



Эффективное взаимодействие с людьми с особыми потребностями



Вера Курбатова – руководитель образовательных просветительских и инклюзивных проектов Фонда «Обнажённые сердца»

Доступная среда – комплексное понятие. Это не только архитектурная доступность (пандусы, лифты), но и устранение социальных барьеров, включая предубеждения и нехватку информации. Ключевым элементом является корректная коммуникация, которая формирует отношение и поведение.

1 Принцип общения «Сначала человек» (People First Language)

Использование этичного языка – основа уважительного общения. Международный стандарт предписывает делать акцент на личности, а не на особенности.

- ✓ Корректно: «человек с инвалидностью», «человек с аутизмом», «человек, использующий коляску».
- ✓ Суть подхода: инвалидность — одна из характеристик человека, а не определяющая черта. Права и базовые потребности (в общении, образовании, самореализации) у всех людей общие.

2 Краткий контекст: расстройство аутистического спектра (РАС)

РАС — наиболее распространенное нарушение развития (по данным ВОЗ, встречается у ~1% населения). Это спектральное расстройство, что означает значительное разнообразие его проявлений.

Характерные особенности, влияющие на коммуникацию:

- ✓ Сенсорная чувствительность: повседневные звуки, свет или тактильные ощущения могут вызывать перегрузку.
- ✓ Стресс-реакции: в непривычной обстановке возможны повторяющиеся движения (раскачивание), аутостимуляции, закрывание ушей.
- ✓ Альтернативная коммуникация: не все используют речь. Взаимодействие может вестись через жесты, коммуникационные карточки или электронные устройства.

Метод PAWSS для эффективной коммуникации

Методика, разработанная специалистом Университета Нью-Мексико Кейтлин Мо Тейлор, предлагает структурированный подход к взаимодействию.

P (Positioning) – Взаимное расположение

- ✓ Соблюдайте комфортную дистанцию (примерно на расстоянии вытянутой руки).
- ✓ Расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне (при необходимости присядьте).
- ✓ Обеспечьте визуальный контакт.

A (Ask) – Обратитесь с вопросом

- ✓ Обращайтесь по имени или с нейтральным вопросом для начала диалога.
- ✓ Избегайте привлечения внимания через прикосновения, щелчки пальцами или резкие движения.

W (Wait) – Ждите

- ✓ Предоставьте достаточное время для обработки информации и формирования ответа (10-15 секунд и более).
- ✓ Уважайте невербальные и альтернативные средства коммуникации как полноценные.

S (Short) & S (Simple) – Краткость и Простота

- ✓ Формулируйте мысли короткими, ясными предложениями.
- ✓ Избегайте сложных речевых конструкций и обилия информации.
- ✓ Не повторяйте вопрос сразу, если нет ответа – дайте время на осмысление.

3 Ключевое этическое правило: учет возраста

Распространенный миф о «вечной юности» людей с нарушениями развития неверен и вреден.

- ✓ Некорректно: использовать «сюсюкающий» тон, уменьшительно-ласкательные формы в общении со взрослым человеком.

- ✓ Корректно: обращаться к человеку в соответствии с его биологическим возрастом, сохраняя уважительную и равноправную позицию.

Соблюдение этих принципов позволяет выстраивать продуктивное взаимодействие, основанное на уважении и понимании потребностей другого человека.