



# 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 (PAC)

PAC — 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.
- ✓ Стress-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



Академия устойчивого развития  
для малого и среднего бизнеса

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.**