



Памятка проводнику пассажирского вагона
по культуре общения с пассажирами с
ограниченными физическими возможностями

Введение

Всем Вам известно, что для любого пассажира поездка в поезде - это волнение и беспокойство, одним словом стресс. Однако, есть категория пассажиров, для которых та же самая поездка в поезде может оказаться вдвойне неприятней. К данной категории относятся пассажиры с ограниченными физическими возможностями (инвалидами).

И только проводник вагона может обеспечить пассажирам относящимся к данной категории соответствующие (благоприятные) условия поездки, так как инвалид, как и любой другой пассажир ждет от проводника прежде всего понимания, заботы и сочувствия с его стороны. Ведь всем нам известно, что профессионализм проводника заключается не только в знании технических характеристик вагона, но и в умении создать в вагоне благоприятную атмосферу, сделать поездку максимально комфортной и приятной для пассажира. Доброжелательное и уважительное отношение к инвалидам, терпимость, понимание, выдержанность, корректность, умение вызвать симпатию и расположить к себе - основные качества настоящего профессионализма проводника. Поэтому, данная памятка как раз и предназначена в первую очередь для проводников вагонов, которые прежде не имели опыта общения и с инвалидами.



Основные понятия

Инвалидность-состояние человека, при котором имеются препятствия или ограничения в деятельности человека с физическими, умственными, сенсорными или психическим отклонениями.

Инвалид-человек, у которого возможности его личной и жизнедеятельности в обществе ограничены из-за его физических, умственных, сенсорных или психических отклонений.

В Российской Федерации установления статуса «инвалид» осуществляется учреждениями медико-социальной экспертизы и представляет собой медицинскую и одновременно юридическую процедуру.

В настоящее время принята политкорректная форма обозначения инвалида- «человек с ограниченными возможностями здоровья». Тем не менее, этот устоявшийся термин часто употребляется в прессе и публикациях, а также в нормативных и законодательных актах, в том числе в официальных материалах ООН.

При этом общественные организации инвалидов считают, что важно использовать корректную по отношению к инвалидам терминологию: «человек с задержкой в развитии» (а не «слабоумный», «умственно неполноценный»), «перенесший полиомиелит» (а не «жертва полиомиелита»), использующий инвалидную коляску» (а не «прикованный к инвалидной коляске»), «имеет ДЦП» (а не «страдает ДЦП»), «слабослышащий» (а не «глухонемой»). Эти термины более корректны, так как ослабляют разделение на «здоровых и «больных» и не вызывают жалости или негативных эмоций.

Категории инвалидности:

Принято условно разделять ограничения функций по следующим категориям:

- нарушения статодинамической функции (двигательной);
- нарушения функций кровообращения, дыхания, пищеварения, выделения, обмена веществ и энергии, внутренней секреции;
- сенсорные (зрения, слуха, обоняния, осязания);
- психические (восприятия, внимания, памяти, мышления, речи, эмоций, воли).

Пассажиры с ограниченными физическими возможностями делятся на три группы:

- 1-ая группа инвалидности;
- 2-ая группа инвалидности;
- 3-я группа инвалидности.

Критерии установленные для 1-ой группы инвалидности:

- неспособность к самообслуживанию или полная зависимость от других лиц;
- неспособность к самостоятельному передвижению и полная зависимость от других лиц;
- неспособность к ориентации (дезориентации);
- неспособность к общению;
- неспособность контролировать свое поведение.

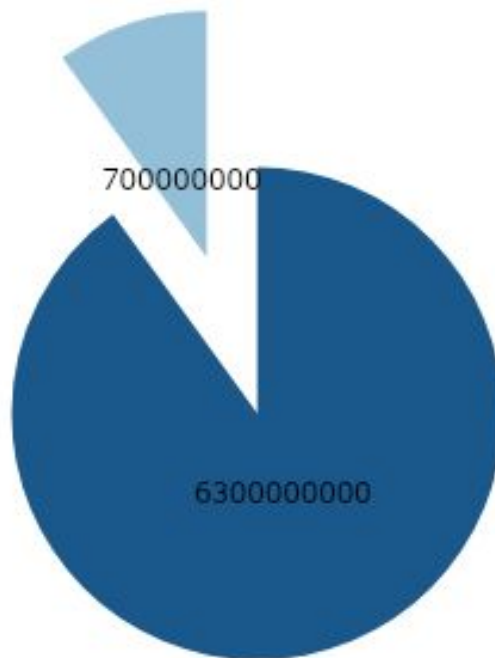
Критерии установленные для 2-ой группы инвалидности:

- способность к самообслуживанию с использованием вспомогательных средств и (или) с помощью других лиц;
- неспособность к трудовой деятельности или способность к выполнению трудовой деятельности в специально созданных условиях с использованием вспомогательных средств и (или) специально оборудованного рабочего места, с помощью других лиц;
- неспособность к обучению или способность к обучению только в специальных учебных заведениях, или по специальным программам в домашних условиях;
- способность ориентации во времени и пространстве, требующая помощи других лиц;
- способность к общению с использованием вспомогательных средств и (или) с помощью других лиц;
- способность частично или полностью контролировать свое поведение только при помощи посторонних лиц.

Критерии установленные для 3-ой группы инвалидности:

- способность к самообслуживанию с использованием вспомогательных средств;
- способность к самостоятельному передвижению при более длительной затрате времени, подробности выполнения и сокращения расстояния;
- способность к обучению в учебных заведениях общего типа при соблюдении специального режима учебного процесса и (или) с использованием вспомогательных средств, с помощью других лиц (кроме обучающего персонала);
- способность к выполнению трудовой деятельности при условии снижения квалификации или уменьшения объема производственной деятельности, невозможности выполнения работы по своей профессии;
- способность к ориентации во времени и в пространстве при условии использования вспомогательных средств;
- способность к общению, характеризующаяся снижением скорости, уменьшением объема усвоения, получения и передачи информации.

Диаграмма соотношения количества людей с ограниченными физическими возможностями с общим мировым населением.



 -количество населения планеты с ограниченными физическими возможностями.

 -количество населения планеты без ограничений физических возможностей.

Как видно из вышеуказанной диаграммы инвалиды составляют до 10 процентов населения мира, в числе представителей беднейших слоев населения их доля - 20 процентов. Вдумайтесь в эти цифры! Каждый 10-ый, а в некоторых странах - каждый пятый гражданин в силу своих физических или психических ограничений не может полноценно жить, передвигаться, общаться с окружающими людьми.

Любое общество, государство, если оно считает себя гуманным и высокоразвитым, не может оставаться в стороне от решения проблем, связанных с жизнедеятельностью инвалидов.

А это предполагает комплекс мер, требующих немалых финансовых и человеческих ресурсов. Тут и улучшение аспектов здравоохранения, образования, борьба с нищетой, преступностью и наркоманией, охрана окружающей среды - не только природной, но и социальной.

Во многих странах используются передовые технологии для профессиональной, медицинской и социальной реабилитации инвалидов. Кроме того, внедряются специальные подъемники для инвалидов не только в жилых и общественных зданиях, но и в общественном транспорте. Так например, ОАО «Тверской вагоностроительный завод» по заказу ОАО «Федеральная пассажирская компания», осуществляет выпуск купейных вагонов (типа КР) , с гидроэлектрическим подъемником непосредственно в вагон.

Все эти мероприятия наверное, это тот минимум, который общество может и должно сделать по отношению к своим гражданам.

Если оторваться от сухой статистики и вернуться к живым людям, то, наверное, каждый из нас не раз сталкивался в своей жизни с инвалидами. Это могут быть инвалиды войны или жертвы бандитских разборок, инвалиды от рождения, вследствие генетических нарушений или пострадавшие в результате дорожных и производственных аварий, жертвы террористических актов.

Кто бы ни были эти люди, у них свой мир, отличный от нашего мира - здоровых людей. Как часто щемит сердце, когда встречаешься взглядом с молодым человеком в инвалидной коляске.

О чем думают эти люди, глядя на нас, какие чувства переполняют их сердца? Ведь им так же, как и нам, хочется погонять футбольный мяч на лужайке, пойти с любимой девушкой на дискотеку или просто поехать на рыбалку.

А люди, которые от рождения глухонемые или слепые и, которые никогда не слышали звуки музыки и человеческую речь, не видели цветов, бабочек, порхающих над ними, не наблюдали закат Солнца на берегу моря? Каково им? Наверное, нам этого никогда не понять.

Поэтому Вам, проводникам вагонов Важно обеспечить комфортные условия поездки в вагоне для любых категорий людей с ограниченными физическими возможностями.

Итак, приступим.

Первое с чего следует начать это-Приветствие !

- Всегда первым приветствуйте пассажира.**
- Будьте приветливы, начинайте разговор с улыбки.**
- Не скрывайте доброго отношения к людям, чаще высказывайте одобрение, не скупитесь на похвалу.**

12 обязательных правил этикета при общении с инвалидом.

1. Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку, правую или левую (если есть протез).
3. Когда Вы вступаете в контакт с человеком, который плохо или совсем не видит, то обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь, и назвать себя.
4. Если Вы предлагаете помощь инвалиду, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь по имени и на «ты» только в том случае, если Вы хорошо знакомы.
6. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует. Опирайтесь или повисать на ней нельзя.
7. При разговоре с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его необходимо внимательно, терпеливо дожидаясь конца фразы. Нельзя поправлять его и договаривать за него. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам понять его.
8. При разговоре с человеком на коляске, расположитесь необходимо так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне.
9. Чтобы привлечь внимание слабослышащего человека, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза, чтобы в случае необходимости, он мог читать по губам. Расположитесь во время беседы следует так, чтобы на Вас падал свет и Вас было хорошо видно.
10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом..?» тому, кто не может видеть или слышать.
11. Любое вспомогательное приспособление (трость, инвалидная коляска, костыли и т. д.) — это чья-то собственность, которую надо уважать. Не перемещайте, не берите их, не получив разрешения.
12. И самое главное фокусируйтесь не на инвалидности человека, а на нем или на проблеме, которую вы обсуждаете.

Правила корректного языка при общении с инвалидом.

Используйте	Избегайте
Человек с ограниченными возможностями, человек с ограниченными функциями	Больной, калека, искалеченный, деформированный, неполноценный, дефективный (никогда!)
Человек, использующий инвалидную коляску	Прикованный к инвалидной коляске
Имеет ДЦП (или другое)	Страдает ДЦП
Врожденная инвалидность	Врожденный дефект, несчастье
Перенес полиомиелит, имеет инвалидность в результате полиомиелита, человек, который перенес болезнь, пережил болезнь, стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита, от последствий полиомиелита, жертва полиомиелита
Ребенок с задержкой в развитии; Человек с задержкой в развитии.	Умственно отсталый человек, отсталый, умственно неполноценный, слабоумный (никогда!)
Человек с синдромом Дауна	"Даун"(никогда!)
Человек с эпилепсией	Люди, подверженные припадкам
Люди, подверженные эпилептическим припадкам	Эпилептик, припадочный
Люди с душевным или эмоциональным расстройством	Душевнобольные люди, Сумасшедший псих
Плохо видящий человек	Слепой человек
Человек, который плохо слышит	Глухой человек
Человек с трудностями в общении, затруднениями в речи	Немой

Помните!

1. Инвалиды очень чувствительны к словам, усугубляющим их положение!

2. Некоторые привычные слова, понятия и фразы представляют собой ярлыки и оскорбительные стереотипы!

3. Корректный язык помогает формировать позитивный образ инвалидов!

Почему так говорить нельзя?

Некоторые слова, перечисленные в колонке "избегайте" таких вопросов не вызывают. Очевидно, что, назвав человека например "дефективным", вы оскорбите его. Однако другие слова и обороты стали вполне привычными. Почему же они считаются оскорбительными и не рекомендуются пользоваться ими в речи? Для того, чтобы это понять, было проведено исследование. На пяти семинарах, в которых участвовали люди с различными формами инвалидности им было предложено написать, какие чувства и ассоциации вызывает у них то или иное слово или выражение. Вот наиболее типичные примеры, которые были выбраны из более чем 120 ответов:

- Очень распространенное выражение "прикован к коляске" – "обреченность", "цепи".
 - Слова глухой, немой – невозможность общения, контакта.
 - Больной – значит, надо лечить
- Слова глухой, паралитик, неполноценный, безрукий, больной вызывают сочувствие и жалость. Брезгливость вызывают слова калека, слабоумный, Даун.

Псих, слабоумный, ненормальный, кроме всего прочего, вызывают страх, связаны с непредсказуемостью, опасностью. Это, в довершение всего, обобщения, которых воспитанные люди избегают в любых обстоятельствах.

Выражения человек с ограниченными возможностями, человек на коляске, человек с травмой позвоночника, человек с инвалидностью, незрячий – вызывают вполне нейтральные ассоциации. Слово "инвалид" вызывает различные чувства, но в целом, большинство людей считает его приемлемым.

Некоторые из оборотов кажутся, на первый взгляд, надуманными и нелепыми. Скорее всего, в повседневной речи не будет широко использоваться "человек с ограниченными возможностями". Во-первых, этот оборот слишком длинный, неуклюжий, а, во-вторых, не точный: по большому счету, возможности любого человека в той или иной степени ограничены. Точно так же люди вряд ли будут употреблять в устной речи "человек, имеющий душевные расстройства", или "человек, испытывающий трудности при передвижении".

С другой стороны, есть сленг, которым пользуются инвалиды, общаясь между собой. Они считают нормальным употребление таких слов, как "опорник", "спинальник", "шейник", "колясочник". Однако вряд ли можно ожидать, что эти выражения могут употребляться широко и будут понятны публике.

Еще одно, на что нужно обратить внимание: выбирая слова и выражения, следует избегать стереотипов. "Жертвы" – это излишне драматический образ вечно несчастного и беспомощного человека. "Герой", который, "несмотря на что-то", "преодолеет" и ведет "нормальную" жизнь – тоже очень распространенный образ. Создавая его в таком ключе, автор незаметно впадает в покровительственный тон. Кроме того, следует помнить, что, стремясь к аккуратности и корректности, нужно избегать обобщений и предположений. Не стесняйтесь спрашивать, как будет правильнее, у самих инвалидов. Понятно, что многие из читателей не согласятся с какими-либо из предложенных вариантов.

Уже несколько лет, например, одни принципиально употребляют выражение "человек с ограниченными возможностями", а другие считают, что слово "инвалид" – гораздо более подходящее. Корректная терминология по отношению к инвалидам складывается только сейчас.

Всегда необходимо помнить, что Ваша речь в вашей профессии всегда связана с этикетом. Но, даже используя корректные выражения, можно поставить в неловкое положение и себя, и собеседника, если не принимать во внимание некоторые нюансы, связанные с его инвалидностью. Когда не знаешь, как правильно себя вести, чувствуешь себя неловко и скованно. Во избежание этого и предлагаются вышеуказанные рекомендации, написанные инвалидами на основании своего собственного опыта.

Особенности общения с различными категориями инвалидов.

Люди, испытывающие трудности при передвижении

- Помните, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте.
- Начать катить коляску без согласия инвалида - то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь.
- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
- Если вам разрешили передвигать коляску по вагону, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- Не следует хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, то при общении с инвалидом расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне.
- Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют какие-либо конструкционные барьеры в вагоне, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

Помните !

- 1.Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.**
- 2.Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.**

Люди с плохим зрением и незрячие

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других - слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.
- Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о различных препятствиях.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- Если вы собираетесь что-то прочесть незрячему человеку (наглядную информацию), сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.
- Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.
- Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет. Когда вы общаетесь с группой незрячих

людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

-Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

-Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.

-Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде "Стакан находится где-то там на столе". Старайтесь быть точными: "Стакан посередине стола".

-Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

-При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

-При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад - это неудобно.

Люди с нарушением слуха

Разговаривать с человеком, у которого плохой слух необходимо смотря прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

-Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

-Говорите ясно и ровно.

-Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее или сообщите любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Люди с задержкой в развитии и проблемами общения

- Используйте в речи доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком. Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

-Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим.

-Обращайтесь непосредственно к человеку.

Помните!

Люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

Люди с психиатрическими проблемами

Психические нарушения - не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

-Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.

-Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

-Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно. -Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.

-Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

-Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Люди, испытывающие затруднения в речи

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте.
- Не торопите говорящего. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

Люди с гиперкинезами (спастикой)

Гиперкинезы – непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Непроизвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.

- При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.

- Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.
- Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к потере времени и нервов.
- Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что Ваш собеседник нервничает.
- При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе "люди с затруднениями в речи".

Не смущайтесь, что список того, что правильно, а что неправильно, столь обширен. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и профессионализм. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда все будет хорошо.

Вместо послесловия

Стоит отметить, что это не правила, а уж тем более не догма! Не нужно думать, что инвалиды требуют какого-то специального обхождения. Это всего лишь рекомендации, которые помогут наладить Вам контакт и снять неловкость, которая неизбежно возникает, когда люди впервые сталкиваются с чем-то для них незнакомым. Эти рекомендации могут пригодиться всем. Но в первую очередь, они адресованы Вам проводникам вагонов.

Следуя данным рекомендациям, вы сможете избежать ошибок при общении с людьми, имеющими ограниченные возможности.

Очень хотелось бы, чтобы данная памятка помогла бы в какой-то мере создать в нашей стране такое общество, где все люди имеют равные возможности и находятся в равных условиях. Общество, в котором люди непохожие на большинство, не подвергались бы дискриминации, основанной на стереотипах.

Поэтому, чтобы изменить их, инвалиды в тех странах, где инвалидное движение активно и влиятельно, пропагандируют собственные определения и понятия, которые не вызывают жалости и других негативных ассоциаций. У нас же пока еще только начинает приживаться политически корректная терминология, которая предполагает уважительное обращение ко всем людям.

Удачи Вам и счастливого пути!!!