



Руководство по проведению тренинга «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью»

Данное руководство является частью пакета материалов тренинга «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью»

Все материалы тренинга необходимо использовать в оригинальном дизайне и с указанием на Фонд помощи детям и молодежи «Обнажённые сердца»

Тренинг «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью» распространяется бесплатно и предназначен для некоммерческого использования

Пакет учебных материалов включает:

- 1) учебный видеofilm по проведению тренинга «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью»;
- 2) руководство по проведению тренинга «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью»;
- 3) презентацию «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью» (в электронном виде, формат pdf) для проведения тренинга.

Оглавление

Введение	3
Подготовка к тренингу	4
О Фонде	5
Важные определения	6
Социальная концепция инвалидности	7
Отличие терапевтических подходов от программ, направленных на повышение осведомленности и создание инклюзивной доступной среды	8
Цели тренинга	9
Целевая аудитория тренинга	9
Рекомендуемое число участников тренинга	9
Кто может проводить тренинг?	10
Помещение и оборудование, необходимое для проведения тренинга	10
Практические рекомендации по ведению тренинга «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью» и использованию предлагаемого шаблона презентации	11
Дополнительные материалы	37

Введение

Данное руководство является частью пакета учебных материалов «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью»

Пакет материалов «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью» рекомендован для использования при проведении семинаров и тренингов, посвященных пониманию инвалидности, толерантности, важности инклюзии, правил взаимодействия с людьми с особенностями развития и инвалидностью и этически корректного языка, современному пониманию концепции инвалидности. Тренинг дает базовые представления и может использоваться для самых разных целевых аудиторий, включая людей самых разных возрастов и профессий, работающих в сферах образования, культуры, обслуживания и досуга, преподавателей и учащихся старших классов, колледжей, университетов и других учебных заведений, журналистов, руководителей и сотрудников PR-департаментов и любых других заинтересованных людей.

Подготовка к тренингу

Мы рекомендуем перед самостоятельным проведением тренинга сначала ознакомиться с руководством по проведению тренинга и посмотреть учебный видеофильм, а также воспользоваться подсказками, приведенными в разделах «Помещение и оборудование, необходимое для проведения тренинга» и «Практические рекомендации по ведению тренинга и использованию презентации».

Ориентировочное время проведения тренинга – 2 часа с 20-минутным перерывом в середине.

О Фонде

Некоммерческая организация Фонд помощи детям и молодежи «Обнажённые сердца» – благотворительная организация, помогающая людям с аутизмом и другими нарушениями в развитии, основанная Натальей Водяновой в 2004 году.

Основные направления работы Фонда: создание сети бесплатных услуг для особых детей и членов их семей, развитие профессионального и родительского сообщества, а также информирование с целью изменить отношение общества к людям с расстройствами аутистического спектра (РАС), церебральным параличом, синдромом Дауна и другими ментальными и физическими нарушениями.

Наша миссия – помочь становлению общества, открытого к людям с особенностями, развивая системную профессиональную поддержку и инклюзию в образовании, трудоустройстве и досуге.

Важные определения

Инклюзивное общество –

это общество, которое уважает всех и ценит разнообразие, принимает отличия одних от других и активно борется с дискриминацией и предрассудками. Это общество, включающее в себя разных людей.

Доступная среда –

это не только доступность физического пространства (лифт, пандус и т.д.), но и отсутствие предрассудков и барьеров в отношении людей. Эти барьеры могут быть очень разными. Отсутствие доступа к современной информации, предрассудки и мифы, существующие вокруг людей с особенностями развития, являются самыми распространенными барьерами в отношении к этим людям и их семьям. Доступная и безбарьерная среда позволяет людям с особыми потребностями свободно передвигаться в пространстве, иметь равный доступ к услугам, быть полноценными членами общества и получать необходимую информацию для комфортной жизни.

Социальная концепция инвалидности

Социальная концепция инвалидности предполагает, что барьером для участия в жизни общества является не сам человек с инвалидностью, а недоступность окружения. Например, для человека, передвигающегося на коляске, необходимы лифт, подъемник или пандус. В этом случае человек сможет беспрепятственно попасть в здание и передвигаться в нем.

Человек с инвалидностью является частью общества, и, чтобы социум стал для него комфортнее, необходимо вносить определенные изменения в окружение. К некоторым изменениям мы все давно привыкли – это указатели, пандусы, специально оборудованные туалеты и т.д. Некоторые адаптации только появляются – надписи шрифтом Брайля, звучащие светофоры и т.д. Изменения в коммуникации, отвечающие особенностям и потребностям человека, также имеют отношение к адаптации окружения. Создание доступной среды не предполагает попыток изменения человека с инвалидностью или преодоления его трудностей. Адаптации в окружении помогают человеку быть включенным в то, что происходит вокруг него, и комфортнее функционировать в обществе.

Отличие терапевтических подходов от программ, направленных на повышение осведомленности и создание инклюзивной доступной среды

Терапевтические подходы всегда предполагают проведение профессиональной оценки и постановку конкретных измеряемых целей, которые могут быть достигнуты в результате проводимой терапии и направлены на изменение функционирования / повышение качества жизни (например, человек сможет самостоятельно сделать большее количество шагов, будет чаще обращаться с просьбой в течение дня или конкретного промежутка времени, скорость чтения повысится на N процентов и т.п.). Поставленные цели обсуждаются с самим человеком и / или его семьей, а их достижение тщательно отслеживается.

В последние десятилетия также нередко говорят о терапии с помощью искусства (арт-терапия, музыкальная терапия, музейная арт-терапия и т.д.). Однако жизнь человека не может состоять только из занятий и реабилитационных мероприятий. Чтобы жизнь была полноценной, в ней должно быть то же, что и у всех людей, – веселье, общение с друзьями, походы в музей или кинотеатр, посещение кафе и ресторанов, спортивных мероприятий, магазинов и клубов.

Наш тренинг направлен на то, чтобы повысить качество взаимодействия с людьми с инвалидностью и их семьями, лучше понимать их потребности и то, как они могут быть включены в уже существующую среду и активности.

Цели тренинга

Тренинг должен дать участникам возможность освоить практические аспекты взаимодействия с людьми с особенностями развития и инвалидностью, а также представить современное понимание концепции инвалидности. Важной частью тренинга также является обсуждение этически корректного языка.

Целевая аудитория тренинга

Тренинг создан для людей разных профессий, работающих в сферах образования, культуры, обслуживания и досуга. Тренинг доступен людям с самым разным жизненным опытом и практически любым уровнем образования (средняя школа и выше). Адаптация тренинга может потребоваться только в некоторых случаях, например если организация проводит большое количество специализированных активностей для людей со специфическими нарушениями или значительное число сотрудников плохо говорит по-русски и не знакомо с известными фактами российской истории. Данный тренинг также может быть полезен журналистам, руководителям и сотрудникам PR-департаментов.

Рекомендуемое число участников тренинга

Рекомендуемое число участников группы для проведения тренинга – 12–15 человек. Часть обсуждений и упражнений проводится со всей группой, часть упражнений – в парах или нескольких подгруппах.

Кто может проводить тренинг?

Мы рекомендуем, чтобы тренинг вели два человека. Желательно, чтобы у ведущих был опыт проведения групповых занятий, а также хорошие коммуникативные навыки. Ведущие программы должны уметь открыто, спокойно и корректно взаимодействовать с участниками тренинга. Специальных требований к уровню образования ведущих нет.

Помещение и оборудование, необходимое для проведения тренинга

Требования к помещению

Помещение должно быть комфортным для размещения группы. Максимальное число участников – 17 человек (двое ведущих и не более 15 слушателей). Увеличение числа участников может затянуть групповые упражнения, что снизит уровень внимания участников и приведет к увеличению продолжительности тренинга.

Мебель и оборудование

- Количество стульев соответствует числу людей. Стулья участников желательно расположить полукругом и при необходимости передвигать так, чтобы можно было работать в малых группах.
- Стол для размещения компьютера и проектора для показа презентации.
- Экран, компьютер, мультимедиапроектор и аудиокolonки (возможно также использование широкоэкрannого телевизора с функцией демонстрации презентации).
- Флипчарт и фломастеры.
- Бейджи, на которых участники тренинга напишут свои имена.

Практические рекомендации по ведению тренинга «Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью» и использованию предлагаемого шаблона презентации

Мы рекомендуем перед самостоятельным проведением тренинга ознакомиться с руководством по проведению тренинга, презентацией и посмотреть учебный видеофильм, а затем, пользуясь подсказками, приведенными в разделе «Помещение и оборудование, необходимое для проведения тренинга» и данном разделе, спланировать проведение тренинга.

Для облегчения подготовки тренинга ниже в таблице приведена разбивка по номерам слайдов, целям проведения активностей и их кратким описаниям. В таблице также обозначено приблизительное время, которое занимает каждая из активностей, и содержатся рекомендации / информация и подсказки для ведущих тренинга. Дополнительные идеи по проведению каждой активности можно почерпнуть из учебного видеофильма, являющегося частью пакета просветительских материалов.

Ориентировочное время проведения тренинга – 2 часа с 20-минутным перерывом.

<p>Номер слайда</p> <p>Название активности / раздела</p> <p>Ориентировочное время</p>	<p>Цель активности</p>	<p>Описание активности и рекомендации для ведущих тренинга</p>
<p>Слайд 1</p> <p>Название тренинга</p> <p>~ 1 минута</p>	<p>Участники рассказываются, приветствие ведущих</p>	<p>«Правила общения с людьми с особенностями развития и инвалидностью»</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Подготовьте заранее оборудование, стол и стулья для ведущих и участников, используя пример того, как это показано в учебном видеофильме</p>
<p>Слайд 2</p> <p>Представление участников</p> <p>~ 5 минут</p>	<p>Познакомить участников друг с другом, создать доброжелательную открытую атмосферу</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ведущие представляются, раздают бейджи и просят участников написать на них свои имена. • Участникам предлагается назвать себя, сказать несколько слов о себе (например: «Меня зовут...», «Мне нравится...», «Я люблю заниматься...») и, возможно, в двух словах рассказать о своей работе. • Затем участник говорит о том, какой опыт общения с людьми с инвалидностью и их семьями у него есть. <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Первыми представляются ведущие – это показывает, что ожидается услышать от остальных участников</p>

<p>Слайд 3</p> <p>Представление целей тренинга</p> <p>~ 2 минуты</p>	<p>Познакомить участников с целями тренинга</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Научиться использовать уважительный и корректный язык, когда мы говорим о людях с инвалидностью. • Понять, что всем людям важны уважение, общение и новый опыт. • Показать, что нет реальных причин опасаться людей с инвалидностью, они не представляют угрозы и при правильной организации окружения и коммуникации могут принимать участие в тех же активностях, что и другие люди. • Научиться приемам корректного взаимодействия с людьми с особыми потребностями. <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Ведущие с самого начала задают правильный образец, демонстрируют уверенность и позитивный настрой, используют корректный язык на протяжении всего тренинга</p>
<p>Слайд 4</p> <p>Опасения участников</p> <p>~ 5 минут</p>	<p>Показать участникам, что они могут свободно делиться своими опасениями и работать с преодолением предрассудков</p>	<p>Ведущий опрашивает участников группы о том, есть ли у них какие-либо опасения, касающиеся общения с людьми с инвалидностью (например, не является ли вредным для людей с особыми потребностями участие в жизни общества, включая досуг, общение с другими и т.д.).</p> <p>Один из ведущих записывает опасения участников на флипчарт. Пример такой записи приведен в <u>учебном видеофильме</u>.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Ведущие не комментируют и не вступают в споры или дискуссию, а лишь дают участникам возможность высказаться</p>

<p>Слайд 5</p> <p>Мы такие разные и такие похожие</p> <p>~ 5 минут</p>	<p>«Растопить лед» в группе, показать, что у всех нас есть что-то особенное и вместе с тем мы очень похожи</p>	<p>Групповое упражнение</p> <p>Ведущие просят участников по очереди рассказать, какую еду они любят больше всего и какая еда им не нравится.</p> <p>Ведущие записывают ответы на листе флипчарта, разделенном на две части («нравится» и «не нравится»).</p> <p>Когда круг завершен, ведущие дают несколько примеров из ответов, иллюстрирующих, что у всех людей есть что-то особенное, но вместе с тем мы очень похожи.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Первым начинает один из ведущих, чтобы продемонстрировать, что ожидается услышать от остальных участников, второй ведущий завершает круг и подводит итог</p>
<p>Слайд 6</p> <p>Заголовок раздела</p> <p>Известные люди: выдающиеся деятели</p>	<p>Переход к новому тематическому разделу</p>	
<p>Слайды 7–22</p> <p>Известные люди с инвалидностью</p> <p>~ 10 минут</p>	<p>Рассказать об успешных людях с инвалидностью, объяснить, что наличие инвалидности не должно стать барьером для активной жизни, успехов и достижений</p>	<p>Ведущий показывает слайд с изображением известного человека и спрашивает, знаком ли участникам этот человек, что они знают о его достижениях и что им известно о его инвалидности.</p> <p>Михаил Илларионович Кутузов (1745–1813)</p> <p>Полководец, государственный деятель и дипломат, генерал-фельдмаршал, участник русско-турецких войн, главнокомандующий русской армией во время Отечественной войны 1812 года. В сражении с турками был тяжело ранен, вследствие чего лишился правого глаза.</p>

<p>Слайды 7–22</p>		<p>Борис Михайлович Кустодиев (1878–1927)</p> <p>Известный во всем мире художник. Член Ассоциации художников революционной России. Портретист, театральный художник, декоратор. Последние 15 лет жизни передвигался в специальном кресле.</p> <p>Людвиг ван Бетховен (1770–1827)</p> <p>Знаменитый немецкий композитор и пианист, ключевая фигура классической музыки. Писал во всех существовавших в его время жанрах. С 31 года слух Бетховена постепенно ухудшался, и со временем композитор полностью потерял слух.</p> <p>Сара Бернар (1844–1923)</p> <p>Французская театральная актриса, легенда мировой сцены XX века. Во время одного из представлений она неудачно упала на колени и после этого годами терпела мучительные боли. В конце концов ногу ей ампутировали.</p> <p>Франклин Делано Рузвельт (1882–1945)</p> <p>32-й президент США, одна из центральных фигур мировых событий первой половины XX века. Единственный американский президент, избиравшийся более чем на два срока. Перенес тяжелую болезнь, которая привела к параличу нижних конечностей.</p> <p>Алексей Маресьев (1916–2001)</p> <p>Военный летчик-истребитель, полковник, Герой Советского Союза. Во время Великой Отечественной войны совершил 86 боевых вылетов, в одном из которых его самолет был сбит. 18 суток он ползком добирался до линии фронта, откуда был отправлен в госпиталь. Перенес ампутацию ступней, после чего вновь отправился на фронт.</p>
---------------------------	--	--

<p>Слайды 7–22</p>		<p>Стиви Уандер (род. 1950)</p> <p>Соул-певец, композитор, пианист, барабанщик, харпер, музыкальный продюсер и общественный деятель, оказавший огромное влияние на развитие музыки XX века. С раннего детства имеет тяжелые нарушения зрения.</p> <p>Стивен Хокинг (1942–2018)</p> <p>Один из наиболее известных в мире физиков-теоретиков нашего времени. Создатель и руководитель Центра теоретической космологии в Кембридже. С 20 лет начали проявляться признаки бокового амиотрофического склероза (медленно прогрессирующее, неизлечимое дегенеративное заболевание центральной нервной системы, при котором происходит поражение двигательных нейронов, что приводит к параличу и последующей атрофии мышц). Подвижность сохранилась лишь в одной мышце щеки, куда был прикреплен датчик, при помощи которого ученый мог управлять компьютером и так общаться с окружающими.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Ведущие приветствуют, если участники вспоминают других известных людей с инвалидностью</p>
<p>Слайд 23</p> <p>Известные люди: выдающиеся деятели</p> <p>~ 1–2 минуты</p>	<p>Подведение итогов обсуждения темы «Известные люди: выдающиеся деятели»</p>	<p>Ведущие подводят итоги разговора об известных людях с инвалидностью.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Мы знаем этих людей и в первую очередь помним об их достижениях, а не об ограничениях. • Согласно современным критериям определения группы инвалидности, большинство из этих людей получили бы первую группу.

<p>Слайд 24</p> <p>Нужна ли обществу инклюзия</p> <p>~ 1 минута</p>	<p>Показать разницу между доступной средой и инклюзией</p>	<p>Ведущий рассказывает, что такое инклюзия и что недостаток информации может стать барьером для включения людей в жизнь. Наша общая задача – способствовать развитию инклюзии.</p> <p>Равноправие и равные возможности гарантированы Конституцией и законами РФ, а также международными актами, подписанными Россией.</p> <p>Чтобы это стало реальностью, мы должны научиться быть открытыми, уважительно говорить и уметь общаться</p>
<p>Слайд 25</p> <p>Инклюзия</p> <p>~ 2 минуты</p>	<p>Познакомить участников с определением инклюзии и доступной среды.</p> <p>Объяснить, что участие в обычной жизни и досуговых активностях для людей с инвалидностью, их семей и всего общества является очень важным</p>	<p>Инклюзивное общество – это общество, которое уважает всех и ценит разнообразие, принимает отличия одних от других и активно борется с дискриминацией и предубеждениями.</p> <p>Ведущие рассказывают о том, что, согласно современным исследованиям, участие людей с инвалидностью в обычной жизни и досуговых активностях хорошо и полезно и им, и их семьям. Это помогает повысить качество жизни человека и его семьи и приводит к снижению стресса.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Ведущие провоцируют участников на то, чтобы они сами формулировали, каким образом участие в жизни общества позитивно влияет на человека и его семью</p>

<p>Слайд 26</p> <p>Доступная среда</p> <p>~ 2 минуты</p>	<p>Познакомить участников с определением инклюзии и доступной среды</p>	<p>Отсутствие адекватной информации порождает мифы, страхи и недостаток взаимопонимания.</p> <p>Доступная / безбарьерная среда позволяет людям с особыми потребностями свободно передвигаться в пространстве, иметь равный доступ к услугам, быть полноценным членом общества и получать необходимую информацию для комфортной жизни.</p> <p>Доступная среда – это не только доступность физического пространства (лифт, пандус и т.д.), но и отсутствие предубеждений и барьеров в отношении к людям.</p> <p>Многие люди с инвалидностью долго были изолированы от общества.</p> <p>Мы не могли видеть их в школе, магазине, на детской площадке, в музее, парке, в общественном транспорте и т.д. Поэтому многие просто не знают, как общаться с такими людьми. Некоторые боятся сделать что-то не так, обидеть человека (ребенка, взрослого или его близких) и поэтому предпочитают отойти в сторону. Получается, что недостаток информации порождает разобщенность.</p> <p>В современном мире легко найти любую информацию.</p> <p>Организации, занимающиеся помощью людям с инвалидностью и защитой их прав, сами люди и их близкие с удовольствием делятся своими знаниями.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Ведущие еще раз подчеркивают, что целью данного тренинга является предоставление современной информации об инвалидности и о том, как общаться с людьми с особыми потребностями</p>
<p>Слайд 27</p> <p>Толерантность</p> <p>~ 1 минута</p>	<p>Определение толерантности</p>	<p>Толерантность (от лат. tolerare – терпеть, переносить, выносить, привыкать) – терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям</p>

<p>Слайд 28</p> <p>Толерантность формируется с раннего детства</p> <p>~ 2 минуты</p>	<p>Объяснить участникам, что толерантность – это не лозунг, а ощущение, которое формируется с раннего детства</p>	<p>Ведущий рассказывает о том, что отношение ребенка к сверстникам с особенностями развития во многом зависит от отношения окружающих его взрослых, это подтверждают исследования.</p> <p>Если взрослый доброжелателен, спокоен, приветлив, проявляет уважение к другим детям (включая детей с особенностями развития), то и все дети будут вести себя так же</p>
<p>Слайд 29</p> <p>Корректный язык</p> <p>~ 1 минута</p>	<p>Рассказать участникам об уважительном и корректном языке</p>	<p>Ведущие демонстрируют примеры использования корректного и некорректного языка</p>
<p>Слайд 30</p> <p>Принцип «сначала человек»</p> <p>~ 3 минуты</p>	<p>Познакомить участников с принципом «сначала человек»</p>	<p>Ведущие рассказывают об истории возникновения принципа «сначала человек» (People First) и о том, почему этот принцип является важным.</p> <p>Люди с инвалидностью – прежде всего люди. У них те же права и потребности, что и у всех, – жить в семье, учиться, дружить, быть услышанными.</p> <p>Когда мы говорим о таких людях и общаемся с ними и их близкими, стоит помнить об этом.</p> <p>Некорректным и оскорбительным считается называть людей с инвалидностью, отталкиваясь от их нарушения / диагноза («слепые», «глухие», «отсталые», «дауны», «аутисты», «опорники» и т.д.).</p> <p>Корректно говорить: «ЧЕЛОВЕК / РЕБЕНОК с...» (аутизмом, синдромом Дауна, нарушениями слуха и т.д.).</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Ведущие напоминают участникам об известных людях, о которых только что шла речь: мы в первую очередь вспоминаем о них как о людях и только после о том, что у них есть особые потребности</p>

<p>Слайды 31–35</p> <p>Наши слова определяют наше отношение к людям</p> <p>~ 5 минут</p>	<p>Разобрать конкретные примеры использования корректного и некорректного языка и показать, что за этим стоит</p>	<p>Участники обсуждают, какие термины являются корректными, а какие лучше не использовать.</p> <p>Ведущий уделяет особое внимание отличию терминов «болезнь» и «нарушение / особенность развития». Нарушение развития в отличие от болезни невозможно вылечить (например, невозможно ничего сделать с 47-й хромосомой при синдроме Дауна). Таким образом, не стоит дожидаться, пока человек «выздоровеет / излечится» и начнет жить обычной жизнью.</p> <p>Человек с инвалидностью имеет те же самые потребности, что и другие люди, – жить в семье, ходить в школу или работать, иметь друзей, весело проводить время и т.д.</p> <p>Иногда людям кажется, что наши отношение и установки важнее слов. Стоит напомнить, что очень часто то, что мы говорим, влияет на то, что мы делаем.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Если участники тренинга в своих вопросах или комментариях совершают ошибки в использовании корректного языка, ведущий тактично поправляет их</p>
<p>Слайды 36–37</p> <p>Виды инвалидности</p> <p>~ 5 минут</p>	<p>Познакомить участников тренинга с тем, какие существуют виды инвалидности / нарушений развития, рассказать о базовых правилах этикета в отношении людей с инвалидностью</p>	<p>Ведущие рассказывают, какие бывают виды инвалидности / нарушений: двигательные, сенсорные (нарушения зрения и слуха), ментальные (трудности в установлении и поддержании отношений, понимании / соблюдении социальных правил и границ) нарушения, трудности в обучении (понимании, обработке информации, освоении новых навыков).</p> <p>Самым распространенным нарушением в развитии является аутизм (расстройство аутистического спектра, или РАС).</p> <p>У некоторых людей может быть сочетание различных нарушений.</p>

<p>Слайды 36–37</p>		<p>Ведущий приводит примеры, спрашивает участников, есть ли у них опыт общения с людьми с теми или иными нарушениями и что чувствовали участники тренинга при встрече / взаимодействии с особым человеком / ребенком. Ведущий рассказывает о базовых правилах этикета, действующих в отношении людей с инвалидностью.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Помним, что перед нами в первую очередь человек! • Работают те же самые правила этикета, что и при общении с обычными людьми / детьми. • Поздоровайтесь, представьтесь. • Вам стоит находиться на одном уровне с человеком. • Постарайтесь общаться с человеком на языке, который ему понятен. • Обязательно давайте человеку время для ответа. • Говоря с человеком, обращайтесь к нему, а не к его сопровождающему
<p>Слайд 38</p> <p>Особые дети – обычные интересы</p> <p>~ 2 минуты</p>	<p>Объяснить, что дети с особенностями развития – это прежде всего просто дети</p>	<p>Ведущие напоминают участникам, что дети с особенностями развития – это прежде всего дети, они нуждаются не в жалости или сочувствии, а в уважении и в том, чтобы вместе с другими детьми получать удовольствие, играть, общаться и учиться новому.</p> <p>Все дети очень разные, у них могут быть разные способности и интересы, различная степень выраженности нарушений, но в первую очередь они являются детьми.</p> <p>Они приходят в учреждения культуры, досуга и общественные места не для того, чтобы получить диагноз или программу реабилитации, а для того, чтобы поиграть, пообщаться, что-то купить или принять участие в общей активности.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Ведущие еще раз подчеркивают различия между терапевтическими программами и созданием доступной инклюзивной среды</p>

ПЕРЕРЫВ ~ 20 минут		
<p>Слайд 39</p> <p>Принципы общения с людьми с инвалидностью</p>	<p>Переход к новому тематическому разделу</p>	
<p>Слайды 40–44</p> <p>Учимся общаться (демонстрация видеороликов и дискуссия)</p> <p>~ 20 минут</p>	<p>Научиться лучше общаться с людьми с особыми потребностями, глядя на типичные ошибки и обсуждая, как поступить правильно.</p> <p>Короткие видеоролики иллюстрируют эти ошибки</p>	<p>Ведущие предлагают участникам посмотреть ролики и прокомментировать то, что там происходит.</p> <p>Ведущие задают участникам три вопроса:</p> <ul style="list-style-type: none"> • что происходит в данной ситуации? • насколько корректной была коммуникация в каждом конкретном случае? • что нужно было сделать по-другому и почему это важно? <p>После просмотра каждого видеоролика ведущий стимулирует участников тренинга к обсуждению.</p> <p>Возможно, не все участники сразу поймут, в чем была ошибка. Ведущий внимательно слушает участников, спрашивает, есть ли у кого-то другое мнение. Очень важно дать участникам возможность самостоятельно формулировать свои наблюдения, не навязывая собственную позицию и не критикуя.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Важно также напоминать об использовании корректного языка.</p> <p>Все видеоролики просматриваются и обсуждаются по такой же схеме</p>

<p>Слайды 40–44</p>		<p>Ролик 1 «Человек с нарушением зрения»</p> <p>Человека с нарушением зрения, стоящего на светофоре, «доброжелатель» насильно переводит через дорогу.</p> <p>Оказавшись на другой стороне пешеходного перехода, человек объясняет «доброжелателю», что он не собирался переходить дорогу.</p> <p>Сначала нужно было спросить, а не помогать.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Коммуникация является сильной стороной людей с выраженными нарушениями зрения. Вы всегда можете поговорить с человеком, понять, нужна ли ему ваша помощь и чем вы можете помочь.</p> <p>Если у человека есть служебная собака и вы хотите ее погладить, спросите разрешения у хозяина.</p> <p>Предупреждайте человека о том, что происходит вокруг него, отвечайте на его вопросы.</p> <p>Используйте инструкции на Брайле, если есть такая необходимость. Обеспечьте возможность изучить пространство руками – потрогать муляж учебного пособия, монитор и т.п.</p> <p>Ролик 2 «Человек на коляске»</p> <p>Молодой человек подходит к девушке, передвигающейся на коляске. Перед началом разговора он опирается локтями на ее средство передвижения. Это недопустимо так же, как если бы на вас кто-то облокотился. Важно соблюдать личное пространство человека. Коляска – часть этого пространства.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Часто используют аббревиатуру ДЦП (детский</p>
----------------------------	--	--

<p>Слайды 40–44</p>		<p>церебральный паралич), когда говорят о людях с двигательными нарушениями. Церебральный паралич – это лишь один из диагнозов, при которых у человека могут быть нарушения опорно-двигательного аппарата.</p> <p>У людей с двигательными нарушениями могут быть трудности в использовании рук и / или ног, однако иногда затрагивается только одна сторона тела, одна конечность (рука или нога) или только ноги.</p> <p>У многих людей с двигательными нарушениями нет когнитивных трудностей (трудностей в понимании ситуаций, заданий или активностей). Некоторым из них при этом бывает трудно говорить, но это далеко не всегда означает, что человек не понимает сказанного.</p> <p>Люди, которые самостоятельно передвигаются в коляске (крутят колеса руками или используют коляску с электроприводом), могут хорошо пользоваться руками, опираться на руки, поддерживать себя руками и т.д. Эту их сильную сторону нужно использовать, давая им самим перемещаться и выполнять активности, однако предварительно необходимо спросить человека, считает ли он, что ему потребуется помощь.</p> <p>Людям с более выраженными трудностями может понадобиться модификация активности – от частичного участия до адаптации приспособлений для выполнения активностей (специальные ножницы, насадки на столовые приборы, карандаши и кисточки и т.д.).</p> <p>Не пытайтесь пересадить человека из его кресла на обычный стул. Если требуется, чтобы человек сидел во время активности, старайтесь использовать его собственное кресло (специальный стул / коляску). Оно, скорее всего, лучше отвечает его потребностям и обеспечивает безопасность, нежели обычный стул. Если человека придется пересадить, лучше, если это будет делаться под руководством самого человека или его сопровождающего, сначала спросите, как это делается обычно, чтобы обеспечить комфорт и безопасность.</p>
----------------------------	--	---

<p>Слайды 40–44</p>		<p>Постарайтесь дать возможность человеку выполнить самостоятельно то, что он может. Иногда вам нужно просто подождать и поддержать инициативу.</p> <p>Ролик 3 «Общение через сурдопереводчика»</p> <p>Показана небольшая сцена общения молодого человека и девушки с нарушением слуха. Им помогает сурдопереводчик.</p> <p>Молодой человек сразу переключается на общение с переводчиком и забывает, что нужно смотреть при разговоре на собеседника, а не на того, кто помогает с переводом.</p> <p>Девушке приходится постараться, чтобы вновь обратить на себя внимание.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Нарушения слуха могут быть выражены по-разному. У некоторых людей, которым хорошо подобраны слуховые аппараты, нарушения могут быть совсем небольшими. Однако, когда вокруг шумно илюдно, в новой и незнакомой обстановке человеку может быть поначалу нелегко «выделить сигнал из шума». Собственная речь может звучать менее четко, быть более громкой, по-другому интонированной.</p>
----------------------------	--	--

<p>Слайды 40–44</p>		<p>Не делайте вид, что понимаете человека, если его речь очень трудно различить. Чтобы лучше понять, не заставляйте повторять многократно, лучше попробуйте другие способы. Возможно, человек может написать то, что он хочет вам сказать. Если вам кажется, что человек вас не понимает, вы также можете написать то, что хотели сказать. Используйте блокнот, пластиковую дощечку и ручку или фломастер. Пишите печатными буквами.</p> <p>Некоторые люди пользуются жестовым языком. Это такой же язык со своими правилами и конструкциями, как и все другие языки. Например, в Швеции жестовый язык считается официальным государственным языком. В некоторых странах люди выбирают изучение жестового языка в качестве иностранного в университете или колледже. Если человек и / или его сопровождающий общается только на жестовом языке, вы можете общаться с ним на знакомом вам обоим языке – письменно. Помните: когда вы общаетесь с человеком с нарушенным слухом с помощью сурдопереводчика, вы продолжаете общаться с ним, а не с переводчиком.</p> <p>Если люди читают с губ, постарайтесь говорить более четко, избегайте длинных фраз, не отворачивайтесь от них и не прикрывайте рот руками или объектами.</p> <p>Ролик 4 «Человек с синдромом Дауна»</p> <p>Молодой человек заходит в общественный транспорт, ищет кондуктора, чтобы показать билет. Подойдя ближе, он видит, что контролер – человек с синдромом Дауна. Вместо того чтобы привычным образом дать билет на проверку, он начинает «сюсюкать» и вести себя так, как будто перед ним маленький ребенок.</p> <p>Не забывайте, что люди с синдромом Дауна все прекрасно понимают и общаться с ними стоит как со взрослыми людьми – на равных.</p>
----------------------------	--	---

<p>Слайды 40–44</p>		<p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Цель просмотра и обсуждения этого ролика – показать, что не стоит, не разобравшись, кто перед вами, делать преждевременные выводы. Важно дать человеку возможность ответить.</p> <p>Интеллектуальные (когнитивные) нарушения могут быть выражены в разной степени. Само по себе наличие диагноза или синдрома не подразумевает обязательное наличие значительных когнитивных нарушений. Например, во многих странах люди с синдромом Дауна часто живут независимо, работают, некоторые создают собственные семьи.</p> <p>Однако есть и те, кто нуждается в постоянной поддержке и сопровождении на протяжении всей жизни. Если у человека есть когнитивные нарушения, ему иногда требуется больше времени, чтобы понять смысл сообщения или освоить новый навык. Иногда бывает трудно понять речевое сообщение, особенно если слов слишком много.</p> <p>Визуальные (зрительные) восприятие и коммуникация часто являются сильными сторонами людей с когнитивными нарушениями, аутистическими расстройствами и гиперактивностью.</p> <p>Иметь интеллектуальные нарушения – не значит всю жизнь оставаться маленьким ребенком. Относитесь к человеку так же, как и к другим людям такого же возраста. Не стоит «сюсюкать» и говорить искусственно «детским» языком. Используйте более простые фразы и визуальную поддержку, попробуйте конкретизировать инструкции, четче показывайте, что вы ожидаете от человека. Если вы теряете внимание и интерес человека, попробуйте стратегии частичного участия (выполнение только части активности, ускорьте переход от инструктажа к непосредственной деятельности, по возможности упростите задачу).</p>
---------------------	--	--

<p>Слайды 40–44</p>		<p>Ролик 5 «Сенсорная перегрузка»</p> <p>Мама с сыном идут по торговому центру. У мальчика аутизм, поэтому многое вокруг ему кажется неприятным, раздражающим и пугающим. Со стороны может показаться, что ребенок очень капризный, но не делайте поспешных выводов. У людей с расстройством аутистического спектра могут возникать трудности с обработкой сенсорной информации, что приводит к сенсорной перегрузке</p>
<p>Слайд 45–46</p> <p>Аутизм – данные ВОЗ / CDC</p> <p>~ 5 минут</p> <p>Данные ВОЗ: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders</p> <p>Данные CDC: https://www.cdc.gov/ncbddd/autism/data.html</p>	<p>Показать, что расстройства аутистического спектра являются самыми распространенными нарушениями развития.</p> <p>Рассказать участникам о том, что такое расстройства аутистического спектра</p>	<p>Аутизм – самое распространенное нарушение развития.</p> <p>По данным Всемирной организации здравоохранения, аутизм встречается у одного человека из 160.</p> <p>Исследования, проведенные в США и других странах, показывают, что данное нарушение встречается даже чаще.</p> <p>Аутизм в современной классификации называется расстройством аутистического спектра (РАС), потому что все люди с аутизмом очень разные, и это не одно нарушение, а целый спектр.</p> <p>Люди с аутизмом часто острее реагируют на то, что происходит вокруг. Обычные для других людей сенсорные ощущения могут вызывать сенсорную перегрузку.</p> <p>Некоторые люди с аутизмом, особенно когда волнуются или находятся в новой и незнакомой обстановке, совершают повторяющиеся движения, закрывают руками уши, многократно повторяют одни и те же фразы.</p> <p>Некоторые люди с РАС много говорят на темы, которые им особенно интересны, однако при этом не всегда обращают внимание на реакцию своего собеседника.</p>

<p>Слайд 45-46</p>		<p>Некоторым людям с аутизмом трудно принять неожиданные изменения. Зрительное восприятие и зрительная память часто являются сильной стороной людей с РАС.</p> <p>Приверженность правилам и рутине также может быть сильной стороной такого человека.</p> <p>Существует миф об агрессивности людей с аутизмом. Это не так. Любое поведение имеет причину. Проявление агрессии чаще всего связано с тем, что человеку трудно выразить то, что он чувствует, либо трудно регулировать собственные эмоции</p>
<p>Слайд 47</p> <p>Принципы общения</p>	<p>Переход к новому тематическому разделу</p>	
<p>Слайды 48–51</p> <p>15 минут</p>	<p>Познакомить участников с подходом PAWSS – конкретными приемами, помогающими наладить взаимодействие и общение</p>	<p>Ведущие знакомят участников с подходом PAWSS*, который помогает эффективно общаться с людьми с аутизмом, ментальными нарушениями и другими видами инвалидности. Данный подход был создан специалистом Центр развития и инвалидности Университета Нью-Мексико (США).</p> <p>*Подход PAWSS, Kathleen Mo Taylor, UNM, 2009 Подход основан на современном понимании особенностей и потребностей людей, имеющих ментальные нарушения, аутизм и другие виды инвалидности.</p> <p>PAWSS – это аббревиатура</p> <p>P (Positioning) – взаимное расположение / дистанция</p> <p>A (Ask) – обратитесь с вопросом: вовлекайте во взаимодействие или игру</p> <p>W (Wait) – ждите</p> <p>S (Short) – краткость</p> <p>S (Simple) – простота</p>

<p>Слайды 48–51</p>		<p>Дистанция и положение тела во время общения</p> <p>1. Найдите оптимальную дистанцию Для выполнения данного упражнения участники тренинга делятся на пары.</p> <p>При обсуждении вопроса оптимальной дистанции и положения тела для общения участники имеют возможность попрактиковаться:</p> <ul style="list-style-type: none">• вести беседу на разных дистанциях (слишком близко, слишком далеко и на расстоянии вытянутой руки);• попробовать ситуацию, когда один из них сидит на стуле / на полу, а другой стоит / нависает над ним. <p>После завершения этого упражнения ведущий просит участников поделиться мнением о том, как они себя чувствовали, что было комфортно, а что дискомфортно.</p> <p>Комфортное расположение партнеров по коммуникации предполагает, что люди повернуты лицом друг к другу. Они находятся примерно на расстоянии вытянутой руки. Если один из партнеров по коммуникации значительно ниже (например, взрослый и ребенок), имеет смысл присесть, чтобы человек мог лучше видеть лицо собеседника.</p> <p>2. Вовлеките человека во взаимодействие</p> <p>Некоторым людям с аутизмом и другими особенностями развития гораздо труднее инициировать общение. Они могут очень хотеть общаться, но при этом не знать, как начать.</p> <p>Участники обсуждают следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none">• чего не стоит делать, привлекая внимание человека, и почему?• как можно привлечь внимание человека, какие способы привлечения внимания существуют?
---------------------	--	---

<p>Слайды 48–51</p>		<p>Обращение по имени или вопрос «как тебя зовут?» могут быть хорошим началом разговора.</p> <p>Не стоит пытаться трогать человека для привлечения внимания, это может его испугать.</p> <p>Не стоит также щелкать пальцами или размахивать руками для привлечения внимания.</p> <p>3. Подождать и посмотреть</p> <p>Некоторым людям с аутизмом / ментальными нарушениями нужно больше времени для обработки информации или ответа.</p> <p>Вопрос к участникам: «Как вам кажется, почему?»</p> <p>Участники могут предложить варианты, почему человеку может потребоваться больше времени для ответа.</p> <p>Ведущие еще раз проговаривают, что человеку с особенностями развития иногда необходимо больше времени на обработку информации или на то, чтобы ответить (подобрать слова или произнести их). В диалоге всегда участвуют двое – у каждого участника диалога должна быть возможность ответить.</p> <p>Не все люди с аутизмом / ментальными нарушениями пользуются речью, некоторые используют для общения собственное тело (жесты, выражение лица, движения) или дополнительные устройства для коммуникации (электронные устройства, карточки, написанные слова).</p> <p>Эти средства коммуникации имеют такую же ценность, как и речь, которой пользуются типичные люди.</p> <p>4. Краткость и простота</p> <p>Ведущие рассказывают участникам о некоторых особенностях взаимодействия с детьми: для взрослых в порядке вещей изменять свою речь (говорить больше), когда обнаруживается, что ребенок не понимает.</p>
----------------------------	--	--

<p>Слайды 48–51</p>		<p>Чем меньше понимает человек, тем больше мы иногда говорим.</p> <p>Мы «бомбардируем» людей слишком большим количеством информации, что только снижает их способность понимать. Не стоит сразу же повторять вопрос или инструкцию, если вам кажется, что человек не понимает. Старайтесь использовать короткие понятные фразы.</p> <p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Ведущий приводит свои примеры и просит участников привести примеры того, как короткие и простые фразы могут способствовать улучшению коммуникации. Например, объявления в общественном транспорте, на вокзале или в аэропорту</p>
<p>Слайды 52–58</p> <p>Пять полезных стратегий</p> <p>15 минут</p>	<p>Рассказать о стратегиях, которые могут быть полезными при организации активностей, среды и взаимодействии с людьми с аутизмом / ментальными нарушениями</p>	<p>Стратегия 1. Используйте рутины</p> <p>Рутинa – это последовательность событий, которые повторяются и всякий раз выглядят одинаково. Для следования рутине не нужно тратить время и силы. Рутинa является знакомой и привычной и поэтому успокаивает и снижает тревогу.</p> <p>Например, рутиной при посещении музея / игрового парка может стать то, что каждый раз при переходе в новый зал / игровую зону группа посетителей выстраивается кругом возле экскурсовода / ведущего.</p> <p>Стратегия 2. Допускайте частичное участие</p> <p>Все люди разные, у них разные возможности, интересы, разная способность удерживать внимание, переносить шум и т.д.</p> <p>Некоторые люди с радостью участвуют во всем происходящем (находятся в кинозале в течение всего фильма, ходят по магазинам, пользуются общественным транспортом, участвуют в занятии, сидят за столом в ресторане вместе со всей компанией и т.д.).</p>

<p>Слайды 52–58</p>		<p>Есть люди, которым может быть трудно принимать участие во всем, что происходит в рамках определенной активности. Но это не означает, что человек вообще не может ходить в кино, музей, магазин или ресторан.</p> <p>Для некоторых людей окружение может казаться слишком шумным (вспоминаем ролик о сенсорной перегрузке), некоторых пугают новые места (а значит, к ним нужно привыкать постепенно), кому-то может быть непросто усидеть на месте, а другим может быть не очень интересно и понятно то, что происходит.</p> <p>Для некоторых людей, которым трудно привыкать к незнакомым обстоятельствам, уже само присутствие в новой ситуации является большим достижением.</p> <p>Некоторые люди будут принимать участие в активности лишь непродолжительное время. Постепенное увеличение времени участия в активности поможет человеку лучше ее принимать и больше в ней участвовать.</p> <p>Некоторым людям может потребоваться довольно много времени, чтобы начать полностью участвовать в активности.</p> <p>Если вы теряете внимание и интерес человека во время активности, попробуйте стратегии частичного участия.</p> <p>Стратегия частичного участия может помочь людям получать удовольствие и выполнять посильные для них задания вместе с другими.</p> <p>Стратегия 3. Хвалите, поощряйте и подкрепляйте</p> <p>Подкрепление – один из самых сильных инструментов изменения поведения человека. Подкрепление следует сразу же за желаемым поведением и приводит к увеличению вероятности повторения этого поведения в будущем. Похвала является одним из видов подкрепления.</p>
----------------------------	--	--

<p>Слайды 52–58</p>		<p>Если вы хотите похвалить человека за то, что он внимательно слушает или активно участвует в каком-то процессе, сделайте это сразу же, как только заметите проявление желаемого поведения, а не после окончания активности, занятия или экскурсии.</p> <p>Исследования показывают, что подкрепление желаемого поведения является гораздо более эффективным инструментом обучения, чем наказание. Например, постоянные угрозы и замечания группе детей за то, что они ведут себя шумно, чаще всего не приводят к тишине на экскурсии или уроке.</p> <p>Подкрепление может быть различным – вербальным (одобрение, похвала, позитивный комментарий) или материальным (стикер, жетон, возможность заняться любимым делом на недолгое время) и т.п.</p> <p>Подкрепление не является чем-то искусственным, оно постоянно присутствует в нашей обычной жизни – мы работаем за зарплату, собираем фишки по промоакции, с большей вероятностью покупаем товары со скидками и т.д.</p> <p>Стратегия 4. Используйте зрительную поддержку</p> <p>Зрительная поддержка помогает лучше ориентироваться в пространстве.</p> <p>Все мы пользуемся указателями, читаем дорожные знаки и надписи. Это помогает нам найти правильную дорогу, выход из помещений, сориентироваться в общественном месте, найти нужную улицу или дом.</p> <p>Визуальная (зрительная) поддержка поясняет вербальную информацию. Представим себе, насколько больше волнения мы испытывали бы, если бы при покупке билетов нам просто говорили дату и время отправления нашего авиарейса / поезда / автобуса.</p> <p>Пословица гласит: «Слово не воробей, вылетит не поймаешь». В отличие от слов визуальная</p>
----------------------------	--	--

<p>Слайды 52–58</p>		<p>поддержка долго остается с нами. Визуальная поддержка помогает понять, что будет происходить дальше (многие из нас собирали мебель по схемам или готовили пиццу по написанным рецептам или рецептам в картинках).</p> <p>Используйте блокнот / пластиковую дощечку и ручку / фломастер. Пишите печатными буквами. Визуальная поддержка помогает лучше понимать ситуацию и более успешно справляться с задачами.</p> <p>Стратегия 5. Структурируйте пространство и время</p> <p>Организация пространства должна помогать человеку лучше понять, что будет происходить и что ожидается от него.</p> <p>Организация пространства помогает сделать его более понятным и безопасным.</p> <p>В местах, где обычно бывает много людей (вокзалы, аэропорты, остановки общественного транспорта, большие торговые центры), специальным образом продумывается зонирование пространства. Например, зона ожидания, зона досмотра, зона посадки. Тщательно продумывается, где находятся входы и выходы.</p> <p>Правильное зонирование пространства помогает человеку понять, где нужно подождать, где оставляют верхнюю одежду, где необходимо стоять, за какие линии заходить воспрещается и т.д.</p> <p>Некоторым людям трудно понять, как долго будет продолжаться определенная активность (например, ребенок может протестовать, не желая заканчивать понравившуюся игру). Таймеры (визуальные или звуковые) помогут понять, что активность окончена.</p> <p>Все мы знаем, что такое школьный звонок – окончание урока или перемены. И с этим не имеет смысла спорить.</p>
----------------------------	--	---

<p>Слайды 52–58</p>		<p>(!) Подсказки для ведущих</p> <p>Ведущие неоднократно подчеркивают, что в каждой конкретной ситуации нам в первую очередь нужно смотреть на человека, а не на его нарушение.</p> <p>Только наблюдая за человеком, можно понять, насколько успешно строится процесс коммуникации</p>
<p>Слайд 59</p> <p>Подведение итогов</p> <p>~ 10 минут</p>	<p>Обсуждение опасений участников и того, удалось ли снять имевшиеся опасения.</p> <p>Обсудить и закрепить полученные знания, ответить на вопросы участников</p>	<p>Ведущий обращается к флипчарту, где были записаны опасения, касающиеся общения с людьми с особыми потребностями, которые высказали участники в начале тренинга.</p> <p>Участники поочередно высказываются, удалось ли им в ходе тренинга преодолеть свои опасения.</p> <p>Ведущие предлагают каждому участнику по очереди сказать, что для него было важным на этом тренинге и почему.</p> <p>Предлагается выбрать что-то одно, что было наиболее важным.</p> <p>Ведущий может высказаться первым – что для него было важным в этом тренинге.</p> <p>В конце ведущие рассказывают, где можно найти полезные материалы о том, как эффективно общаться с людьми с особыми потребностями</p>

Дополнительные материалы

1. «Обнажённые сердца онлайн» <https://nakedheart.online>
2. «РООИ Перспектива» <https://perspektiva-inva.ru>
3. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ
4. Свод правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» СП 59.13330.2016
5. Методическое пособие Минтруда для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи. Москва, 2015
6. Методический материал по культуре обслуживания людей с инвалидностью в центрах государственных услуг «Мои документы», 2016
7. Ассоциация альтернативной коммуникации <http://rus-aac.ru>
8. Благотворительный фонд поддержки слепоглухих «Со-единение» <https://so-edinenie.org>