

# Рекомендації щодо правил поведінки відповідальних осіб з маломобільними групами населення

## Рекомендації щодо спілкування з особами з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення

Особа відповідальна за доступ до районного суду Кіровоградської області осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення та інші працівники апарату суду повинні враховувати та застосовувати дані рекомендації під час спілкування з даною категорією відвідувачів суду.

Люди з інвалідністю є споживачами таких самих послуг, як і люди без інвалідності. Розуміння того, чого саме хоче споживач, вимагає зосередження уваги на людині, а не на її інвалідності. Перше й найголовніше необхідно побачити людину. Потреби людини можуть бути різними,

Не всі люди з інвалідністю користуються візками. Наприклад, є особи з порушеннями зору, слуху; люди з порушеннями опорно-рухового апарату, які під час ходи можуть використовувати допоміжні засоби, як то паличка, милиці, а також люди з ментальними порушеннями. Крім того, є набагато більше людей з «непомітними» чи «прихованими» ураженнями, як то артрит, серцеві захворювання, ускладнене дихання тощо.

### Етика спілкування

Належна комунікація, тобто етика спілкування, важлива під час надання допомоги будь-якому споживачу. Особливо важлива вона для певних осіб з інвалідністю, наприклад, людина з порушенням зору, слуху.

З питань, що стосуються людини з інвалідністю, важливо завжди пам'ятати, що потрібно звертатись безпосередньо до цієї людини, а не до супроводжуючої її особи.

- Розмовляючи з людиною, яка пересувається на візку намагайтесь розташуватися так, що її та Ваші очі були на одному рівні, тоді Вам буде простіше вести розмову. Також, можливо, Вам доведеться переміститись у більш «спокійну зону» для того, щоб допомогти такій особі поспілкуватись з Вами.
- Розмовляючи з людиною, яка має труднощі в спілкуванні, слухайте її уважно. Майте терпіння її вислухати, чекайте доки людина закінчить фразу. Не виправляйте її та не намагайтесь пояснити щось замість неї. Якщо це потрібно, ставте короткі запитання, які потребують коротких відповідей.

- Розмовляючи з людиною, що не чує, або має обмежений слух, дивіться їй прямо у вічі і говоріть чітко. Деякі люди читають по губах. Намагайтесь стояти так, щоб Вас та Ваші уста було добре видно та щоб Вам нічого не заважало.
- Особам, що нечують або мають обмежений слух, може бути необхідно читати по губах. Якщо це так, під час розмови дивіться прямо на них й не закривайте вашого обличчя й рота. Знайте, що яскраве сонячне світло чи тінь можуть заважати сприйняттю, ускладнити читання по губах. Говоріть чітко своїм звичайним голосом та зі своєю звичайною швидкістю, крім випадків, коли особа попросить Вас говорити голосніше чи повільніше. Використовуйте чіткі, коротші речення. Якщо особа з інвалідністю не зрозуміла Вас, не бійтесь повторити щойно сказане Вами або спробуйте перефразувати речення. Деяким особам, що нечують або мають обмежений слух, може бути легше зрозуміти Вас, якщо Ви також використовуватимете жестикуляцію руками, щоб пояснити напрям руху. Якщо Вас не зрозуміли, запропонуйте поспілкуватись за допомогою ручки й паперу. Коли Ви спілкуєтесь з особою зі складнощами в навчанні, використовуйте позитивну та просту побудову речення, як то "Ви шукаєте Ваше місце?" замість "Що Ви шукаєте?"

#### Етика спілкування та допомога людині з інвалідністю

- Не робіть висновків, що особа з інвалідністю потребує допомоги, тому що вона має інвалідність. Те, що Вам може здатись «боротьбою» чи подоланням перешкод, для когось може бути гарно скерованим звичайним процесом - у власному темпі та власним шляхом. Завжди спочатку спитайте, і якщо особа з інвалідністю каже Вам, що він/вона не потребує Вашої допомоги, просто прийміть цю відповідь. Не нав'язуйте свою допомогу й не ображайтесь, якщо від Вашої пропозиції відмовляться.
- Ніколи не торкайтесь людини з інвалідністю чи їх допоміжних засобів пересування без їх дозволу. Це неввічливо, а також може вплинути на їх баланс.
- Якщо Вашої допомоги потребує користувач візка, спочатку спитайте людину, куди вона хоче дістатись, а потім проінформуйте, що Ви збираєтесь довести її.
- Якщо Ви супроводжуєте людину з порушенням зору чи таку, що не бачить, Ви маєте дозволити їй взяти Вас за лікоть та йти поруч. Завжди коментуйте шлях і маршрут, яким Ви йдете. Наприклад, "За декілька кроків ми повернемо ліворуч" чи "Ми підходимо до сходів". Коли Ви досягли необхідного місця, повідомте людину, де вона знаходиться.
- Якщо людина з інвалідністю має супроводжуючого чи собаку-поводиря, він/вона може йти поруч з Вами, але не тримаючись за Вас. Собаки-поводирі дуже гарно натреновані, тому Ви не маєте торкатись до них, пестити, годувати, відволікати собаку – бо вона працює.

***НАЙГОЛОВНІШЕ: не стороніться людей з інвалідністю. Якщо Ви готові вести себе з ними з повагою й розумінням, вони не образяться, якщо Ви помилитесь.***

## **Рекомендації із супроводу та взаємодії з людиною з інвалідністю**

### **Загальні положення**

- Запропонуйте допомогу, але почекайте, поки вона буде прийнята, і надайте цю допомогу у той спосіб, у який Вас просить особа. Не ображайтесь на відмову.
- Не робіть висновків на основі спостережень: пам'ятайте, що будь-хто може мати приховані "порушення" – наприклад, діабет.
- Якщо Ви не впевнені у тому, що саме Вам потрібно робити – спитайте.

### **Людина з порушенням зору, або незряча людина**

- Скажіть людині з порушенням зору, хто Ви, представте інших присутніх осіб і розкажіть, де вони знаходяться.
- Запитайте людину, чи вона потребує Вашого супроводу.
- Не хапайте людину, щоб супроводжувати її, дозвольте їй взяти Вашу руку; спитайте, чи хоче вона бути попередженою про сходи, двері та інші перешкоди.
- Чітко скажіть, де знаходиться її місце, або покладіть її руку на спинку її місця чи на підлокітник.
- Завжди кажіть людині, коли Ви відходите назад чи йдете від неї.
- Якщо людина йде з собакою - поводитирем, спитайте дозволу на те, щоб доторкнутись до неї та взаємодіяти з нею.
- Коли Ви скеровуєте особу, переконайтесь, що людина знає й розуміє кожну деталь.

### **Особи, які користуються кріслом колісним**

- Спробуйте опуститись на рівень очей користувача крісла колісного, або трохи відійдіть назад.
- Не нахиляйтесь і не спирайтесь на крісло колісне чи на інший допоміжний засіб людини.
- Спитайте людину, чи потребує вона допомоги під час переміщення, при відкриванні дверей, але пам'ятайте, що вона може виконувати ці функції сама.
- Залиште достатньо місця для тих, хто користується ходунками чи іншими допоміжними засобами під час ходи - не намагайтесь відібрати або схопити їх допоміжний засіб чи паличку.
- Не намагайтесь проявляти співчуття до особи, торкаючись до її голови чи плеча, оскільки це сприймається як патронаж/опіка.

## **Особи з порушеннями слуху, або глуха людина**

- Щоб звернути на себе увагу глухої людини, помахайте рукою, або доторкніться до неї.
- Дивіться безпосередньо на особу (навіть якщо вона користується послугами перекладача жестової мови) і розмовляйте звичайним голосом, не закриваючи обличчя руками.
- Намагайтесь не використовувати довгих складних речень.
- Будьте терплячі з людьми, які мають труднощі в спілкуванні; не виправляйте їх; не закінчуйте їх речення замість них. Якщо Ви не розумієте, попросіть їх повторити сказане. У спілкуванні з слабкочуючими чи глухими особами в нагоді інколи можуть стати ручка з папером.

## **Особи з затримкою розумового розвитку**

- Ставтесь до людей як до особистостей, відповідальних дорослих, і не робіть висновків, що вони нічого не можуть робити.
- Будьте терплячими та будьте готові пояснити інформацію більш, ніж один раз.
- Намагайтесь не використовувати складних речень.
- Пам'ятайте, що деякі люди з затримкою розумового розвитку віддають перевагу дотриманню певних правил чи порядку.

Для підготовки матеріалу використаний з розділу «Етика спілкування» Всеукраїнського громадського об'єднання «Національна асамблея людей з інвалідністю України»: <http://naiu.org.ua/useful/etika-spilkuvannya/>)