

## **Інструкція щодо етики спілкування з особами з інвалідністю, порядок супроводу таких осіб та інших маломобільних груп населення**

### *Основні принципи етикету в спілкуванні з людьми з інвалідністю*

Люди з інвалідністю є такими самими відвідувачами суду, як і люди без інвалідності. Розуміння того, чого саме хоче відвідувач, вимагає зосередження уваги на людині, а не на її інвалідності. Перше й найголовніше необхідно побачити людину. Потреби людини можуть бути різними, Ваш підхід до задоволення потреб повинен залишатися однаковим для всіх.

Люди з інвалідністю, з якими Ви зустрінетесь, будуть або колегами й братимуть участь у роботі суду, або учасниками судового процесу, які прийшли з метою захисту своїх прав або як представники. Вони – люди, які ведуть активний спосіб життя і не потребують жалю.

Важливо пам'ятати, що не всі люди з інвалідністю користуються візками. Наприклад, є особи з вадами зору, слуху; люди з обмеженими можливостями пересування, які під час ходи можуть використовувати допоміжні засоби, як то паличка, милиці, а також люди з розумовими вадами. Крім того, є набагато більше людей з «непомітними» чи «прихованими» ураженнями, як то артрит, серцеві захворювання, ускладнене дихання тощо.

### **Спілкування**

Належна комунікація важлива під час надання допомоги будь-якому відвідувачу. 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, щоб 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 не чують 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 не чують або мають обмежений слух, може бути легше зрозуміти Вас, якщо Ви також використовуватимете жестикуляцію руками, щоб пояснити напрям руху; також для правильного спрямування осіб з інвалідністю допомагає використання мап. 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 «Я можу Вам допомогти?» замість «Що Ви шукаєте?»

#### *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 особа з інвалідністю потребує допомоги у тому щоб потрапити в залу судового засідання або в інше приміщення суду, а Ви не можете залишити своє службове місце, Вам потрібно покликати когось з колег для надання необхідної допомоги.

▪ 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 обмеженим зором 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.

***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**

▪ Коли Ви представляєтесь, намагайтесь потиснути руку, навіть якщо рухи руками у людини з інвалідністю обмежені, чи якщо вона має протез.

▪ 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 приховану «ваду» – 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 кожен деталь.

### **Особи з обмеженою рухливістю**

- Спробуйте опуститись на рівень очей користувача інвалідного візка, або трохи відійдіть назад.
- Не нахиляйтесь і не спирайтесь на інвалідний візок 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 людина, що не чує**

- Щоб звернути на себе увагу людини з вадами слуху, помахайте рукою, або доторкніться до неї.
- Дивіться безпосередньо на особу (навіть якщо вона користується послугами сурдоперекладача) 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 особами з обмеженим слухом чи тими, що не чуять, 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. *Наприклад, люди з аутизмом. Тому за можливості погодьте ці певні правила чи порядок.*