



**ТАРУТИНСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД
ОДЕСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Н А К А З

02 травня 2018 року

смт Тарутине

№ 11-од/к

Про затвердження Порядку щодо спілкування з особами з обмеженими фізичними можливостями, похилого віку та іншими маломобільними групами населення під час відвідування Тарутинського районного суду Одеської області

Відповідно до Закону України «Про судоустрій і статус суддів» та з метою забезпечення необмеженого доступу до правосуддя маломобільних груп населення, -

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок щодо спілкування з особами з обмеженими фізичними можливостями, похилого віку та іншими маломобільними групами населення під час відвідування Тарутинського районного суду Одеської області (далі - Порядок), що додається.
2. Відповідальному за надання безпосередньої допомоги під час відвідування інвалідами суду дотримуватись даного Порядку.
3. Заступнику керівника апарату суду Головирських Н.В. ознайомити працівників суду під підпис з вимогами Порядку.
4. Головному спеціалісту (з інформаційних технологій) суду Магла Р.Р. організувати розміщення Порядку на веб-сторінці суду веб-сайту «Судова влада України».
5. Контроль за виконанням залишаю за собою.

Керівник апарату суду

Т.І. Попас

ПОРЯДОК
щодо спілкування з особами з обмеженими фізичними можливостями,
похилого віку та іншими маломобільними групами населення під час
відвідування Тарутинського районного суду Одеської області

I. Загальні правила

При зверненні до суду осіб з обмеженими фізичними можливостями, громадян похилого віку та інших маломобільних груп населення:

1. Пропонуйте допомогу, якщо потрібно відкрити важкі двері.
2. Коли Ви представляєтесь, намагайтесь потиснути руку, навіть якщо рухи руками у людини з інвалідністю обмежені, чи якщо вона має протез.
3. Запропонуйте допомогу, але почекайте, поки вона буде прийнята, і надайте цю допомогу дотримуючись його вказівок. Не нав'язуйте свою допомогу й не ображайтесь, якщо від Вашої пропозиції відмовляться. Будьте доброзичливі, будьте уважні та виявляйте підтримку.
4. Під час розмови з інвалідом звертайтеся безпосередньо до нього, а не до супроводжуючого. Це дуже важко для інваліда, коли люди говорять не з ним, а з його помічником або перекладачем.
5. Якщо Ви не впевнені у тому, що саме Вам потрібно робити – спитайте.
6. Ніколи не розмовляйте з ними зверхньо поблажливим тоном. Мало кому подобається, коли з ним поводяться як з дитиною, особливо інваліди. Коли ви говорите з людиною, що має інвалідність, не використовуйте дитячу лексику, зменшувальні імена, більш гучний тон, ніж у середньому для розмови вголос, і не гладьте його по спині або голові. Ці речі дають зрозуміти, що ви думаєте, що він не здатний вас зрозуміти, і що ви прирівнює його до дитини. Використовуйте звичайний голос і словниковий запас, і говоріть з ним так само, як ви б говорили з кимось без інвалідності.
7. Не використовуйте штампи або образливі терміни. Завжди будьте обережні з тим, що ви говорите. Завжди уникайте таких слів як хворий, покалічений, неповноцінний, глухонімиий, каліка, і т.п., особливо поряд з інвалідами.

II. Правила поведження з людьми в яких є труднощі в мові:

1. Не ігноруйте людей, яким важко говорити.

2. Розмовляючи з людиною, яка має труднощі у спілкуванні, слухайте її уважно.
3. Будьте терплячі, чекайте, коли людина, сама закінчить фразу.
4. Не перебивайте і не виправляйте людину, в котрої є труднощі в мові, а також не закінчуйте думку замість неї.
5. Починайте говорити тільки тоді, коли переконаєтеся, що ваш співрозмовник закінчив свою думку.
6. Не намагайтеся прискорити розмову. Будьте готові до того, що розмова з людиною, яка має проблеми з мовою, займе у вас більше часу.
7. Дивіться в обличчя співрозмовнику, підтримуйте візуальний контакт.
8. Намагайтеся ставити запитання, які вимагають коротких відповідей або кивка головою.
9. Не вдавайте, що зрозуміли, якщо чогось не дочули. Не соромтеся перепитати. Якщо вам знову не вдалося зрозуміти, попросіть вимовити слово у більш повільному темпі, можливо, по буквах, це допоможе людині зорієнтуватися, а вам – зрозуміти її.
10. При проблемах у спілкуванні запитайте, чи не хоче ваш співрозмовник використовувати інший спосіб – написати, надрукувати.

III. Правила поведження з людьми з обмеженою рухливістю:

1. Якщо Вашої допомоги потребує користувач візка, спочатку спитайте людину, куди вона хоче дістатись, а потім проінформуйте, що Ви збираєтесь довести її.
2. Якщо вам дозволили пересуватися візок, спочатку котити її повільно. Візок швидко набирає швидкість, і несподіваний поштовх може привести до втрати рівноваги.
3. Коли Ви говорите з людиною, яка користується інвалідним візком або милицями, розташуйтеся так, щоб ваші і його очі були на одному рівні, тоді вам буде легше розмовляти.
4. Не нахиляйтесь і не спирайтесь на інвалідний візок чи на інший допоміжний засіб людини.
5. Спитайте людину, чи потребує вона допомоги під час переміщення, при відкриванні дверей, але пам'ятайте, що вона може виконувати ці функції сама.
6. 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.
7. Якщо існують архітектурні бар'єри, попередьте про них, щоб людина мала можливість приймати рішення заздалегідь.

Пам'ятайте, що, як правило, у людей, що мають труднощі при пересуванні, немає проблем із зором, слухом і розумінням.

IV. Правила поводження з людьми з поганим зором і з незрячими:

1. Скажіть людині з порушенням зору, хто Ви, представте інших присутніх осіб і розкажіть, де вони знаходяться.

2. Пропонуючи свою допомогу, спрямовуйте людину, не стискайте її руку, йдіть так, як ви зазвичай ходите. Не треба хапати сліпу людину і тягнути за собою.

3. 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.

4. Якщо ви збираєтеся читати незрячій людині, спочатку попередьте її про це. Говоріть звичним для вас голосом. Не пропускайте текст, якщо вас про це не просять.

5. Якщо це важливий лист або документ, не потрібно для переконливості давати відчуття його на дотик. При цьому не замінійте читання переказом. Коли незрячий чоловік повинен підписати документ, прочитайте його обов'язково повністю. Інвалідність не звільняє сліпу людину від відповідальності, зумовленої документом. Завжди звертайтеся безпосередньо до людини, навіть якщо вона вас не бачить, а не до її зрячого компаньйона.

6. Не забувайте називати себе та співрозмовників, а також представляйте інших присутніх. Якщо ви хочете потиснути руку, скажіть про це.

7. Коли ви пропонуєте незрячій людині сісти, не садіть її, а направте руку на спинку стільця або підлокітник. Не водіть рукою незрячого по поверхні предмета, а дайте йому можливість самому вільно до нього доторкнутися. Якщо вас попросити допомогти взяти якийсь предмет, не слід брати рукою сліпого цей предмет.

8. Не змушуйте вашого співрозмовника говорити в порожнечу: якщо ви переміщуєтеся, попередьте його про це.

9. Якщо ви помітили, що незряча людина збилася з маршруту, не керуйте її рухом на відстані, а підійдіть і допоможіть вибратися на потрібний шлях.

V. Правила поводження з людьми з вадами слуху:

Існує кілька типів і ступенів глухоти. Відповідно, існує багато способів спілкування з людьми, які погано чують. Якщо ви не знаєте, якому віддати перевагу, запитайте у них. Деякі люди можуть чути. Але сприймають окремі звуки неправильно. У цьому випадку говоріть голосно і чітко. Деколи знадобиться лише знизити висоту голосу, тому що людина втратила здатність сприймати високі частоти.

1. Розмовляючи з людиною, в якої поганий слух, дивіться прямо на неї, кажіть чітко, хоча майте на увазі, що не всі люди, які погано чують, можуть

читати по губах. Не ставайте так, щоб обличчя опинялося в тіні, не загороджуйте його руками, волоссям, шапкою з козирком. Ваш співрозмовник повинен мати можливість стежити за губами та виразом вашого обличчя.

2. Щоб привернути увагу людини, яка погано чує, назвіть її на ім'я. Якщо відповіді немає, можна злегка торкнутися людини або ж помахати рукою.

3. Говоріть виразно і рівно. Не потрібно надмірно підкреслювати щось. Кричати, особливо у вухо, теж не варто.

4. Якщо вас просять повторити щось, спробуйте перефразувати свою пропозицію. Використовуйте жести.

5. Переконайтеся, що вас зрозуміли. Не соромтеся запитати, чи зрозумів вас співрозмовник.

6. При труднощах в усному спілкуванні запитайте, чи не буде простіше листуватися.

Не всі люди, які погано чують, можуть читати по губах. Вам найкраще запитати про це при першій зустрічі. Якщо ваш співрозмовник володіє цією навичкою, потрібно дотримуватися кількох важливих правил:

- пам'ятайте, що тільки три з десяти слів добре прочитуються;
- потрібно дивитися в обличчя співрозмовнику, говорити виразно і повільно, використовувати прості фрази, уникати несуттєвих слів;
- якщо ви хочете пояснити або підкреслити зміст сказаного, потрібно використовувати вираз обличчя, жести, рухи тіла.

VI. Правила поводження з людьми з затримкою розумового розвитку:

1. Ставтесь до людей як до особистостей, відповідальних дорослих, і не робіть висновків, що вони нічого не можуть робити.

2. Будьте терплячими та будьте готові пояснити інформацію більш, ніж один раз.

3. Намагайтесь не використовувати складних речень.

4. Пам'ятайте, що деякі люди з затримкою розумового розвитку віддають перевагу дотриманню певних правил чи порядку. Наприклад, люди з аутизмом.

5. Звертайтеся напряду до людини; Якщо це необхідно, використовуйте ілюстрації та фотографії для підтримання Вашої думки; Висловлюйтесь чітко і по справі; Намагайтесь не використовувати кліше та ідіом, якщо Ви не впевнені, що людина їх знає та зможе зрозуміти; Спілкуючись з людьми із затримкою розвитку, порушуйте ті ж самі теми, які Ви обговорюєте з іншими людьми.

VII. Правила поводження з людьми з порушенням психіки:

Психічні порушення - не те саме, що проблеми в розвитку. Люди з психічними проблемами переживають емоційні розлади, що ускладнюють їхнє життя. У них свій особливий і мінливий погляд на світ.

1. Поводьтеся з людьми, які мають психічні порушення, як з особистостями. Не можна робити передчасних висновків на підставі досвіду спілкування з іншими людьми, котрі мають таку ж форму інвалідності.

2. Не слід думати, що люди з психічним порушенням більше, ніж інші, схильні до насильства. Це міф. Якщо ви доброзичливі, вони будуть почуватися спокійно.

3. Неправда, що люди з психічним порушенням мають проблеми з розумінням, або рівень інтелекту в них нижчий, ніж у більшості людей.

4. Якщо людина, котра має психічні порушення, засмучена, запитайте її спокійно, що ви можете зробити, щоб допомогти їй.

5. Не розмовляйте різко з людиною, яка має психічні порушення, навіть якщо у вас є для цього підстави.
