

АПАРАТ ХАРКІВСЬКОГО АПЕЛЯЦІЙНОГО ГОСПОДАРСЬКОГО СУДУ

НАКАЗ

«04» 06 2018р.

№ 12-а

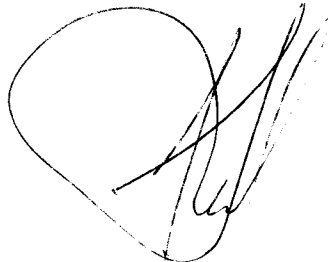
Про затвердження Правил поведінки та спілкування працівників суду із особою з інвалідністю

На виконання Конвенції про права осіб з інвалідністю, що ратифікована Верховною Радою України 16 грудня 2009 року, Закону України від 21 березня 1991 року № 875-XII «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», постанови Кабінету Міністрів України від 1 серпня 2012 року № 706 «Про затвердження Державної цільової програми «Національний план дій з реалізації Конвенції про права осіб з інвалідністю» на період до 2020 року», розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2016 року № 1073-р «Про затвердження плану заходів з виконання рекомендацій, викладених у заключних зауваженнях, наданих Комітетом ООН з прав осіб з інвалідністю»,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Правила поведінки та спілкування працівників суду із особою з інвалідністю (додаються).
2. Статистично-інформаційному відділу (Мачарідіс Г.П.) довести даний наказ до працівників апарату суду через розміщення тексту наказу на загальнодоступному мережевому інформаційному сервері Харківського апеляційного господарського суду.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

В.о. керівника апарату суду



Ж.О. Бойко

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом апарату
Харківського апеляційного
господарського суду
від 04.06.2018 № 12-а

ПРАВИЛА
поведінки та спілкування працівників суду із особою з інвалідністю

1. Загальні правила

- 1.1. В середині уваги – людина.
- 1.2. Ставитись до кожної особи з інвалідністю як до людини, яка має свої вподобання.
- 1.3. Завжди зосереджуватися на людині, а не на її інвалідності.
- 1.4. Найкращий спосіб зробити ваше спілкування привабливим – зробити його максимально доступним.
- 1.5. Спілкуйтеся з людиною, а не з супроводжуючою особою, якщо така є.
- 1.6. З початку запитайте чим ви можете допомогти і як, а вже потім допомагайте.
- 1.7. Вислухайте, що і як робити. Люди мають різну фізичну справність, відповідно і допомоги можуть очікувати різної.
- 1.8. Допомога має бути ненав'язливою і не надмірною.

2. Правила поведінки із незрячими та слабо зрячими людьми

- 2.1. У розмові з незрячою людиною завжди звертайтеся безпосередньо до неї.
- 2.2. Необхідно представитися хто ви, які маєте повноваження, після чого запитати – чим допомогти. Уточніть в якій формі людині буде зручніше прийняти допомогу.
- 2.3. Якщо ви провели незрячу людину до кабінету службової особи, то інформуйте, куди ви її привели, назвіть цю службову особу та інших присутніх.
- 2.4. Якщо ви збираєтесь читати незрячій людині, спочатку попередьте її про це, зацентуйте увагу. Не замініюйте читання будь-якого документу його

переказом, особливо, якщо при цьому під цим документом треба поставити підпис.

2.5. Запропонуйте людині взяти вас під руку, якщо ви супроводжуєте незрячу людину, самі не беріть людину за руки, якщо людина сама не попросить про це.

2.6. Не торкайтеся тростини або собаки поводиря, якщо людина її використовує. Йдіть з протилежного боку від собаки або тростини.

2.7. Якщо ви рухаєтесь визначеним маршрутом, то попередьте про це. Не тягніть за собою. Поясніть чітко – куди потрібно йти.

2.8. При супроводі у приміщенні попереджуйте про перешкоди, які є на шляху. При можливості озвучуйте інформацію про оточуючі предмети.

2.9. Коли ви досягли необхідного місця, повідомте людину, де вона знаходиться.

2.10. Основним джерелом інформації є ваш голос. Він повинен бути чітким, а інтонація спокійною. Не треба говорити занадто голосно: відсутність зору не означає відсутності слуху.

3. Правила поведінки із нечуючими та слабочуючими людьми

3.1. Люди з порушеннями слуху ззовні не мають ознаки інвалідності. Однак, при цьому вони можуть мати різний рівень втрати слуху і по різному розвинене мовлення.

3.2. Перш ніж говорити, переключіть увагу людини на себе: можна протягнути руку, помахати рукою, обережно торкнутися людини.

3.3. Завжди доречно запитати, яка форма мови зручніша для людини в конкретній ситуації (жестова мова, письмова мова, усна, тощо).

3.4. Спілкуючись, будьте привітними, посміхайтесь. Підтримуйте зоровий контакт, демонструйте спокій та позитивні емоції.

3.5. Якщо нечуюча людина користується послугою перекладача на жестову мову, то при спілкуванні необхідно дивитись на того, хто звернувся за послугою. Тобто, на людину, а не на перекладача.

3.6. Перепишуйтесь, щоб уникнути труднощів при усному спілкуванні. Запропонуйте цей метод, якщо ви не розумієте співрозмовника, або бачите, що людина не розуміє вас.

- 3.7. Говоріть ясно та чітко, повільніше, ніж зазвичай, але в нормальному ритмі, не змінюйте теми розмови, не кричіть.
- 3.8. Більшість людей, що нечують, розраховують, що будуть розуміти вас, слідкуючи за вашими губами. Під час розмови не жуйте гумку, не куріть, не затуляйте рота рукою.
- 3.9. Перефразуйте, а не повторюйте фразу, яку людина не зрозуміла.
- 3.10. Ваше обличчя – основне джерело інформації. Воно повинно бути відкритим і добрим. Важливо, щоб обличчя було освітлено.

4. Правила поведінки із людьми, які користуються візками

- 4.1. При потребі потрапити в приміщення суду дотримуйтеся всіх маршрутів (додаток 1), з'ясуйте – як ви можете допомогти людині проїхати в дверях, переїхати через поріг, піднятися по сходах тощо.
- 4.2. Завжди запитуйте, за які частини візка можна брати, щоб піднімати. Не хапайтеся без попередження за візок.
- 4.3. Запам'ятайте, що візок є продовженням особистого простору його володаря.
- 4.4. Під час спілкування ваші обличчя мають бути на одному рівні. Краще або присісти, або сісти поруч на стільці. Якщо це можливо – стійте на великій відстані, щоб людина на візку не напружувала ший.
- 4.5. Якщо людина в візку перебуває в суді разом із супроводжуючою її особою, при спілкуванні необхідно звертатися безпосередньо до особи, якої стосується питання.
- 4.6. Не поводьтесь самовільно з людиною у візку, не котіть її без дозволу. Це неприпустимо!