**ЗАТВЕРДЖЕНО**

наказ керівника апарату

Коломийського міськрайонного суду

Івано-Франківської області

від 02.05.2018 року № 15-ОД

**ПАМ`ЯТКА**

**щодо етики спілкування з особами з інвалідністю**

**та іншими маломобільними групами**

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

    Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України» від 19 грудня 2017 року № 2249 – VIII внесені зміни до 37 Законів України, положеннях яких слова «інвалід», «дитина-інвалід» та «інвалід війни» замінено відповідно словами «особа з інвалідністю», «дитина з інвалідністю» та «особа з інвалідністю внаслідок війни».

   Відповідно до cт.2 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», особою з інвалідністю є особа зі стійким розкладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов’язана створити умови для реалізації нею права нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист.

   Дискримінація за ознакою інвалідності забороняється.

**Рекомендації із супроводу та взаємодії**

**з особою з інвалідністю та іншими маломобільними групами**

**Загальні положення**

   З питань, що стосуються осіб з інвалідністю чи інших маломобільних груп населення, важливо завжди пам’ятати, що потрібно звертатися безпосередньо до цієї людини, а не до особи, яка її супроводжує.

   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 – запитайте.

Не робіть висновків, що особа з інвалідністю чи інші маломобільні групи потребують допомоги, тому що вони мають інвалідність. Те, що Вам може здатися «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 чи інші маломобільні громадяни скажуть Вам, що він/вона/вони потребують Вашої допомоги, просто прийміть цю відповідь. Не нав’язуйте свою думку й не ображайтесь, якщо від Вашої пропозиції відмовляються.

    Ніколи не торкайтесь осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення чи їх допоміжних засобів пересування без їх дозволу. Це неввічливо, а також може вплинути на їх баланс.

**НАЙГОЛОВНІШЕ: стороніться людей з інвалідністю.**

**Якщо Ви готові вести себе з ними з повагою й розумінням, вони не образяться, якщо Ви помилитесь.**

**Особи з вадами зору**

    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. Якщо так, то 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.

   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-поводирем, спитайте дозволу на те, щоб доторкнутись до неї та взаємодіяти з нею. Собаки-поводирі дуже гарно натреновані, тому Ви не маєте торкатись до них, пестити, годувати, відволікати собаку – бо вона працює.

   Коли ви скеровуєте особу, переконайтесь, що людина знає й розуміє кожну деталь.

**Особи з вадами опорно-рухового апарату**

     Якщо Вашої допомоги потребує користувач візка, спочатку спитайте людину, куди вона хоче дістатись, а потім проінформуйте, що Ви збираєтесь довезти її.

    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 такій людині було зручно спілкуватись з Вами.

    Не нахиляйтесь і не спирайтесь на інвалідний візок чи на інший допоміжний засіб людини.

    Запитайте 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 підібрати або сховати 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 вадами слуху і мови**

     Щоб звернути на себе увагу людини з вадами слуху, помахайте рукою, або доторкніться до неї.

     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 чують, в нагоді інколи можуть стати ручка з папером.

     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. 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, короткі речення. Якщо особа з інвалідністю чи інші мало мобільні групи населення 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 чи інших маломобільних груп населення допомагає використання мап.

**Особи з інтелектуальними порушеннями**

    Ставтесь до людей як до особистостей, відповідальних та дорослих, 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.

   Під час розмови з людиною з інтелектуальними порушеннями слід давати їй додатковий час для відповіді на поставлені запитання.

   З такою людиною слід розмовляти в тому місці, де вона почувається комфортно.

    Пам’ятайте, що деякі люди з інтелектуальними порушеннями віддають перевагу дотриманню певних правил чи порядку. Наприклад, люди з аутизмом. Тому, за можливості, погодьте ці певні правила чи порядок.

2017 © Всі права захищені

[Про суд](https://tl.if.court.gov.ua/sud0916/pro_sud/) [Прес-центр](https://tl.if.court.gov.ua/sud0916/pres-centr/) [Громадянам](https://tl.if.court.gov.ua/sud0916/gromadyanam/) [Показники діяльності](https://tl.if.court.gov.ua/sud0916/pokazniki-diyalnosti/) [Інше](https://tl.if.court.gov.ua/sud0916/inshe/)