

Рекомендації щодо правил поведінки, етики спілкування відповідальних осіб з людьми з інвалідністю, іншими маломобільними групами населення

Головне — ставитись до людей з інвалідністю так само, як і до інших людей, з повагою.

В центрі уваги — людина.

Складовими такого ставлення є:

Толерантність.

Рівноправ'я.

Розуміння.

Шанобливість.

Визнання.

Сприйнятливність.

Завжди зосереджуватись на людині, а не на її інвалідності.

Потреби людини можуть бути різними, підхід до задоволення потреб повинен залишатися однаковим для всіх.

Належна комунікація (етика спілкування) важлива під час надання допомоги будь-якому споживачу.

Важливо завжди пам'ятати, що **потрібно звертатись безпосередньо до людини з інвалідністю**, 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 чувають або мають обмежений слух, може бути необхідним читати по губах. **Під час розмови дивіться на людину, щоб їй було добре видно ваше обличчя.** 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 не зрозуміла вас, не бійтесь повторити сказане або спробуйте перефразувати речення.

Деяким особам, що не чувають 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.**

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 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 рівновагу.

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, вона може йти поруч з вами, але не тримаючись за вас. Собаки-поводирі дуже гарно натреновані, тому ви не маєте торкатись до них, годувати, відволікати собаку, бо вона працює.

Рекомендації із супроводу та взаємодії з людиною з інвалідністю

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.

Якщо ви не впевнені у тому, що саме вам потрібно робити – спитайте.

Людина з порушенням зору, або незряча людина

У розмові з незрячою людиною завжди звертайтеся безпосередньо до неї.

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

Запитайте людину, чи вона потребує вашого супроводу і допомоги.

Не хапайте людину, щоб супроводжувати її, дозвольте їй взяти вашу руку, спитайте, чи хоче вона бути попередженою про сходи, двері та інші перешкоди.

При супроводі у приміщенні попереджуйте про перешкоди, які є на шляху, наприклад: "Зараз будуть сходи, двері з порогом".

Завжди кажіть людині, якщо ви відходите назад чи йдете від неї.

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

Якщо зайшли до кабінету службової особи, то інформуйте, куди ви прийшли, називайте цю людину і інших присутніх. Якщо збираєтесь читати, попередьте про це.

Не замінюйте читання будь-якого документу його переказом.

Якщо рухаєтесь, то попередьте про це і поясніть чітко, куди потрібно йти.

Особа, які користуються кріслом колісним

Зробити крок назустріч і спитатися, чим можна допомогти. Допомога має бути ненав'язливою і не надмірною. Вислухайте, що і як робити. Люди на візку також мають різну фізичну справність, відповідно і допомоги можуть очікувати різної.

Спілкуючись з людиною, яка сидить у візку, намагайтесь знайти можливість спілкуватися з нею на одному рівні. Бажано знайти можливість сісти на стілець і, якщо йдеться про ознайомлення із документами, мати можливість сидіти поруч за столом.

Не нахилийтесь 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 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

При розмові необхідно дивитися безпосередньо на співрозмовника, повільно і чітко промовляти слова із виразною мімікою. Важливо, щоб джерело світла не було за вашою спиною, бо в такому випадку ваше обличчя буде затінене.

Дивіться безпосередньо на особу (навіть якщо вона користується послугами перекладача жестової мови) і розмовляйте звичайним голосом, не закриваючи обличчя руками, волоссям тощо.

Говоріть ясно та чітко, не змінюйте теми розмови.

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 в нагоді інколи можуть стати ручка і папір. Звичайно, треба писати виразно, не формулювати довгих фраз.**

Використано матеріали з сайту Всеукраїнського громадського об'єднання “Національна асамблея людей з інвалідністю України” <http://naiu.org.ua/useful/etika-spilkuvannya/>