

ПАМ'ЯТКА ЩОДО ЕТИКИ СПІЛКУВАННЯ ІЗ ЛЮДЬМИ З ІНВАЛІДНІСТЮ

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

Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України» № 2249 - VIII від 19 грудня 2017 року вносяться зміни до 37 Законів України, в 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 ст.2 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні», особою з інвалідністю є особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити їй соціальний захист.

Дискримінація за ознакою інвалідності забороняється.

Рекомендації із супроводу та взаємодії з людиною з інвалідністю

Загальні положення

- З питань, що стосуються особи з інвалідністю, важливо завжди пам'ятати, що потрібно звертатись 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 – спитайте.

- 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 осіб з інвалідністю чи їх допоміжних засобів пересування без їх дозволу. Це неввічливо, а також може вплинути на їх баланс.
- ***НАЙГОЛОВНІШЕ: не 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 - поводитирем, 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 кожную 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 довести 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.
- 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 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, 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.

Особи з інтелектуальними порушеннями

- 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.

- 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.