|  |
| --- |
| **Рекомендації щодо правил поведінки відповідальних осіб із маломобільними групами населення** |

Якщо до суду звертається особа, що має обмежені фізичні можливості, то потрібно трактувати її в, першу чергу, як відвідувача, який звернувся за послугою, при цьому необхідно розуміти і володіти деякими особливостями у спілкуванні, для цього відповідальний працівник суду (визначений внутрішнім наказом суду) повинен бути ознайомлений із принципами та правилами спілкування із такими відвідувачами суду та надати кваліфіковану допомогу у доступі відвідувачів із обмеженими фізичними можливостями до правосуддя.

***Загальні положення щодо спілкування та взаємодії із людиною з інвалідністю***

* 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.
* Коли Ви представляєтесь, намагайтесь потиснути руку, навіть якщо рухи руками у людини з інвалідністю обмежені, чи якщо вона має протез.
* Під час розмови з особою з інвалідністю звертайтеся безпосередньо до неї, а не до супроводжуючого. Це дуже важко для такої особи, коли люди говорять не з нею, а з її помічником або перекладачем.
* Ніколи не торкайтесь людини з інвалідністю чи їх допоміжних засобів пересування без їх дозволу. Це неввічливо, а також може вплинути на їх баланс.
* Запропонуйте допомогу, але почекайте, поки вона буде прийнята, і надайте цю допомогу у той спосіб, у який Вас просить особа.
* Не робіть висновків на основі спостережень: пам’ятайте, що будь-хто може мати приховані «порушення» – наприклад, діабет.
* Якщо Ви не впевнені у тому, що саме Вам потрібно робити – спитайте.

***Правила спілкування та взаємодії з людиною із порушенням зору або незрячою людиною***

* Скажіть людині із порушенням зору хто Ви, відрекомендуйте інших присутніх осіб і розкажіть, де вони знаходяться.
* Запитайте людину, чи вона потребує Вашого супроводу.
* Якщо Ви супроводжуєте людину із порушенням зору чи таку, що не бачить, не хапайте її, щоб супроводжувати Ви маєте дозволити їй взяти Вас за лікоть та йти поруч, запитайте, чи хоче вона бути попередженою про сходи, двері та інші перешкоди, якщо так, то 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.
* 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 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, пестити, годувати, відволікати собаку – бо вона працює.
* Коли Ви скеровуєте особу, переконайтесь, що людина знає й розуміє кожну деталь.

***Правила спілкування та взаємодії з особами з обмеженою рухливістю***

* Розмовляючи з людиною, яка пересувається на кріслі колісному 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 із Вами.
* Не нахиляйтесь 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 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 чи опіка.

***Правила спілкування та взаємодії з особами з порушеннями слуху та мови***

* Щоб звернути на себе увагу глухої людини, помахайте рукою, або доторкніться до неї.
* Розмовляючи з людиною, що не чує, або має обмежений слух, дивіться їй прямо у вічі і говоріть чітко (навіть якщо вона користується послугами перекладача жестової мови). 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 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.
* Будьте терплячими з людьми, які мають труднощі в спілкуванні; не виправляйте їх; не закінчуйте їх речення замість них. Якщо Ви не розумієте, попросіть їх повторити сказане.
* Розмовляючи з людиною, яка має труднощі в спілкуванні, слухайте її уважно. Майте терпіння її вислухати, чекайте допоки людина закінчить фразу. Не виправляйте її та не намагайтесь пояснити щось замість неї. Якщо це потрібно, ставте короткі запитання, які потребують коротких відповідей.
* У спілкуванні з особами з порушеннями слуху чи глухими особами в нагоді інколи можуть стати ручка та папір.

***Правила спілкування та взаємодії з особами із затримкою розумового розвитку***

* Ставтесь до людей як до особистостей, відповідальних 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.
* Пам’ятайте, що деякі люди із затримкою розумового розвитку віддають перевагу дотриманню певних правил чи порядку. Наприклад, люди з аутизмом. Тому за можливості погодьте ці певні правила чи порядок.

***Правила поводження з людьми з порушенням психіки***

* Поводьтеся з людьми, які мають психічні порушення, як із особистостями. Не можна робити передчасних висновків на підставі досвіду спілкування з іншими людьми, котрі мають таку ж форму інвалідності.
* Не потрібно думати, що люди з психічним порушенням більше, ніж інші, схильні до насильства. Це міф. Якщо ви доброзичливі, вони будуть почуватися спокійно.
* Неправда, що люди з психічним порушенням мають проблеми з розумінням, або рівень інтелекту в них нижчий, ніж у більшості людей.
* Якщо людина, котра має психічні порушення, засмучена, запитайте її спокійно, що Ви можете зробити, щоб допомогти їй.
* Не розмовляйте різко з людиною, яка має психічні порушення, навіть якщо у Вас є для цього підстави.