

БАЗОВІ ПРИНЦИПИ взаємодії та супроводу людей з інвалідністю, порушеннями, людей з різним досвідом

В цьому документі зібрані загальні правила щодо спілкування та коректної взаємодії з людьми з різним досвідом, порушеннями чи інвалідністю, а саме: з людьми з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, порушеннями мовлення та ментальними порушеннями.

1. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА

У центрі вашої уваги має бути **людина**, а не її інвалідність чи будь-яке порушення або стан. Коли пропонуєте допомогу, чекайте на згоду її прийняття і не почувайтесь винними, якщо вам відмовлять. *Не можна торкатись людей без їхнього дозволу.*

Допомога:

- Запитати, чи потрібна людині допомога
- Уточнити, яка саме допомога потрібна
- Слідувати інструкції
- Не поспішати

Ніколи не торкайтесь людини чи їх допоміжних засобів пересування без їх дозволу. Це неввічливо, а також може вплинути на їх баланс.

Завжди потрібно звертатись безпосередньо до людини, а не до супроводжуючої її особи.

2. СУПРОВІД ЛЮДИНИ З ПОРУШЕННЯМИ ЗОРУ

2.1. Пропонуйте допомогу та запитуйте дозволу: завжди запитуйте, чи потрібна допомога, і запитуйте, як саме її надати, а не навпаки.

2.2. Не тягніть: ніколи не беріть незрячу людину під руку або за руку та не тягніть її. Це може бути небезпечно.

2.3. Тримайтеся правильно: незряча людина має триматися за лікоть супроводжуючого.

2.4. Йдіть на півкроку попереду: це дозволить вам вчасно попередити про перешкоди.

2.5. Повідомляйте про перешкоди: попереджайте про зміни поверхні, сходинки, бордюри, низькі двері або будь-які інші перешкоди чітко і зрозуміло. Наприклад, словом “Увага”.

2.6. Описуйте обстановку: детально описуйте приміщення, предмети та те, що відбувається навколо. Не використовуйте жести або нечіткі вказівки, як-от “там”, або “отут обережно”. Про приміщення слід розповідати за годинниковою стрілкою.

2.7. Не переставляйте речі: якщо ви переставили речі людини, повідомте їй, куди саме, оскільки вона запам'ятовує, де їх залишила.

2.8. Допмагайте сісти: кладіть ведучу руку на спинку стільця, щоб незряча людина могла зорієнтуватися. Не маніпулюйте людиною.

2.9. Контролюйте темп: узгоджуйте темп ходьби, щоб він був зручним для супроводжуваної особи.

2.10. Якщо людина має супроводжуючого чи собаку-поводиря, він/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.

3. СУПРОВІД ЛЮДИНИ З ПОРУШЕННЯМИ СЛУХУ

3.1. Щоб звернути на себе увагу особи з **порушеннями слуху**, помахайте рукою, або доторкніться до неї, дивіться їй прямо у вічі і говоріть чітко.

3.2. По можливості краще **відійти у тихе спокійне місце.**

3.3. Якщо у будівлі є встановлена **індукційна петля**, для кращої комунікації з особами з порушеннями слуху – запропонуйте її використання.

3.4. Зберігайте зоровий контакт. Деякі люди читають по губах.

3.5. Не кричіть, людина скоріше за все не почує, а ви можете налякати оточуючих і саму людину. Якщо людина читає по губах – крик змінює міміку обличчя, і людині буде ще складніше вас зрозуміти.

3.6. Якщо людина не проти, можна написати на телефоні і показати людині, що саме ви хочете їй сказати.

3.7. У разі, **якщо людина володіє жестовою мовою**, найкраще, за можливості, залучити перекладача жестової мови.

4. СУПРОВІД ЛЮДИНИ З ПОРУШЕННЯМИ ОПОРНО-РУХОВОГО АПАРАТУ, НА КРІСЛІ КОЛІСНОМУ

4.1. Розмовляючи з людиною, яка пересувається на **кріслі колісному** намагайтесь розташуватися так, що її та Ваші очі були на одному рівні, тоді Вам буде простіше вести розмову. Також, можливо, Вам буде зручніше переміститись у більш “спокійну зону” для того, щоб було комфортніше поспілкуватись.

4.2. **Спочатку запитайте людину**, куди вона хоче дістатись, а потім запитайте, чи треба допомога, та яка саме, чітко слідуйте вказівкам.

4.3. При допомозі та супроводі **розраховуйте свої сили**.

4.4. **Не перебивайте**, не намагайтесь пришвидшити розмову – дозвольте співрозмовнику донести свої думки.

4.5. **Запропонуйте людині місця для сидіння**, якщо людині складно пересуватись (наприклад, людина має протез ноги, або пересувається на милицях).

4.6. Якщо існують архітектурні бар’єри, **попередьте про них**, щоб людина мала можливість попередньо прийняти рішення.

5. СУПРОВІД ЛЮДИНИ З МЕНТАЛЬНИМИ ПОРУШЕННЯМИ

5.1. Розмовляючи з людиною, яка має труднощі в спілкуванні, **слухайте її уважно**. Майте терпіння її вислухати, чекайте доки людина закінчить фразу.

5.2. **Не виправляйте її** та не намагайтесь пояснити щось замість неї. Якщо це потрібно, ставте короткі запитання, які потребують коротких відповідей.

5.3. **Пояснюйте інформацію кілька разів**, якщо це необхідно.

5.4. **Уникайте складних речень** та довгих фраз, намагайтесь говорити чітко.

5.5. **Не робіть припущень** про здібності людини, ставитися до неї як до відповідальної особи.

5.6. **Запропонуйте відійти у тихе, спокійне місце**, без зайвого шуму.

5.7. Якщо людина має труднощі з мовленням, **не перебивайте**, попросіть повторити, якщо не зрозуміли.

5.8. Коли пересуваєтесь простором, **попереджайте людину** про можливі різкі сенсорні подразники.

6. СУПРОВІД ЛЮДИНИ З УСКЛАДНЕННЯМ МОВЛЕННЯ

6.1. Коли Ви говорите з людиною, що має труднощі у спілкуванні, **слухайте її уважно**, будьте терплячі, чекайте доки людина сама договорить. Не виправляйте її та не закінчуйте фразу за неї.

6.2. **Не перебивайте людину**, що відчуває ускладнення в мовленні. Починайте говорити тільки тоді, коли будете впевнені, що вона вже висловила свою думку.

6.3. **Намагайтеся задавати питання**, які вимагають коротких відповідей або кивок.

6.4. Якщо ви не розумієте сказаного людиною, **попросіть вимовити слово в більш повільному темпі**.