

## **Рекомендації із супроводу та взаємодії з людиною з інвалідністю**

Люди з інвалідністю є споживачами таких самих послуг, як і люди без інвалідності. Розуміння того, чого саме хоче споживач, вимагає зосередження уваги на людині, а не на її інвалідності. Перше й найголовніше необхідно побачити людину. Потреби людини можуть бути різними, а підхід до задоволення потреб повинен залишатися однаковим для всіх.

### **Загальні положення**

- 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.
- 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.

### **Людина з порушенням зору, або незряча людина**

- Необхідно сказати людині з порушенням зору, хто Ви, представити інших присутніх осіб і розказати, де вони знаходяться.
- Запитати людину, чи вона потребує Вашого супроводу.
- Не хапати людину, щоб супроводжувати її, дозволити їй взяти свою руку; спитати, чи хоче вона бути попередженою про сходи, двері та інші перешкоди.
- Чітко сказати, де знаходиться її місце, або покласти її руку на спинку її місця чи на підлокітник.
- Завжди говорити людині, коли Ви відходите назад чи йдете від неї
- Якщо людина йде з собакою - поводитирем, спитати дозволу на те, щоб доторкнутись до неї та взаємодіяти з нею.
- Скеровуючи особу, переконайтесь, що людина знає й розуміє кожную деталь.

### **Особи, які користуються кріслом колісним**

- Спробувати опуститись на рівень очей користувача крісла колісного, або трохи відійти назад.
- Не нахилитись і не спиратись на крісло колісне чи на інший допоміжний засіб людини.

- Запитати людину, чи потребує вона допомоги під час переміщення, при відкриванні дверей, але пам'ятати про те, що вона може виконувати ці функції сама.
- Залишати достатньо місця для тих, хто користується ходунками чи іншими допоміжними засобами під час ходи - не намагатися відібрати або схопити їх допоміжний засіб чи паличку.
- Не намагайтеся проявляти співчуття до особи, торкаючись до її голови чи плеча, оскільки це сприйматиметься як патронаж/опіка.

### **Особи з порушеннями слуху або глуха людина**

- Щоб звернути на себе увагу глухої людини, необхідно помахати рукою, або доторкнутися до неї.
- При спілкуванні необхідно дивитися безпосередньо на особу (навіть якщо вона користується послугами перекладача жестової мови) і розмовляти звичайним голосом, не закриваючи обличчя руками.
- Намагатися не використовувати довгих складних речень.
- Бути терплячими з людьми, які мають труднощі в спілкуванні; не виправляти їх; не закінчувати їх речення замість них. Якщо ж не зрозуміло про що вона говорить, попросити її повторити сказане. У спілкуванні з слабкочуючими чи глухими особами в нагоді інколи можуть стати ручка з папером.

### **Особи з затримкою розумового розвитку**

- Ставитися до людей як до особистостей, відповідальних дорослих, і не робити висновків, що вони нічого не можуть робити.
- Бути терплячими та бути готовим до пояснення інформації більш, ніж один раз.
- Намагатися не використовувати складних речень.
- Пам'ятати, що деякі люди з затримкою розумового розвитку віддають перевагу дотриманню певних правил чи порядку.

Рекомендації запозичено на сайті Всеукраїнського громадського об'єднання «Національна асамблея людей з інвалідністю» (<http://naiu.org.ua/useful/etika-spilkuvannya/>)