

Одне з важливих та найпростіших рішень покращення доступності суду для людей з інвалідністю – змінити ставлення до таких відвідувачів.

Якщо в суд звертається особа, що має інвалідність, то потрібно трактувати її в першу чергу як клієнта, який звернувся за послугою, але при цьому необхідно розуміти і володіти деякими особливостями у спілкуванні.

А головне – ставитись до людей з інвалідністю так само, як і до інших людей – з повагою.

Складовими такого відношення є:

- Толерантність
- Рівноправ'я
- Розуміння
- Шанобливість
- Визнання
- Сприйнятливість

В середині уваги – людина. Ставитись до кожної людини з особливими потребами як до особи, яка має свої вподобання. Завжди зосереджуватись на людині, а не на її інвалідності.

Етика спілкування з людьми з інвалідністю

1. Вади опорно-рухового апарату.



В більшості будівлі і приміщення суду є недоступними для осіб, які мають проблеми у пересуванні і користуються допоміжними засобами, особливо для тих, які пересуваються в кріслі-візку. До багатьох приміщень людина в кріслі-візку навіть не може потрапити в двері суду при вході.

В такому випадку необхідно:

1. Забезпечити особі з інвалідністю можливість повідомити працівників суду про необхідність отримати послугу і допомогу. В такому випадку потрібно забезпечити можливість з контактувати з адміністрацією. Важливо, щоб був при цьому двосторонній зв'язок: не кнопка дзвінка виклику персоналу, а переговорний пристрій з відеокамерою (домофон). Домофон потрібно влаштувати при вході в будинок, але він мусить бути розташований в зоні досяжності людини, яка сидить в кріслі-візку. Цей пристрій необхідно



Важливо, щоб в будинку і приміщеннях суду була повноцінна візуальна інформація.

Люди з вадами слуху ззовні без ознак інвалідності. Однак, при цьому вони можуть мати різний рівень втрати слуху і по різному розвинене мовлення. Є люди, які нечують, але розмовляють. Спілкуючись будьте привітними, посміхайтесь. Таким чином людина матиме до Вас довіру.

- При розмові з нечуючими 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.
- Необхідно мати можливість спілкуватися за допомогою переписки: мати листки паперу, блокнот, ручку/олівець тощо. Звичайно, треба писати читабельним почерком, не формулювати довгих фраз.
- Не затемнюйте обличчя, особливо уста, і не закривайте його руками, волоссям тощо.
- Щоб привернути увагу людини, яка не чує, торкніться її злегка за плече або помахайте до неї рукою. Коли Вас помітили, тоді починайте спілкування. Кричати не варто.
- Якщо нечуюча людина користується послугою сурдоперекладача, то при спілкуванні необхідно дивитися на того, хто звернувся за послугою. Тобто, на нечуючу людину, а не на перекладача.
- Підтримуйте зоровий контакт, демонструйте спокій та позитивні емоції.
- Під час розмови з людиною, яка має порушення слуху потрібно дивитися саме на неї.
- Пильнуйте, щоб джерела світла не було за вами. Не затемнюйте свого обличчя.



позначити Міжнародним символом доступності (МСД*).

2. Після з'ясування причини звернення за посередництвом домофону, до особи з інвалідністю виходить уповноважений представник адміністрації чи канцелярії суду. При потребі потрапити в будинок /приміщення суду з'ясуйте – як допомогти, щоб проїхати в дверях, переїхати через поріг, піднятися по сходах тощо. При потребі перенести людину у візку запитуйтеся, за які частини візка можна брати, щоб піднімати. Не хапайтеся без попередження за крісло-візок.

3. Не поведіться самовільно з людиною у візку, не котіть її без дозволу. Під час спілкування ваші обличчя мають бути на одному рівні. Ви повинні або присісти, або сісти поруч на стільці.

Якщо людина в кріслі-візку є разом із супроводжуючою її особою, при спілкуванні необхідно звертатися безпосередньо до особи, якої це стосується. Якщо це стосується особи з інвалідністю, то при спілкуванні потрібно в першу чергу звертатися і розмовляти з нею, а не із супроводжуючою особою.

Часом (якщо не часто) люди з інвалідністю бояться звертатися, бо бояться, що їм відмовлять.

Основні правила:

- 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.

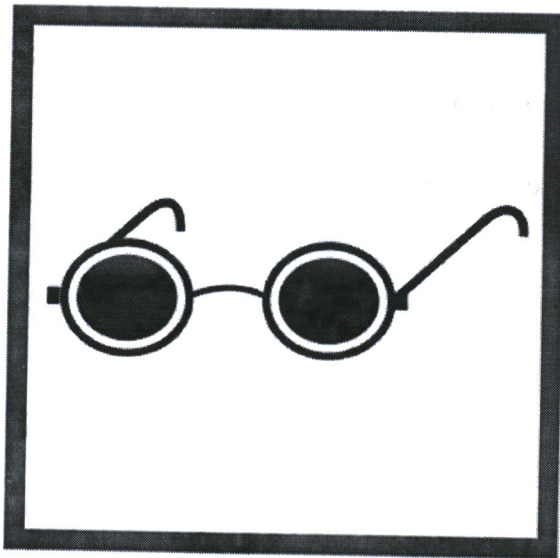
- Спілкуючись з людиною, яка сидить у візку, намагайтеся знайти можливість спілкуватися з нею на одному рівні, щоб людина у візку не задирала до співрозмовника голову. Бажано, знайти можливість сісти на стілець і, якщо йдеться про ознайомлення із документами, мати можливість сидіти поруч за столом.

- Майте на увазі, що у неповноправної людини можуть бути проблеми користуватися письмовим приладдям тощо. Запитуйте, чи потрібно в цьому допомогти.

2. Вади слуху і мови.

- **Переписуйтеся, щоб уникнути труднощів при усному спілкуванні.**
- **Говоріть ясно та чітко, не змінюйте теми розмови.**
- **Якщо спілкуєтеся через сурдоперекладача, звертайтеся безпосередньо до співрозмовника.**

3. З вадами зору.



Спілкуючись із незрячими людьми називайте себе і, залежно від ситуації, присутніх.

- **Описуйте – де ви знаходитесь і попереджуйте про перешкоди, які є на шляху.**
- **У розмові з незрячою людиною завжди звертайтеся безпосередньо до неї. Необхідно представитися хто Ви, які маєте повноваження, після чого повинні запитати – чим допомогти.**
- **При супроводі у приміщенні попереджуйте про перешкоди, які є на шляху, наприклад: «зараз будуть сходи, двері з порогом тощо». При можливості озвучуйте інформуючи про оточення.**
- **Якщо припровадили незрячу людину до якогось кабінету службової особи, то інформуйте, куди ви привели, називайте цю людину і інших присутніх. Якщо збираєтеся читати, попередьте про це.**
- **Не замінійте читання будь-якого документу його переказом, особливо, якщо при цьому треба поставити підпис.**
- **Якщо рухайтеся, то попередьте про це.**
- **Не тягніть за собою. Поясніть чітко – куди потрібно іти. Найкращий спосіб зробити ваше спілкування привабливим – зробити його максимально доступним. Це зовсім не важко – навчитись спілкуватись з усіма відвідувачами суду та за потреби надавати їм практичну допомогу.**