РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРАВИЛ ПОВЕДІНКИ ВІДПОВІДАЛЬНИХ ОСІБ З МАЛОМОБІЛЬНИМИ ГРУПАМИ НАСЕЛЕННЯ

     У разі якщо до суду звертається особа, що має обмежені фізичні можливості, відповідальний працівник суду (визначений внутрішнім наказом суду) повинен бути ознайомлений із принципами та правилами спілкування з такими відвідувачами суду, та надати кваліфіковану допомогу у доступі відвідувачів із обмеженими фізичними можливостями до правосуддя.

**Основні принципи етики спілкування з людьми  із обмеженими фізичними можливостями:**

\* Толерантність

\* Рівноправ’я

\* Розуміння

\* Шанобливість

\* Визнання

\* Сприйнятливість

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

**ВІДВУДАВАЧ СУДУ ІЗ ВАДАМИ**

**ОПОРНО-РУХОВОГО АПАРАТУ**

   У більшості  приміщення суду мають проблеми у пересуванні  і користуванні допоміжними засобами, особливо для тих, які пересуваються в кріслі-візку. До приміщень людина в кріслі-візку навіть не може потрапити в двері суду при вході.

   **У такому випадку необхідно виконати наступні дії:**

1. Забезпечити особі  з вадою опорно-рухового апарату можливість повідомити працівників суду про необхідність отримати послугу чи допомогу. В такому випадку потрібно забезпечити можливість зв’язку працівника суду та відвідувачем суду. Для цього повинен бути встановлений  двосторонній зв’язок, як до прикладу переговорний пристрій, тощо. Такі технічні засоби зв’язку повинні бути розташовані при вході в будинок в зоні досяжності людини, яка сидить в кріслі-візку. Цей пристрій необхідно позначити Міжнародним символом доступності.

1. Після з’ясування причини звернення за посередництвом  каналу зв’язку особи з вадою опорно-рухового апарату виходить уповноважений працівник суду. При потребі потрапити в приміщення  суду  з’ясуйте – як допомогти щоб проїхати в дверях, переїхати через поріг, піднятися по сходах, тощо.  **При потребі перенести людину у візку запитуйте,  за які частини візка можна брати, щоб піднімати. Не хапайтеся без попередження за крісло-візок.**
2. Не поводьтеся 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 вадою опорно-рухового апарату, то при спілкуванні  потрібно в першу чергу звертатися і розмовляти з нею, а не із супроводжуючою особою.

**Основні правила спілкування:**

–    Зробити крок назустріч і спитати – 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 з 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.

**ВІДВУДАВАЧ СУДУ ІЗ ВАДАМИ СЛУХУ ТА МОВИ**

  Важливо, щоб в 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 не чують, але розмовляють. Спілкуючись будьте привітними, посміхайтеся. 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 або 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.

–    Переписуйтеся, щоб уникнути труднощів при усному спілкування.

–    Говоріть ясно та чітко, не змінюйте теми розмови.

**ВІДВУДАВАЧ СУДУ ІЗ 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 приміщені  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 збираєтесь читати, попередьте про це.

–    Не замінюйте читання будь-якого документу його переказом, особливо,  якщо при цьому треба поставити підпис.

–    Якщо рухатись, то попередьте про це.

–    Не тягніть за собою. Поясніть чітко – куди потрібно  іти.