

РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо правил поведінки відповідальних працівників апаратів місцевих судів з людьми із обмеженими фізичними можливостями

Для людей з інвалідністю характерним є подолання значного кола проблем, на відміну від здорових осіб. Це викликане тим, що в залежності від категорії інвалідності люди мають певні обмеження щодо або доступності до інформації, або архітектурної доступності до об'єктів громадського призначення. Як наслідок, люди з інвалідністю не так часто звертаються до суду.

Відповідно, працівники суду також мають невеликий досвід у спілкуванні з такими людьми при наданні послуг, а подекуди і неготові до цього.

Наведемо деякі поради для працівників суду щодо обслуговування осіб з інвалідністю при наданні судових послуг.

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.

Відповідальний працівник суду (визначений внутрішнім наказом суду) повинен бути ознайомлений із правилами спілкування з особами, що мають обмежені фізичні можливості, та надати кваліфіковану допомогу у доступі до правосуддя.

Треба пам'ятати, що моральний обов'язок кожного – сприймати інвалідів як звичайних людей, ставитися до них з розумінням, шанобливістю, визнанням.

Відвідувач суду із вадами опорно-рухового апарату

У більшості судів приміщення є недоступними для осіб, які мають проблеми у пересуванні і користуються допоміжними засобами, особливо для тих, які пересуваються в кріслі-візку.

У такому випадку необхідно виконати наступні дії:

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 з відвідувачем суду. Для цього повинен бути встановлений двосторонній зв'язок, як до прикладу переговорний пристрій, кнопка виклику, 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 (МСД*).

Після з'ясування причини звернення за посередництвом каналу зв'язку, до 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.

Пам'ятайте, що інвалідний візок – це недоторканий простір людини. Не спирайтеся на нього, не штовхайте, не кладіть на нього ноги без дозволу. Починати котити візок без згоди інваліда - те ж саме, що схопити і понести людину без її згоди.

Завжди запитуйте, чи потрібна допомога, перш ніж надати її. Запропонуйте допомогу, якщо треба відкрити важкі двері або пройти по килиму з довгим ворсом.

Якщо ваша пропозиція про допомогу прийнята, запитайте, що потрібно робити, і чітко дотримуйтеся інструкцій.

Якщо вам дозволили пересувати візок, котіть його повільно. Візок швидко набирає швидкість, і несподіваний поштовх може призвести до втрати рівноваги.

Під час спілкування ваші обличчя мають бути на одному рівні. Ви повинні або присісти, або сісти поруч на стільці.

Не треба плескати людину, що знаходиться в інвалідному візку, по спині чи по плечу.

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.

Пам'ятайте, що, у людей, які мають труднощі в пересуванні, як правило, немає проблем із зором, слухом і розумінням.

Не думайте, що необхідність користуватися інвалідним візком - це трагедія. Це спосіб вільного (якщо немає архітектурних бар'єрів) пересування. Є люди, що користуються інвалідним візком, але не втратили здатності ходити і можуть пересуватися за допомогою милиць, тростини і т.п. Візки ж використовують для того, щоб економити сили і швидше пересуватися.

Відвідувач 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, 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 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 вас просять повторити щось, спробуйте перефразувати свою пропозицію. Використовуйте жести.

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.

Якщо ви повідомляєте інформацію, яка включає в себе номер, технічний або інший складний термін, адресу, напишіть її, повідомте факсом, електронною поштою, sms, або будь-яким іншим способом, так, щоб інформація була зрозумілою. Переписуйтеся, щоб уникнути труднощів при усному спілкуванні.

Говоріть ясно та чітко, не змінюйте теми розмови.

Відвідувач суду із вадами зору

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

Опишіть – 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 збираєтесь читати, попередьте про це.

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

Пропонуючи свою допомогу, направляйте людину, не стискайте її руку, йдіть так, як ви зазвичай ходите. Не треба хапати сліпу людину і тягнути за собою.

З собаками-поводирями не поведіться так, як із звичайними домашніми тваринами. Не віддавайте їм команд, не чіпайте їх і не грайтеся з ними.

Коли ви пропонуєте незрячій людині сісти, не садіть її, а направте руку на спинку стільця або підлокітник. Не водіть рукою незрячого по поверхні предмету, а дайте йому можливість самому вільно до нього доторкнутися. Якщо вас попросили допомогти взяти якийсь предмет, не слід тягнути руку сліпого до предмета і брати його рукою цей предмет.

Коли ви спілкуєтеся з групою незрячих людей, не забувайте щоразу називати того, до кого ви звертаєтесь.

Не змушуйте вашого співрозмовника говорити в порожнечу: якщо ви переміщуєтесь, попередьте його про це.

Цілком нормально вживати слово “дивитися”. Для незрячої людини це означає “бачити руками”, відчувати.

Уникайте розпливчастих визначень та інструкцій, які зазвичай супроводжуються жестами, подібних виразів “склянка знаходиться там, на столі”. Намагайтеся бути точними: “Склянка посередині столу”.

Якщо ви помітили, що незряча людина збилася з маршруту, не керуйте її рухом на відстані, а підійдіть і допоможіть вибратися на потрібний шлях.

Під час спуску або при підйомі сходами догори ведіть незрячого перпендикулярно до них. Пересуваючись, не робіть ривків, різких рухів.

Відвідувач суду із затримкою і розвитку і проблемами спілкування

Використовуйте доступну мову, висловлюйтесь точно і по справі.

Уникайте словесних штампів та образних виразів, якщо ви не впевнені в тому, що ваш співрозмовник з ними знайомий.

Не розмовляйте зверхньо. Не думайте, що вас не зрозуміють.

Обговорюючи документ, заяву, клопотання, розповідайте все “по кроках”. Дайте вашому співрозмовнику можливість зрозуміти кожен крок після того, як ви пояснили йому.

Будьте готові повторити інформацію кілька разів. Не здавайтесь, якщо вас з першого разу не зрозуміли.

Поводіться з людиною, яка має проблеми в розвитку так само, як би ви поводитись з будь-ким іншим. Звертайтеся безпосередньо до людини.

Пам'ятайте, що люди з затримкою в розвитку дієздатні й можуть підписувати документи, заяви, клопотання, давати згоду на медичну допомогу і т.д.

Відвідувач суду з порушенням психіки

Психічні порушення - не те ж саме, що проблеми в розвитку. Люди з психічними проблемами можуть відчувати емоційні розлади або збентеження, що ускладнюють їхнє життя. У них свій особливий і мінливий погляд на світ.

Не треба думати, що люди з психічними порушеннями обов'язково потребують додаткової допомоги та спеціального поводження.

Поводьтеся з людьми що мають психічні порушення як з особистостями. Не потрібно робити передчасних висновків на підставі досвіду спілкування з іншими людьми, що мають таку ж форму інвалідності.

Не слід думати, що люди з психічними порушеннями більше за інших схильні до насильства. Це міф. Якщо ви доброзичливі, вони будуть почувати себе спокійно.

Невірно думати, що люди з психічними порушеннями мають проблеми з розумінням або нижчі за рівнем інтелекту, ніж більшість людей.

Якщо людина, що 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.

Відвідувач суду, який відчуває труднощі в мові

Не ігноруйте людей, яким важко говорити, тому що зрозуміти їх - у ваших інтересах.

Не перебивайте і не виправляйте людину, що зазнає труднощів у мові.

Починайте говорити тільки тоді, коли переконаєтеся, що ваш співрозмовник закінчив свою думку.

Не намагайтеся прискорити розмову. Будьте готові до того, що розмова з людиною, що має проблеми з мовою, займе у вас більше часу.

Дивіться в обличчя співрозмовнику, підтримуйте візуальний контакт. Віддайте цій бесіді всю вашу увагу.

Не думайте, що утруднення в мові - показник низького рівня інтелекту людини.

Намагайтеся ставити запитання, які вимагають коротких відповідей або кивка головою.

Не вдавайте, що зрозуміли, якщо чогось не дочули. Не соромтеся перепитати. Якщо вам знову не вдалося зрозуміти, попросіть вимовити слово у більш повільному темпі, можливо, по буквах чи написати.

Не забувайте, що людині з порушеною мовою теж потрібно висловитися. Не перебивайте її і не квапте.

При проблемах у спілкуванні, запитайте, чи не хоче ваш співрозмовник використовувати інший спосіб - написати, надрукувати.