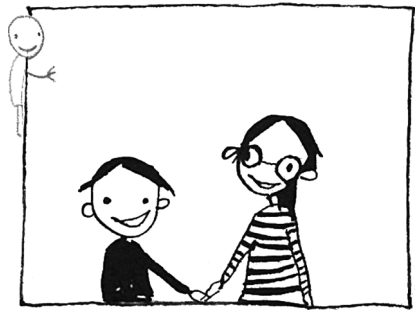
# ЕТИКЕТ ІНВАЛІДНОСТІ

## поради та побажання



Офіс з прав людей з інвалідністю



# ЕТИКЕТ ІНВАЛІДНОСТІ

## поради та побажання

Харків
2016

Художник *В.В. Чайка*

Це видання є збіркою рекомендацій для покращення спілкування та коректної поведінки з людьми з інвалідністю, які виключать образливі, дискримінаційні та зневажливі елементи. Посібник не містить нових норм та правил, а лише прості поради, завдяки яким можна запобігти взаємним незручностям у стосунках з людьми з різними формами інвалідності. Посібник рекомендовано для активного використання представниками органів державної влади, місцевого самоврядування, бізнес-структур, працівниками сфери обслуговування та для широкого загалу. Він допоможе підвищити ефективність комунікації та запобігти конфліктним ситуаціям. Видання підготовлено на основі матеріалів, опублікованих неурядовою організацією «United Spinal Assosiation» (США)

© Офіс з прав людей з інвалідністю, 2012
© Чайка В.В., ілюстрації, 2012
© Згіровський А.А., оформлення, 2012

# ◆ ЗМІСТ ◆


Зміст 3

Вступ 6

Основи 8

- Запитайте, перш ніж допомагати 8
- Будьте обережні щодо фізичного контакту 9
- Думайте, перш ніж говорити 9
- Не робіть припущень 10
- Відповідайте на прохання люб'язно 10

Поради щодо термінології 11

- Люди, які користуються візками або іншими засобами пересування 13
- Незрячі люди 17
- Люди з поганим зором 19
- Люди, які не чують або мають вади слуху 20
- Люди з вадами мовлення 24
- Люди маленького зросту 25
- Люди з церебральним паралічем 27
- Люди з синдромом Туретта 28
- Люди, які виглядають інакше 29
- Люди з прихованими видами інвалідності 30
- Люди з епілепсією 31
- Люди із множинною чутливістю до хімічних реагентів (MCS) і респіраторними порушеннями 32
- Люди з ВІЛ та СНІД 34
- Люди з розладами психічного здоров'я 35

Люди з вадами розвитку 37
Люди з труднощами навчання 39
Люди з травматичним (або набутим) пошкодженням головного мозку 41
Люди, які користуються службовими тваринами 42
Порядок евакуації людей з інвалідністю при надзвичайних ситуаціях 43
Управління конфліктами 44
Заключне слово 45
Позначення 46

# ◆ ВСТУП ◆

Сьогодні існує безліч термінів, якими намагаються називати людей з інвалідністю. Один з найпоширеніших — «інвалід». Традиційно слово «інвалід» використовується й у побуті, й у визначенні особливого статусу людини. І в цьому криється певна вразливість використання цього терміна, за яким втрачається бачення людини як особистості. Досить широко застосовується вираз «люди з обмеженими можливостями» (буквальний переклад англомовного терміна) більш політкоректний, але занадто загальний, так як охоплює буквально всіх людей (людина з необмеженими можливостями — такого не існує!).

В Україні влітку 2016 року було затверджено новий варіант офіційного перекладу Конвенції про права осіб з інвалідністю (ООН, 2006), який закріпив термін «особа з інвалідністю», що має значення "особа зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які при взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими".

Автори даного видання поділяють і відстоюють розуміння проблеми інвалідності в дусі Конвенції як питання поваги і дотримання прав людини. І тому ми підтримуємо думку, що найбільш відповідним є визначення — «люди з інвалідністю» (що майже повністю збігається з новим офіційним перекладом Конвенції українською), у якому на першому місці стоїть саме людина, а вже потім — її досить конкретно визначена якість обмеженості в зв'язку з інституційними бар'єрами, бар'єрами у стосунках або у навколишньому середовищі, що перешкоджають участі в житті суспільства.

У своїй термінології ми також застосовуємо і поняття «порушення» (включає в себе фізичний, сенсорний, неврологічний, інтелектуальний, психічний або будь-який інший фізіологічний тривалий або короткостроковий стан), яке не може замінити поняття «інвалідність», але важливе для опису конкретних ситуацій.

За даними Міністерства соціальної політики в Україні станом на 01.01.2015 загальна чисельність людей з інвалідністю (без урахування тимчасово окупованих територій Криму та м. Севастополя) становила 2 568 532 особи (або 5,98 % у загальній структурі постійного населення країни (42,9 млн. осіб), у тому числі: людей з інвалідністю I групи – 251 833 особи; людей з інвалідністю II групи – 915 891 особа; людей з інвалідністю III групи – 1 249 683 особи; дітей з інвалідністю – 151 125 осіб (44 % дівчата, 56 % хлопчики).

Це видання призначене для всіх — людей з інвалідністю або без неї — хто хоче більш ефективно взаємодіяти з людьми з інвалідністю. Увага до людей, які мають різноманітні обмеження, і вміння долати бар'єри може допомогти вам розширити свою практику, краще обслуговувати клієнтів або розробити вашу цільову аудиторію. Коли керівництво і співробітники використовують етикет інвалідності, службовці з порушеннями відчувають себе більш комфортно і працюють більш продуктивно. Використання етикету інвалідності на практиці — це легкий спосіб дати відчути людям з інвалідністю, що їм раді.

Ви не повинні відчувати себе ніяково, спілкуючись з людиною з тими чи іншими порушеннями. Це видання містить деякі основні поради, до яких вам варто дослухатись. І якщо ви не впевнені, як взаємодіяти з людиною, у якої є інвалідність, просто питайте!

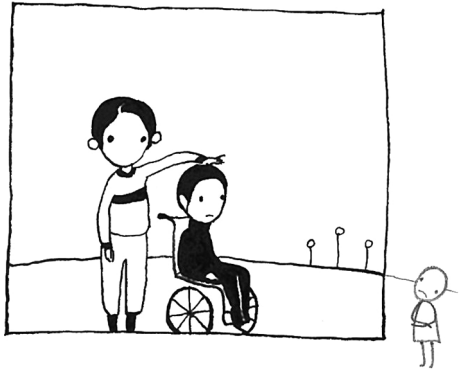
## Запитуйте, перш ніж допомогти

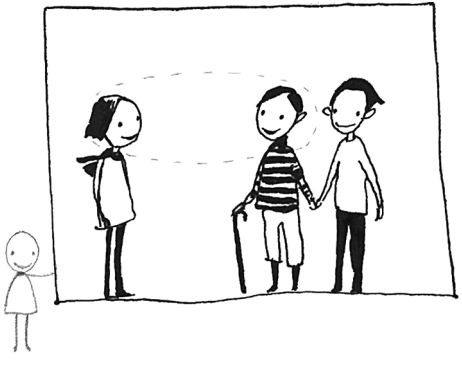
Просто тому, що хтось має інвалідність або порушення, не означає, що вона або він потребує допомоги[1].

За звичайних обставин люди з інвалідністю, як правило, можуть прекрасно пересуватись. Дорослі з інвалідністю хочуть сприйматись в якості дорослих, незалежних людей. Пропонуйте допомогу тільки якщо людина має в ній потребу. Людина з інвалідністю скоріше за все повідомить, коли їй буде потрібна допомога. І якщо Ви дійсно хоче допомогти, запитайте як, перш ніж діяти.




[1] Ми хочемо, щоб Ви думали про людей, в яких є порушення або обмеження через інвалідність, як про конкретних особистостей — Ваших друзях, колегах, сусідах, — а не використовували аморфну групову назву «вони». Тому у цьому виданні ми використовуємо займенники «він» або «вона».





## Будьте обережні щодо фізичного контакту

Положення тіла деяких людей з порушеннями залежить від стану і положення їх рук. Захоплення рук, навіть якщо Ваш намір полягає в тому, щоб допомогти, може порушити їх рівновагу.

Уникайте поплескування людини по голові або дотиків до її інвалідного візка, скутера або тростини. Люди з інвалідністю вважають свої реабілітаційні пристосування частиною свого особистого простору.

## Думайте, перш ніж говорити

Завжди говоріть безпосередньо з людиною з інвалідністю, а не з її супроводжуючим, помічником або перекладачем на мову жестів. Невелика бесіда з людиною з ознаками інвалідності — це чудово, тільки говоріть з нею так, як Ви б спілкувалися з будь-якою іншою людиною. Поважайте її приватне життя. Якщо Ви питаєте про її недугу, вона може відчути, що Вам більше цікаві її обмеження, ніж її особистість. Однак багато хто спокійно ставиться до питань про їх інвалідність, дізнавшись людину ближче. Просте «Мені незручно говорити про це» від людини з інвалідністю допоможе визна-

чити рамки, дасть Вам зрозуміти, що це не те, чим він або вона хоче ділитися.

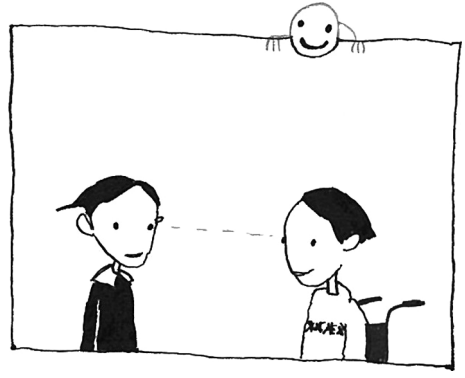
## Не робіть припущень

Самі люди з інвалідністю — кращі судді щодо того, що вони можуть або не можуть робити.

Не приймайте за них рішення про участь в будь-якій діяльності.

## Відповідайте на прохання люб'язно

Коли люди з інвалідністю просять про додаткове пристосування для себе у Вашому закладі, це не скарга. Це показує, що вони відчувають себе досить зручно у Вашому закладі, щоб попросити те, чого потребують. І якщо вони отримають позитивну відповідь, то, ймовірно, повернуться знову і розкажуть своїм друзям про добре обслуговування



## ◆ ПОРАДИ ЩОДО ТЕРМІНОЛОГІЇ ◆



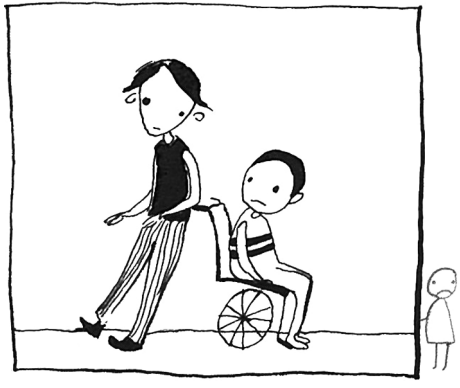

**Ставте на перше місце людину.** Говоріть «людина з інвалідністю», а не «інвалід». Говоріть «люди з інвалідністю» замість «інваліди». Відносно певних порушень сказати «людина з синдромом Туретта» або «людина, у якої церебральний параліч» — зазвичай безпрограшний варіант. Однак у людей є свої власні переваги. Якщо Ви не впевнені, які слова використовувати, питайте.

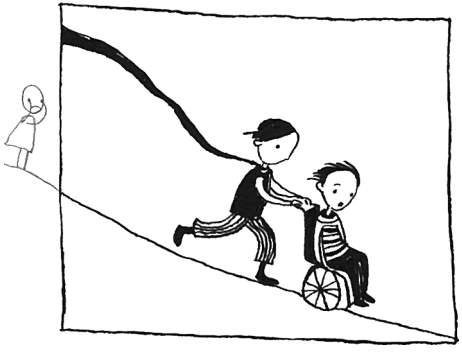
Уникайте застарілих термінів типу «інвалід», «каліка» або «загальмований». Знайте, що багато людей з інвалідністю не люблять жаргонні, евфемістичні терміни, такі, як «фізично ослаблений» і «з обмеженими можливостями». Говоріть «людина, що користується візком», а не «прикутий до візка». Візок — це те, що дозволяє людині пересуватися і брати участь в житті суспільства; він звільняє, а не обмежує.

У випадку з будь-яким порушенням уникайте негативних, таких що обмежують можливості слів, наприклад, «жертва» або «той, що страждає».

Нормально використовувати ідіоматичні вирази при розмові з людьми з інвалідністю. Наприклад, сказати «Радий був побачити вас» і «Побачимося пізніше» незрячій людині абсолютно прийнятно; вони самі весь час вживають ці вирази.

Багато людей, що мають проблеми зі слухом, спілкуються за допомогою мови жестів і вважають себе членами групи культурної та лінгвістичної меншості. Вони іноді називають себе «глухі» і можуть не приймати терміну «з порушенням слуху». Інші можуть не заперечувати проти цього терміну. Але взагалі найнадійніше називати людей, у яких є втрата слуху, але які спілкуються розмовною мовою, «слабочуючими», а людей зі значною втратою слуху «глухими».





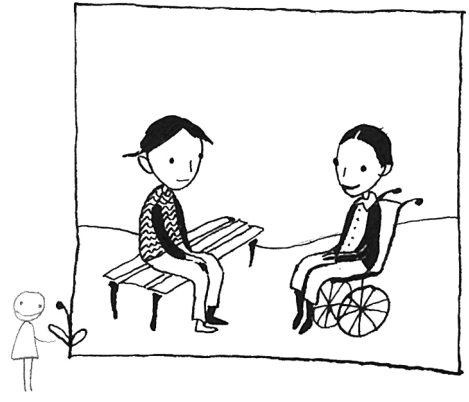
## Люди, які користуються візками або іншими засобами пересування

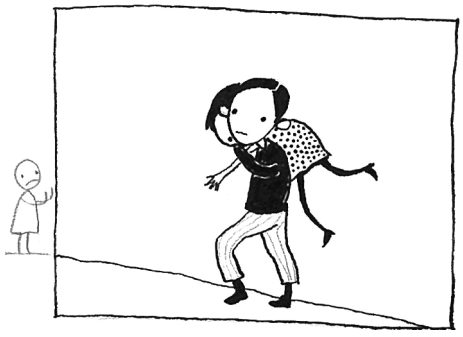
**У людей, які користуються візками,** різні порушення і різні можливості. Деякі з них добре володіють руками або кистями рук, деякі можуть вставати з коляски і навіть проходити невеликі відстані.

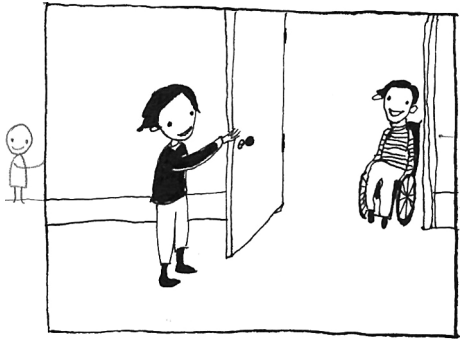
Люди, які користуються інвалідними візками, — це індивідууми, а не обладнання. Не нахиляйтеся через того, хто користується візком, щоб потиснути руку комусь іншому, і не просіть таку людину потримати пальто. Ставити свій келих на столик, прикріплений до чийогось візку, це безперечно поганий тон.

- Не штовхайте і не торкайтеся інвалідного візка людини; це частина її особистого простору. Якщо Ви будете допомагати комусь з'їхати з краю тротуару, не чекаючи інструкцій, Ви можете перекинути людину з візка. Ви можете зламати деталі візка, якщо будете піднімати його за поручні або підставку для ніг.
- Тримайте пандуси і доступні для візка двері до Вашого закладу незамкненими і незаблокованими. Наприклад, не закривайте спуски для візка горщиками з квітами.

- Пам'ятайте про обмежені рамки досяжності людини. Розміщуйте предмети так, щоб можна було легко їх взяти. І переконайтеся, що шлях пересування до прилавків і полиць є вільним.
- Розмовляючи з людиною, яка користується візком, захопіть стілець і сідайте на одному з нею рівні. Якщо це неможливо, стійте на невеликій відстані, так, щоб людина не напружувала шию, встановлюючи з Вами зоровий контакт.
- Якщо прилавок у Вашому магазині занадто високий, щоб людина, що користується візком, могла бачити, вийдіть з-за нього, щоб надати послугу. Майте під рукою зручну підставку, якщо передбачається заповнення бланків або підписання паперів. Співробітники Вашого сервісу повинні бути готові нахилитися або відокремити клавіатуру, таким чином людина, що використовує інвалідний візок, зможе поставити електронний підпис, зробивши покупки за допомогою кредитної картки.
- Якщо через Ваш будинок є різні маршрути, переконайтеся, що знаки направляють людей за доступними маршрутами всередині споруди.



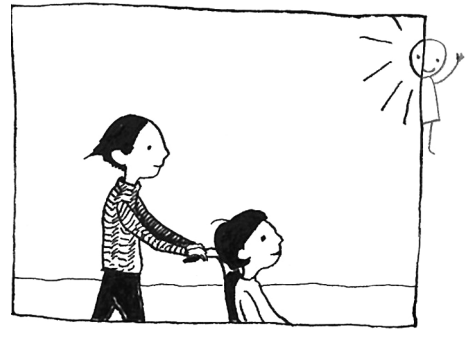


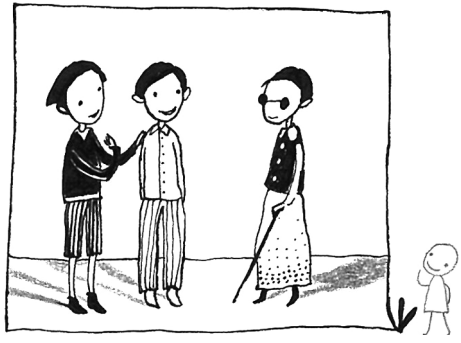


- Люди, які використовують тростини або милиці, також мають знати найлегший спосіб переміщення на місці, але сходи можуть бути для них легшими, ніж пандус. Подбайте, щоб охоронці і адміністратори могли відповісти на питання про найдоступніший шлях по будівлі і поверхах, включаючи місцезнаходження ліфтів.
- Людям, які використовують тростини або милиці, руки потрібні для рівноваги, тому ніколи не хапайте їх. Ті, хто мають обмеження рухливості, іноді спираються на двері для підтримки, коли відкривають їх. Несподіване відкриття дверей може викликати падіння людини. Навіть посування або підштовхування у візку може створити проблему. Завжди запитуйте, перш ніж надавати допомогу.
- Якщо Ви пропонуєте людині з інвалідністю сісти, майте на увазі, що крісла з підлокітниками або більш високими сидіннями для неї зручніші.
- Падіння — велика проблема для людей, у яких обмежена рухливість.
- Переконайтеся, що виставлені відповідні попереджувальні знаки після миття підлоги. Також стеліть килимки в дощові

або снігові дні, щоб підтримувати підлогу якомога сухішою. (Переконайтеся, що килимки не збиваються і не роблять підлогу непрохідною.)

- Навіть у людей, у яких немає видимих ознак інвалідності, можуть бути особливі потреби, пов'язані з пересуванням. Наприклад, у людини з дихальним або серцевим захворюванням можуть бути труднощі при ходьбі на довгі відстані або при швидкій ходьбі. Переконайтеся, що у Вашому музеї, готелі або універмазі досить лавок, щоб можна було присісти і перепочити.
- У деяких людей обмежене використання рук, кистей і пальців. Будьте готові запропонувати допомогу, щоб дістати щонебудь, взяти або підняти предмети, відкрити двері і вітрини, а також допомогти у поводженні з торговими автоматами та іншим обладнанням. При цьому пам'ятайте, що люди з подібною інвалідністю можуть володіти і певними навичками самообслуговування, а тому — питайте.







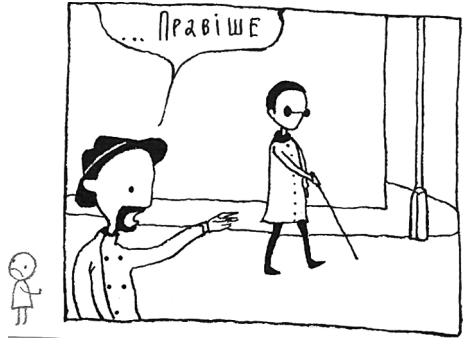
## Незрячі люди

**Незрячі люди знають,** як орієнтуватися і пересуватися по вулиці. Вони здатні їздити без сторонньої допомоги, хоча і можуть користуватися тростиною або собакою-поводирем. У людини може бути порушення зору, яке не видно. Будьте готові запропонувати допомогу — наприклад, в читанні, — коли Вас про це просять.

- Назвіться, перш ніж встановити фізичний контакт з незрячою людиною. Назвіть їй своє ім'я і свій статус, якщо це доречно, наприклад: охоронець, швейцар, соціальний працівник, адміністратор або однокурсник. І обов'язково представте її іншим присутнім, щоб вона не була виключена з кола спілкування.
- Якщо новий клієнт або співробітник є незрячим або у нього поганий зір, запропонуйте йому пройтися по Вашому підприємству.
- Якщо Ви змінили обстановку на Вашому підприємстві (наприклад, переставили меблі), повідомте про ці зміни своїх незрячих клієнтів.

- Незрячі люди можуть користуватися руками для рівноваги, так що запропонуйте свою руку — але не беріть його руку, — якщо людину потрібно провести. (Доречно, однак, підвести руку незрячої людини до поручнів або спинці стільця, щоб допомогти направити її до сходів або сидіння).
- Якщо у людини є собака-поводир, ідіть з протилежного боку від собаки. Коли йдете, описуйте обстановку, відзначаючи будь-які перешкоди, такі, як сходинки (вгору або вниз) або велика тріщина в тротуарі. До інших небезпек відносяться: обертові двері, напіввідкриті шафи або двері і предмети, що виступають зі стіни на рівні голови, такі, як висячі рослини або лампи. Якщо Ви збираєтеся про щось попередити, будьте конкретні. Крик «Обережно!» не говорить людині, чи повинна вона зупинитися, бігти, відскочити чи підстрибнути.
- Якщо Ви даєте вказівки, давайте конкретну, невізуальну інформацію. Замість фрази: «Поверніть направо, коли дійдете до «Канцелярських товарів»», — яка передбачає, що людина знає, де знаходяться «Канцелярські товари», скажіть: «Ідіть прямо до кінця цього проходу і різко поверніть направо».






## Люди з поганим зором

**Слабозрячій людині** може знадобитися письмовий матеріал, надрукований великим шрифтом. Чіткість шрифту, відповідний інтервал настільки ж важливі, як і розмір шрифту. Букви на етикетках і позначеннях повинні бути чітко написані контрастними кольорами. Більшості людей з поганим зором найлегше прочитати жирні білі літери на чорному фоні. Уникайте використання тільки великих літер, тому що людям з поганим зором найважче розрізнити кінець речення. Важливо добре освітлення, але воно не повинно бути занадто яскравим. Насправді надто блискучий папір або стіни можуть створювати відблиски, які турбують очі людей.

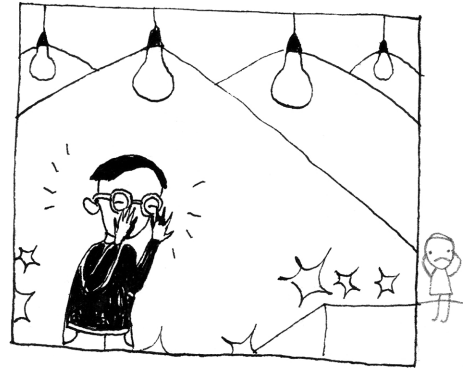
- Якщо люди з поганим зором регулярно відвідують Ваш заклад в якості клієнтів або співробітників, повідомте їх про будь-які просторові зміни, такі, як переставлені меблі, обладнання або інші предмети, які було переміщено.

## Люди, які не чують або мають втрату слуху

**Люди із вадами слуху** спілкуються за допомогою: словесної (в усній і (або), письмовій формі) мови; дактильної мови (ручний алфавіт); калькуючої жестової мови (КЖМ) і національної жестової мови (НЖМ) глухих.

Ступінь володіння цими мовними засобами у різних людей з порушенням слуху різний. У глухих людей усна (словесна) мова формується штучно. Більшість з них мають характерний «глухий» голос, нечітку вимову звуків.

Особи з різним ступенем втрати слуху потребують засобів взаємодії, які забезпечують їм найбільш адекватну комунікацію в таких значущих сферах життєдіяльності, як спілкування, навчання та трудова діяльність. Таким засобом у більшості випадків є візуально-просторова жестова мова глухих. Це не єдиний, але найбільш доступний спосіб спілкування.



Завжди доречно запитати, яка форма мови (усна, письмова, дактильна, КЖМ або НЖМ) зручніша для людини в конкретній ситуації.

Деякі люди з порушенням слуху можуть не вміти спілкуватися жестовою мовою. Вони віддають перевагу словесній мові в усній і письмовій формі або використовують різні технічні засоби.

Люди зі спеціальними імплантатами, як і інші люди з втратою слуху, зазвичай повідомляють Вам, який засіб комунікації для них краще.

Найбільш надійний і ефективний спосіб спілкування з людиною, яка з народження користується жестовою мовою, це звернутися по допомогу до кваліфікованого перекладача жестової мови. В цьому випадку дивіться прямо на людину з втратою слуху і підтримуйте зоровий контакт. Це ваш з нею діалог. Не ігноруйте її присутність. Це не ввічливо. Говоріть безпосередньо з нею («Чого б ви хотіли?»), а не з перекладачем ( «Запитайте його, що він хоче»).

Перекладач повинен розташовуватися так, щоб постійно бачити, що говорить його клієнт. Людина, незалежно від ступеня втрати слуху, повинна включатися в процес прийняття рішень щодо питань, які її зачіпають, перекладач не може приймати рішення за неї.

Перш ніж заговорити з людиною, яка має втрату слуху, необхідно переключити її увагу на себе.

Залежно від ситуації Ви можете протягнути руку або помахати нею, обережно доторкнутися або попросити людину, яка стоїть поруч, зорієнтувати Вашого потенційного співрозмовника.

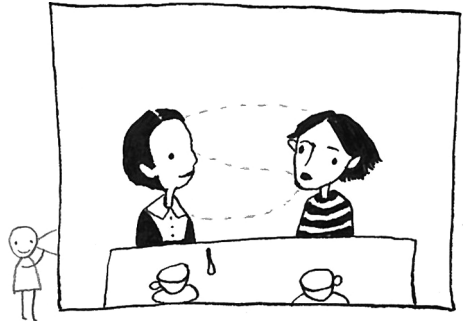
Для бесіди намагайтеся вибирати світле місце. Ваше обличчя і руки повинні бути добре освітлені. Розташуйтеся на рівні обличчя Вашого

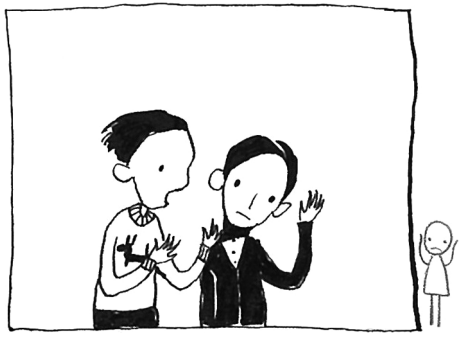
співрозмовника. Переконайтеся, що Вас слухають. На початку розмови підкресліть тему бесіди.

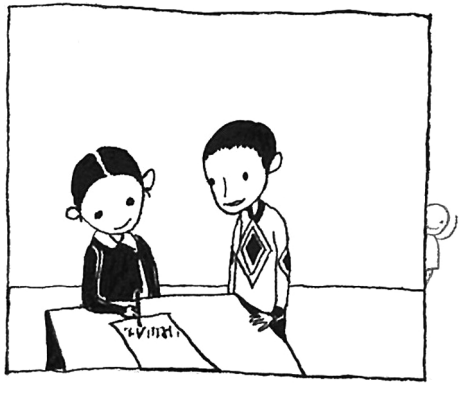
- Говоріть повільніше, ніж зазвичай, але в нормальному ритмі. Без перебільшеної артикуляції слів. Більшість людей із вадами слуху розраховують на те, що спостереження за губами співрозмовника допоможе їм розуміти. Намагайтеся не використовувати жувальну гумку, не курити і не затуляти свій рот рукою під час розмови.

- Не кричіть. Це зробить Ваше обличчя сердитим на вигляд, і передана інформація отримає викривлене емоційне забарвлення. Це може ввести в оману нечуючу людину і викликати неадекватну реакцію. У людини, що використовує слуховий апарат, він буде налаштований на нормальний рівень голосу; Ваш крик буде тільки спотворювати слова і навіть здатний викликати больові відчуття.

- Перефразуйте, а не повторюйте пропозицію, яку людина не розуміє. Потім обов'язково поверніться до колишньої фрази.







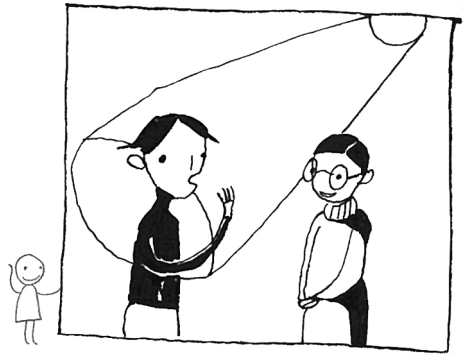
Можливо, саме ця фраза має ключове значення в конкретній бесіді і може вплинути на прийняття рішення.

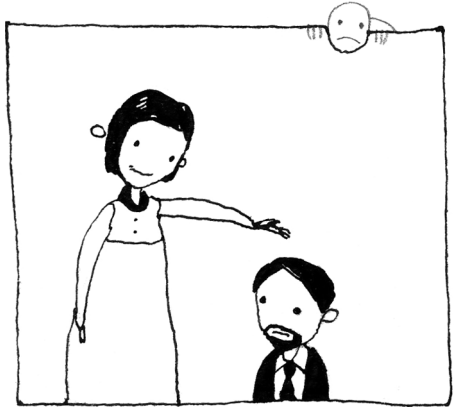
- Якщо у Вас виникли труднощі розуміння мови глухої або слабочуючої людини, дайте їй це збагнути. Разом Ви швидше знайдете оптимальний варіант спілкування.
- Якщо діалог ускладнений в силу різних причин, наприклад, таких, як шум, погане освітлення, або Ваша шикарна борода і (або) наявність вусів перешкоджає читання по губах, запропонуйте ручку і папір. Це позбавить напруги, і допоможе встановити хороший контакт.

## Люди з вадами мовлення

**Людину, яка перенесла інсульт,** яка не чує, користується імітатором голосу, заїкається або має порушення мовлення іншого роду, іноді важко зрозуміти.

- Повністю приділіть їй свою увагу. Не завершуйте і не закінчуйте її висловлювання. Якщо вам важко зрозуміти, не кивайте. Просто попросіть її повторити. У більшості випадків людина не буде заперечувати і оцінить Ваші зусилля почути те, що вона хоче сказати.
- Якщо не впевнені, що зрозуміли, повторіть для перевірки.
- Якщо і після цього Ви все ж не можете зрозуміти людину, попросіть її написати фразу або запропонуйте інший спосіб полегшити комунікацію.
- Тиха обстановка полегшує спілкування.
- Не передражнюйте і не смійтеся над людиною з вадами мовлення. Здатність ефективно спілкуватися і бути сприйнятими серйозно важлива для всіх нас.
- Пам'ятайте! Порушення мовлення не завжди свідчить про серйозніші форми інвалідності. Не поспішайте із висновками про стан та здібності людини за її першими словами.



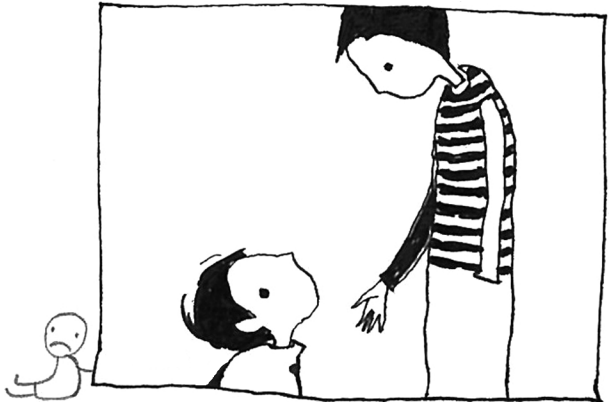


## Люди маленького зросту

**Існує 200 діагностованих типів порушень, пов'язаних із ростом,** що можуть викликати карликовість і призводять до того, що зріст людини становить 147 см або менше. Для дорослого може бути серйозною перешкодою, коли до нього ставляться як до малої дитині.

- Пам'ятайте, що необхідні предмети повинні бути в межах досяжності людини найбільшою мірою.
- Знайте, що люди маленького зросту розраховують на те, що можуть користуватися обладнанням, яке знаходиться на їх висоті. Будьте уважні і не використовуйте низько розташовані телефони, банківські апарати і пісуари, якщо вони в обмеженій кількості.
- Як і з людьми, у яких інші види інвалідності, ніколи не гладьте по голові і не робіть поблажливих жестів на адресу людини маленького зросту.

- Спілкування йде легше, коли люди знаходяться на одному рівні. Люди маленького росту різні. Ви могли б присісти на коліна, щоб бути на рівні людини; відступити так, щоб можна було встановити контакт на рівні очей і людина не напружувала шию (це буває важко зробити в переповненій кімнаті), або сісти на стілець. Ведіть себе природно і зважайте на натяки людини..






## Люди з церебральним паралічем

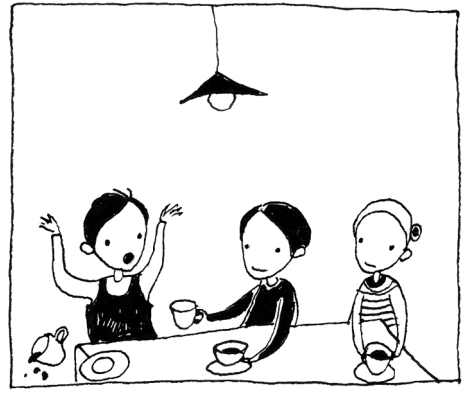
**В результаті пошкодження центральної нервової системи** людям з церебральним паралічем (ЦП) важко контролювати свої м'язи.

- У багатьох людей з ЦП буває нечленороздільна мова і мимовільні рухи тіла. Через їхню зовнішність у Вас може з'явитися ілюзія, що не варто надавати значення тому, що вони говорять. Контролюйте свої відповіді і спілкуйтеся з такою людиною так само, як спілкувалися би з будь-якою іншою людиною.

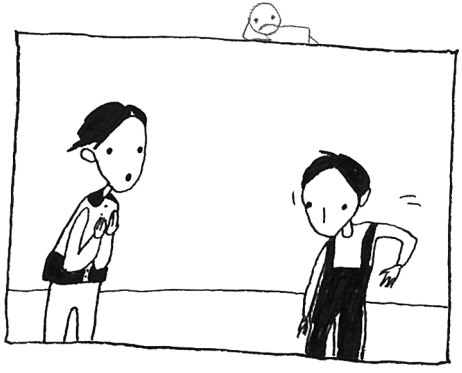
- У людини, яка Вам здалась п'яною, хворою або такою, що потребує невідкладної медичної допомоги, насправді може бути ЦП або інше порушення. Отримайте факти, перш ніж діяти згідно з Вашим першим враженням, незалежно від того, у якій сфері виникла ця ситуація — діловій, соціальній або правоохоронній.

## Люди з синдромом Туретта

**Люди з синдромом Туретта** можуть видавати звуки чи рухи, які не здатні контролювати, наприклад, нервовий тик. Невелика частина людей з синдромом Туретта мимоволі вимовляє простонародну лайку або непристойні слова. Службовцю або іншій людині з синдромом Туретта необхідно розуміння і прийняття з боку співробітників і оточуючих.



- Якщо людина з синдромом Туретта видає звуки під час бесіди, просто почекайте, поки вона припинить, а потім спокійно продовжуйте.
- Чим більше людина намагається стримати ці імпульси, тим більше їх виникає. Для людини з синдромом Туретта корисно мати можливість тимчасово залишити зустріч або перервати бесіду, щоб випустити те, що накопичилося, в усамітненому відокремленому місці.



## Люди, які виглядають інакше

**З ІНШОЮ ПРОБЛЕМОЮ** стикаються люди, не обмежені в своїй життєдіяльності, але до яких відносяться так, ніби у них є порушення, через їхню зовнішність. Люди з особливостями обличчя, такими, як «заяча губа» або розщеплене піднебіння, черепно-лицьове спотворення або захворювання шкіри; люди зі зростом або вагою значно вище або нижче середнього; люди з проявами видимих ефектів лікування, наприклад, з тремором, — коротше кажучи, люди, які виглядають інакше, часто стикаються з тим, що їх розглядають, відводять погляд або дивляться крізь них, як ніби вони невидимі.

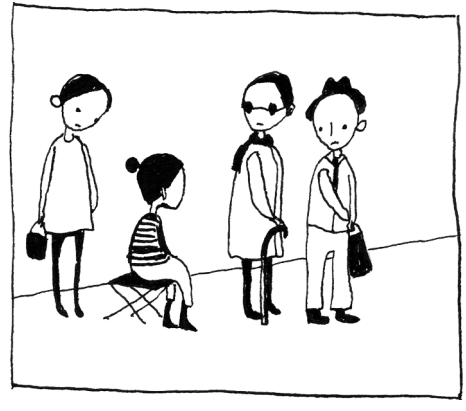
- Кожному потрібно мати позитивне уявлення про себе, щоб бути повноцінним членом суспільства. Переконайтеся, що Ви не сприяєте стигматизації людей, які виглядають інакше.
- Якщо ситуація прийнятна, почніть розмову і залучайте людину до усіх процесів, які відбуваються.

## Люди з прихованими видами інвалідності

**Не всі види інвалідності помітні.** Людина може звернутися з проханням або поводитись таким чином, що це може здатися Вам дивним. Це прохання або дії можуть бути пов'язані з інвалідністю.

- Наприклад, Ви даєте комусь, здавалося б, прості усні вказівки, але співрозмовник просить, щоб Ви записали цю інформацію. Можливо, у нього труднощі навчання, і письмова комунікація для нього більш зручна. Або хтось може попросити сісти, а не стояти в черзі. Цілком ймовірно, що ця людина виснажена таким захворюванням, як рак, або відчуває наслідки лікування.

- Незважаючи на те, що ці порушення приховані, вони реальні. Будь ласка, поважайте потреби і запити будь-якої людини, коли це можливо.





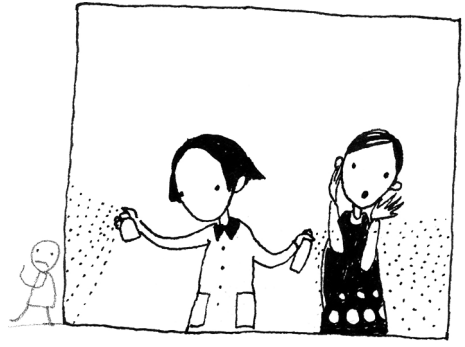
## Люди з епілепсією або припадочними розладами

**Епілепсія є неврологічним станом,** що характеризується нападами, які трапляються, коли електрична система мозку дає збій. Напади можуть бути конвульсивними або може здаватися, що людина знаходиться в трансі. Під час складних часткових нападів людина може йти або здійснювати інші рухи, в той час як насправді вона без свідомості.

- Якщо у людини напад, Ви не можете зробити нічого, щоб зупинити її. Якщо вона впала, переконайтеся, що голова захищена від травмування, і почекайте, поки напад закінчиться.
- Коли напад закінчиться, людина може відчувати себе дезорієнтованою і розгубленою. Допоможіть їй знайти відокремлене місце, щоб привести себе в порядок.
- Знайте, що пристрої звукової сигналізації та стробоскопи у деяких людей можуть викликати напади.

## Люди із множинною чутливістю до хімічних реагентів (MCS) і респіраторними порушеннями

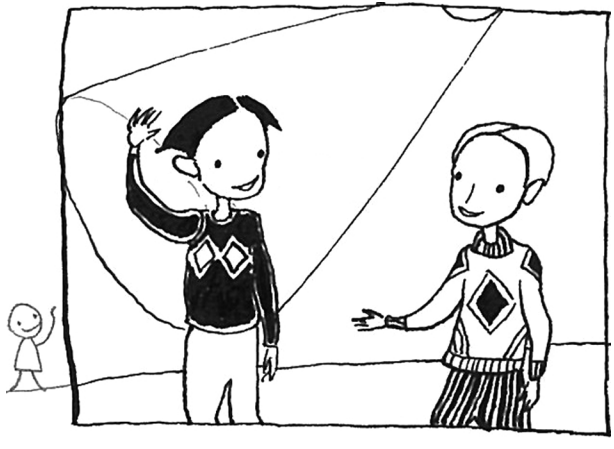
**Люди з MCS і респіраторними порушеннями,** такими, як астма або емфізема, реагують на токсини в повітрі. Задушливе повітря, випаровування від миючих засобів, парфуми, килимові покриття, освіжувачі повітря або навіть випаровування від фломастерів чи маркерів можуть викликати важку реакцію.



- Намагайтеся уникати чистки столів, вікон або інших поверхонь розпилювачами та аерозолями, коли у Вашому закладі перебувають люди. Якщо Вам потрібно використати продукт, що розпорошується, розпилюйте або наливайте його близько до матеріалу, а не у повітря. Використовуйте, за можливості, найменш токсичні продукти. Попросіть, щоб персонал, який контактує з клієнтурою, не перестарався з пахучими речовинами для догляду за тілом, такими, як одеколон, спрей для волосся, крем для рук чи лосьйон після гоління.
- Підтримка доброї вентиляції і якості повітря у приміщенні не тільки принесе користь Вашим клієнтам з підвищеною

чутливістю до хімічних речовин або дихальними порушеннями, але також допоможе Вам і всім Вашим співробітникам залишатися здоровими і активними.

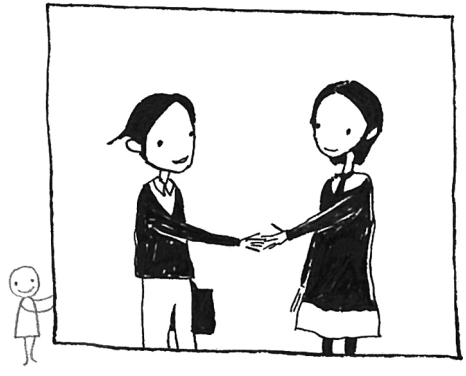
- Сигаретний дим може бути особливо шкідливим для людей з MCS або порушеннями дихання. Дотримуйтесь правил щодо заборони куріння, в тому числі, у вбиральнях і на східцях. Не дозволяйте курцям збиратися біля входу у Ваш заклад. Якщо це доречно, відведіть окреме місце для куріння, де щільно закриваються двері, а витяжка працює назовні.



## Люди з ВІЛ та СНІД

**У людей з вірусом імунодефіциту людини (ВІЛ)** або синдром набутого імунодефіциту (СНІД) пошкоджена імунна система, і їхній організм насилу бореться з інфекціями.

- Ви не можете заразитися ВІЛ від випадкового контакту, такого, як рукостискання, так що не бійтеся торкатися людини зі СНІДом.
- Однак для людини з ВІЛ або СНІДом існує значний ризик підхопити інфекцію, що переноситься повітрям. Не піддавайте небезпеці інших. Якщо у Вас інфекція дихальних шляхів або будь-яке інше захворювання, що легко передається, будьте уважні до своїх клієнтів і колег, і якщо можна, залишайтесь вдома.
- Багато людей зі СНІДом відчувають себе затаврованими. Просто привітавши або потиснувши руку цій людині, Ви даєте зрозуміти, що її приймають. Це багато значить для неї..



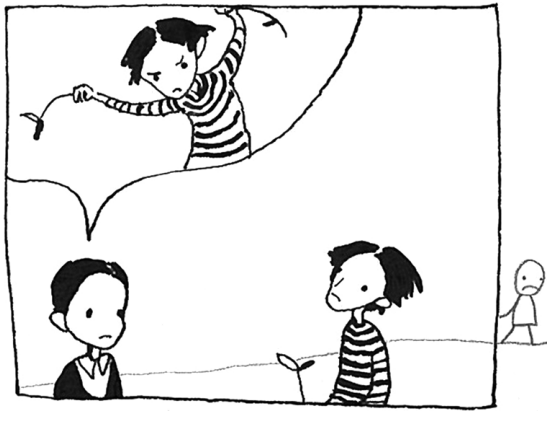


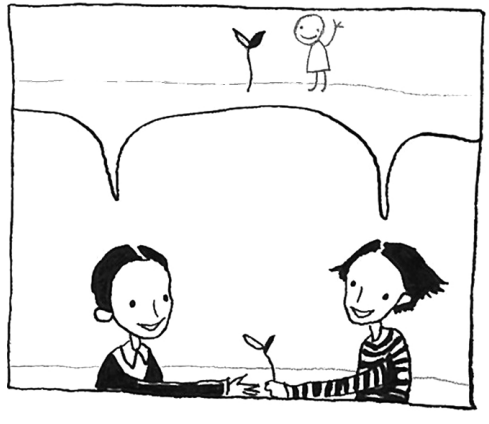
## Люди з проблемами психічного здоров'я

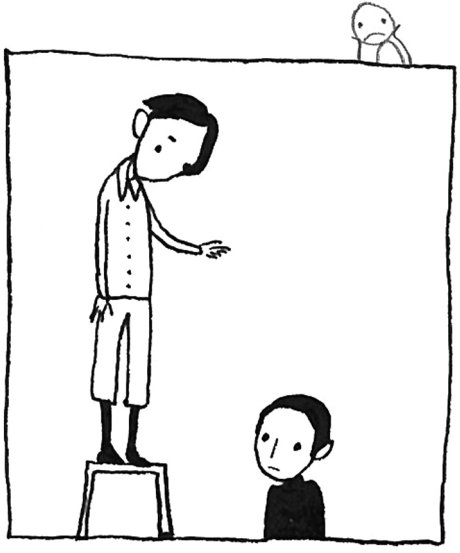
**Людям з проблемами психічного здоров'я** часом важко даються завдання та питання повсякденного життя. Їх розлад іноді заважає проявам здатності відчувати, думати або налагоджувати стосунки з іншими людьми. Більшість людей з проблемами психічного здоров'я не агресивні. Одною з головних перешкод, з якими вони стикаються, є ставлення оточуючих людей. Оскільки мова йде про приховані порушення, є шанси, що Ви навіть не зрозумієте, що у людини певний стан психічного здоров'я.

- Стрес може вплинути на здатність людини діяти. Намагайтеся зводити напруженість ситуації до мінімуму.
- У людей, що мають проблеми психічного здоров'я, різні особливості характеру і різні способи впоратися зі своїм порушенням. Деяким важко вловлювати соціальні сигнали; інші можуть бути надчуттєвими. Один може бути дуже енергійним, в той час як інший виглядає млявим. Сприймайте кожного як особистість. Запитуйте, як йому буде найзручніше, і поважайте його потреби найбільшою мірою.

- У кризовій ситуації зберігайте спокій і будьте прихильні, як із будь-ким іншим. Запитайте, чим Ви можете допомогти і чи є людина, здатна допомогти, по яку можна послати. Якщо це прийнятно у даній ситуації, дізнайтеся, чи є у людини ліки, які потрібно вживати.







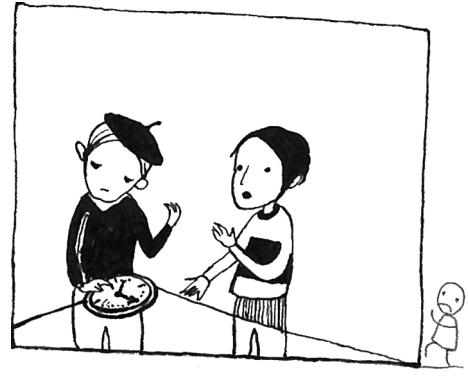
## Люди з вадами розвитку

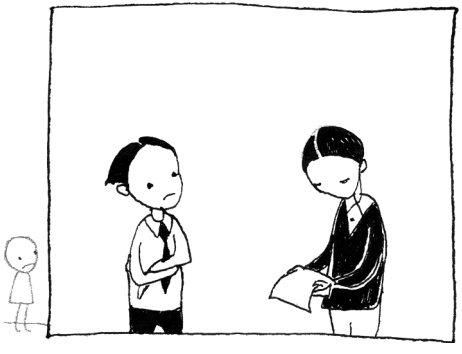
**Люди з вадами розвитку повільно засвоюють інформацію.** Їм важко використовувати те, про що вони дізналися, і застосовувати це в різних умовах або ситуаціях.

- Говоріть з людиною зрозумілими фразами, використовуючи прості слова і конкретні поняття, а не абстрактні. Допоможіть зрозуміти складну ідею, розбивши її на прості частини.
- Не використовуйте «дитячу» мову і не кажіть поблажливо до людей, у яких є порушення розвитку. Співвідносьте темп, складність і лексику своєї промови з їх можливостями.
- Пам'ятайте, що перед Вами доросла людина, і, якщо Ви не знаєте напевно, вона може приймати власні рішення.
- Люди з вадами розвитку іноді воліють сподобатися. Під час розмови людина може сказати Вам те, що, на її думку, Ви хочете почути. У певних ситуаціях, таких, як забезпечення правопорядку або медичне обстеження, це може мати серйозні наслідки, якщо Ваші методи ведення бесіди неефективні. Пи-

тання слід формулювати нейтрально, щоб отримати точну інформацію. Перевіряйте відповіді, переформулюйте кожне питання кілька разів.

- Людям з порушеннями розвитку іноді важко приймати швидкі рішення. Будьте терплячі і дайте можливість людині не поспішати.
- Зрозумілі покажчики з картинками допоможуть людині з порушеннями розвитку знайти шлях у закладі.
- Люди з вадами розвитку часто залежні від оточення. Щоб справлятися з роботою і повсякденним життям, їм необхідно, щоб все було звичним і знайомим. Знайте, що зміни в обстановці або у звичному способі життя можуть потребувати певної уваги і періоду звикання.



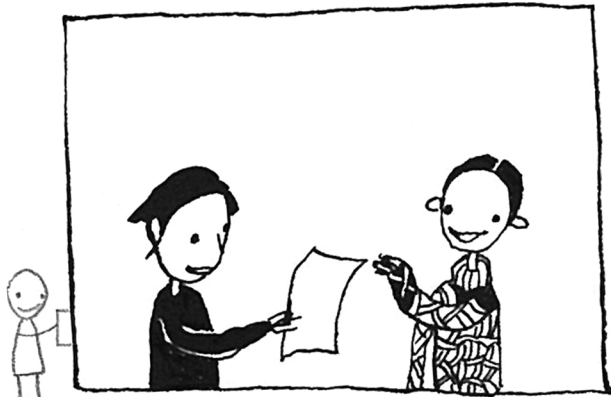


## Люди з труднощами навчання

**Труднощі навчання — це довічні розлади,** які заважають людини отримувати, повідомляти або обробляти інформацію. Хоча у них і є певні обмеження, більшість людей з труднощами навчання мають середній інтелект або вище середнього. Подібні порушення можна не помітити, тому що людина діє цілком адекватно. Наприклад, Вас може здивувати, чому у такого високоефективного співробітника проблеми в якомусь одному аспекті його роботи. Люди з дислексією або іншими порушеннями читання зазнають труднощів при сприйнятті письмової інформації. Дайте їм усні пояснення і надайте додатковий час для читання.

- Не дивуйтеся, якщо Ви даєте кому-небудь дуже прості вказівки, а він просить, щоб Ви їх написали. Усна інформація «перемішується», коли він слухає, тож, людині з розладом сприйняття слухової інформації, має потребу, щоб інформація була представлена в письмовому вигляді.

- Запитайте, як Ви можете найкраще передати інформацію. Намагайтеся чітко і ясно викладати думки. Людині з порушенням навчання буває важко вловлювати тонкощі.
- Людині буде легше працювати в тихій обстановці без таких чинників, які відволікають, як наприклад, радіо, люди, які ходять туди-сюди, або фіранки яскравого кольору.



## Люди з травматичним (або набутим) пошкодженням головного мозку

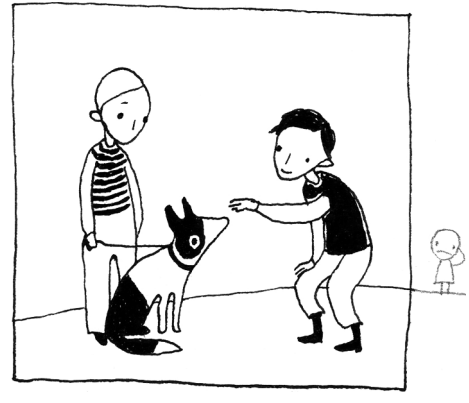
Деякі з факторів, які потрібно враховувати при спілкуванні з людьми з труднощами навчання, стосуються також людей з травматичним пошкодженням мозку.

- У людей з травмою головного мозку може бути втрата м'язового контролю або рухливості, що непомітно на перший погляд. Наприклад, людина не в змозі поставити свій підпис, навіть при тому, що може рухати рукою.
- Людина з травмою головного мозку іноді погано контролює імпульси. Вона може робити недоречні коментарі, можливо, не завжди розуміє натяки або не помічає ознаки того, що когось образила. У марних спробах зрозуміти або пояснити якісь ідеї, такі люди можуть здаватися нав'язливими. Всі ці особливості поведінки виникають в результаті травми.
- Людина з черепно-мозковою травмою не завжди здатна виконувати вказівки через погану короткострокову пам'ять або слабку орієнтацію у просторі. Вона може попросити супровід або використовувати собаку-поводиря для орієнтації, хоча і не має порушення рухливості.
- Якщо Ви не впевнені, що людина розуміє Вас, запитайте, чи хоче вона, щоб Ви записали те, що сказали.
- Людині може бути важко зосередитися або зібратися з думками, особливо в ситуації, де багато зовнішніх стимулів, як, наприклад, переповнений кінотеатр або транспортний термінал. Будьте терплячі. Якщо це можливо, запропонуйте піти куди-небудь, де менше чинників, що відволікають.

## Люди, які користуються службовими тваринами

**Деякі люди,** які не чують, не бачать, мають слабкий зір або травматичне ушкодження головного мозку, напади чи деякі інші порушення, користуються службовими тваринами, які допомагають їм у повсякденному житті.

- У таких людей іноді може не виявитися при собі документів, що ідентифікують тварину як службову. Треба бути готовим, за необхідності, відступити від правила «з тваринами вхід заборонено», щоб дозволити людині увійти зі службовою твариною.
- Загалом, службові тварини дуже добре навчені і поводяться спокійно. Ви можете попросити прибрати тварину, якщо вона не знаходиться під контролем.
- Не чіпайте службову тварину без дозволу. Вона може бути чудовою, але вона знаходиться на службі.



## ◆ ПОРЯДОК ЕВАКУАЦІЇ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ ◆ ПРИ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

**Імовірну присутність людей з інвалідністю** необхідно враховувати в плані евакуації будь-якої будівлі.

- Складіть неформальний список людей з інвалідністю, які регулярно відвідують Ваш заклад, наприклад, службовців, студентів або місцевих жителів. При формуванні списку повідомте людям, що, навіть якщо вони і не мають інвалідності, їм краще бути включеними у нього, якщо знадобиться допомога при надзвичайній ситуації. Наприклад, це може стосуватися людини, у якої стрес або дим може викликати напад астми. Оновлюйте цей список, вносячи до нього людей з тимчасовими труднощами, такими, як вагітність чи зламана нога.
- Поговоріть з кожним у цьому списку, щоб розробити найбільш ефективні заходи допомоги у надзвичайній ситуації. Наприклад, людина з когнітивним порушенням може заблукати і потребуватиме додаткових вказівок.
- Розробіть план на випадок надзвичайної ситуації, який включатиме також добровільну реєстрацію для людей, не прив'язаних до закладу, таких, як покупці, театрали, пацієнти або інші члени суспільства.
- Застосовуйте порядок евакуації на практиці і вдосконалюйте свої плани.

## ◆ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ ◆

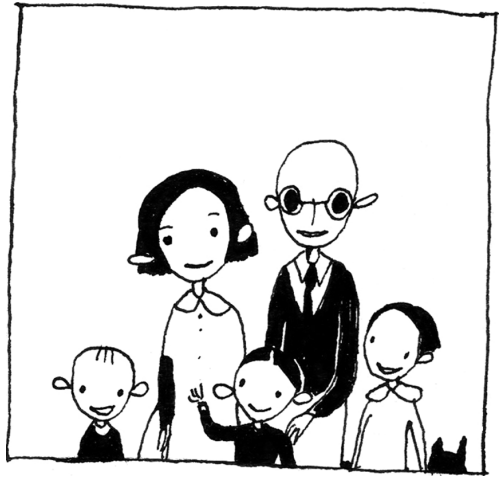
**Іноді виникають конфлікти** між людьми з інвалідністю та оточуючими у місцях, які вони відвідують по роботі, для відпочинку, навчання або медичної допомоги. Ці конфлікти, зазвичай, є результатом нерозуміння або браку інформації. Іноді конфлікти розвиваються між людьми з інвалідністю, у яких конфліктуючі потреби. Наприклад, людина з втратою слуху, не може слухати розгляд судової справи з відчиненим вікном, а людині з множинною чутливістю до хімічних реагентів потрібно, щоб вікно було відкритим для надходження свіжого повітря; той, хто користується службовою собакою, може вступити в конфлікт з людиною, у якої тривожний розлад і боязнь собак.

Всі ці ситуації вимагають гнучкості, терпіння, творчого підходу і відкритості у спілкуванні — готовності вислухати точку зору іншого і вчитися.

Іноді власних зусиль недостатньо, і сторони відчувають труднощі у врегулюванні своїх розбіжностей. У таких випадках обміркуйте залучення кваліфікованого посередника.

## ◆ ЗАКЛЮЧНЕ СЛОВО ◆

**Люди з інвалідністю** — це люди зі своїми сім'ями, роботою, захопленнями, вподобаннями, проблемами та радощами. Хоча інвалідність є невід'ємною частиною їхнього буття, не вона одна визначає індивідуальність. Не робіть з них героїв або жертв. Ставтеся до них як до особистостей.

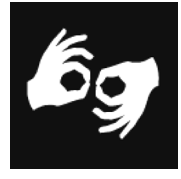


## ◆ ПОЗНАЧЕННЯ ◆

Відзначайте доступність Вашого підприємства або програми для людей з інвалідністю, використовуючи наведені нижче символи в рекламі, на листівках та як позначки в місцях обслуговування. Переконайтеся, що крім символу використовується словесний опис. Для позначки збільште символ і розташуйте там, де він буде найбільш помітний.



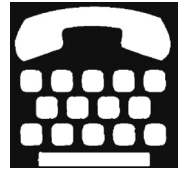
Доступ для візків



Перекладач мови жестів



Допоміжне прослуховування для слабочуючих



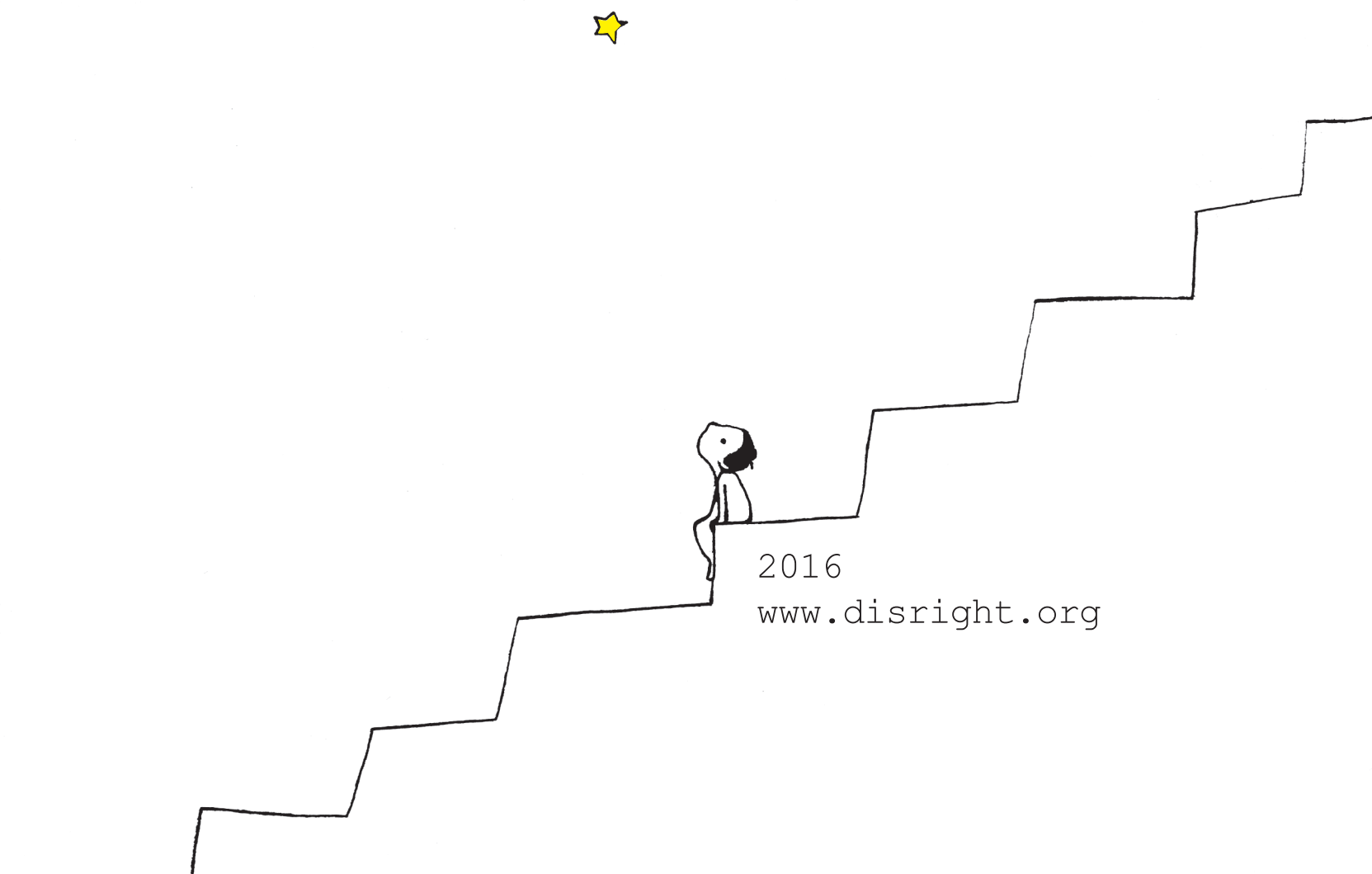
Телетайп / Текстофон

Довідкове видання

# Етикет інвалідності

Поради та побажання

Видано на замовлення Харківської обласної фундації «Громадська Альтернатива» за згодою просвітницького правозахисного закладу «Офіс з прав людей з інвалідністю» (Мінськ, Біларусь) у рамках українсько—білоруського проекту «Human rights organizations in Ukraine and Belarus — for defending public interests together!», який реалізує Правозахисний центр «Вясна» (Мінськ, Білорусь). Переклад українською здійснено волонтерами ХОФ «Громадська Альтернатива».


2016
www.disright.org