



ПАМ'ЯТКА

Про правила комунікації із людьми з інвалідністю

У рамках проєкту

“Університет рівних можливостей”



ПЕРЕДМОВА



В Україні налічується більше 2,5 мільйонів людей з інвалідністю. Усі громадяни України мають однакові права, зокрема, право на освіту. Київський національний університет імені Тараса Шевченка розвиває інклюзивне освітнє середовище, що сприяє удосконаленню освітнього процесу шляхом розбудови середовища доступності і впровадження сучасних досягнень науки та практики у галузі освітньої інклюзії.

Пам'ятка звертань до людей з особливими освітніми потребами покликана сприяти підвищенню рівня інклюзивної культури в Університеті, спрямованої на розбудову толерантної спільноти, здатної розділяти ідеї співробітництва, поваги до різноманіття, визнання цінності кожного суб'єкта освітнього процесу.

Висловлюємо подяку учасникам створення Пам'ятки:

- Центру інноваційного розвитку КНУ імені Тараса Шевченка
- Студпарламенту КНУ імені Тараса Шевченка
- Соціальному проєкту «Inclusive friendly»

ЗМІСТ

ВСТУП

1. Правила із комунікації з людьми із порушенням опорно-рухового апарату, на візках та з ДЦП	1-4
2. Поради із супроводу людей на візку	4-5
3. Поради із комунікації та роботи з людьми з порушенням зору	5-6
4. Правила із супроводу незрячої людини	6-7
5. Поради при організації заходів	7-8
6. Правила надання першої допомоги при нападі епілепсії	9



Інклюзивне середовище: тут комфортно кожній людині та враховуються інтереси й потреби кожного, а всі люди поважають відмінності один одного. Створення інклюзивного середовища має починатися із правильного звертання.

Слід відмовитися від образливих, закоренілих термінів і вживати такі:

Інвалід,
каліка,
неповносправний
Людина
з інвалідністю

Пояснення:

Слово «інвалід» некоректне. Не варто звертати увагу на особливості людини та вказувати на певні її недоліки. До того ж це є порушенням Закону України, підписаного Президентом у грудні 2017 року, згідно з яким слово «інвалід» мають вилучити з усіх нормативно-правових документів.

Людина
з особливими
потребами
Людина
з інвалідністю

Пояснення:

Люди з інвалідністю — це група громадян, що налічує 2,5 млн людей в Україні. У них є відповідний запис у медичній картці, і в більшості — посвідчення. Натомість люди з особливими потребами — це вагітні жінки, неповнолітні діти, люди похилого віку, люди з алергією, діабетом тощо. Тобто у кожного з нас є певні особливі потреби у той чи інший період життя. Тому — люди з інвалідністю!

Примітка

Дехто із представників людей з інвалідністю називає себе інвалідом. Це не означає, що ви маєте повторювати за ними чи виправляти. Ви робите перший крок, тому дотримуйтеся правил термінології і будьте кращою людиною!

Людина
з обмеженими
можливостями
Людина
з інвалідністю

Пояснення:

Якщо у вас немає інвалідності, ви пробіжите марафон відстанню 42 км? Люди з порушеннями слуху, зору та інші можуть. До людей з інвалідністю не можна звертатися, використовуючи ярлики. Люди самі визначають, що вони можуть, а де вони мають обмеження.

Глухий/
Глухонімий
Нечуючий
або людина
з порушенням
слуху

Пояснення:

Насамперед людина, а потім її особливість! Щодо «глухонімий»: це нав'язаний та неправильний термін. Глухонімота - дуже рідкісне захворювання, коли уражені органи слуху та мовлення. Більшість нечуючих людей не спілкуються не тому, що не можуть, а тому, що не чують себе.

Сліпий
Незрячий
або людина
з порушенням
зору

Пояснення:

Насамперед людина, а не її особливість!

Візочник,
ДЦПшник
Людина на візку,
людина з ДЦП

Пояснення:

Як ви б описали дорослу людину: людина з рудим волоссям чи «рижик»?



Детально розглянемо окремі нозології*, а також правила поведіння та комунікації з людьми, що мають певну інвалідність.

Люди з порушенням опорно-рухового апарату, на візках та з ДЦП

ДЦП — це порушення центральної нервової системи, що впливає на правильну роботу окремих м'язів, можливість контролювати рухи та поставу.

- Навіть якщо людина має фізичне порушення, все одно ви маєте простягнути їй руку для привітання при зустрічі.
- Говоріть саме з людиною, яка має інвалідність, навіть якщо поруч з нею є її супроводжуючий.
- Не потрібно «солодких слів» щодо її мужності, сили волі і т.д. — це зайве.
- Контролюйте, щоб ваш погляд був сконцентрований саме на людині, а не на її особливості.
- Якщо людина потребує допомоги — обов'язково запропонуйте їй, але водночас будьте готові до того, що вона може її не прийняти.
- У розмові викорисетовуйте такі фрази, як «присісти», «пройти». Якщо розмова людиною на візку затягнулася — опустіться до рівня її очей або сядьте на стілець.
- Зосереджуйтеся на словах людини, а не на її руках або ногах.

*Нозологія - це вчення про хвороби, їх класифікацію й номенклатуру, про діагноз, етіологію, патогенез, загальні принципи лікування та профілактики захворювань.

- Не перебивайте, не намагайтеся пришвидшити розмову — дозвольте співрозмовнику донести свої думки. Відповідно, не сповільнюйте навмисно і свою вимову.
- На відміну від людей з ДЦП, люди з травмами хребта частіше вільно володіють руками, тому можуть самостійно керувати візком. Незважаючи на травму нижніх кінцівок, вони можуть самостійно сидіти на стільці.
- Люди з травмою хребта зазвичай не мають проблем з вимовою та м'язами обличчя.
- Візок — це особистий простір людини! Ви маєте завжди питати дозволу, перш ніж узятися за візок та відвезти/посунути його. У жодному разі не вішайте свої речі на візок.
- Говорити людині на візку «поїхали зі мною» некоректно, адже візок - це фактично її ноги.

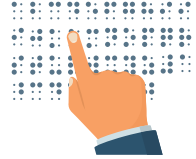
Поради із супроводу людей на візку



- Спускати зі сходів людину на візку потрібно спиною вперед, ставши на одну сходинку нижче та трохи нахиливши візок до себе.
- Піднімати візок — за тим самим механізмом, однак треба стати на одну сходинку вище.
- Якщо на дорозі трапляються виступи, спочатку треба трохи підняти колеса візка, аби проїхати далі.
- Якщо ви є організатором якогось заходу, враховуйте архітектурну доступність до нього. У випадку, коли вона відсутня, - попередньо повідомте учасників про це.

- Інформаційну стійку, столи для кави варто розмістити на рівні користувачів візка.
- Предмети для перерви на каву також повинні бути зручними для людей на візку: чашки мають бути з широкими вухками, гнучкими соломинками та серветками для одягу.

Поради із комунікації та роботи з людьми з порушенням зору



Людина отримує 90% інформації про навколишній світ саме завдяки зору.

- Багато незрячих не любить розповідати про причини своєї сліпоти, тому не виявляйте своєї цікавості з цього приводу.
- Пропонуйте свою допомогу, проте не вважайте, що людина дійсно її потребує.
- Говоріть людині ким є ви та інші співрозмовники, називайте імена. Якщо маєте бажання потиснути руку, скажіть про це.
- При зустрічі з незрячою людиною завжди слід відразу представитися, а не питати, чи впізнає вона вас.
- Якщо ви спілкуєтеся з групою незрячих осіб, кожного разу називайте ім'я того, до кого саме звертаєтеся.
- Якщо робите переміщення, повідомте про це незрячого, щоб він не говорив «у порожнечу».
- У розмові з незрячою людиною уникайте вказівки на колір, виразів на зразок «помацайте», «я відведу Вас». Краще говорити я «сходжу з Вами», «подивіться» — оскільки очима незрячих є паличка чи поводир.

- При своїй розповіді не уникайте опису форми предмету — навпаки, інформуйте людину з порушенням зору, що відбувається навколо.
- Завжди звертайтеся до незрячої людини, а не до її поводиря.
- Якщо ви хочете зачитати щось незрячій людині — не змінюйте манеру свого мовлення: говоріть нормальним голосом, не пропускайте інформацію (якщо вас про це не попросили), не замінійте читання переказом.
- Якщо незряча людина має підписати якийсь документ, спершу прочитайте його їй. Інвалідність зовсім не звільняє людину від юридичної відповідальності, обумовленої документом.
- Уникайте незрозумілих пояснень та інструкцій, як-от «склянка знаходиться десь там». Чітко повідомляйте про те, де що знаходиться, а за необхідності доповнюйте пояснення деталями.
- Не забирайте та взагалі не чіпайте тростину незрячої людини.
- Собака-поводир — не просто звичайна домашня тварина. Не торкайтеся її, не давайте команд, не грайтеся.

Правила із супроводу незрячої людини



- Перед тим, як надати людині допомогу, спитайте її, чи вона цього потребує. Дочекайся позитивної відповіді.
- Правильний супровід має виглядати так: незрячий тримає зрячого за руку трохи вище ліктя і йде на пів кроку позаду, встигаючи реагувати на всі особливості маршруту.
- Озвучуйте всі свої дії: «Попереду сходинки вниз; поруч яма».
- При наданні допомоги рекомендується підходити до сходів під прямим кутом.

- Якщо на вашому шляху трапляються сходинки, при спуску або підйомі достатньо просто сказати: «Увага, сходинки (вгору чи вниз)». Незрячий має взяти вас під руку, а ви маєте покласти іншу його руку на поручні. Далі, виконавши цей алгоритм, підіймайтеся або спускайтеся сходами.
- Якщо потрібно пройти крізь двері, незрячий має знаходитися від супроводжуючого з тієї сторони, де відчиняються двері — зліва чи справа.
- Якщо ви супроводжуєте людину в приміщенні, коротко опишіть, де саме ви знаходитесь (приклад: «У центрі зали, приблизно за шість кроків від Вас, стоїть стіл»). Попереджуйте про перешкоди: пороги, сходи, низькі одвірки тощо. Зверніть увагу на присутність скляних об'єктів.
- Коли пропонуєте незрячій людині присісти, не саджайте її самостійно, а спрямуйте її руку на спинку стільця або на бильце.

При організації заходу враховуйте такі поради:

- У реєстраційній анкеті запитуйте, чи має учасник заходу особливі потреби та які саме.
- Завжди дізнавайтеся, у якій формі людина хотіла б отримати інформацію (шрифт Брайля, великий шрифт, диск, аудіокасети, флешка).
- Під час візуалізації свого виступу використовуйте контрастні маркери та стікери.
- На всі скляні поверхні наклейте жовті кружечки, на першу та на останню сходинки - контрастну жовту стрічку.
- Надайте базові знання та навички комунікації і супроводу волонтерам і персоналу заходу.

Люди з порушенням слуху сприймають ваші думки через жестову мову (саме так правильно говорити). Основними складовими є вираз обличчя та мова тіла, оскільки люди з порушеннями слуху мають виняткову здатність зчитувати невербальні сигнали спілкування.

• Щоб спілкуватися з людьми, у яких є вади слуху, вам потрібно:

- знайти тихе та добре освітлене місце та стати на відстані 1 метра від вашого співрозмовника;
- говорити лише тоді, коли маєте зоровий контакт зі співрозмовником;
- якщо вас перепитують, не повторювати ту саму фразу. Краще перефразувати.

Також:

- Не жуйте жуйку під час розмови.
- Якщо у вас густа борода чи пишні вуса, артикулюйте чіткіше.
- Звертайте увагу на свою артикуляцію.
- Говоріть повільніше та не кричіть на співрозмовника.
- У розмові можете вживати слова "слухай", "скажи"— це нормально.
- Якщо ви спілкуєтеся за допомогою спеціаліста жестової мови, звертайтеся безпосередньо до людини з вадами слуху й говоріть до неї.
- Деякі люди з вадами слуху можуть говорити по телефону, в інших випадках біля контакту є напис "смс" — це означає, що ваш співрозмовник не може говорити по телефону.
- Не просіть нечуючу людину передати слухавку іншому.
- Під час реєстрації на будь-який захід запитуйте про особливі потреби учасника за допомогою реєстраційної анкети.
- За потреби запросіть перекладача жестової мови.
- Основні тези виступу виводьте на електронну дошку як презентацію або фіксуйте на дошці.
- За потреби допоможіть людині зайняти відповідне місце в аудиторії.
- Персонал та волонтери заходу повинні мати базові навички комунікації з нечуючими людьми.

Правила надання першої допомоги при нападі епілепсії

Епілепсія — це захворювання нервової системи, що характеризується схильністю до судомних нападів із втратою свідомості.



При нападі епілепсії:

- Не панікуйте, оскільки несете відповідальність за життя іншої людини, тому зберігайте спокій.
- Будьте поруч під час нападу, після — заспокойте людину та допоможіть прийти до тями.
- Важливо, щоб нічого не загрожувало. Якщо все гаразд, не чіпайте й не рухайте людину, у якої стався напад. Відсуньте подалі предмети, якими вона може вдаритися. Обов'язково зафіксуйте час початку нападу.
- Зніміть чи розстібніть одяг, який може стягувати людину. Бажано повернути голову вбік.
- Не тримайте людину в нерухомому стані. М'язи це не розслабить, але може стати причиною травм.
- У людини під час нападу може трапитися короткочасна зупинка дихання. Не робіть ніяких дій, щоб його відновити через декілька секунд воно повернеться. Але не забувайте перевіряти пульс.
- Якщо відбулося мимовільне сечовипускання, накрийте низ людини тканиною до закінчення нападу. Це позбавить від ще одного подразника у вигляді запаху й відповідно від посилення нападу.
- Не кладіть нічого до рота. Помилково вважають, що в людини під час нападу має запасти язик. Не намагайтеся силою розкрити щелепи та помістити між ними якісь тверді предмети: є ризик, що після чергового нападу людина може вас укусити або розкришити собі зуби.