Взаємодія та спілкування з людьми з інвалідністю та людьми літнього віку

Спілкуючись з людьми з інвалідністю та людьми літнього віку, багато людей можуть не знати, що робити, як діяти, що правильно, а що може бути образливим. У цьому документі викладено ключові практичні поради для гуманітарних акторів та інших.

Ключові принципи взаємодії та спілкування з повагою:

- ✔ **Зосередьтеся на тому, що люди можуть та вміють.** Почніть із принципу, що кожен може брати участь і робити власний вибір.
- ✔ **Ставтеся до людей з інвалідністю та людей літнього віку з повагою та гідністю.** Не говоріть зверхньо та поблажливо, ставтеся до дорослих як до дорослих. Якщо людина виглядає або поводиться інакше, ніж інші члени групи чи спільноти – ваше ставлення повинно бути рівним.
- ✔ **Посилайтеся на інвалідність особи, лише якщо це необхідно.** Не треба ставити особистих питань про їхню інвалідність.
- ✔ **Завжди розмовляйте безпосередньо з людиною з інвалідністю, а не з третьою особою.** Не звертайтеся замість цього до особи, яка може допомагати людині, і не розмовляйте з нею безпосередньо, наприклад, члени сім'ї, опікуни, супроводжуючі, або перекладачі жестової мови.
- ✔ **Поважайте потреби та прохання людини з інвалідністю або людини літнього віку.** Вони краще розуміються на тому, що їм потрібно.

Порада: найефективніший підхід, якщо ви не впевнені, що робити в ситуації, яка стосується людини з інвалідністю або людини літнього віку, це просто запитати її, що їй потрібно та чого вона воліє.

Додаткові конкретні поради щодо спілкування з людьми з інвалідністю та людьми літнього віку:

Якщо людина не бачить або має порушення зору:

- Назвіться / представтеся.
- Має бути зрозумілим, коли ви звертаєтесь до людини, приверніть увагу, назвіть її ім'я.
- Прочитайте вголос те, що написане, або опишіть зображення.
- Важливо, щоб одночасно розмовляла лише одна людина.
- Поясність, що відбувається впродовж активності / розмови.
- Поінформуйте людину, коли ви залишаєте кімнату / завершуєте розмову.
- Якщо ви залишаєте людину саму, поінформуйте її про розташування виходу, а потім переконайтеся, що людина знаходиться біля якогось орієнтиру, наприклад, біля столу, стільця тощо. Скеруйте людину, щоб вона самостійно торкнулась поруччя чи спинки стільця, могла підійти до сходів або сидіння.
- Не торкайтесь білої тростини чи собаки-поводиря.

Якщо людина не чує або має порушення слуху:

- Запитуйте, який тип спілкування є найкращим для неї – наприклад, читати по губах, жестова мова, допомога з боку члена родини, або у письмовій формі.

- Слід привернути увагу людини перед тим, як почати говорити, та дивитися на людину, коли розмовляєте або звертаєтесь до неї.
- Використовуйте наочні формати спілкування: малювання, письмо, демонстрації, жести.
- Пам’ятайте, що мова тіла є важливою – людина може покладатися на візуальні підказки.
- Запитайте людей, де б вони хотіли сісти для розмови.
- Розмовляйте нормальним тоном: не треба кричати або шепотіти.
- Не перебільшуйте артикуляцію.
- Зменшіть рівень шуму та факторів відволікання. Одночасно повинна розмовляти лише одна людина, звук мобільного телефону треба вимкнути та переконатися, що немає інших сторонніх звуків та фонового шуму.

Якщо людині важко розуміти чи зосередитися:

- Подавайте інформацію як у візуальному, так і в звуковому форматах. Приорітезуйте використання візуальних форматів спілкування: картинки, фотографії, малюнки, демонстрації, жести.
- Повторюйте ключові концепції та використовуйте практичні демонстрації для сприяння розумінню.
- Використовуйте чітку мову/прості слова та уникайте довгих речень.
- Пам’ятайте, що мова тіла важлива – вони можуть покладатися на візуальні підказки.
- Будьте терплячими та дайте людині стільки часу, скільки вона потребує.

Якщо людина має складнощі мовлення:

- Не вдавайте, що розумієте, якщо ви не зрозуміли – попросіть людину повторити вам ще раз, якщо це необхідно.
- Якщо після спроб ви все таки не можете зрозуміти людину, попросіть її написати чи запропонуйте інший спосіб спілкування. Ви також можете поставити закрите питання, на яке можливими відповідями є «так чи ні», якщо потрібно.
- Не робіть припущень, що труднощі зі спілкування пов'язані з інтелектуальними порушеннями.
- Будьте терплячими і не перебивайте співбесідника. Дайте людині більше часу для того, щоб вона могла висловити свою думку.
- Не переривайте і не закінчуйте речення замість неї.

Коли людина поводиться інакше за інших членів групи / спільноти:

- Підтримуйте спокійну розмову та не змушуйте людей відчувати, ніби ви хочете завершити розмову або виключити їх зі спілкування.
- Завжди ставтеся до людини з повагою та запитуйте її думку під час обговорень.
- Будьте гнучкими та надайте можливість людині самій зробити вибір щодо того, як він/вона буде брати участь в дискусії. Запитайте, що для них є найбільш комфортним, наприклад, деяким людям може бути некомфортно, перебуваючи в дуже великій групі людей, спланууйте альтернативні варіанти.
- Запитайте чи ви можете надати додаткову допомогу.

Взаємодія з людиною, яка використовує допоміжні засоби (наприклад, крісло колісне, милиці, тростину)

- Якщо ви пропонуєте допомогу, зачекайте, доки пропозицію приймуть, а потім вислухайте або попросіть інструкцій.
- Не спирайтеся на крісло колісне і не тримайтеся за нього, це особистий простір людини
- Переконайтеся, що людина завжди може мати під рукою допоміжний засіб.

- Не смикайте за руку людину, яка користується опорними тростинами або милицями.

Документ підготовлений за матеріалами організацій людей з інвалідністю