



USAID

ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ «СПРАВЕДЛИВЕ ПРАВОСУДДЯ»



ПРАЦІВНИКАМ СУДУ ПРО ЕТИКУ СПІЛКУВАННЯ З ЛЮДЬМИ З ІНВАЛІДНІСТЮ



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **Інвалідність** – поняття, яке еволюціонує і є результатом взаємодії між людьми, які мають порушення здоров'я, та перешкодами у стосунках і середовищі, і яка заважає їхній повноцінній і ефективній участі у житті суспільства на рівні з іншими
(Конвенція ООН про права людей з інвалідністю, преамбула)





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **До людей з інвалідністю належать особи зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які під час взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими.**

(Конвенція ООН про права людей з інвалідністю ст.1)



“ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ”

- Стандарти, що встановлюються Конвенцією ООН про права людей з інвалідністю, не є чимось абсолютно новим і не створюють “нових” прав.
- Норми Конвенції скоріше дають тлумачення тих особистих, політичних, соціальних, економічних та культурних прав, що належать кожній людині.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Понад мільярд людей мають деяку форму інвалідності, що становить близько 15% населення світу.
- Від 110 мільйонів і 190 мільйонів дорослих людей (15 років і старші) мають значні труднощі у функціонуванні. Показники інвалідності збільшуються у зв'язку зі старінням населення і зростанням хронічних порушень здоров'я.

Інформаційний бюлетень Всесвітньої організації здоров'я N352, грудень 2015р. (www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/ru)



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

ЧАСТКА ІНВАЛІДІВ В КРАЇНАХ ЄВРОПИ (% ВІД НАСЕЛЕННЯ)



Згідно даних: EUROSTAT, <http://www.ukrstat.gov.ua/>



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Забезпечення доступності суду для громадянина, зручність в отриманні ним судових послуг, комфортне перебування відвідувача у стінах суду є одним з основних складових управління роботою суду і головним завданням ефективного адміністрування в суді.





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- В більшості випадків люди з інвалідністю не так часто звертаються до суду з різних причин: фізична неповносправність та ментальність, правовий нігілізм, зневіра у можливість вирішення проблеми через суд, архітектурні та інформаційні бар'єри тощо...





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Відповідно, працівники суду також мають надто малий досвід у спілкуванні з такими людьми при наданні послуг, або не мають досвіду взагалі, тож подекуди і неготові до цього.
- Одне з важливих та найпростіших рішень покращення доступності суду для людей з інвалідністю – змінити ставлення до таких відвідувачів.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

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

*Людина з інвалідністю
може бути також і
Вашим колегою*





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- В середині уваги – **людина**.
- Ставитись до кожної людини з особливими потребами як до особи, яка має свої вподобання.
- Завжди зосереджуватись на людині, а не на її інвалідності.



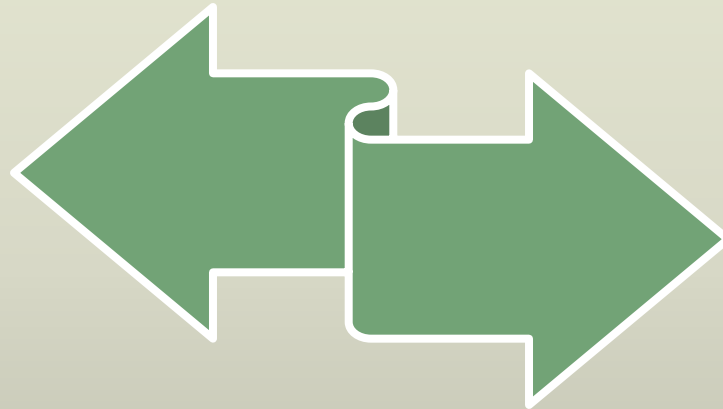


"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Люди з інвалідністю мають такий же спектр емоцій, вольових установок, прагнень, потреб, бажань, що й «нормативні» особи,
- а тому психологічні особливості людей з інвалідністю визначаються **не стільки природою та фізіологією** їхньої фізичної чи психічної неповносправності, скільки **суспільним ставленням** до такої неповносправності.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Зазвичай люди з інвалідністю, що приходять за задоволенням своїх прав до суду, є активними особистостями, що ведуть повноцінне громадське та суспільне життя, а тому не потребують жалю або співчуття і демонстрація такого ставлення викличе у них тільки роздратування та явну або приховану агресію.
- Для людей з інвалідністю є важливим і необхідним повне й ефективне залучення та включення до суспільства, вільний доступ до суспільних благ.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **Суспільні блага** — це те, що однаковою мірою доступно всім членам суспільства і не вимагає безпосередньої оплати
- Класичними прикладами таких благ є законодавча система, можливість користування громадськими спорудами — дорогами, парками, маяками тощо
- Найважливішими суспільними благами є освіта, медичне обслуговування, національна оборона, національні культурні заклади та, звичайно, доступ до правосуддя.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Стаття 6 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод закріплює право кожного на справедливий і публічний розгляд його справи упродовж розумного строку незалежним і безстороннім судом, встановленим законом.
- Здійснення цього права є можливим лише за умови особливих зусиль з боку держави. Оскільки людині з інвалідністю потрібні додаткові умови для соціальної адаптації.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **Соціальна адаптація** — це взаємозумовлений процес пристосування індивіда до соціального середовища і пристосування суспільства до потреб особистості через їх задоволення.
- Відповідність між рівнем соціальних потреб і рівнем їх задоволення визначає рівень соціальної адаптації.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Соціальна адаптація пов'язана насамперед із доступністю для людини основних суспільних благ, а також можливістю її повноцінної самореалізації.
- Вільний доступ до правосуддя і повноцінна реалізація своїх громадянських прав є невід'ємною умовою соціальної адаптації осіб з інвалідністю.
- Свобода висловлення думки та переконань, а також доступ до інформації для людини з інвалідністю має той самий зміст, що і для кожної людини.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Найкращий спосіб зробити ваше спілкування привабливим – зробити його максимально доступним.
- Це зовсім не важко – навчитись спілкуватись з усіма відвідувачами суду та за потреби надавати їм практичну допомогу.





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **Основні правила:**
- Зробити крок назустріч і спитатися – чим можна допомогти.
- Допомога має бути ненав'язливою і не надмірною. Вислухайте, що і як робити. Люди 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 із документами, мати можливість сидіти поруч за столом.
- Майте на увазі, що у неповносправної людини можуть бути проблеми у користуванні письмовим приладдям тощо. Запитуйте, чи потрібно в цьому допомогти.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **Етика спілкування з людьми з інвалідністю**
- **Вади опорно-рухового апарату.**

Більшість приміщень судів є недоступними для осіб, які пересуваються в кріслі-візку.

В такому випадку необхідно:

1. Забезпечити особі з інвалідністю можливість повідомити працівників суду про необхідність отримати послугу і допомогу - контактувати з адміністрацією.

Бажано – не кнопкою дзвінка виклику персоналу, а переговорним пристроєм з відеокамерою (домофоном).





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- 2. Після з'ясування причини звернення за посередництвом кнопки виклику(відеофону), до особи з інвалідністю виходить уповноважений представник адміністрації суду.
- 3. При потребі потрапити в приміщення суду з'ясуйте – як допомогти, щоб проїхати в дверях, переїхати через поріг, піднятися по сходах тощо.
- 4. При потребі перенести людину у візку - запитуйте, за які частини візка можна брати, щоб піднімати. Не хапайтеся без попередження за крісло-візок.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **Не поведіться 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.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **Етика спілкування з людьми з інвалідністю**
- **Вади слуху і мови.**
- Важливо, щоб в приміщеннях суду була **повноцінна візуальна інформація.**



- Люди з вадами слуху зовні 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 відчує до Вас довіру.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- 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/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.



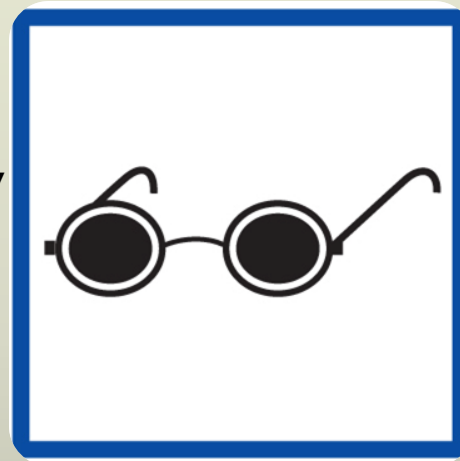
"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- 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.**
- Переписуйтеся, щоб уникнути труднощів при усному спілкуванні.
- Говоріть ясно та чітко, не змінюйте теми розмови.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **Етика спілкування з людьми з інвалідністю**
- **Вади 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 приміщенні попереджуйте про перешкоди, які є на шляху, наприклад: «зараз будуть сходи, двері з порогом тощо». При можливості озвучуйте інформацію про оточення.





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Якщо припровадили незрячу людину до якогось кабінету службової особи, то інформуйте, куди ви привели, називайте цю людину і інших присутніх.
- Якщо збираєтеся читати, попередьте про це.
- Не замінійте читання будь-якого документу його переказом, особливо, якщо при цьому треба поставити підпис.
- Якщо рухайтесь, то попередьте про це.
- Не тягніть за собою. Поясніть чітко – куди потрібно іти.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

Етика спілкування з людьми з інвалідністю **Люди з гіперкінезами (спастикою)**

Гіперкінези – безконтрольні рухи тіла та кінцівок, які притаманні зазвичай людям, що мають ДЦП. Вони також можуть виникати в людей з пошкодженням спинного мозку.



- Якщо Ви бачите людину з гіперкінезами, не треба надто звертати увагу на неї.
- Під час розмови не відволікайтесь на несвідомі рухи Вашого співрозмовника, тому що можете пропустити щось важливе, і тоді Ви і Ваш співрозмовник будете в незручному становищі.
- Пропонуйте допомогу ненав'язливо, не привертаючи загальної уваги.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- Під час спілкування розташуйте місця так, щоб людина з гіперкінезами не заважала іншим людям мимовільними рухами.
- Не бійтесь суперечити людині з гіперкінезами, боячись її розхвилювати. Позиція "тільки не хвилюйся", "добре" призведе до втрати часу та нервів. Спокійно аргументуйте, якщо бачите, що співрозмовник хвилюється.
- При гіперкінезах зустрічається ускладнення мовлення.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- А головне – ставитись до людей з інвалідністю так само, як і до інших людей – з **повагою**.

Складовими такого відношення є:

- Толерантність
- Рівноправ'я
- Розуміння
- Шанобливість
- Визнання
- Сприйнятливість





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **"Універсальний дизайн"** – означає дизайн предметів, обстановок, програм та послуг, покликаний зробити їх максимально можливою мірою придатними для використання для всіх людей без необхідності адаптації чи спеціального дизайну.
- **"Універсальний дизайн"** не виключає **допоміжних пристроїв** для конкретних груп інвалідів, де це необхідно.

(ст.2 Конвенції)



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- На національному рівні право безперешкодного доступу гарантується наступними документами:
- - Закон України «Про регулювання містобудівної діяльності»;
- - Закон України «Про будівельні норми»;
- - Закон України «Про архітектурну діяльність»;
- - Закон України «Про відповідальність за правопорушення у сфері містобудівної діяльності»;
- - Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів України»;
- - ДБН В.2.2-17:2006 «Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення»

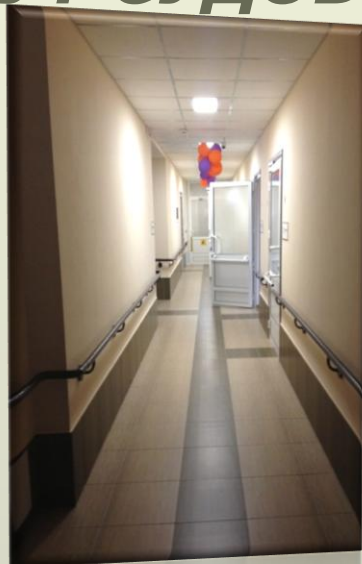


"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- **7 принципів універсального дизайну.**
- **1 – принцип рівності та доступності середовища** для кожного. Тут важливо усвідомлювати - що створюючи якийсь продукт, слід уникати будь-якого виділення груп користувачів чи "навішування на них ярликів".
- **2 – гнучкість у використанні середовища:** дизайн влаштовує багато осіб, їх потреби і можливості (наприклад, автобус з підйомником, різна конфігурація комп'ютерних мишок, різна висота полиць у шафі тощо).
- **3 – простота та інтуїтивність використання** незалежно від досвіду, освіти користувачів, мовного рівня та віку.
- **4 - Сприйняття інформації незважаючи на сенсорні можливості** користувачів.
- **5 - Терпимість до помилок користувачів** – дизайн зменшує можливі наслідки несподіваних і ненавмисних дій.
- **6 - Не призводить до втоми** – дизайн розраховано на незначні фізичні ресурси користувачів.
- **7 - Наявність необхідного розміру і простору** при підході, під'їзді, незважаючи на фізичні розміри, стан та мобільність користувача.



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"





"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

- В основі філософії універсального дизайну лежить ідея створення такого середовища, продуктів і послуг, які були б корисні всім, а не тільки людям з інвалідністю. У найбільш простому розумінні,
- **Універсальний Дизайн – це дизайн усіх речей, в центрі уваги якого знаходиться людина і який враховує потреби кожного і кожної.**



"ІНСТИТУТ СУДОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ"

**В середині уваги –
ЛЮДИНА!**

