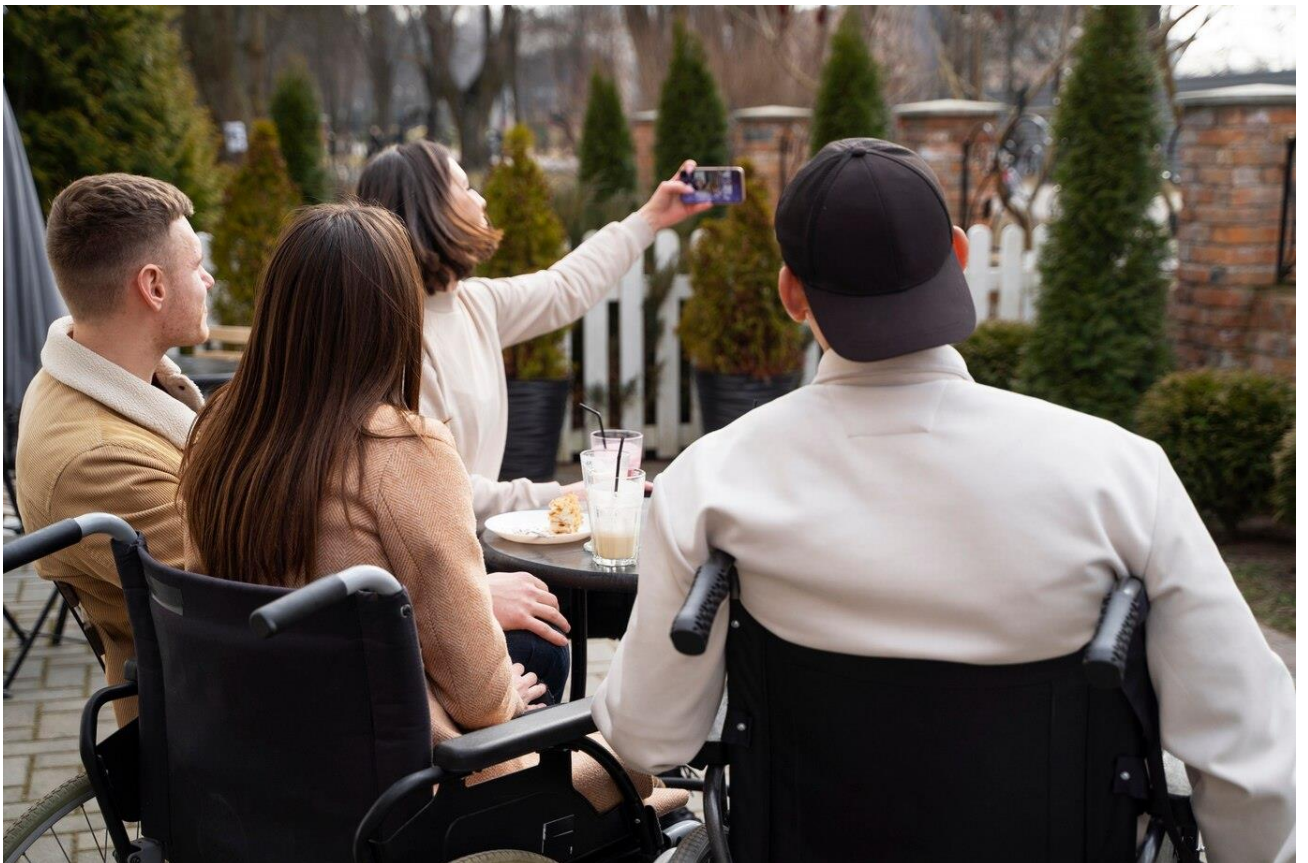


## **Правила безбар'єрного спілкування під час обслуговування маломобільних груп населення у готелях, , інших об'єктах, призначених для надання послуг з розміщення, курортних закладів**

### **Основні засади:**

- спокійна, привітна інтонація, рівний тон голосу;
- прийняття людського різноманіття, відсутність страху спілкування;
- готовність допомогти; пропонування допомоги із готовністю до відмови;
- створення простору максимальної самостійності для людини;
- рівне ставлення - уникання як жалощів, так і надмірної героїзації;
- звернення до самої людини, а не до особи супроводу;
- опис власних подальших дій та запит згоди людини на них (наприклад, допомога при супроводі, з речами, документами, грошима тощо);
- вчинення усіх дій лише за згодою людини з інвалідністю.



### **Спілкування з незрячими та слабоворими людьми:**

- представитися і звертатися до співбесідника на ім'я;
- не тягти за собою, не штовхати поперед себе;
- для супроводу подати незрячій людині руку вище ліктя або лікоть для опори та слідування;
- проговорювати власні дії та чекати дозволу на них;
- проговорювати вголос основні перешкоди на шляху руху та особливості простору;
- бажано використовувати фемінітиви;
- не давати оцінку зовнішньому вигляду людини, якщо він не становить небезпеки для неї (плями на одязі / розв'язані шнурки взуття)
- не казати абстрактно «тут», «там», «поблизу», використовувати слова «попереду», «позаду», «зліва» і кількість метрів або кроків.
- не використовуйте міміку та жести.
- попередньо запитати, чи буде цей спосіб зрозумілим, запропонувати орієнтування за принципом циферблату у просторі та за столом;
- дрібні предмети, картки, квитки, гроші давати до рук незрячої людини, вголос називаючи, що це;
- показувати місця для сидіння, поклавши руку незрячої людини на край сидіння та край спинки;
- у вбиральні: стисло описати, де розташований унітаз, тип і розташування зливні.

### **Люди з порушеннями опорно-рухового апарату:**

- використовують крісло колісне;
- використовують інші технічні засоби - тростини, милиці, ходунці, протези верхніх та нижніх кінцівок;
- не використовують технічних засобів.

### **Спілкуючись з користувачами крісла колісного:**

- намагайтеся зробити так, щоб очі були на одному рівні;
- не нависайте над людиною;
- не спирайтеся на крісло колісне;
- не наполягайте на рукостисканні;
- використовуйте слова «ходімо», «йти», «пройти» та ін.

## **Спілкування з людьми з порушеннями слуху та нечуючими:**

Типи нечуючих:

- користуються / не користуються жестовою мовою;
- читають / не читають з губів.

Спілкуючись:

- говоріть чітко, спокійно, не підвищуючи голос;
- звертайтеся до самої людини, а не до перекладача жестової мови;
- не закривайте нижню частину обличчя;
- ваше обличчя та губи мають бути яскраво освітлені;
- використовуйте міміку та жести;
- приміщення для спілкування з користувачами слухових апаратів та кохлеарних імплантів мають бути тихі;
- майте наготові ручку та папір, мобільний телефон для письмового мовлення;
- перевіряйте, чи отримують і розуміють нечуючі / слабкочуючі люди сигнали;
- тривоги, особливо за відсутності візуального дублювання звукового сигналу.

## **Спілкування з людьми з порушеннями мовлення:**

- не договорюйте за людину;
- очікуйте завершення відповіді;
- дайте більше часу на відповідь;
- використовуйте папір, ручку, смартфон для письмового мовлення;
- можна використовувати малюнки-пиктограми.

## **Спілкування з людьми з когнітивними порушеннями:**

- не наполягайте на зоровому контакті;
- звертайтеся до людини, а не до особи супроводу;
- давайте більше часу на відповідь;
- не домислюйте, не договорюйте фрази за людину;
- за потреби, використовуйте малюнки та пиктограми;
- використовуйте тексти у форматі легкого читання.