

Практична інструкція: Правила коректного спілкування та взаємодії з людьми, які мають розумові та психічні розлади.

1. Загальні етичні принципи (Базова філософія)

- **Людина на першому місці:** Завжди виокремлюйте особистість, а не її стан. Правильно говорити: «людина з інтелектуальними порушеннями», «людина з розладами психіки», «людина з синдромом Дауна». Категорично заборонено використовувати медичні діагнози як ярлики чи образи («даун», «аутист», «псих», «розумово відсталий»).
 - **Спілкування на рівних:** Звертайтеся до людини безпосередньо, навіть якщо її супроводжує опікун, асистент чи родич. Дивіться в очі та підтримуйте контакт із самою людиною.
 - **Повага до віку:** Незалежно від рівня інтелектуального розвитку, якщо перед вами доросла людина — спілкуйтеся з нею як із дорослою (на «Ви», без сюсюкання, дитячих пестливих слів чи зневажливого тону).
-

2. Рекомендації щодо комунікації (Як говорити, щоб вас зрозуміли)

Людам із ментальними або когнітивними розладами може бути важче обробляти інформацію. Щоб полегшити спілкування:

- **Спростуйте мову (концепція Easy-to-read):** Говоріть короткими, простими реченнями. Уникайте складних метафор, іронії, сарказму, крилатих виразів та важкої професійної термінології. Сприйняття інформації у таких людей часто є дуже буквальним.
 - **Уникайте перевантаження:** Давайте лише одну інструкцію за раз. Замість: «Візьміть цей бланк, підійдіть до третього вікна, підпишіть у кутку і поверніться до мене» — розбийте процес на кроки: «Візьміть цей бланк» (пауза) → «Підійдіть до вікна №3».
 - **Будьте терплячими:** Людам із розладами психіки чи інтелекту потрібно більше часу, щоб засвоїти почуте та сформулювати відповідь. Не перебивайте, не закінчуйте речення за них і не виявляйте нетерпіння. Якщо людина вас не зрозуміла, не повторюйте те саме голосніше — просто перефразуйте думку іншими, простішими словами.
-

3. Організація безпечного простору

Сенсорне або емоційне перевантаження може спровокувати стрес або паніку.

- **Зниження тривожності:** Якщо ви помітили, що людина нервує через шум, чергу чи яскраве світло, запропонуйте їй сісти у тихішому місці або вийти в окрему кімнату.
 - **Попереджуйте про зміни:** Люди з розладами спектра аутизму (РАО) чи когнітивними порушеннями часто потребують чіткої передбачуваності. Якщо алгоритм дій змінюється або ви збираєтеся зробити щось незвичне (наприклад, увімкнути гучний апарат, закрити двері, здійснити обшук чи медичний огляд) — обов'язково спокійно попередьте про це заздалегідь.
-

4. Алгоритм дій у кризовій ситуації (Агресія, паніка, дезорієнтація)

Якщо у людини з розладами психіки починається психоз, панічна атака або неконтрольована поведінка:

1. **Зберігайте власний спокій:** Не підвищуйте голос, не робіть різких рухів, не дивіться на людину надто пильно (це може бути сприйнято як загроза). Говоріть м'яким, тихим та монотонним голосом.
 2. **Не сперечайтесь з галюцинаціями чи маренням:** Якщо людина висловлює нереальні речі (їй здається, що за нею стежать, її хочуть отруїти тощо), не намагайтеся її переконати чи висміяти. Не підігруйте фейкам, але й не сперечайтесь. Натомість заспокойте емоційно: *«Я бачу, що вам зараз дуже страшно. Ви в безпеці, я поруч і я допоможу»*.
 3. **Запитайте про допомогу:** Якщо людина йде на контакт, дізнайтеся: *«У вас є з собою ліки?»*, *«Кому з ваших рідних я можу зателефонувати?»*.
 4. **Мінімізуйте тактильний контакт:** Не торкайтеся людини без її прямого дозволу. Захистіть її від сторонніх очей і натовпу.
 5. **Виклик допомоги:** Якщо поведінка людини загрожує її власному життю чи безпеці оточуючих, негайно викликайте спеціалізовану медичну допомогу (швидку), чітко описавши симптоми та стан особи.
-

5. Чого робити КАТЕГОРИЧНО НЕ МОЖНА

- **Не проявляйте фальшивої поваги або жалості:** Люди з ментальними порушеннями тонко відчують нещирість. Спілкуйтеся доброзичливо, але звичайно.
- **Не стигматизуйте та не жартуйте:** Ніколи не обговорюйте стан клієнта за його спиною, не висміюйте діагнози та не ставте їх під сумнів.
- **Не тисніть:** Не вимагайте пояснень про те, що саме з ним відбувається, якщо людина сама не хоче про це говорити.
- **Не забирайте автономію:** Не намагайтеся робити за людину те, що вона здатна зробити сама (розплатитися, підписати документ, дістати паспорт), якщо вона про це не просила.
- **Не торкайтеся особистих речей:** Люди з ментальними розладами часто мають підвищену чутливість до власних кордонів. Не беріть без дозволу їхні сумки, тростини чи телефони.