

КОМУНІКАЦІЯ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ТА ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

Рекомендації та
практики ефективної
взаємодії



Матеріал підготовлено у співпраці
з Національною поліцією України, Радницею-уповноваженою
Президента України з питань безбар'єрності
за підтримки проекту Ради Європи
«Посилення соціального захисту в Україні»

Олександра Голуб
Руслан Горяченко
Тетяна Ломакіна
Олена Пащенко

Червень 2024



НАЦІОНАЛЬНА
ПОЛІЦІЯ



European
Social
Charter

Charte
sociale
européenne

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

КОМУНІКАЦІЯ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ТА ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ

**Рекомендації та практики
ефективної взаємодії**

**Олександра Голуб
Руслан Горяченко
Тетяна Ломакіна
Олена Пащенко**

Це видання розроблено в межах проекту Ради Європи «Посилення соціального захисту в Україні»

Думки та позиції, викладені у публікації, не обов'язково відображають офіційну позицію Ради Європи. Відтворення уривків (до 500 слів) дозволено, за винятком комерційних цілей, якщо збережено цілісність тексту, уривок не використовується поза контекстом, не надає неповну інформацію або іншим чином не вводить читача в оману щодо характеру, обсягу або змісту тексту. Вихідний текст завжди має бути позначений таким чином:

«© Рада Європи, рік публікації». Усі інші запити щодо відтворення/перекладу всього або частини документа слід надсилати до Директорату з комунікацій Ради Європи (F-67075 Strasbourg Cedex)

Обкладинка і оформлення:
ФОП Ніжинська Юлія Володимирівна

Фото: © Shutterstock

Видано Радою Європи Avenue
de l'Europe F-67075 Strasbourg Cedex,
France www.coe.int

© Рада Європи, червень 2024 р.

Проект Ради Європи «Посилення соціального захисту в Україні» впроваджується Радою Європи в межах Плану дій Ради Європи для України «Стойкість, відновлення та відбудова» на 2023-2026 роки. Проект має на меті досягти того, щоб уразливі групи осіб, зокрема населення, яке постраждало від війни, користувалися підвищеним рівнем соціальних прав та соціального захисту.



European
Social
Charter

Charte
sociale
européenne

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Зміст

ВСТУП	4
ПРИНЦИПИ КОМУНІКАЦІЇ, ЯКА ЗАЛУЧАЄ ДО СПІВПРАЦІ	6
ЯК ЗРОБИТИ КОМУНІКАЦІЮ БІЛЬШ ЕФЕКТИВНОЮ	9
Доступ до приміщень, супровід людини з інвалідністю	10
ПІДТРИМКА, ЯКА ВАЖЛИВА ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ ПІД ЧАС КОМУНІКАЦІЇ	12
Для людей з порушенням зору	12
Для людей з порушенням мовлення або слуху	12
Для людей з порушенням опорно-рухового апарату	13
Для людей з порушеннями інтелектуального розвитку або психічними порушеннями	13
ПРАКТИЧНІ СИТУАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ СПІВРОБІТНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ ТА ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ	15
Звернення до органів Національної поліції від людини з інвалідністю	15
Повідомлення про правопорушення від людини з інвалідністю	17
Якщо людина з інвалідністю звертається із повідомленням про правопорушення на лінію 102	18
Складання протоколу про правопорушення щодо людини з інвалідністю, адміністративне затримання	18
ПОРАДИ ПРО НАДАННЯ ПЕРШОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ У КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ	21
Порядок дій із надання першої психологічної допомоги	21
Практичні поради про першу психологічну допомогу	22

Вступ

Забезпечення дотримання прав і свобод людини, гарантованих Конституцією та законами України, – один із ключових принципів діяльності Національної поліції України (далі – «Національна поліція»). У діяльності поліції заборонена дискримінація за будь-якими ознаками, зокрема й за наявністю або відсутністю у людини інвалідності.

Конвенція про права осіб з інвалідністю та Європейська соціальна хартія визначають, що інвалідність є не лише проблемою здоров'я людини, але й соціальним явищем. Відповідно до статті 1 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю до таких осіб належать люди зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, що при взаємодії з різними суспільними та середовищними бар'єрами можуть заважати їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими.

Людина з інвалідністю може мати, до прикладу, порушення опорно-рухового апарату, порушення мовлення чи слуху, зору, інтелектуальні або психічні порушення тощо. Взаємодіючи із суспільством, вона може стикатися із різноманітними бар'єрами, які ускладнюють реалізацію її прав. Такі соціальні перешкоди можуть набувати різних форм – інституційних або індивідуальних, як-от: дискримінація, закріплена на рівні нормативних актів, упереджене ставлення у суспільстві, недоступна громадська інфраструктура, відмова у прийнятті на роботу чи реалізації права на освіту, відмова у наданні послуг, цькування у колективі та багато іншого.

Поліцейські, які виконують свої завдання, мають дотримуватися прав людини та сприяти тому, щоб люди з інвалідністю почувалися захищеними та зверталися по допомогу до правоохоронців. Для цього поліцейські можуть застосовувати так зване «розумне пристосування» – внесення необхідних пропорційних модифікацій і коректив до стандартних процедур і практик, щоб всі люди з інвалідністю мали змогу реалізувати свої права та свободи.

У цьому виданні запропоновано декілька практичних порад про те, як налагодити комунікацію з людьми з інвалідністю, щоб вона була ефективною та такою, що залучає людину до взаємодії.

Варто пам'ятати, що наявність у людини інвалідності у перші хвилини спілкування може бути деколи непомітна. За даними Всесвітнього

економічного форуму¹, близько 80% людей з інвалідністю мають так звану «невидиму» інвалідність. Адже інвалідність не завжди пов'язана із наявністю у людини крісла колісного або палиці.

1. Disability Inclusion Is 'Good Business' Despite Low Awareness (<http://surl.li/qpfh>).

Розділ 1

Принципи комунікації, яка залучає до співпраці

■ **1. Повага.** Поважайте свого співрозмовника чи співрозмовницю та ставтеся до них так само, як ви однаково ставитеся до всіх, зокрема й до людей з інвалідністю.

■ **2. Стриманість.** Якщо ви бачите, що внаслідок певних порушень людині треба більше часу на висловлення своєї думки або вона має порушення слуху чи мовлення, – виявляйте терпіння при спілкуванні, не підганяйте людину та не нав'язуйте їй власну думку задля отримання швидшого результату чи відповіді на ваше запитання. Іноді треба використати альтернативні способи комунікації.

■ **3. Пряме спілкування.** У разі, якщо людину з інвалідністю супроводжує її перекладач, помічник, знайомий або член сім'ї, який допомагає вам у спілкуванні, пам'ятайте, що комунікація відбувається саме з людиною з інвалідністю. Тож відповідайте та ставте запитання саме цій людині. Якщо вона потребуватиме підтримки, вона сама попросить про це того, хто її підтримує.

■ **4. Чіткість та простота.** Під час спілкування з людиною з інвалідністю ваші запитання мають бути сформульовані максимально простою та зрозумілою мовою, без надмірного використання професійної термінології. Уникайте складних речень та формулювань. Переконайтеся, що людина вас розуміє: якщо це необхідно, перепитайте у неї, чи розуміє вона поставлене запитання, та попросіть пояснити його своїми словами.

■ **5. Зібраність.** Якщо людина поводиться незвично, залишайтеся спокійними та зібраними. Наприклад, людина може підвищити голос або робити різкі неконтрольовані рухи. Така реакція може бути притаманною людині у зв'язку з її станом здоров'я та соціальною адаптацією, а не бажанням комусь зашкодити.

■ **6. Емпатія.** У комунікації не потрібно проявляти жалість. Адже емпатія – це насамперед здатність розуміти емоційний стан іншої людини. Не розпитуйте людину про те, як вона отримала інвалідність. Намагайтеся оцінити та зрозуміти емоційний стан людини.

7. Чутливе мовлення. Під час спілкування на першому місці має бути людина, а не її діагноз. Наприклад, замість «психічно хворий» вживайте «людина з психічними порушеннями», або замість «сліпий» – «людина з порушенням зору». Не вживайте слова «людина з обмеженими можливостями», «інвалід», «неповносправний», «жертва (певної хвороби)», «людина з особливими потребами», «людина з особливостями». Це важливо, щоб не допускати дегуманізації людей з інвалідністю.

Слова можуть не лише образити людину, але й стати першим проявом дискримінації. Тому важливо вживати коректну термінологію, яка зробить ваше мовлення більш чутливим та толерантним. Нижче наведено деякі приклади.

Уникайте	Вживайте натомість
<i>неповносправний, інвалід, людина з особливими потребами, немічний</i>	людина з інвалідністю, особа з інвалідністю
<i>страждає від..., хворий на..., жертва (чогось)</i>	має (назва порушення стану здоров'я, хвороби)
<i>прикутий до інвалідного крісла/ ліжка, колясочник, візочник</i>	користувач крісла колісного; той, хто користується колісним кріслом
<i>розумово відсталий, із розумовими відхиленнями, загальмований, психічно хворий, божевільний</i>	людина з психічними, інтелектуальними порушеннями
<i>глухонімий</i>	нечуючий, той, хто користується жестовою мовою, людина з порушенням мовлення/слуху
<i>сліпий</i>	незрячий, людина з порушенням зору
<i>назва хвороби для позначення людини: епілептик, діабетик, депресивний тощо</i>	людина з епілепсією/ діабетом/депресією; людина, яка має епілепсію/діабет/депресію
<i>карлик, гном, ліліпут</i>	людина низького зросту, невисока
<i>туалет/парковка для інвалідів</i>	доступний туалет/парковка

Ви можете дізнатися більше про коректну комунікацію у Довіднику безбар'єрності².

Пам'ятайте, що у процесі комунікації з поліцейським людина з інвалідністю, яка повідомляє про вчинення правопорушення, є свідком, звертається зі зверненням або, можливо, вчинила правопорушення, – має такі самі права, як і людина без інвалідності.

Водночас у вас можуть виникнути певні труднощі у спілкуванні, пов'язані з тим, що людина використовує незвичні для вас способи комунікації. У такому разі радимо скористатися низкою порад.

2. Довідник безбар'єрності (<https://bf.in.ua>).

Розділ 2

Як зробити комунікацію більш ефективною

1. Якщо людина з інвалідністю використовує жестову мову, ви можете скористатися послугою перекладу, наприклад, звернутися до місцевих громадських організацій перекладачів жестової мови. Позитивною практикою є укладання меморандумів про співпрацю між територіальними органами (підрозділами) Національної поліції та громадськими організаціями людей з інвалідністю, організаціями перекладачів жестової мови.

У своїй роботі ви можете скористатися Рекомендаціями щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, які забезпечують доступність її сприйняття³.

2. Якщо людина має порушення мовлення або слуху, ви можете запропонувати спілкуватися за допомогою письма: напишіть самі або запропонуйте людині написати свої запитання чи відповіді. З цією метою ви можете використати аркуш паперу та ручку, мобільний телефон чи планшет.

3. Якщо людина з інвалідністю хоче повідомити вам про правопорушення як свідок або потерпіла особа, переконайтеся, що ви можете спілкуватися з нею напругу, уникаючи переказування інформації з вуст третіх осіб (наприклад, від знайомих чи членів родини). Якщо людина з інвалідністю бажає повідомити таку інформацію приватно, без супроводу членів родини чи знайомих, надайте їй таку можливість.

4. Якщо ви маєте сумніви щодо обсягу дієздатності особи, намагайтесь контактувати з її рідними, близькими або законними представниками для уточнення цього питання.

5. Якщо вам необхідно застосувати поліцейські заходи щодо людини з інвалідністю, оцініть, чи ваші дії не обмежують свободу людини понад необхідний для виконання законних вимог рівень.

3. Кабінет Міністрів України. Розпорядження від 17 листопада 2023 р. №1046-р «Про схвалення рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття» (<http://surf.li/qpfic>).

NB! Якщо під час заповнення процесуальних документів у вас виникають сумніви щодо можливості людини зрозуміти суть документа чи впевнитися у повноті записаної інформації або його заповнення, за вашим вибором, можливо:

■ а) чітко вголос перечитати людині зміст документа, зафіксувати цей процес за допомогою портативного відеореєстратора та зазначити цей факт у документі на місці підпису;

■ б) запросити законного представника такої особи ознайомитись із документом та поставити свій підпис.

Доступ до приміщень, супровід людини з інвалідністю

■ 1. Використовуйте пандуси та інші засоби (наприклад, ліфти, підйомники), передбачені для людей з порушенням рухових функцій, що полегшують їхнє пересування. Уточніть у людини, чи потрібна їй допомога з вашого боку.

■ 2. Якщо ви супроводжуєте людину з порушенням зору, завжди коментуйте, куди ви рухаєтесь та які перешкоди можуть бути на шляху (наприклад, сходи, двері тощо). Уникайте абстрактних коментарів (наприклад, «ми йдемо туди», «ми заходимо сюди»), натомість називайте напрямок руху (наприклад, «ми повертаємо праворуч»). Не торкайтесь людини першими, попросіть її простягнути свою руку та взяти вашу.

■ 3. Не забирайте у людини з інвалідністю засоби для пересування, допоміжні засоби для особистої рухомості, переміщення та підйому (наприклад, палиці, милиці, ходунки, тростину тощо). У випадку, якщо людина використовує собаку-поводиря, не торкайтесь її та не розлучайте з власником.

■ 4. Якщо людині з порушенням зору або рухових функцій потрібен супровід, щоб скористатися вбиральною, врахуйте, що особа, яка супроводжує її, має бути тієї самої статі, що і людина з інвалідністю (жінка – жінка, чоловік – чоловік).

■ 5. У випадку перевезення людини в службовому транспортному засобі повідомте їй, куди ви прямуєте та з якою метою, де перебувають її особисті речі й коли вона отримає доступ до них.

Ви можете знайти додаткову інформацію про особливості організації фізичного супроводу у Методичних рекомендаціях для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури «Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю»⁴.

4. В. Азін, О. Гладченко, К. Загородня та ін. Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю. Методичні рекомендації для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури: метод. посібник (<http://surl.li/qpfiv>).

Розділ 3

Підтримка, яка важлива для людей з інвалідністю під час комунікації

Поряд із загальними порадами варто також враховувати особливості окремих видів інвалідності під час комунікації

Для людей з порушенням зору

■ 1. Представтесь, за допомогою слів дайте людині знати, що з нею говорить представник Національної поліції. По можливості зверніться до людини на ім'я. Адже така людина може не бачити вас повністю або частково, а тому може не зрозуміти, що ви звертаєтесь саме до неї.

■ 2. Пам'ятайте, що у разі необхідності виконати законну вимогу співробітника Національної поліції, така людина не бачить навколишню ситуацію або бачить її лише частково, тому може бути не в змозі виконати ваші вимоги без додаткових інструкцій.

■ 3. Не бійтеся використовувати слова «бачити», «дивитись» при спілкуванні або ж називати якості об'єктів, які сприймаються зором.

Для людей з порушенням мовлення або слуху

■ 1. Говоріть у своїй звичній манері. Не потрібно одразу підвищувати голос, сподіваючись, що так вас краще почують. Натомість намагайтесь розбірливіше та повільніше вимовляти слова.

■ 2. Розмовляючи, не закривайте обличчя руками. Це дозволить співрозмовнику слідкувати за вашими губами.

■ 3. За можливості варто зменшити рівень навколишнього шуму (вимкніть сирену, приглушіть засоби комунікації тощо).

■ 4. Розмовляйте з людиною обличчям до обличчя, не відвертайтеся та не говоріть убік.

■ 5. Переконайтесь, що людина розуміє, що ви спілкуєтесь саме з нею. За необхідності приверніть її увагу. Наявність у людини пристрою для покращення слуху не означає, що вона вас добре чує в цей момент.

■ 6. Враховуйте, що у випадку, коли людина має погіршення стану здоров'я, стан втоми або стресу, її можливість сприймати та розуміти ваші вимоги на слух може бути знижена.

Для людей з порушенням опорно-рухового апарату

■ 1. Не стійте над людиною, розмовляючи з нею «зверху вниз». Якщо людина з інвалідністю використовує засіб для пересування (наприклад, крісло колісне), при потребі комунікації з нею підлаштовуйтеся так, щоб спілкування відбувалось на рівні очей людини. Наприклад, можна сісти на стілець поряд з нею.

■ 2. Зважайте, що для людини з інвалідністю засіб для пересування – це умовне «продовження» її тіла. Не спирайтесь на засоби для пересування, які використовує людина з інвалідністю, не доторкайтесь до них без дозволу.

Для людей з порушеннями інтелектуального розвитку або психічними порушеннями

■ 1. Людина з інвалідністю, котра має вказані порушення, може погано реагувати на яскраве світло, мерехтіння ліхтарика або сирени, голосні звуки та дотики. Така реакція нейросенсорного перевантаження не означає загрозу для вас, але це може погіршувати самопочуття і можливість спілкування людини.

Якщо людина налякана, це може істотно впливати на можливість комунікації з нею. За можливості приберіть джерело, яке спричиняє негативну реакцію, це допоможе заспокоїти людину та покращити комунікацію.

■ 2. Частіше звертайтеся до людини на ім'я (якщо ви його знаєте), коли спілкуєтесь з нею.

У разі необхідності запитайте у людини про наявність носія (картки, бирки, картки екстреного виклику в мобільному телефоні тощо) із особистою інформацією (домашньою адресою, контактними даними близьких).

3. Якщо виникла потреба надати людині інформацію у письмовому вигляді, використовуйте формат легкого читання: речення обсягом до 10-15 слів, кожне містить одну ідею та одне дієслово, без пасивної форми (замість «правопорушення було зафіксовано, медики будуть викликані» – «ми зафіксували правопорушення, мій колега викличе медиків» тощо).

4. Дайте людині додатковий час для відповіді, повторюйте інформацію та використовуйте короткі речення, підсумуйте сказане у кінці розмови. Уникайте використання абревіатур та, за можливості, професійної термінології.

5. Мінімізуйте присутність сторонніх осіб, котрі можуть втручатися в спілкування, перебивати людину та заважати їй повідомити свою думку. Скупчення людей чи натовп можуть сприйматися людиною як перешкода до комунікації.

Зважайте на те, що людина з порушеннями інтелектуального розвитку або психічними порушеннями може мати складнощі з орієнтуванням у просторі, (наприклад, при використанні громадського транспорту або пошуку дороги), зі швидкістю обробки великої кількості інформації, з виконанням вказівок або зі зверненням до інших людей по допомогу. Довге очікування, як і відсутність інформації про те, що відбувається в конкретний момент та планується надалі, також може підвищувати рівень тривоги.

NB! Пам'ятайте, відповідно до ст. 41 Закону України «Про Національну поліцію» до людини, яка має ознаки вираженого психічного розладу і створює реальну небезпеку тим, хто її оточує, або собі, може бути застосоване поліцейське піклування.

У разі застосування поліцейського піклування поліцейський зобов'язаний негайно повідомити особі зрозумілою для неї мовою підставу застосування поліцейського заходу, а також роз'яснити право отримувати медичну допомогу, давати пояснення, оскаржувати дії поліцейського, негайно повідомити інших осіб про її місце перебування.

Про кожне застосування поліцейського заходу поліцейський одразу повідомляє за допомогою технічних засобів відповідального поліцейського в підрозділі поліції.

Поліцейський зобов'язаний надати такій людині можливість негайно повідомити про своє місце перебування близьких родичів, членів сім'ї чи інших осіб за її вибором.

Розділ 4

Практичні ситуації взаємодії співробітників Національної поліції та людей з інвалідністю

Нижче пропонуємо розглянути деякі практичні ситуації, під час яких може відбуватися взаємодія співробітників Національної поліції та людей з інвалідністю

Взаємодія насамперед урегульована законодавчими актами, якими ви як посадові особи користуєтеся у повсякденній роботі – Законом України «Про Національну поліцію», КУПАП та іншими нормативними документами. Необхідно застосовувати чинне законодавство у такий спосіб, щоб враховувати потреби людей з інвалідністю та здійснювати розумне пристосування там, де це можливо.

У кожному із наведених випадків ми закликаємо використовувати загальні поради щодо комунікації та поведіння з людьми з інвалідністю.

Звернення до органів Національної поліції від людини з інвалідністю

1. Заявник – людина з інвалідністю може обрати різні способи для звернення до органів (підрозділів) Національної поліції. Ви можете поінформувати заявника про різні способи зв'язку. Це залежить від того, у який спосіб людині зручніше комунікувати та з якою метою вона звертається. Наявність інвалідності у людини не може бути підставою для відмови у прийнятті звернення.

2. Якщо людина хоче звернутися до Національної поліції зі зверненням – пропозицією (зауваженням), заявою (клопотанням) чи скаргою, ви можете порадити один із таких способів:

- особисто прийти до органу (підрозділу) поліції;
- надіслати звернення письмово у вигляді листа поштою або за допомогою електронних засобів зв'язку – через імейл або сервіс «електронне

звернення громадян» на офіційному вебсайті Національної поліції України: <https://www.npu.gov.ua>;

- звернутися на гарячу лінію із усним зверненням, наприклад на гарячу лінію Національної поліції за тел. 0800 500 202 або на урядову гарячу лінію за тел. 1545.

Якщо людина хоче надіслати письмове звернення, зверніть увагу заявника на особливості його оформлення (необхідність вказати свої ПІБ, адресу, відомості про засоби зв'язку, підпис та дату).

■ 3. Якщо людина з інвалідністю звертається безпосередньо до органу (підрозділу) поліції (наприклад, прийшла на особистий прийом), переконайтеся, що в приміщенні підрозділу враховано вимоги щодо доступності. Якщо ж приміщення не відповідає вимогам, розгляньте доступні варіанти розумного пристосування.

У разі коли ви плануєте проведення особистого прийому громадян, якщо приміщення не відповідає вимогам доступності (наприклад, відсутні підйомники чи пандуси, доступні санітарні кімнати), ви можете завчасно продумати альтернативні способи пристосування наявної інфраструктури та попередити про це заявників. Якщо в громаді є декілька приміщень, які використовує у своїй роботі підрозділ Національної поліції, прийом можливо провести у приміщенні, котре є більш доступним.

Щоб дізнатися більше про вимоги безбар'єрності, ознайомтеся із Альбомом безбар'єрних рішень⁵.

■ 4. Переконайтеся, що ви роз'яснили заявникові його/її права у зрозумілий спосіб та зрозумілою мовою. Також важливо переконатися, що темп і тон вашої мови, а також зміст сказаного (написаного) зрозумілий заявнику/заявниці.

Наприклад, ви можете спілкуватися за допомогою перекладача жестової мови або за допомогою планшета чи телефону – для людей з порушенням слуху.

Зверніть увагу, що на офіційному сайті Національної поліції доступна вкладка «ЗВЕРНЕННЯ ЖЕСТОВОЮ МОВОЮ»⁶ та опція зміни налаштувань доступності для людей з порушеннями зору.

5. Альбом безбар'єрних рішень (<https://bcl.com.ua/albomrozdil1/>).

6. Національна поліція України. Як подати звернення (<http://surl.li/eizek>).

Може виникнути ситуація, коли заявник/заявниця має підписати документ, проте не може зробити цього фізично через наявність відповідних порушень. У такій ситуації документ може підписати законний представник цієї людини (за довіреністю чи за законом) або ж той, хто її супроводжує⁷.

■ 5. Роз'ясніть заявникові/заявниці, у якому порядку буде розглянуто його/її звернення відповідно до положень Закону України «Про звернення громадян», та протягом якого строку очікувати відповідь.

Повідомлення про правопорушення від людини з інвалідністю

■ 1. Людина з інвалідністю може повідомити про правопорушення, обравши спосіб, який буде для неї найбільш комфортним, наприклад:

- зателефонувати на лінію 102;
- звернутися безпосередньо до поліцейського;
- особисто прийти до органу (підрозділу) поліції;
- через мобільний додаток чи чат-бот (наприклад, @police_helpbot).

■ 2. При прийнятті такого повідомлення роз'ясніть заявникові/заявниці у доступній формі й доступною мовою, у якому порядку буде розглянуто його/її звернення (за КПК України чи за КУпАП), протягом якого строку очікувати відповідь та які подальші кроки має вчинити заявник/заявниця. Наприклад, про можливість звернутися по безоплатну правничу допомогу.

■ 3. Якщо людина з інвалідністю не може сприйняти роз'яснення своїх процесуальних прав «на слух», ви можете скористатися письмовою пам'яткою, яка містить таке роз'яснення. Якщо потрібно, поставте додаткові запитання, наприклад, уточніть, чи людина зрозуміла ваші пояснення. За потреби залучайте перекладача жестової мови або особу, яка супроводжує людину з інвалідністю (якщо заявник/заявниця користується соціальною послугою «фізичний супровід»).

Якщо для ознайомлення людини із текстом вам необхідно зачитати зміст документа, не замінійте читання документа його переказом.

7. Відповідно до наказу Мінсоцполітики від 23.06.2020 №429 людям із інвалідністю може надаватися соціальна послуга «фізичний супровід», яка серед іншого включає в себе заповнення бланків, написання заяв, читання інформації під час відвідування установ.

4. При оформленні поліцейським матеріалів варто переконатися, що заявник/заявниця може ознайомитися з їхнім змістом перед підписанням, а за потреби – усунути неточності, внести корективи і доповнення (особисто або за допомогою представника чи особи, яка супроводжує людину з інвалідністю).

Якщо людина з інвалідністю звертається із повідомленням про правопорушення на лінію 102

1. На додачу до стандартного алгоритму дій оператору лінії потрібно з'ясувати, чи є необхідність додаткової допомоги такій людині при прибутті представників поліції (наприклад, якщо людина має порушення опорно-рухового апарату, з'ясувати, чи має людина засоби для пересування та чи не пошкоджені вони в результаті подій, які відбулися), чи потребує така людина допомоги медиків.

2. У разі необхідності:

- а) заспокоїти заявника/заявницю та поінформувати його/її про виїзд співробітників поліції;
- б) викликати на місце події бригаду екстреної медичної допомоги;
- в) сконтактувати із близькими особами або законним представником, якщо заявник/заявниця виявив/виявила таке бажання.

3. Додатково проінформувати представників поліції, що прямують на місце події, про наявність у заявника/заявниці інвалідності та необхідність додаткової допомоги для такої людини.

Складання протоколу про правопорушення щодо людини з інвалідністю, адміністративне затримання

При складанні протоколів⁸ про адміністративні правопорушення або адміністративне затримання щодо людей з інвалідністю необхідно:

8. Додатково до вимог, визначених Інструкцією з оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення в органах поліції, затвердженою наказом Міністерства внутрішніх справ України від 06.11.2015 року №1376.

1. Визначити, який вид інвалідності є у людини, та чи потрібно пристосувати «стандартні процедури» до потреб людини, яка потребує підтримки. Тобто чи потрібно здійснити «розумне пристосування». При спілкуванні та заповненні протоколу про адміністративне правопорушення чи адміністративне затримання застосовуйте загальні рекомендації щодо комунікації, зазначені вище.

2. У випадку, якщо з метою складання протоколу про адміністративне правопорушення було прийняте рішення про доставлення порушника до органу (підрозділу) поліції⁹ або здійснюється адміністративне затримання, доставлення потрібно здійснювати, враховуючи, що людина потребує підтримки.

Стандартні процедури щодо застосування поліцейських заходів, проїзду в спецтранспорті, перебування у приміщенні, спілкування мають бути пристосовані до потреб людини з інвалідністю. Наприклад, людина з порушенням слуху не зможе комунікувати з вами, якщо її руки будуть у кайданках за спиною.

Під час доставлення людини з інвалідністю до органу (підрозділу) поліції у службовому транспорті чітко поясніть, де в цей момент перебувають речі людини і коли їй буде надано доступ до них. Якщо транспорт не відповідає вимогам доступності, у зв'язку із чим у людини потрібно тимчасово забрати допоміжні засоби для пересування, ви маєте повернути ці речі (такі як милиці, крісло колісне тощо) одразу після прибуття до органу поліції.

3. Переконайтеся, що ви поінформували людину про її права у зрозумілій спосіб та зрозумілою мовою. Для цього ви можете поставити конкретне уточнювальне запитання. Якщо людина не розуміє суть наданих роз'яснень, використайте альтернативні канали комунікації (залучення перекладача жестової мови, письмо, використання друкованої пам'ятки, зокрема шрифтом Брайля (за наявності) тощо). Завчасно підготовлені друковані чи електронні пам'ятки можуть бути дуже помічними у такій ситуації.

4. У разі здійснення адміністративного затримання поінформуйте людину, зокрема, про її право на безоплатну вторинну правничу допомогу, медичну допомогу, право на перекладача жестової мови (за потреби), право негайно контактувати із членами сім'ї та роботодавцем для повідомлення про місце перебування.

9. У разі неможливості скласти адміністративний протокол на місці вчинення правопорушення, якщо його складення є обов'язковим.

■ 5. У процесі спілкування з людиною, до якої застосовано адміністративне затримання, серед іншого необхідно поставити такі запитання:

- ▶ Як ви почуваєтеся зараз?
- ▶ Чи потребуєте ви сторонньої допомоги або ж медичних пристосувань?
- ▶ Чи хочете ви поговорити з лікарем або ж медичним працівником?
- ▶ Чи маєте ви клопотання, заяви чи скарги, зокрема й щодо стану здоров'я?
- ▶ Чи приймаєте ви або чи маєте ви приймати якісь медичні препарати? Якщо так, то які і для чого?
- ▶ Чи контактуєте ви з якою-небудь медичною службою підтримки? Якщо так, назвіть ім'я контактної особи.
- ▶ Чи роз'яснили вам ваші права та обов'язки зрозумілою мовою та у зрозумілий спосіб?
- ▶ Чи було вам надано можливість сповістити рідних чи близьких про затримання?

■ 6. Якщо людина, зважаючи на наявні у неї порушення здоров'я, не може особисто прочитати протокол або не може самостійно його підписати, можливо:

- ▶ 1) чітко вголос перечитати людині зміст документа, зафіксувати цей процес за допомогою портативного відеореєстратора, за наявності – камери відеофіксації у приміщенні підрозділу, та зафіксувати цей факт в документі на місці підпису;
- ▶ 2) запросити законного представника або адвоката такої особи ознайомитись із документом та поставити свій підпис.

■ 7. Під час перебування в приміщеннях органів (підрозділів) поліції використовуйте рекомендації щодо доступу до приміщень, супроводу людини з інвалідністю, що зазначені вище. Якщо приміщення підрозділу не відповідає вимогам безбар'єрності, зважайте на те, що будь-які дії за участі людини з інвалідністю мають поважати її людську гідність.

Розділ 5

Поради про надання першої психологічної допомоги у кризовій ситуації

Реалії війни впливають на звичний плин життя населення. Будь-яка людина, котра перебуває на території України, може опинитися у ситуації небезпеки. Навіть якщо людина не має інвалідності, в умовах екстреної ситуації вона може опинитися у стані стресу, поводитися незвично та потребувати сторонньої допомоги з боку працівників поліції.

Порядок дій із надання першої психологічної допомоги¹⁰

В умовах надзвичайної ситуації існує ризик, що реакція кожного з нас може бути непередбачуваною. Однією із можливих реакцій може бути стан, за якого людина не розуміє що відбулося чи що відбувається наразі. Емоційне збудження перешкоджає мобілізації організму для подолання стресу. Дії людини втрачають конструктивність, раціональність та послідовність. Для запобігання виникненню негативних психофізіологічних станів і наслідків для особи, яка потрапила в надзвичайні умови, існує необхідність надання першої психологічної допомоги. Ця допомога спрямована на підтримку постраждалих в осередку надзвичайної ситуації, зменшення їхніх душевних страждань, зниження впливу на них стрес-факторів підвищеної інтенсивності.

У такому випадку необхідно надати людині першу психологічну допомогу. Ваші дії мають бути спрямовані на підтримку людини, зменшення впливу стресової ситуації на її психологічний стан.

10. Ці поради розроблено та надано старшим психологом з особливих доручень відділу психологічного забезпечення УКЗ ГУНП в Черкаській області Павлом Селянком.

Практичні поради про першу психологічну допомогу

1. Встановіть контакт (зоровий, слуховий).

” Погляньте на мене! Ви мене бачите? (можна використати прості візуальні стимули, наприклад помахати рукою). Ви мене чуєте? Мене звати Як звати Вас? Ось моя рука. Я потисну Вам руку – потисніть мені її у відповідь! Ви в порядку?

Цей етап важливий для відновлення зв'язку з реальністю, виведення зі стану емоційного заціпеніння.

2. Покажіть свою присутність, підкресліть прихильність до людини.

” Я буду з Вами, Ви не один/одна. Ми разом. Ви молодець. Ви справляєтеся.

Цей етап важливий для зменшення відчуття самотності, безпорадності та відновлення відчуття спроможності.

3. Запитайте про факти, встановіть причетність людини до подій.

Поставте короткі, засновані на фактах запитання:

” Яке сьогодні число? Де ви стояли? Звідки прийшли? Хто був тут із вами? Куди Ви йшли? Звідки? Що сталося?

На цьому етапі ми допомагаємо активувати раціональність і знижуємо емоційний шквал.

4. Підтвердьте хронологію (що відбулося, що відбувається, що відбудеться).

Необхідно встановити обставини події приблизно за годину до потрапляння в травматичну ситуацію, визначивши, де людина була, що робила, з ким спілкувалася, що планувала робити.

Після цього чітко повторюйте, що відбулося, що відбувається і що потрібно зробити. Чітко і лише про дії.

” Ім'я... Ми були в будинку і в нас влучила ракета, вони все ще стріляють, ми повинні відповідати (у разі перебування у зоні надзвичайної ситуації із ворогом).

Ім'я... Ви йшли додому один/одна. Йшов/йшла до магазину по хліб. Поряд влучила ракета, обстріл продовжується, ми повинні подбати про безпеку.

Мета цього етапу – здійснити профілактику пам'яті, відновити життєву неперервність, зменшити плутанину подій.

5. Дайте завдання до негайних дій.

” Вставайте. Ходімо. Візьміть дитину за руку. Принесіть собі води. Сховайтесь (ляжте) тут. Візьміть із собою зброю, сховайтесь біля вікна тощо.

Не просіть. Не виконуйте замість людини. Завдання цього етапу – повернути людині контроль над собою і ситуацією, відновити самоєфективність.

Під час надання першої психологічної допомоги голос повинен бути наполегливим, чітким, директивним та спокійним, ні в якому разі не різким та агресивним.

Уникайте емоційної, жалючої та заспокійливої мови. Станьте запорукою спокою та впевненості потерпілої людини.

Не здійснюйте агресивного впливу: не хапайте, не трясіть, не підходьте із візуально неконтрольованої сторони. Тілесний контакт обмежте до дотиків долонями в долоні, допоки потерпілий не надасть дозволу зробити щось інше.

Також не потрібно запитувати потерпілого/потерпілу про відчуття, почуття та інтерпретації щодо травматичної події, акцент робимо виключно на встановленні чіткої послідовності ситуації.

Додаткову інформацію та поради щодо психологічної допомоги можна знайти на сторінках сайту Всеукраїнської програми ментального здоров'я «Ти як?»¹¹.

11. Ти як? Всеукраїнська програма ментального здоров'я за ініціативою Олени Зеленської (<https://www.howareu.com>).

Європейська соціальна хартія, прийнята в 1961 році та переглянута в 1996 році, є аналогом Європейської конвенції з прав людини у сфері економічних і соціальних прав. Вона гарантує широке коло прав людини, пов'язаних із працевлаштуванням, житлом, охороною здоров'я, освітою, соціальним захистом і добробутом. Жоден інший юридичний документ на загальноєвропейському рівні не передбачає такий всеосяжний і повний захист соціальних прав, як Хартія. Тому Хартію розглядають як соціальну конституцію Європи, вона є важливим елементом структури прав людини на континенті.

UKR

www.coe.int

Рада Європи є провідною організацією із захисту прав людини на континенті. Вона складається із 46 держав-учасниць, зокрема всіх членів Європейського Союзу. Усі держави-учасниці Ради Європи підписали Європейську конвенцію з прав людини – договір, спрямований на захист прав людини, демократії та верховенства права. Європейський суд з прав людини здійснює нагляд за виконанням положень Конвенції в державах-учасниках Ради Європи.



НАЦІОНАЛЬНА
ПОЛІЦІЯ



European
Social
Charter

Charte
sociale
européenne

