

ЧЕК-ЛИСТ: Правила коректного спілкування та мовного етикету

1. Золоте правило термінології: «Спочатку людина»

Завжди ставте людину на перше місце, а її ознаку — на друге.

- **ПРАВИЛЬНО:** Людина з інвалідністю, пацієнт із порушенням зору, ветеран із протезом, людина, яка користується кріслом колісним.
- **НЕПРАВИЛЬНО:** Інвалід, сліпий, каліка, візочник, глухонімиий, хворий.

2. Фізична взаємодія та простір.

- Завжди запитуйте перед тим, як допомогти. Фраза: «Чи могу я вам допомогти?» — обов'язкова.
- Допоміжні засоби — це частина тіла. Ніколи не торкайтеся крісла колісного, милиць, білої тростини чи протеза без дозволу. Не спирайтеся на них.
- Рівень очей. Якщо розмова з людиною на кріслі триває довше 2–3 хвилин, присядьте, щоб ваші очі були на одному рівні.
- Безпечна дистанція. Не стійте надто близько до ветеранів або людей із ПТСР; уникайте різких жестів.

3. Комунікація та мова

- Звертайтеся безпосередньо до людини. Навіть якщо пацієнта супроводжує перекладач жестової мови, опікун чи родич, дивіться на пацієнта і говоріть до нього.
- Чіткість, а не крик. Якщо людина має порушення слуху, говоріть чітко, щоб було видно ваші губи. Не кричіть — це не допоможе почути, але викривить вашу міміку.
- Описова мова. При спілкуванні з людиною з порушенням зору озвучуйте свої дії: «Я беру ваш паспорт», «Я зараз відйду на хвилину», «Попереду за 3 метри будуть двері».

4. Етика спілкування з ветеранами

- Повага без жалю. Уникайте фрази «Мені так шкода», «Як же так сталося». Краще: «Дякую за ваш досвід/службу».
- Ні — воєнним питанням. Не питайте про кількість вбитих, обставини поранення чи «як там було».
- Спокійний тон. Уникайте гучного грюкання дверима, папками чи падіння предметів.

5. Завершення контакту

- Перевірка розуміння. Уточніть: «Чи все було зрозуміло щодо візиту до лікаря?» або «Чи потрібна допомога, щоб вийти з приміщення?».
- Чіткий алгоритм. Дайте пацієнту чіткий план: куди йти, де черга, хто вийде за ним.

Словник «ТАК / НІ» для персоналу:

| НЕ РЕКОМЕНДОВАНО | КОРЕКТНО |
|-------------------------|---|
| Інвалідний візок | Крісло колісне |
| Прикутий до візка | Користується кріслом колісним |
| Глухонімиий / Глухий | Людина з порушенням слуху |
| Сліпий | Людина з порушенням зору / незрячий |
| Обрубок / Кукса | Місце ампутації / кукса (тільки в мед. контексті) |
| Контужений | Людина з мінно-вибуховою травмою |