

Этика общения с инвалидами

1. Понятие «этика»

Здравствуйте, уважаемые работники нашего Центра. Сегодня мы собрались, чтоб еще раз поговорить с вами о правильном общении с нашими слушателями.

Этика – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Составной частью этики является **профессиональная или деловая этика** – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере.

Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности.

Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении.

Для всех нас наши слушатели являются средством, благодаря которому мы имеем работу. Нет слушателей, нет работы.

За последние годы приняты Кодексы этики и служебного поведения государственных служащих, работников социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.

В Кодексах этики предусмотрены такие **требования** как добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, **корректность, терпимость, бесконфликтность**, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни.

Понятие «**независимая жизнь**» в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь – это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь - это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой¹.

2. Правила этикета при общении с инвалидами.

Работниками организаций, предоставляющих услуги населению, должна быть оказана помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров, называется **коммуникативная эффективность**.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- **избегать конфликтных ситуаций;**
- **внимательно слушать инвалида и слышать его;**
- **регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;**
- **обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;**
- **цивилизовано противостоять манипулированию.**

Существуют правила этики при общении с инвалидами.

Например, можно выделить **нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении:**

1.Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему.

4.Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателя, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека, который ее использует. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- при общении следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, сесть таким образом, чтобы находиться на одном уровне с собеседником;

- ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать человек с ограниченными возможностями при передвижении в конкретной ситуации: иногда нужно задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при

входе в узкую дверь, придержать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника;

- помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Люди с нарушениями зрения часто испытывают к себе дискриминационное отношение, потому что их собеседнику кажется, что человек не просто ограничен в одном из средств восприятия мира, но и в целом неспособен понять, о чем идет речь и принять необходимое решение.

Соблюдайте следующие правила:

- когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами;

- осуществляя сопровождение, направляйте человека аккуратно, не тащите его за собой, чаще всего, достаточно поддержать человека, который плохо видит под локоть и в среднем темпе двигаться к цели. При этом следует предупреждать его о препятствиях, стараясь четко определить их местоположение (например, «в трех шагах прямо по движению будет невысокий порог»);

- предлагая плохо видящему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник;

У людей с нарушениями слуха - другие барьеры, поэтому для эффективного общения важно соблюдать особые этикетные правила, которые служат для того, чтобы облегчить получение собеседником информации через доступные ему (визуальные или звуковые) каналы восприятия.

Общаясь с человеком, у которого плохой слух:

- смотрите прямо на него;

- не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Лучше, чтобы ваш собеседник имел возможность следить за выражением вашего лица;

- говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или сильно повышать голос (кричать);

- убедитесь, что вас понимают, если сомневаетесь - вежливо спросите об этом;

- используйте короткие и простые фразы, не отягощайте речь специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями;

- если конкретное предложение не понято собеседником, перефразируйте его;

Нарушения слуха довольно часто сопровождаются затруднениями речи. Общение с человеком с такими проблемами требует такта и деликатности. Иногда люди испытывают непроизвольную неловкость при общении с людьми с затруднениями речи, стараются, как можно быстрее выйти из ситуации, и совершают несколько распространенных ошибок:

делают вид, что поняли фразу тогда, когда на самом деле это не так;
перебивают говорящего словами "я понял";
договаривают за собеседника;
прерывают общение.

Правила взаимодействия с человеком, у которого имеются речевые затруднения, состоят в следующем:

- не игнорируйте таких людей и не избегайте с ними разговора;
- будьте готовы к тому, что общение займет достаточно много времени;
- сосредоточьтесь на разговоре и поддерживайте визуальный контакт с собеседником;
- позвольте собеседнику полностью договаривать фразы и начинайте говорить только тогда, когда вы убедились, что мысль завершена;
- не стесняйтесь переспросить или уточнить, если вы что-то не поняли;
- не относитесь к собеседнику предвзято: трудности в речи прямо не влекут за собой трудности и восприятия и обработке информации;
- при наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например, переписку.

При общении с людьми, имеющими психические расстройства, необходимо помнить, что эти нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии.

Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь.

У них свой особый взгляд на мир.

Психические расстройства не всегда сопровождаются интеллектуальными нарушениями, более того, часто они проявляются не на постоянной основе, а ситуационно. Часто таким людям кажется, что к ним предвзято относятся, против них плетутся заговоры. Как правило, такие люди плохо сходятся с другими людьми из-за неуживчивости.

Поэтому:

- на любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями;
- не раздражайтесь и не повышайте голоса;
- постарайтесь разобраться в ситуации и если вы не в состоянии ему помочь, привлекайте специалистов (психолога, социального работника).

Каждый из нас должен быть предельно сдержанным в эмоциях. Если при обходе, в течение дня вы заметили, что произошла поломка чего-либо, тактично узнайте, что случилось. Составьте акт. Если слушатель признал свою вину, замечательно, пусть подпишет ваш акт. Если не признает своей вины, так и укажите.

Но, ни в коем случае не говорите, особенно, если слушатель не признает вину, что ему надо оплатить ущерб. Вы ставите свое руководство, заместителей директора, куратора группы в известность. Дальнейшие действия мы будем принимать сами. Ваша задача следить за порядком, очень аккуратно делать замечания.

Вы должны научиться чувствовать человека, тогда вы поймете с кем и как надо говорить: кого-то ласково успокаивать, кого-то уговаривать, с кем-то и построже. Главное, чувствовать меру. Никогда не переходите на повышенный тон, не показывайте свое раздражение.

Работа с людьми одна из самых сложных работ, а работа с нашей категорией людей в несколько раз сложнее.

Но, у нас коллективная работа. Поэтому, если вы заметили что слушатели грубо общаются друг с другом, не слышат вас, не реагируют на замечания, поставьте нас в известность обязательно. Мы примем меры в зависимости от проблемы.

Возвращаясь же к вопросу об этике общения и работы с людьми с ограничениями здоровья, хочется вновь повторить, что главное при взаимодействии с ними – это уважение, доброжелательность и стремление помочь. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость, вы сможете преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную вами оплошность, помочь собеседнику почувствовать себя спокойно.

И последнее, недопустимо к слушателям обращаться на «ты», даже если это ваш хороший знакомый. Держите субординацию. Уважайте слушателей и они будут уважать вас. Допустите «панибратство» и вас не будут воспринимать всерьез, значит, не будут реагировать на замечания, не будут выполнять ваши требования никогда.

Общаясь между собой, следите за тем что вы говорите, как и кому, вас могут услышать, неправильно воспринять информацию.

Не забывайте старую пословицу: «Относитесь к людям так, как вы бы хотели, чтоб относились к вам».