

Государственное казённое учреждение социального обслуживания населения
Астраханской области «Комплексный центр социального обслуживания населения,
Ахтубинский район, Астраханская область»

Правила этикета при общении с инвалидами

(утверждены приказом директора от «12» 03 2019 г.) № 91

Ахтубинск
2019

1. Понятие «этика»

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.

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 средой.

2. Правила этикета при общении с инвалидами

Работниками учреждения, предоставляющих социальные 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.

Нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему.
2. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
3. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, 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.
4. 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.
5. 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.

6. 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 при общении со слабовидящими людьми:

1. Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами.
2. 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»).
3. Предлагая плохо видящему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник.

При взаимодействии со слабослышащими людьми

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.

1. Общайтесь с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.
2. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Лучше, чтобы ваш собеседник имел возможность следить за выражением вашего лица.
3. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то или сильно повышать голос (кричать).
4. Убедитесь, что вас понимают, если сомневаетесь - вежливо спросите об этом.
5. Используйте короткие и простые фразы, не отягощайте речь специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями.
6. 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:

1. На любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями.

2. Не раздражайтесь и не повышайте голоса.

3. Постарайтесь разобраться в ситуации и если вы не в состоянии ему помочь, привлекайте специалистов (психолога, социального работника).

Необходимо попытаться индивидуально подойти к каждой конкретной ситуации, тогда станет ясно, с кем и как надо говорить: кого-то ласково успокаивать, кого-то уговаривать, с кем-то быть построже. Главное, чувствовать меру. Никогда не стоит переходить на повышенный тон, не показывать свое раздражение. Работа с людьми - одна из самых сложных, а работа с категорией людей, страдающих определёнными заболеваниями и испытывающими трудности в социальной реабилитации, - в несколько раз сложнее.

Главное при взаимодействии с получателями социальных услуг с ограниченными возможностями здоровья – 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.

Недопустимо обращение на «ты», даже если это хороший знакомый. Необходимо соблюдение субординации, недопущение «панибратства». В противном случае, работника учреждения не будут воспринимать всерьез, значит, не будут реагировать на замечания, не станут выполнять просьбы при возникновении различных ситуаций.

Общаясь между собой, нужно следить за своей речью, информация может быть услышана и воспринята неверно. Не забывайте старую поговорку: «Относитесь к людям так, как вы бы хотели, чтоб относились к вам».