

«Этика общения с людьми с инвалидностью и ОВЗ»

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Этика общения.....	5
1.1 Общение с детьми-инвалидами	6
Глава 2. Особенности общения с людьми с различными нарушениями.....	9
2.1 Взаимодействия с людьми испытывающими трудности при передвижении	9
2.2 Общение с людьми с нарушением зрения.....	10
2.3 Общение с людьми с нарушением слуха.....	10
2.4 Люди с нарушением речи.....	11
2.5 Люди с нарушением интеллекта.....	13
2.6 Общение с инвалидами, имеющими психические нарушения	13
2.7 Общение с людьми с гиперкинезами.....	14
Заключение	Ошибка! Закладка не определена.
Список использованной литературы.....	Ошибка! Закладка не определена.

Введение

Когда люди сталкиваются с человеком с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), то зачастую чувствуют себя неловко, пугаются непонятного им поведения и образа мысли. И легко могут обидеть его неосторожным высказыванием или жестом. Но нередко люди с ОВЗ, находясь в общественных местах, нуждаются в помощи, которую им не могут оказать из-за незнания их особенностей.

В то же время, люди с ОВЗ являются равноправными с нами участниками общественной жизни и имеют такие же права пользоваться достижениями культуры и техники и приносить свой вклад в жизнь общества, как и все люди, не зависимо от пола и возможностей здоровья. Именно в этом они зачастую испытывают трудности. И, так же как и всё население каждой страны, люди с ОВЗ имеют права на защиту государством своей жизни, что дает им возможность вести независимую жизнь.

Очень важно в общении с людьми с ОВЗ придерживаться тех же правил поведения, этикета, что и с людьми без ограничений в здоровье, не принижая их возможностей. Особенно это актуально для России, т.к. исторически в нашей стране было особое отношение к людям с нарушениями, их жалели и при церквях организовывалось призрение, приглядывание за ними. И по сей день в массе людей очень часто можно увидеть, наравне с враждебностью, опаской, жалостью к ним. А это очень ярко и четко разделяет население на «могущих» и «немощих», человек жалея другого, особенно если тот имеет нарушения в возможностях здоровья, унижает его, принижает возможность быть полноценным участником социальной жизни. Как говорит Антон Серов, инвалид 1-й группы: «Инвалид – не жертва и не герой, а такой же человек, как все» [8].

Для любого человека важно уметь и знать как адекватно выстраивать взаимодействие с окружающими людьми, независимо от того есть у них

ограничения в возможностях здоровья или нет. А для этого важно знать некоторые особенности людей в ОВЗ.

Глава 1. Этика общения

Этика - это учение о морали, нравственности. Термин «этика» Аристотель (384-322 до н.э.) придумал для обозначения практической философии, которая должна ответить на вопрос, что мы должны сделать, чтобы наше поведение было нравственным.

Основными категориями этики являются «добро», «зло», «справедливость», «хорошо», «ответственность», «долг», «совесть» и др.

Этика является неотъемлемой частью профессиональной или деловой этики – совокупности морально-этических и моральных норм и моделей поведения в профессиональной сфере.

Профессиональная этика для каждого человека - не просто формальное требование, но главный принцип повседневной деятельности.

Применять этические принципы необходимо по нескольким причинам: профессиональная этика способствует успешному оказанию услуг гражданам, хорошей репутации организации, положительной атмосфере в ней.

В нашем обществе проживают разные люди, но есть особая категория, которым необходимо внимание общества и государства – инвалиды, люди с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), которые могут проявляться как в физическом плане, так и психических особенностях. Это отражается в Федеральном законе «О социальной защите инвалидов в РФ» [6], который гласит: «инвалид – это лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и необходимости социальной защиты».

В последнее время даже был принят «Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания» от 31 декабря 2013 г., который

предусматривает такие требования, как честность, гуманность, беспристрастность, компетентность, нейтральность, точность, толерантность, бесконфликтные, ответственность, честность и строгая конфиденциальность.

Кроме создания доступной среды в наши задачи входит формировать нужный психологический климат, который способствует социальной адаптации людей с ОВЗ, принятию их индивидуальных качеств, несмотря на внешность, пол или возможности по здоровью. Построение взаимодействий с ними имеет свои особенности из-за различных нарушений. Так же очень важно брать в расчёт и возраст собеседника.

1.1 Общение с детьми-инвалидами

Обычно ребёнок-инвалид погружен в себя. Он может аутостимулироваться, раскачиваясь из стороны в сторону, и давя себе на глаза и уши. Может возникнуть обманчивое впечатление, что он не желает взаимодействовать и не готов к этому. Нужно быть внимательным к поведенческим реакциям, так как это является либо показателем тревоги, либо попыткой коммуникации. Важно правильно определять коммуникативные цели в поведении ребёнка и распознавать эмоциональное состояние. Голландский психолог Ян Ван Дайк утверждает: «Любое поведение следует рассматривать как коммуникативное» [6].

Важно:

1. Поддерживать любую попытку ребёнка к общению.
2. Незамедлительно ответить ребёнку в такой форме, которая понятна ему на данный момент.
3. Внимательно следить за стереотипностью поведения и его коммуникативным содержанием.
4. Организовывать специальные ситуации для общения и импровизировать в естественных условиях.

5. Определять правильно сенсорный канал (зрение, слух, тактильный) - «окно взаимодействия».

Для организации работы и общения так же необходимо: наблюдать за ребенком, учитывать время пребывания в новой обстановке (дать время на адаптацию), развивать чувственный опыт ребенка, создавать специальные ситуации для общения, выявлять его интересы и предпочтения, терпеливо ждать ответной реакции ребенка. Ребенок всегда должен чувствовать: «Меня понимают. Меня любят».

1.2 Общение с молодыми людьми – инвалидами

Молодым инвалидам (без снижения интеллекта), безусловно, очень тяжело осознавать то, что они отличаются от людей, не имеющих инвалидности. Тем более что в таком возрасте человек активен, полон амбиций, целей и задач на будущее. Поэтому к главному приёму общения с молодыми инвалидами можно отнести, признание человека равным себе. Нельзя дать понять, что он какой-то «не такой», и подчеркнуть пропасть, лежащую между ним и здоровым человеком. Необходимо делать вид, что все в порядке. И ни в коем случае не проявлять жалость к нему, это унижает его, сразу создает пропасть между собеседниками, опуская инвалида на самое дно, уничтожая его способности и возможности. Нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт.

1.3 Общение с пожилыми инвалидами

Геронтогенез – возрастной период старения, который начинается для мужчин – 60-74 года, для женщин – 55-74 года. Изменения затрагивают различные ощущения: зрительные, слуховые, сенсорную чувствительность,

память и мышление. К тому же инвалидность усугубляет протекание процессов старения.

Общаясь с пожилыми инвалидами, нужно использовать основные особенности общения с людьми с ограниченными возможностями и приспосабливаться к возрастным изменениям таких людей:

1. Ощущение зрительной модальности: снижается цветовая чувствительность; уменьшается способность сфокусировать взгляд на предметах; появляются трудности игнорировать не относящиеся к делу раздражители.

2. Ощущение слуховой модальности: происходит ухудшение громкостной и слуховой чувствительности, особенно к высоким тонам, что непосредственно отражается на восприятии отдельных звуков речи. Например, таких, как «с», «ш», «ч» и «ф».

3. Наблюдается изменение памяти пожилых людей: особенно страдает механическая и кратковременная память. Запоминание логически малосвязанного материала представляет для пожилого человека непосильную задачу.

4. Мышление становится более инертным, малоподвижным. Замедляются процессы абстрактно-логического мышления, что определяет резкое восприятие переживаний человека, появление идеи самообвинения в никчемности, ущербности, бессмысленности дальнейшей жизни [4].

Таким образом, во время общения сотрудников социального обеспечения с людьми с ограниченными возможностями, необходимо помнить о важных особенностях взаимодействия с данной категорией граждан и опираться в своей работе на различные методы и приемы общения в соответствии с возрастом инвалида и его нарушением.

Глава 2. Особенности общения с людьми с различными нарушениями

Можно выделить нормы взаимодействия с людьми в зависимости от ведущего нарушения.

2.1 Взаимодействия с людьми испытывающими трудности при передвижении

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.

Необходимо помнить, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует; недопустимо опираться о коляску или "повиснуть" на ней, не толкайте ее без разрешения. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Если вы предлагаете свою помощь в передвижении, то делайте это в действительно нужный момент и оказывайте её только, если вам разрешили. Не нужно лишать инвалида возможности быть самостоятельным, особенно где это незатруднительно. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного передвижения. Важно соблюдать один и тот же с ним скоростной режим, не стоит слишком ускоряться или притормаживать.

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, ненавязчиво, как если бы вы так поступили по отношению к любому человеку, будь то бабушка, или человек с большими сумками, которому сложно справиться самому. А также помните,

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

2.2 Общение с людьми с нарушением зрения

Человек с нарушением зрения не может как мы видеть окружающую обстановку, но он прекрасно слышит, что происходит. При общении с ним важно обозначить словами свое присутствие, представиться. Помните, что каждый человек хочет быть самостоятельным и независимым, при коммуникации с незрячим человеком не стоит их лишать этого, все что он может сделать сам, должен делать сам, будь это знакомство с незнакомыми предметами (дайте их ему самостоятельно ощупать и сложить о них свой образ) или передвижение в пространстве, правда тут можно предложить свою помощь, но не настаивать на ней, многие люди с нарушением зрения прошли специальное обучение и могут хорошо ориентироваться самостоятельно в знакомой обстановке, а при помощи трости или собаки-поводыря и на улице. Не следует забывать, что отсутствие возможности видеть глазами мир, люди без этой возможности компенсируется развитыми способностями других органов чувств: вибрационным чувством, тактильным, слуховым, осязательным, обонятельным. Особенно при специальном обучении им не составит труда полноценно участвовать в общении, где не требуется активное передвижение. А также они прекрасно читают на специальном шрифте Брайля, а освоить его задача не простая, что предполагает достаточно высоко развитый интеллект.

2.3 Общение с людьми с нарушением слуха

У людей с нарушениями слуха - другие преграды в коммуникации, хотя они и видят, но вот услышать не могут или слуховая информация воспринимается частично, лишь на определенных частотах звуков. Считается, что нарушение слуха в большей степени препятствует полноценному общению, чем нарушение зрения, т.к. при отсутствии визуального канала

получения информации человек может без труда говорить сам и слышать речь других людей, все что он не видит он может потрогать или создать модель образа в своем восприятии, он не выпадает из коммуникации. А при нарушении слуха ситуация несколько иная, т.к. не слыша себя и других человеку очень трудно говорить самому посредством вербальной речи, мы всегда соотносим свое говорение по громкости, высоте и интонации с принятой в нашей языковой среде через слуховое восприятие речи других людей и своей собственной. Человеку же с нарушением слуха это не доступно, или доступно частично при неполном отсутствие слуха. Его можно научить говорить, опираясь на тактильный контроль своего речевого аппарата, а также читать по губам (к людям с такими умениями даже обращаются в судебных и т.п. случаях, где невозможно услышать речь, но можно считать по губам). Поэтому в общении с данной категорией людей важно четко артикулировать и проявлять эмоции и жестикуляцию в речи, тем более, что 70% информации передается посредством пантомимы и экспрессии, а не вербально. Все люди с нарушением слуха владеют жестовым языком, в том числе и международным «жестуно», это с одной стороны облегчает международную коммуникацию, но с другой, это и изолирует людей с нарушением слуха, им легче друг с другом на привычном языке жестов общаться, чем прикладывать усилия при коммуникации с окружающими, особенно если их много, за всеми сложно уследить и часть информации неминуемо неуправливается. А если с человека с нарушением слуха сопровождается сурдопереводчик, то стоит помнить, что обращаться следует к своему собеседнику, а не только к сопровождающему.

2.4 Люди с нарушением речи

Нормы коммуникации с людьми, у которых имеются речевые трудности:

- Нельзя перебивать и поправлять человека. Начинайте сами говорить после того, как он уже окончил высказывать свою мысль.

- Не следует ускорять разговор. Приготовьтесь к тому, что на разговор уйдет гораздо больше времени, чем вы думаете. Если вы очень спешите, то лучше, извиниться и договориться перенести разговор на другое время..

- Смотрите прямо в лицо и глаза собеседнику, вовлекитесь в разговор со всем вашим вниманием.

- Если такого человека кто-нибудь сопровождает, не надо адресовывать свои вопросы или комментарии сопровождающему лицу.

- Не надо думать, что человек с речевыми затруднениями не сможет понять вас.

- Есть люди (с этой категорией нарушений), которые имеют проблемы с модуляцией голоса. Не следует делать поспешные заключения на основании только выражения лица либо голосовой модуляции, следует лучше узнать человека.

- Не надо думать, что речевые затруднения показывает низкий уровень интеллекта человека.

- Лучше постараться задавать такие вопросы, на которые можно коротко ответить или кивнуть.

- Не нужно стесняться если вы не поняли собеседника. Лучше не притворяться, а переспросить его. Если вы повторно не поняли, то попросите собеседника перейти на более медленный темп, и возможно даже по буквам.

- Помните, что человеку с трудностью в речи тоже необходимо высказываться без перебиваний и подавления. Не следует торопить его.

- Если у вас всё же возникло непонимание в общении или любые другие трудности, то выясните, может быть лучше будет перейти на другой способ общения, возможно письменный или др.

- Не пренебрегайте людьми с подобной проблемой, они такие же участники общества, как и нормально говорящие.

2.5 Люди с нарушением интеллекта

К этой категории относятся люди с задержкой развития и умственными нарушениями, влекущие за собой проблемы в общении:

- Применяйте доступный для понимания язык, объясняйтесь ясно и по делу.
- Не используйте словесные штампы и абстракции, люди со сниженным интеллектом не смогут понять скрытый смысл, подтекст, шутки.
- Рассказывая о задачах либо о проектах, раскладывайте всё по « шагам». Предоставьте вашему собеседнику возможность обыграть каждый «шаг» после ваших объяснений.
- Учтите, что взрослый человек с ЗПР и УО имеет тоже опыт, как и все другие люди.
- При необходимости, используйте картинки или фото, данная категория людей опираются на образное мышление, а не словесное. Если необходимо, то повторите ещё раз. Не нужно сдаваться, если вас сразу не поняли.
- Обращайтесь с людьми с подобными нарушениями так же, как и с любыми другими. При разговоре обсуждайте такие же темы, которые обсуждаются со всеми другими людьми. К примеру: планирование на выходные, отпускные дни, погодные условия, интересные события и тд.
- Обращайтесь лично к человеку.
- Следует помнить о том, что инвалиды с задержкой в развитии дееспособны и имеют право ставить подпись на документах, так же подписывать контракты, имеют право голосования, давать своё согласие на мед. помощь и т.д.

2.6 Общение с инвалидами, имеющими психические нарушения

Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими нарушениями могут испытывать аффективные расстройства, осложняющие их жизнь. Им сложно, а порой и невозможно

контролировать свои эмоции. У них свой особый, порой очень своеобразный и неизменный взгляд на мир. Некоторых почти невозможно переубедить, а другие легко попадают под чужое влияние, не имея своего собственного.

Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с обычными личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания. И если собеседник чем-то расстроен можно поинтересоваться причиной и предложить варианты её устранения. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

Неверно, что все люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. Большинство гениальных изобретений и произведений искусства были созданы людьми с психическими нарушениями. Данная категория людей, за исключением тяжелых случаев, признаны законом дееспособными и имеют равные с другими людьми социальные права. А так же могут выполнять множество обязанностей, которые не требуют непосильных для них навыков и способностей.

2.7 Общение с людьми с гиперкинезами

Гиперкинезы — непроизвольные движения, вызванные сокращением мышц лица, туловища, конечностей, реже гортани, мягкого неба, языка, наружных мышц глаз.

Развиваются при наследственных дегенеративных заболеваниях нервной системы, энцефалитах, детском церебральном параличе, черепно-мозговой травме, опухолях мозга, интоксикациях. Внешне это может отпугнуть окружающих людей, но не стоит забывать, что такие люди, чаще всего, не имеют снижения интеллекта и прекрасно осознают свое отличие от других и вызванную реакцию своим появлением, из-за чего переживают и

стремятся избегать общественных мест. Наше чрезмерный интерес к ним может их ранить так же как и пренебрежение. К ним следует относиться так же как к любому другому человеку, но важно учитывать, что в двигательном плане, когда требуется совершить какие-либо тонкие и мелкие движения пальцев им может потребоваться помощь, которую в такой ситуации уместно предложить.

Также при общении следует быть внимательным к собеседнику, не отвлекаться на его произвольные движения. И не стоит бояться противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его расстроить. Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к трате времени и нервов. Необходимо спокойно излагать свои доводы, даже видя, что собеседник нервничает.

Одна из главных проблем инвалидов - одиночество, неосуществимость полноценного общения. Но в каждом случае проблемы свои, и это всегда откладывается на характере человека. Очень тяжело существовать одиноким, будучи существом социальным. Есть, разумеется, и специфические психологические особенности, присущие тому или другому виду заболевания. К примеру, больным диабетом свойственна повышенная нервозность, сердечникам - беспокойность и опасения. Человек с синдромом Дауна - добр и доверчив. Дружелюбие и искренность само по себе очень часто оказывает поддержку. А небрежность в общении, высокомерие, невежливость способствует тому, что человеку не захочется больше приходить туда, где с ним так обошлись.

Возвращаясь же к вопросу об этике общения и работы с людьми с ограничениями возможностями здоровья, следует помнить, что главное при взаимодействии с ними – это уважение, доброжелательность и стремление помочь и понять. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость, можно преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную оплошность, помочь собеседнику почувствовать себя комфортно и спокойно.

Нужно помнить, что в диалоге с инвалидом важно быть открытым и доброжелательным.

Хотя и разработаны правила этикета для лиц с разными нарушениями, в сомнительных ситуациях лучше рассчитывать на здравый смысл и свою способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.