



Этика и культура общения с инвалидами и лицами с ОВЗ.

Баньковская Ольга Владимировна, методист РУМЦ СПО

ГПОУ "Профессионального колледжа г.Новокузнецка

Новокузнецк 2023г.

ЭТИКА ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ.

- Этика – учение о морали, нравственности.

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

Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.



Разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:



❖ Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека.

Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

❖ Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

❖ Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

❖ Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

❖ Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- ❖ Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- ❖ Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- ❖ Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- ❖ Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- ❖ Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.



ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ ЗРЕНИЕ ИЛИ НЕЗРЯЧИМИ:



- ❖ Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека и тащить его за собой.
- ❖ Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.
- ❖ Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- ❖ Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- ❖ Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- ❖ Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.
- ❖ Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.
- ❖ Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

- ❖ Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.
- ❖ Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.
- ❖ Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.
- ❖ Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.
- ❖ Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».
- ❖ Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- ❖ При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад — это неудобно.

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ НАРУШЕНИЕ СЛУХА:



- ❖ Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- ❖ Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.
- ❖ Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.
- ❖ Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.
- ❖ Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
- ❖ Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.

- ❖ Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
- ❖ Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
- ❖ Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.
- ❖ Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
- ❖ Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
- ❖ Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
- ❖ Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
- ❖ Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ ЗАДЕРЖКУ В РАЗВИТИИ И ПРОБЛЕМЫ ОБЩЕНИЯ, УМСТВЕННЫЕ НАРУШЕНИЯ:



- ❖ Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- ❖ Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
- ❖ Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
- ❖ Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
- ❖ Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
- ❖ Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми. Например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ, ИМЕЮЩИМИ ПСИХИЧЕСКИЕ НАРУШЕНИЯ:

- ❖ Обращайтесь непосредственно к человеку.
- ❖ Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
- ❖ Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- ❖ Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- ❖ Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
- ❖ Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
- ❖ Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- ❖ Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДОМ, ИСПЫТЫВАЮЩИМ ЗАТРУДНЕНИЯ В РЕЧИ:

- ❖ Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- ❖ Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи (запинки).
- ❖ Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- ❖ Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- ❖ Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- ❖ Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- ❖ Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- ❖ Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить.
- ❖ Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
- ❖ Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- ❖ Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать, напечатать.



ОЙ, Я СКАЗАЛ «ПОЙДЕМ»,
А ТЫ НЕ МОЖЕШЬ ХОДИТЬ...
...Я ИМЕЛ В ВИДУ ПОТОПАЛИ,
Э, ТО ЕСТЬ... ПОЕХАЛИ?



НЕ БОЙСЯ ГОВОРИТЬ КАК ПРИВЫК



ПОГНАЛИ!

ПОГНАЛИ!



ЧЕЛОВЕК С ИНВАЛИДНОСТЬЮ — ОБЫЧНЫЙ
ЧЕЛОВЕК. ОН ВСЕ ОТЛИЧНО ПОНИМАЕТ



НА! ДЕРЖИ ЧИРИК,
БЕДОЛАГА



РЕБЕНОК С ИНВАЛИДНОСТЬЮ НЕ ПОПРОШАЙКА!



ПРИБОДОРИТЬ ИЛИ СДЕЛАТЬ ПРИЯТНОЕ
МОЖЕТ ПРОСТО ХОРОШИЙ ПОСТУПОК



ГОВОРИТЬ С ЧЕЛОВЕКОМ «СНИЗУ – ВВЕРХ»
ВСЕГДА ТЯЖЕЛО



ОБЩАТЬСЯ НАМНОГО ПРОЩЕ, КОГДА ВИДИШЬ
ГЛАЗА СОБЕСЕДНИКА



НЕ СПЕШИТЕ, НЕ ДЕЛАЙТЕ ДЛЯ ГАЛОЧКИ



ЛЮБАЯ ПОМОЩЬ ДОЛЖНА БЫТЬ ПРОДУМАННОЙ



БЕСПОМОЩНОСТЬ НЕ ДОЛЖНА ВЫЗЫВАТЬ СМЕХ



EVERLAND



У СМЕХА ЕСТЬ МНОГО ДРУГИХ ПРИЧИН



ОЙ, БЕДНЕНЬКИЙ, ТАКОЙ
МОЛОДОЙ И СЛЕПОЙ, КАК
ЖЕ ТАК?!



ЖАЛЕТЬ ИЗ-ЗА ИНВАЛИДНОСТИ —
ЗНАЧИТ ОСКОРБЛЯТЬ!



ПРИВЕТ, ОПЯТЬ СОРЕВНОВАНИЯ
ВЫИГРАЛ? ПОЗДРАВЛЯЮ!



ЧЕЛОВЕК — ЭТО И УМ, И ХАРАКТЕР,
А НЕ ТОЛЬКО СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ



НЕ ИГРАЙ С НИМ!
ОН СТРАННЫЙ



ИНВАЛИДНОСТЬЮ НЕЛЬЗЯ ЗАРАЗИТЬСЯ



EVERLAND



КАЖДЫЙ ХОЧЕТ ИМЕТЬ СЧАСТЛИВОЕ ДЕТСТВО



ПО-О-КА КОС-МИИ-ЧЕС-ОКНЕ
КОРА-А-БЛИ Б-РОЗДЯТ П-ПРО-СТОРЫ...

ДА, ДА,
ПОПВТОРОГО



ТВОЙ СОБЕСЕДНИК
ИСПЫТЫВАЕТ ПРОБЛЕМЫ С РЕЧЬЮ?



ПО-О-КА КОС-МИИ-ЧЕС-ОКНЕ
КОРА-А-БЛИ Б-РОЗДЯТ П-ПРО-СТОРЫ...



ДОСЛУШАЙ ДО КОНЦА И ПЕРЕСПРОСИ



НЕ НУЖНО ОСОБЫХ УСИЛИЙ,
ЧТОБЫ ТЕБЯ ЗАМЕТИЛ СЛАБОСЛЫШАЩИЙ



ПРОСТО ПОМАШИ ЕМУ РУКОЙ
ИЛИ ПОХЛОПАЙ ПО ПЛЕЧУ



НАСТОЯЩЕГО ИНВАЛИДА ИЗ РЕБЕНКА
ДЕЛАЕТ ЧРЕЗМЕРНАЯ ОПЕКА



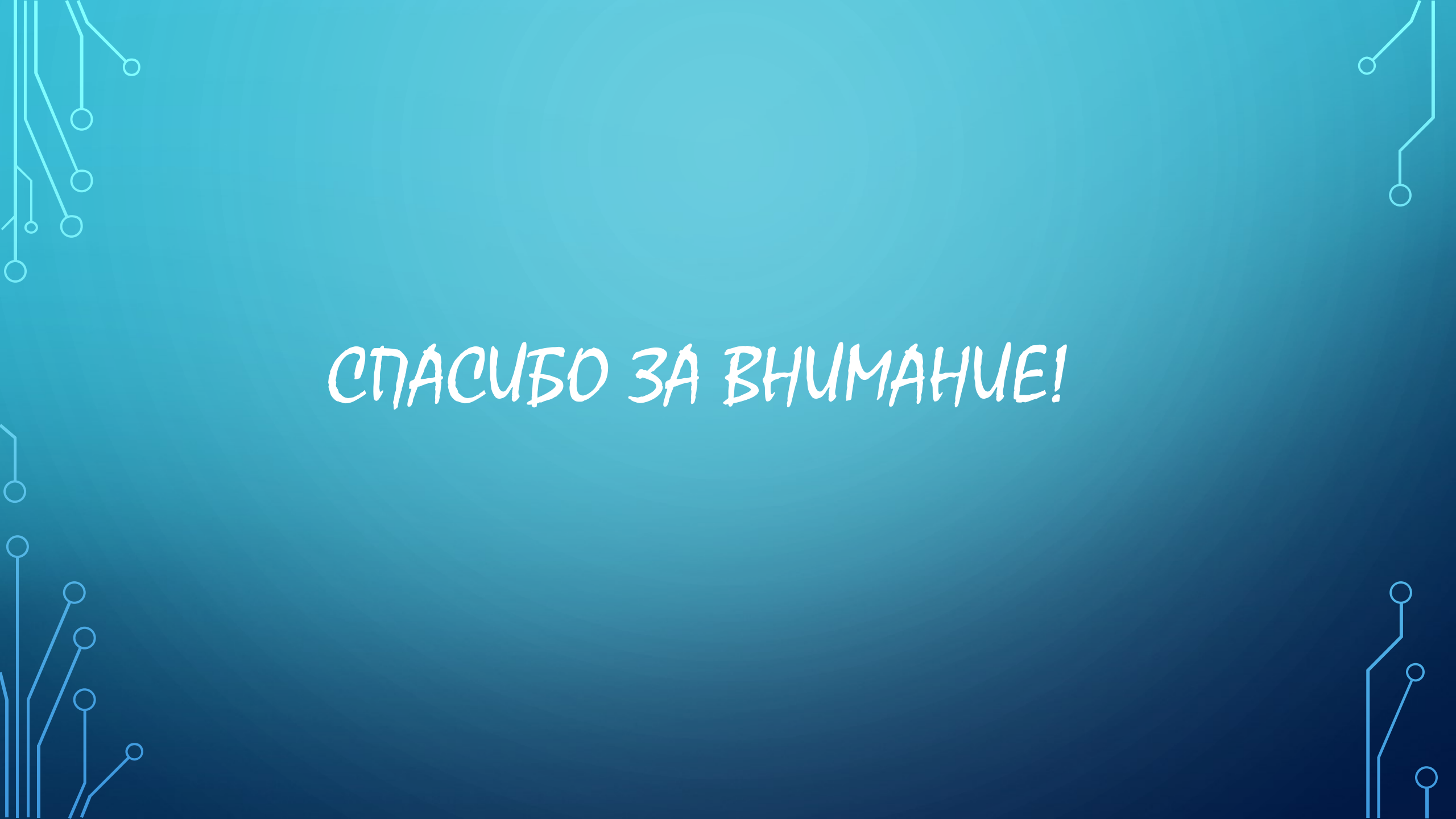
EVERLAND



САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ –
КЛЮЧ К КОММУНИКАбельНОСТИ

ЧТОБЫ ПОМОЧЬ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ,
НЕОБЯЗАТЕЛЬНО БЫТЬ СИЛЬНЫМ И БОГАТЫМ
- ДОСТАТОЧНО БЫТЬ ДОБРЫМ.

МОНАХ СИМЕОН АФОНСКИЙ.

The background is a blue gradient. In the corners, there are white line-art illustrations of circuit boards or neural networks, with lines and small circles representing nodes.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!