

**Этика общения с инвалидами  
с целью обеспечения им доступности объектов и услуг  
в ГБУЗ А-С ДТС**

## **Этика общения с инвалидами с целью обеспечения им доступности объектов и услуг**

### **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 – 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.

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:

**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.

**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 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.
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:**

- 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.

Ваша задача следить за порядком, очень аккуратно делать замечания.

Возвращаясь 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.

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