



МБУ «Красноярский информационно-методический центр»

«Деловая этика общения с ИНВАЛИДАМИ».



Вопросы для обсуждения

1. Основные положения обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
2. Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность
3. Этика общения с инвалидами



Нормативно-правовые документы, определяющие современные приоритеты социальной политики в отношении инвалидов

- 1) Конвенция о правах инвалидов (ООН).** Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН 13.12.2006, подписана Россией в 2008 году, ратифицирована 03.05.2012.
- 2) Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ».**
- 3) Федеральный закон от 01.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».** Вступает в силу с 01.01.2016 (ст.13, 14, 16, 19 – с 01.07.2016)
- 4) Государственная программа РФ «Доступная среда» на 2011-2015 годы»** (постановление Правительства РФ от 17.03.2011 №175, новая редакция утв. постановлением Правительства РФ от 15.04.2014 №297; распоряжением Правительства РФ №2136-р от 27.10.2014 – продление до 2020 года, проект до 2020 года от 31.08.2015).

Конвенция ООН о правах инвалидов

В статье 1 Конвенции установлено, поощрение, защита и обеспечение полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также поощрение уважения присущего им достоинства.

В статье 3 Конвенции закреплён ряд принципов, на которых базируются все её остальные положения:

- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- равенство возможностей;
- недискриминация;
- доступность.

Принципиальные подходы к формированию доступной среды для инвалидов

Универсальный дизайн - дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный их сделать **в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей.**

Разумное приспособление - внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, **не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем.**

(ст.2 Конвенции ООН о правах инвалидов)



Разумное приспособление

- ◉ **Во-первых**, обеспечивается доступность зданий и сооружений данной организации путем оборудования их пандусами, широкими дверными проемами, надписями шрифтом Брайля, и т.п.
- ◉ **Во-вторых**, обеспечивается доступность для инвалидов услуг этих организаций путем изменения порядка их предоставления, оказания инвалидам дополнительной помощи при их получении.

Указанные меры по приспособлению не могут быть беспредельными.

- ◉ **Во-первых**, они должны соответствовать потребностям инвалидов, вызванным ограничениями их жизнедеятельности.
- ◉ **Во-вторых**, меры по приспособлению должны соответствовать возможностям организаций

Универсальный дизайн

- ◎ дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна.
- ◎ не исключает ассистивные (т.е. вспомогательные) устройства для конкретных групп инвалидов, где это необходимо.
- ◎ направлен на то, чтобы сделать обстановку, предметы максимально пригодными для использования всеми категориями граждан.

II. Установление инвалидности в соответствии с российским законодательством

- ◎ *Инвалид* – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.
- ◎ *Под ограничением жизнедеятельности* понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Ст. 1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Условиями признания гражданина инвалидом

- ⦿ нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ⦿ ограничение жизнедеятельности;
- ⦿ необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

Наличие лишь одного из указанных условий не является основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом.

- **Маломобильные группы населения** - люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.
- К маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.



СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

Категории инвалидов



Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках (К);



Инвалиды с патологией опорно-двигательного аппарата (О);



Инвалиды с нарушениями зрения (С);



Инвалиды с нарушениями слуха (Г);



Инвалиды с умственными нарушениями (У).



Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов



Барьеры для инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках:

- пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие,
- неправильно установленные пандусы,
- отсутствие поручней,
- высокое расположение информации, высокие прилавки,
- отсутствие места для разворота на кресло-коляске,
- узкие дверные проемы, коридоры,
- отсутствие посторонней помощи при преодолении препятствий

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов



Барьеры для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата

- для лиц, передвигающихся самостоятельно с помощью тростей, костылей, опор – пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы, отсутствие поручней, отсутствие мест отдыха на пути движения и др. физические барьеры;
- для лиц, не действующих руками – препятствия при выполнении действий руками (открывание дверей, снятие одежды и обуви, пользование краном, клавишами), отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для осуществления действий руками;

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов



Барьеры для инвалидов с нарушениями зрения

- отсутствие тактильных указателей, в том числе направления движения, информационных указателей,
- преграды на пути движения (стойки, колонны, углы, стеклянные двери без контрастного обозначения);
- неровное, скользкое покрытие,
- отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов



Барьеры для инвалидов с нарушениями слуха

- отсутствие зрительной информации на объекте социальной инфраструктуры,
- отсутствие возможности подключения современных технических средств реабилитации (слуховых аппаратов) к системам информации (например, через индукционные петли),
- электромагнитные помехи при проходе через турникеты, средства контроля для лиц с кохлеарными имплантами,
- отсутствие сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика






Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов



Барьеры для инвалидов с нарушениями умственного развития

- отсутствие понятной для усвоения информации на объекте социальной инфраструктуры,
- отсутствие помощи на объекте социальной инфраструктуры для получения информации и ориентации .

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для инвалидов с разными формами инвалидности

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
	<ul style="list-style-type: none">• Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг,• альтернативные формы оказания услуг на дому,• удобное размещение информации, организация работы помощников
	<ul style="list-style-type: none">• Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха;• для инвалидов не действующих руками- помощь при выполнении необходимых действий
	<ul style="list-style-type: none">• Устранение информационных и физических барьеров на пути движения,• предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки),• допуск тифлопереводчика, допуск собаки проводника
	<ul style="list-style-type: none">• Устранение барьеров по предоставлению информации,• допуск сурдопереводчика
	<ul style="list-style-type: none">• Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»),• организация сопровождения

Этика общения с инвалидами

- Этика – учение о морали, нравственности.
- *Профессиональная этика* – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.
- В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 N 597 Правительством РФ разработан комплекс мероприятий по принятию кодексов профессиональной этики.

Составляющие профессиональной этики

- добросовестность,
- гуманизм,
- беспристрастность,
- компетентность,
- нейтральность,
- корректность,
- терпимость,
- бесконфликтность,
- ответственность,
- порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Схематичное развитие философии социальной защиты инвалидов

Принцип «нищего»

Суть принципа:
«инвалиду помогают всем миром, каждый понемногу»

Преимущества:
помощь оказывается быстро, неотложно

Недостатки:
порождает безответственность и иждивенчество инвалида

Принцип «барина»

Суть принципа:
«инвалиду помогает богатый барин - в т.ч. государство»

Преимущества:
удовлетворяются минимальные потребности инвалида

Недостатки:
«пассивное пенсирование», увеличивается число льготников, желающих получать «подарки от барина»

Принцип «равного»

Суть принципа:
равные с другими гражданами возможности в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод

Преимущества:
отсутствие дискриминации инвалидов во всех сферах жизни

Философия социальной защиты инвалидов- «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 объектам социальной инфраструктуры, иметь возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.
- это способ мышления, психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой.

Правила этикета при общении с инвалидами

Коммуникативная эффективность:

- ⦿ 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.

Общие правила этикета при общении с инвалидами

1. *Обращение к человеку*
2. *Пожатие руки*
3. *Называйте себя и других*
4. *Предложение помощи*
5. *Адекватность и вежливость*
6. *Не опирайтесь на кресло-коляску*
7. *Внимательность и терпеливость*
8. *Расположение для беседы*
9. *Привлечение внимания человека*
10. *Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.*

Правила этикета при общении с инвалидами,



испытывающими трудности при передвижении

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. Не катите коляску без согласия инвалида.
- 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. Коляски они используют для того, чтобы сэкономить силы и быстрее передвигаться.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими

нарушение зрения или незрячими



- Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях. 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.
- 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, присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, направьте руку на спинку стула или подлокотник. Дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует брать его рукой этот предмет.
- 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. 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, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте 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 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.
- 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.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения

Психические 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 и изменчивый взгляд на мир.

- 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. 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.