

Соблюдение этических норм
общения с инвалидами с учетом
имеющихся у них ограничений
жизнедеятельности при оказании
государственных услуг в сфере
занятости

Ника Германовна Травникова,
кандидат психологических наук

- Этика - учение о морали, нравственности (Аристотель, 384-322 до н.э.).
- Рассматриваются понятия "добро", "зло", "справедливость", "долг", "благо"...
- Профессиональная этика - совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере.

Нормативное регулирование этики и служебного поведения:

- Глобальный этический кодекс инспекции труда, принят Генеральной Ассамблеей Международной ассоциации инспекций труда (МАИТ) в июне 2008 года, в качестве модельного.
- Этический кодекс поведения государственных гражданских служащих Федеральной службы по труду и занятости. Утвержден Приказом Роструда от 30.03.2009 N 197-рк.:

Нормативное регулирование этики и служебного поведения:

- Международная декларация этических принципов социальной работы (принята Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 года), Международные этические стандарты социальной работы (приняты Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 года)
- Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержден Приказом Минтруда России от 31 декабря 2013 г. N 792

Нормативное регулирование этики и служебного поведения:

- Декларация о правах инвалидов, принята резолюцией 3447 (XXX) Генеральной Ассамблеи ООН от 9.12.1975 года (не была обязательной к исполнению, но обратила внимание стран-участников на проблему).
- Конвенция о правах инвалидов, принята Генеральной Ассамблеей ООН 13.12.2006 года. Ратифицирована в Российской Федерации 03.05.2012 года.

Нормативное регулирование этики и служебного поведения:

- ФЗ-442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 23.12.2013:

Статья 4. Принципы социального обслуживания

1. Социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

Этические нормы и правила

1. Помогают организовать взаимодействие в рамках должностных обязанностей
2. Отслеживают соблюдение прав и свобод личности
3. Сохраняют чувство собственного достоинства как у работника так и у клиента службы
4. Профилактика конфликтов

Инвалиды по зрению:

- - Компенсаторное развитие (усиление) слуха
- - Замедленный темп деятельности, речи, восприятия и более низкая активность
- - Повышенная тревожность

Инвалиды по зрению.

Особенности взаимодействия:

- описательные сообщения, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе – не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь и назвать себя. Обязательно проговаривайте вслух – кто подошел к Вашей группе, а кто отошел.
- обязательно предупреждайте вслух, когда Вы сами отходите в сторону (даже, если отходите ненадолго).
- исключение жестов и визуальных ориентиров из сообщений
- спокойный и неторопливый темп речи

Инвалиды по слуху:

- - Коммуникативные барьеры разного плана
- - Если страдает и вестибулярный аппарат, то неловкость, неуклюжесть, риск травматизма

Особенности взаимодействия:

- - чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу.
- - четкая речь, с возможностью визуального отслеживания говорящего, хотя не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.
- - разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало и ничто не заслоняло Вас.
- - письменные инструкции и сообщения

Инвалиды со сниженной способностью к самостоятельному передвижению:

- - Сниженная способность к ориентации в пространстве
- - Зависимость от других людей

Особенности взаимодействия:

- - личные границы распространяются на коляску (ходунки). Опирается или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – это то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
- - отслеживать возможности общения вверх (невысокие стойки, при длительном общении желательно быть на уровень глаз. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову).

Инвалиды с затруднениями в речи и коммуникации:

- - Коммуникативные барьеры,

Особенности взаимодействия:

- - слушайте внимательно.
- - будьте терпеливы – ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него.
- - не стесняйтесь переспрашивать, если Вы не поняли собеседника.

Этика профессионального общения:

- - Когда Вы разговариваете с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
- Не говорите о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице, обращаясь к его сопровождающим, – все Ваши вопросы и предложения адресуйте непосредственно к этому человеку.

Этика профессионального общения:

- -. Когда Вас знакомят с человеком с инвалидностью, вполне естественно пожать ему руку – даже те, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку (правую или левую), что вполне допустимо.
 - -. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Если Вы не поняли, то не стесняйтесь – переспросите. Это важно: не бросайтесь на помощь, если Вас об этом еще не просили!
- 1) предложите свою помощь;
 - 2) если Ваша помощь действительно нужна, то сначала узнайте – как именно Вы должны действовать, – прежде чем неумело суетиться вокруг человека.

Этика профессионального общения:

- -. Обращайтесь с детьми с инвалидностью по имени, а с подростками и старше – как со взрослыми.
- -. Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать.
- Передавая что-либо в руки незрячему, ни в коем случае не говорите «Пощупай это» – говорите обычные слова «Посмотри на это», ведь они «видят» руками.
- Не стоит говорить человеку на инвалидной коляске «Подъезжай / проезжай сюда» (особенно, если Вы находитесь в помещении) – говорите «Проходи(те) / подойди(те)».

Этика профессионального общения.

Основные моменты:

- - Обращение к инвалиду
- - Предложение помощи
- - Адекватность и вежливость
- - Внимательность и терпеливость

Источники:

- Памятка-рекомендация. Этика общения с людьми, имеющими инвалидность. - Таганрог, 2013. – URL: http://www.taglib.ru/img/2013/doc/med_i_zd_4.pdf
- Этика и деонтология в практической деятельности специалистов учреждений медико-социальной экспертизы, тактика бесконфликтного поведения: метод. пособие / Е.В. Морозова, М.А. Дымочка, С.И. Козлов, Е.В. Жукова, М.В. Сивухина; под ред. Е.В. Морозовой. - М., 2013. – 124 с.
- Методические рекомендации для специалистов органов службы занятости населения по организации работы с инвалидами, в том числе оценке значимости нарушенных функций организма инвалида для выполнения трудовых функций. / Под ред. Е.М. Старобиной. -2016 – 77с. – В открытом доступе: http://ocri.ru/upload/userfile/Zanyatost_rabota_s_invalidami.pdf