



ЕТИКА ТА КУЛЬТУРА ВЗАЄМОДІЇ З різними групами населення

ПРЕЗЕНТАЦІЯ ЛІЛІЇ ПЕНДУС



Я, ЛІЛІЯ ПЕНДУС

ПСИХОЛОГІНЯ,
КОНСУЛЬТАНТКА У МЕТОДІ ППТ

ЧЛЕНКИНЯ УКРАЇНСЬКОЇ
АСОЦІАЦІЇ ПОЗИТИВНОЇ
ПСИХОТЕРАПІЇ



Обмежених можливостей Не існує,
існує – обмежений світогляд.

✓Постратегії для ефективної
взаємодії з вразливими групами
населення

✓Прозуміння та повага до
культурних відмінностей в умовах
кризи

✓Етичні принципи
та їх застосування на практиці





**Які ваші найбільші виклики\страхи у
роботі\взаємодії з
людьми з вразливих груп населення?**



Ефективна та етична взаємодія з різними групами населення є ключовим фактором успішної роботи громад.

Ми повинні постійно
вдосконалювати свої знання та навички, щоб забезпечити
гідне ставлення до кожної людини, незалежно від її
походження, статусу чи ознак.

**Тож розпочнемо з простих правил для
взаємодії без бар'єрів**



ВАЖЛИВО



Дотримуйтесь принципу **«спочатку людина»**. Перше і головне правило – «спочатку має бути людина». Якщо не знаєте, як сказати правильно, починайте фразу з *«людина з...»*, а далі зазначайте її риси чи стан здоров'я, якщо це потрібно. Наприклад, людина з інвалідністю, людина з ДЦП, людина з синдромом Дауна.

Запитайте саму людину. Якщо
ви не знаєте, як звернутися чи

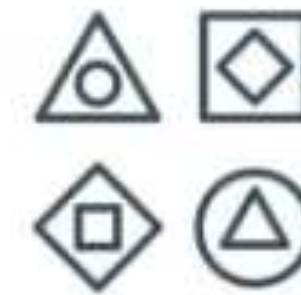
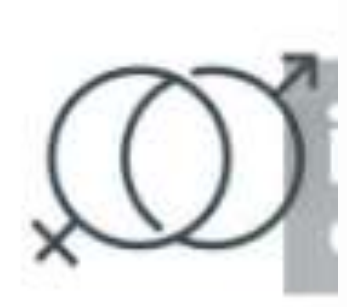
ЯК

правильно назвати певну
ознаку людини у діалозі,
запитайте

саму людину, як вона хоче, щоб
до неї звертались.

Перепитати й уточнити не
соромно, навпаки, — це прояв
уваги

й тактовності.



УНИКАЙТЕ МАСКУВАЛЬНИХ СЛІВ

Евфемізми, або маскувальні слова, вживаються, коли ми не знаємо, як коректно говорити або намагаємося проявити своє поблажливе ставлення. І це може спричиняти непорозуміння, ображати чи вводити в оману.

Варто уникати переносних значень та метафор, тому що вони викривляють життєву ситуацію людини, приховують чи прикрашають її. Завжди краще послуговуватися коректною термінологією.



«**Люди дощу**», «**сонячні діти**» — це евфемізми, а от
«люди з розладом аутистичного спектру»,
«діти/люди з синдромом Дауна» — це коректна термінологія.

УТРИМУЙТЕСЬ ВІД УЗАГАЛЬНЕНЬ ТА КАТЕГОРИЧНОСТІ



Поширена помилка, яка призводить до формування стереотипів,
— узагальнення. Ми пов'язуємо поведінку та дії людини з її
етнічною належністю, кольором шкіри, статтю тощо. А також дії
однієї людини проєктуємо на цілу групу, до якої ми її зараховуємо.

Ми всі **неповторні**, а там, де є унікальність, не має бути місця
узагальненням.

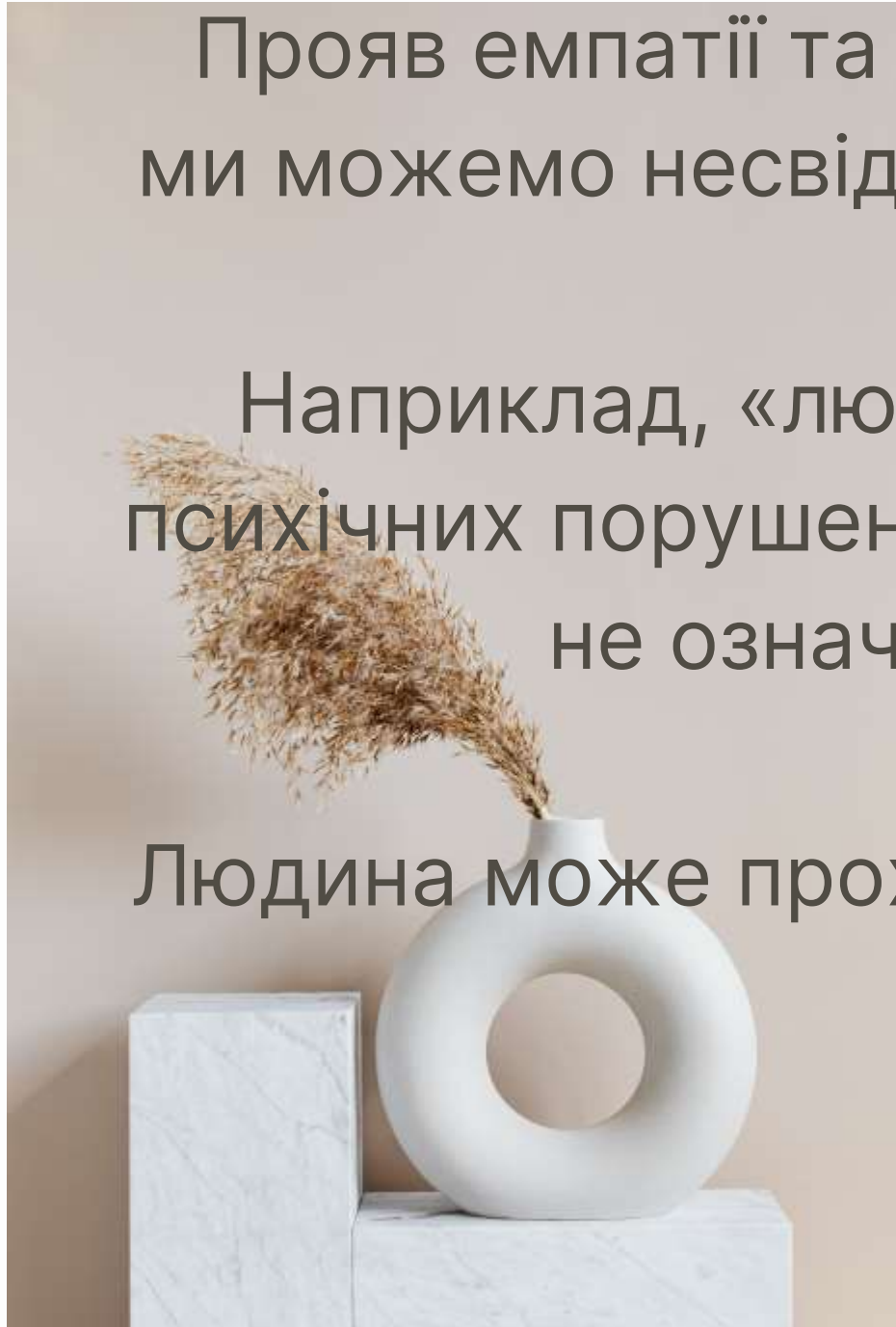
Використовуйте нейтральну термінологію

Прояв емпатії та доброзичливого ставлення — це важливо й потрібно. Іноколи ми можемо несвідомо додавати висловленню зайвого емоційного забарвлення.

Наприклад, «людина, що страждає на психічний розлад»: існують такі види психічних порушень, з якими люди живуть упродовж усього свого життя, але це не означає, що їхнє життя перетворюється на суцільні муки.

Людина може проходити терапію, як медичну, так і у фахівця, вона просто живе з таким діагнозом так само, як і інші люди.

Тому замість «страждає» ми говоримо «має», «живе», — «людина, яка має інвалідність», «людина, яка має психічні порушення», «людина, яка живе з ВІЛ».



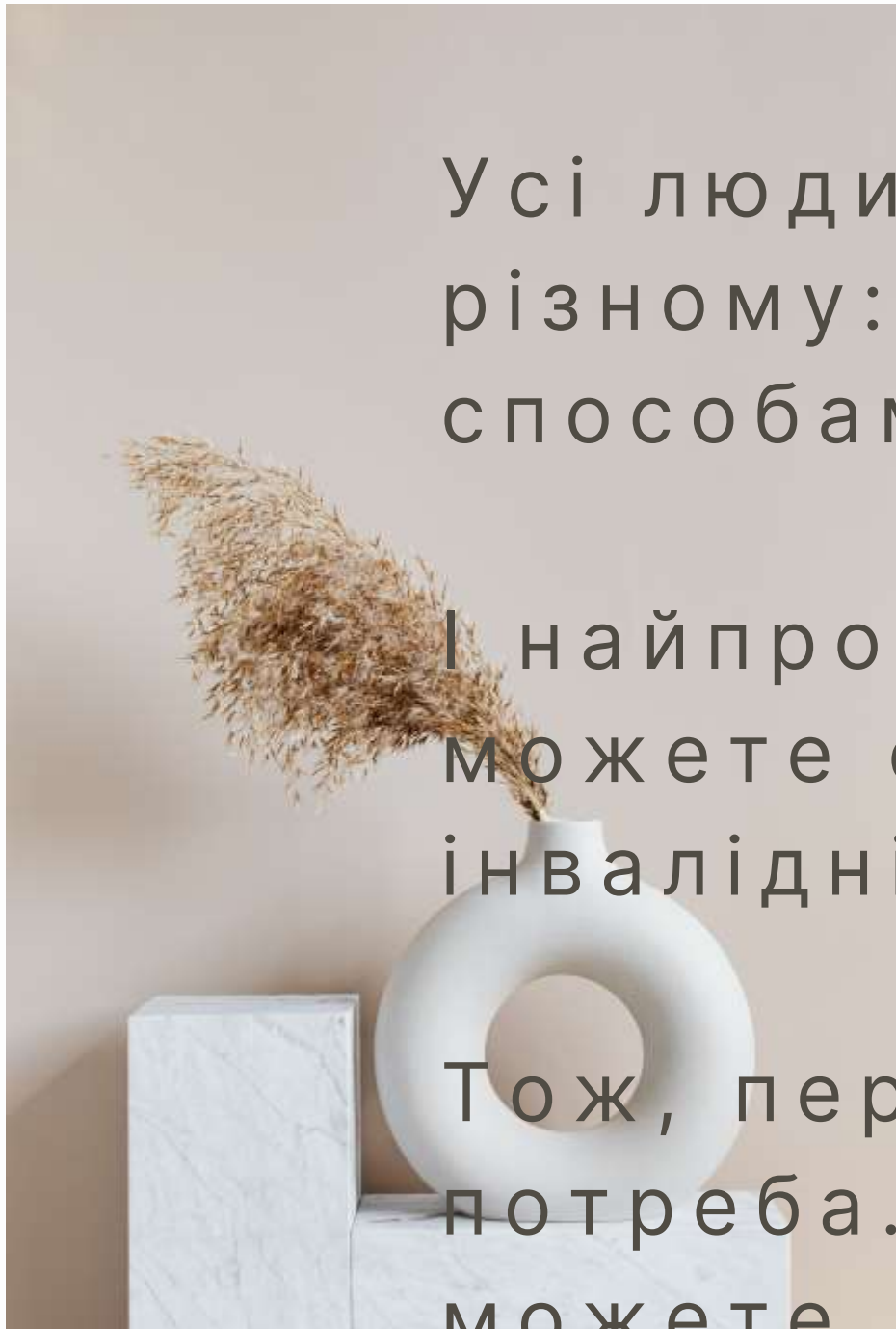
Як запропонувати допомогу людині з інвалідністю?

Усі люди здатні комунікувати, просто роблять це по-різному: хтось усно словами, а хтось – іншими способами.

І найпростіший інструмент, яким ви можете скористатись при спілкуванні з людиною з інвалідністю, – це просто поставити запитання.

Тож, перш ніж допомогти, запитайте, чи є у цьому потреба. Якщо відповідь ствердна, уточніть, як саме ви можете допомогти.

Вас обов'язково скерують і скажуть, що і як треба робити.



ЯК ВЗАЄМОДІЯТИ З ЛЮДИНОЮ, ЯКА користується кріслом колісним?



Крісло колісне – це частина особистого простору людини, тож чіпати чи пересувати його без дозволу **НЕ МОЖНА**

Важливо: на кріслі колісному люди не їздять, а **ХОДЯТЬ**.

Головне у взаємодії з людиною з інвалідністю – фокусуватись на ній самій, а **НЕ** на її інвалідності.

ЯК ПІДІЙТИ ДО ЛЮДИНИ З ПОРУШЕННЯМ ЗОРУ?



Людину з порушеннями зору не варто хапати за руку, намагаючись провести вулицею, бо це – втручання в її особистий простір.

Натомість можна запропонувати допомогу, і якщо людина погодиться, запитати, як саме ви можете це зробити.

По-перше, потрібно уточнити, якого боку вам краще стати, а далі зігнути руку, – незряча людина візьме її вище ліктя.

- ЯКЩО ВИ ГУЛЯЄТЕ ВУЛИЦЕЮ, ПОПЕРЕДЖАЙТЕ ПРО ПЕРЕШКОДИ, ЩО ПОПЕРЕДУ: ЗУПИНЯЙТЕСЬ ПЕРЕД НИМИ І ОЗВУЧУЙТЕ, ЩО І ДЕ РОЗТАШОВАНО.



- ПЕРЕД СХОДАМИ ТРЕБА УТОЧНИТИ, КУДИ ВОНИ ВЕДУТЬ – ВНИЗ ЧИ ВГОРУ. І ЗВІСНО Ж, ЯКЩО ХТОСЬ ПРИЄДНАВСЯ ДО ВАС ПІД ЧАС СУПРОВОДУ, СКАЖІТЬ ПРО ЦЕ ЛЮДИНІ.

Як спілкуватись з людиною із порушенням / втратою слуху чи мовлення?



- звертайтеся особисто до людини
- артикулювати чіткіше.
Не гучніше, а саме – чіткіше промовляти слова.
- важливо не ховати своє обличчя, не відвертатись убік
- дочекайтесь доки людина завершить думку
- не бійтесь перепитати чи уточнити відповідь.

ЯК ВЗАЄМОДІЯТИ З ЛЮДЬМИ\ДІТЬМИ З розладами аутистичного спектру?



- У розмовах з людьми з РАС паузи в очікуванні відповіді необхідно робити трохи довшими –
- від 30 секунд - до хвилини.
- Тримайте м'який фокус на людині – дивіться десь на середину чола, а не в очі.
- І будьте готовими до того, що людина не дивитиметься на вас, а наприклад, розвернеться вбік. *Це не прояв неввічливості, а спосіб самозаспокоєння.*

Такими ж методами заспокоєнням можуть бути якісь рухи, розкачування чи вигуки. Це потреба нервової системи людини, тож не беріть таку поведінку на свій рахунок і не забороняйте людині її.

Висловлюйтесь чітко і не давайте якихось обіцянок. Ви можете забути про сказане, а людина чекатиме на виконання.



ЯК КОМУНІКУВАТИ ІЗ ЛЮДИНОЮ, ЯКА ПОСТРАЖДАЛА ВІД НАСИЛЬСТВА?



У роботі з людьми, які постраждали від насильства, особливу увагу слід приділяти мові та підходу до спілкування.

Наприклад:

- «постраждала» чи «постраждалий» – це людина, яка зазнала насильства
- «потерпіла» чи «потерпілий» – це слова для позначення людини, що вже перебуває у кримінальному процесі
- а от слово «жертва» припустиме, лише якщо людина померла від насильства.

ВЗАЄМОДІЯ З ЛЮДИНОЮ, ЯКА МАЄ ВИДИМІ ТРАВМИ ОБЛИЧЧЯ

Спілкування з людиною, яка має видимі травми обличчя, вимагає **уважності** до власних емоцій, щоб не образити співрозмовника ні словами, ні мімікою, ні поглядом.





Найкраще зосереджувати увагу на очах співрозмовника або використати техніку розсіяного погляду — дивитися трохи повз очі, не вдивляючись.

Важливо фокусуватися на змісті розмови, а не на зовнішності співрозмовника.

Тілесні відмінності — це частина людського різноманіття.

Пильне розглядання може викликати незручність, тому природні кліпання та короткочасні зустрічі поглядом створюють атмосферу легкості й невимушеності.

Коли дитина звертає увагу на травму іншої людини, важливо чесно і делікатно пояснити, що всі люди різні, і це нормально.

Ви можете сказати: «Так, у цієї людини є травма, але це не змінює того, ким вона є. **КОЖЕН ІЗ НАС УНІКАЛЬНИЙ**».



ОСНОВНІ ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ

- Повага до гідності та прав людини
- Недопущення дискримінації
- Конфіденційність
- Прозорість та підзвітність
- Чесність та доброчесність
- Справедливість



Що робити на практиці

- Розробити та дотримуватись етичного кодексу організації/закладу освіти та ін.
- Проводити регулярні тренінги з етики для співробітників.
- Створити механізми для розгляду етичних дилем та конфліктів.
- Залучити представників різних груп населення до прийняття рішень.
- Забезпечити доступність інформації та послуг для всіх.



Культурні відмінності в умовах криз



ПОГЛИБЛЕННЯ НЕРІВНОСТІ

Кризи можуть поглиблювати існуючу нерівність між культурними групами.

Необхідно забезпечити рівний доступ до допомоги та ресурсів для всіх.



Комунікаційні бар'єри

Кризи можуть ускладнювати комунікацію через мовні та культурні бар'єри.

Необхідно використовувати ефективні стратегії міжкультурної комунікації.





Міжкультурна комунікація

Використання простих та зрозумілих мовних конструкцій.

Використання візуальних матеріалів та інших допоміжних засобів.

Залучення культурних медіаторів та перекладачів.

КУЛЬТУРНА ЧУТЛИВІСТЬ

ПОСТІЙНЕ НАВЧАННЯ ТА
САМООСВІТА ЩОДО КУЛЬТУРНИХ
ВІДМІННОСТЕЙ.

РОЗВИТОК ЕМПАТІЇ ТА ЗДАТНОСТІ
ДО РОЗУМІННЯ ІНШИХ
КУЛЬТУР.

УНИКНЕННЯ СТЕРЕОТИПІВ ТА
УПЕРЕДЖЕНЬ.



**ВАЖЛИВО ПАМ'ЯТАТИ,
ЩО КОЖНА ЛЮДИНА Є УНІКАЛЬНОЮ,
І КУЛЬТУРНІ
ВІДМІННОСТІ СЛІД РОЗГЛЯДАТИ
ЯК ДЖЕРЕЛО БАГАТСТВА ТА
РІЗНОМАНІТНОСТІ,
А НЕ ЯК БАР'ЄР.**

Довідник безбар'єрності

