


Разрешение конфликтных  
ситуаций при работе с людьми  
со сниженным интеллектом,  
нарушением внешности и  
психическими расстройствами



# План лекции

- **Основные документы обслуживания пассажиров с особенностями**
- **Базовые факторы обслуживания пассажиров с особенностями развития**
- **Тактика общения с пассажирами со сниженным интеллектом**



# 1. Основные документы обслуживания пассажиров с особенностями

- 1. Стандарт обслуживания пассажиров АО ФПК,
- 2. Распоряжение от 27.08.2013 года № 1835Р «Об утверждении и ввода в действие правил по этике обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте»



## 2. Базовые факторы обслуживания пассажиров с особенностями развития

1. Информированность о медицинских психофизиологических и психологических особенностях нарушения,
2. Толерантность, эмоциональное и личностное совладающее поведение персонала,
3. Навыки и умение работать с различными категориями пассажиров.



# Нарушение интеллекта

1. Врождённое слабоумие:

А. Олигофрения в степени:

- дебильность,
- имбецильность,
- идиотия.

Б. Генетическая патология.

2. Приобретённое слабоумие:

ЧМТ, последствие тяжёлых заболеваний.

3. Старческое слабоумие.



# Особенности интеллекта = особенности мышления

Мышление называют «интеллект в действии», эта высшая деятельность анализа и синтеза понятий. Мышление функционирует в различных формах:

- Предметно-действенной;
- Наглядно-образной;
- Словесно-логической.

# Предметно-действенное мышление.

Задачи решаются с помощью реального, физического преобразования ситуации, апробирования свойств объектов.

Эта форма мышления характерна для детей дошкольного возраста, в единственном виде до 3 лет.

# Наглядно-образное мышление

Наглядно-образное мышление связано с оперированием образами.

Человек, решая задачу, анализирует, сравнивает, обобщает различные образы, представления о явлениях и предметах. Наглядно-образное мышление наиболее полно воссоздает все многообразие различных фактических характеристик предмета.





# Словесно-логическое мышление

Словесно-логическое мышление функционирует на базе языковых средств и представляет собой наиболее поздний этап исторического и онтогенетического развития мышления.

Для словесно-логического мышления характерно использование понятий, логических конструкций, которые иногда не имеют прямого образного выражения (например, стоимость, честность, гордость и т.д.).

# Парадоксальная реакция лиц с психическими нарушениями

Интенсивная жестикуляция  
и многословность


Несостоятельность в  
понимании требований

Угрожающий эмоциональный  
фон

Противоречивость действий

### 3. Тактика общения с пассажирами со сниженным интеллектом

- 1. Доступность высказываний,
- 2. Конкретно-действенный метод,
- 3. Избегание иносказательности, образных выражений, скрытого смысла,
- 4. Не употреблять деепричастные и причастные обороты,
- 5. Сохранять эмоциональную уравновешенность,
- 6. При необходимости повторять несколько раз информацию,
- 7. Сложные конструкции объяснять пошагово,
- 8. Давать больше времени на обдумывание и ответ.



# Психологические особенности лиц с нарушением внешности

- «Я не такой как все»,
- «Держи дистанцию (не высовывайся)»,
- «Да я такой!»,
- «Это потому что....» (вторичная выгода),
- Контраст внешних и внутренних качеств.


# Контроль ЭМОЦИЙ И СОСТОЯНИЯ

Человек с  
нарушением  
внешности

Совладающее  
поведение

Сотрудник  
дороги





## Рекомендации по обслуживанию пассажиров с нарушением внешности

- Избегайте выражения чрезмерного беспокойства, излишней эмоциональной реакции.
- Не смотрите пристально, но и не избегайте зрительного контакта.
- Используйте все способы общения.
- Улыбайтесь и быстро переходите к нормальному ритму разговора.



# Люди с психиатрическими проблемами

- 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.