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. Преобретённое слабоумие:
- ЧМТ, последствие тяжелых 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

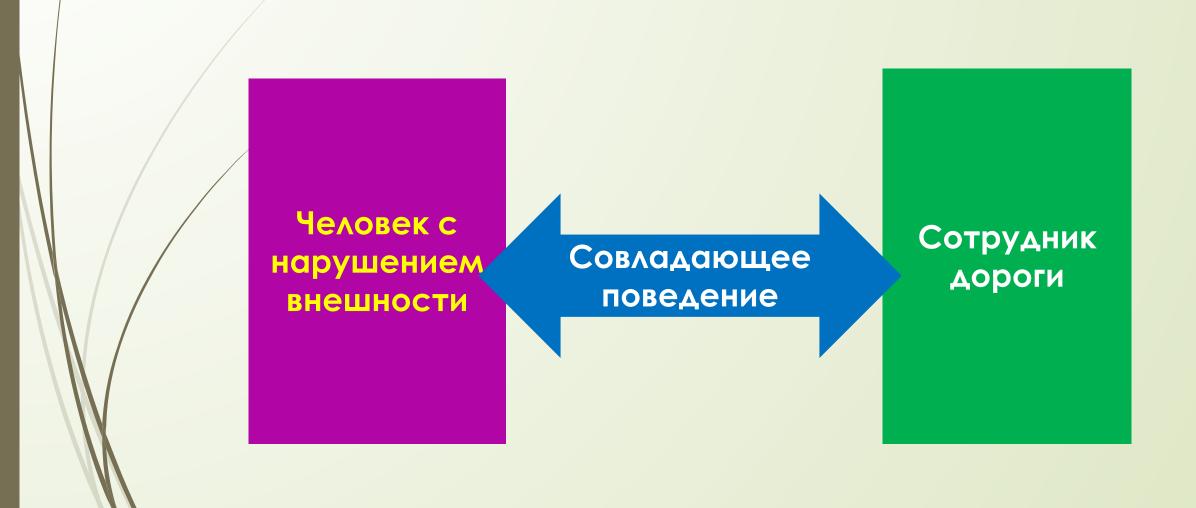
3. Тактика общения с пассажирами со сниженным интеллектом

- □ 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



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.