



Этика в отношении пожилых людей в коммуникациях НКО

Вебинар - медиация

Что такое этические правила и зачем о них говорить?

Этика – это личностные и общественные нормы, которые являются частью социального договора между людьми, организациями и сообществами в отношении их поведения и выбора поведенческой модели в социальных ситуациях различного уровня.

В чем сложность этических вопросов?

- оценочность («хорошо» и «плохо», черно-белое восприятие ситуаций);
- сохранность в коллективах и сообществах («делать согласно принятым нормам, даже если они противоречат личным ценностям»);
- ригидность убеждений («я знаю, что правильно так, просто знаю»).

Как создаются договоры об этических нормах?

- нормативно (через принятие нормативно – правовых актов и рекомендаций структур, наделенных правом создавать обязательные для всех нормы);
- корпоративно (через принятие внутренних локальных актов организации или сообщества, в которых определены общие этические нормы поведения сотрудников, волонтеров и стейкхолдеров);
- в силу договоренностей (через согласие всех участников процессов сообщества относится к универсальным ситуациям определенным образом).



Базовый этический вопрос

Конфликт «новой» этики и прежних представлений о коммуникации

Принципы новой этики связаны с социальным цифровым взаимодействием, скоростью передачи информации и последствиями, которые могут возникнуть из трансляции того или иного информационного повода.

Что формирует нашу этику в отношении пожилых людей?

- личные представления о том, как правильно;
- личные представления о том, где «ничего страшного»;
- общественное мнение и коллективная традиция;
- мифы о пожилых людях;
- ригидность и привычки высказывания тем или иным образом;
- недооценка этических правил в текущей работе.

Кто является субъектом соблюдения этических норм?

- сотрудники;
- волонтеры;
- партнеры;
- стейкхолдеры.

Причины отступления от этических норм:

- психоэмоциональное выгорание;
- конфликтное поле внутри коллективов;
- отсутствие договоренностей о правилах;
- отсутствие единого языка коммуникаций.

Общий язык подразумевает:

- единые понятия («старшие», «пожилые люди»);
- стремление к безоценочности («их страдания непомерны»);
- отказ от присвоения «власти» над благополучателем («подопечные беспомощны»);
- отказ от присвоения «родства» над благополучателем («наши бабули и дедули»);
- отказ от осуждения («родственники бросили бабушку умирать»)
- отказ от «ярлыков» («старушка», «насильник», «безразличие чиновников»)

Как принять общий язык?

- принцип языкового центрирования (сдвиг формулировок в сторону нейтральности);
- факты вместо эмоций;
- 20% критики, 80% предложений;
- 20% эмоций, 80% благодарности за конкретные действия.

Где и как размещать эмоции и высказывания «окрашенного» тона?

- в личных аккаунтах с высказыванием от своего имени;
- в интервью с конкретным лицом с отсылкой на его мнение;
- в комментариях конкретных лиц с прямыми цитатами.

Что делать с изображениями и личными историями пожилых людей?

- нормативно необходимо согласие на конкретное изображение и конкретный текст;
- этически важно задать вопрос: «Можно ли рассказать Вашу историю публично?»
- при размещении изображений с акцией следует спросить: «Можем ли мы разместить ваше фото на наших ресурсах?»
- в случае, если человек не может дать согласия в силу когнитивных или физиологических особенностей, история рассказывается с измененными персональными данными или без таковых.



Принцип «Молчание – не знак согласия».

Если согласие не получено в однозначной
форме, то оно не получено.

Как же без кейсов?

- Каждый кейс может быть опубликован.
- Каждая история может быть рассказана.
- Каждая боль может быть передана.
- Каждое решение может стать публичным.

Если соблюдается принцип
«Я говорю не о вас и ваших бедах,
я говорю о работе нашей организации».

В основе принципа:

- мое мнение – для моего личного аккаунта;
- язык, которым я говорю – это язык организации;
- «теплота» — это не эмоциональное затопление;
- фактура – это не только набор шаблонов;
- информирование – это нейтральность.



Границы этики – не для уравнивания уникальности.

Границы этики – для общности восприятия,
переживания и действия.

Благодарим за внимание!

E-mail: zabotaryadom@gmail.com

Сайт: <https://silveragemap.ru/>

<https://vk.com/nkoplusstar>

https://t.me/nko_starshie