**Профессиональный этикет педагога**

**при взаимодействии с родителями с особыми потребностями**

Этические принципы и ценности являются регуляторами профессиональной деятельности педагога, его ежедневного взаимодействия с родителями (лицами их заменяющими). В повседневной жизни они конкретизируются в нормах профессионального этикета.

В общении и взаимоотношениях с родителями, коллегами, педагог БМАДОУ № 19 является официальным лицом, выполняющим возложенным на него обязанности и представляющим свое учреждение от имени которого он действует. От того, насколько внешний вид и поведение, речь педагога соответствуют общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение о БМАДОУ 19 и о его работе в целом.

Существуют некоторые специфические нормы этикета при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями. Эти нормы предназначены в первую очередь для сохранения личного достоинства инвалида, а также для разрешения сложных и неловких ситуаций, которые могут возникнуть во взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями.

В настоящее время существуют определенные ***правила этикета в отношении инвалидов***, разработанные Сотрудником Национального Центра Доступности США К. Мейер. Вот некоторые из них.

1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. Когда вас знакомят с инвалидом, 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.
3. Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые находятся рядом с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь и назвать себя.
4. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.
6. Опираться или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
7. Всегда лично убеждайтесь в доступности места, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.
8. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
9. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

10.Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

11. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

12. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность».

Эти правила вполне приемлемы и целесообразны в наших условиях. Уточним их, рассматривая конкретные ситуации и правила поведения.

Физические дефекты вызывают разные барьеры во взаимодействии. Так, например, можно выделить ***нормы взаимодействия с людьми, испытывающими трудности при передвижении.***

Педагогу следует занять удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стоять за его спиной или сбоку, если возможно, расположиться таким образом, чтобы быть на одном уровне с собеседником.

Педагог постоянно следит за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать человек с ограниченными возможностями при передвижении в конкретной ситуации: задержаться и пропустить вперед человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, придержать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника.

Навязывать помощь или оказывать ее самостоятельно, не спросив при этом партнера по общению, непрофессионально. Если предложение о помощи принято, нужно подробно расспросить человека с ограниченными возможностями что и как вы должны делать. Нужно быть особенно аккуратным, если специалист не имеет опыта управления инвалидной коляской. Иногда внешне нам представляется, что для ее передвижения нужно больше усилий, чем их требуется на самом деле. Поэтому возможен сильный толчок, что может привести к потере равновесия.

***Люди с нарушениями зрения*** часто испытывают к себе дискриминационное отношение, потому что их собеседнику кажется, что человек не просто ограничен в одном из средств восприятия мира, но и в целом неспособен понять, о чем идет речь и принять необходимое решение. Это выражается в стремлении говорить с сопровождающим, задавать ему вопросы и ожидать именно от него ответов, касающихся непосредственно человека с ограниченными возможностями. Иногда слепые и слабовидящие люди говорят, что они испытывают чувство изоляции: «Мне кажется, что они не замечают моего присутствия, говорят так, как будто меня здесь нет».

Для того чтобы избежать этих грубых ошибок, важно соблюдать некоторые нормы этикета. Эти нормы может сформулировать каждый человек, стоит ему на несколько минут представить себя лишенным зрения. Самая большая потребность в этой ситуации – потребность в информации, которую зрячий человек получает постоянно, не задумываясь об этом. Итак, при взаимодействии со слепым или слабовидящим собеседником:

‑ постарайтесь с первых секунд общения представить себя и всех, кто вас окружает. Даже в разговоре со зрячим не назвать человека, который присутствует при разговоре, считается этическим нарушением, а в беседе со слабовидящим или слепым человеком это недопустимо. У вашего собеседника сложится впечатление, что его сознательно ограждают от информации. Даже если третий человек непосредственно не участвует в разговоре, зрячий участник взаимодействия не в праве решать за слабовидящего, кто важен для общения, а кто нет;

‑ если вы попали в новое помещение, опишите все, что вас окружает, расположение людей и предметов;

‑ предлагайте помощь, и только получив положительный ответ, направляйте человека аккуратно, не тащите его за собой, достаточно поддержать под локоть и в среднем темпе двигаться к вашей цели. Предупреждайте слепого и слабовидящего о препятствиях, стараясь четко определить их местоположение (например, «в трех шагах прямо по движению будет порог, он невысокий, около пяти сантиметров, его можно просто перешагнуть»);

‑ сдержите все негативные проявления, если ваша помощь не принята;

‑ когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет;

‑ не смущайтесь, если, обращаясь к слепому или слабовидящему человеку, вы употребили глагол «смотреть», для незрячего это слово может означать другие формы восприятия, например, осязание.

У ***людей с нарушениями слуха*** другие барьеры, поэтому для эффективного общения важно соблюдать особые этикетные правила, которые служат для того, чтобы облегчить получение собеседником информации через доступные ему (визуальные или звуковые) каналы восприятия.

Лучше всего, если среда, в которой предполагается контакт, будет спокойной, лишенной громких и резких звуков, большого скопления людей, а также яркого света. Все это осложняет взаимное понимание собеседников. Главная цель в процессе взаимодействия – понять все, что говорит ваш собеседник и самому быть понятым. Поэтому нужно искать варианты коммуникации, которые смогут обеспечить достижение этой цели: речевое общение, общение посредством сурдопереводчика, общение при помощи письма.

При речевом общении задействуются сохранные механизмы звукового восприятия, а также умение «читать по губам», если оно развито у человека с нарушениями слуха. Нужно помнить, что способность воспринимать речь визуально по движениям губ ограничены многими факторами, в том числе индивидуальными особенностями произношения, скоростью речи и т.д. Чаще всего информация, получаемая таким способом неполная. Поэтому, разговаривая с человеком, у которого плохой слух:

‑ смотрите прямо на него;

‑ не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Лучше, чтобы ваш собеседник имел возможность следить за выражением вашего лица;

‑ говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо;

‑ убедитесь, что вас понимают. Спросите об этом;

‑ используйте короткие и простые фразы, не отягощайте речь специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями;

‑ используйте «переходные» фразы, которые дадут собеседнику понять, что вы меняете тему разговора;

‑ если конкретное предложение не понято собеседником, перефразируйте его;

‑ некомпетентно упускать непонятные фразы, заметив «ну, ладно, это не важно.

Даже при вербальном контакте сложную информацию лучше записать, особенно если это цифровые данные, например, цена или стоимость, номера телефонов, электронные и почтовые адреса и другое.

При общении посредством переводчика обращаться следует не к переводчику, а к партнеру по контакту.

Нарушения слуха довольно часто сопровождаются затруднениями речи. Общение с человеком с такими проблемами требует такта и деликатности. Иногда люди испытывают непроизвольную неловкость при общении с людьми с затруднениями речи, стараются, как можно быстрей выйти из ситуации, и совершают несколько распространенных ошибок: делают вид, что поняли фразу тогда, когда на самом деле это не так; перебивают говорящего словами «я понял»; договаривают за собеседника; прерывают общение.

Простые правила взаимодействия с человеком, у которого имеются речевые затруднения, состоят в следующем:

‑ не игнорируйте таких людей и не избегайте с ними разговора;

‑ будьте готовы к тому, что общение займет достаточно много времени;

‑ сосредоточьтесь на разговоре и поддерживайте визуальный контакт с собеседником;

‑ позвольте ему полностью договаривать фразы и начинайте говорить только тогда, когда вы убедились, что мысль завершена;

‑ не стесняйтесь переспросить, если вы что-то не поняли или сформулировать уточняющий вопрос: «Дело обстоит таким образом, я правильно понял?»;

‑ не относитесь к собеседнику предвзято: трудности в речи прямо не влекут за собой трудности и восприятии и обработке информации;

‑ при наличии серьезных барьеров в речевой коммуникации предложите альтернативный способ обмена информацией, например, переписка.

***Общение с людьми с задержкой психического развития*** также требует соблюдения определенных норм и правил.

Наиболее распространенная ошибка при взаимодействии с такими людьми – смотреть на человека с задержкой психического развития как на неспособного вас понять. Определенный уровень информации доступен для него, и лучше позаботиться о том, чтобы сведения, которые вы сообщаете собеседнику, соответствовали этому уровню, тогда вам удастся построить эффективное взаимодействие. Для этого выбирайте доступные вашему партнеру темы для разговора; используйте простой и точный язык, короткие фразы; избегайте метафор и образных выражений, даже тех, которые прочно вошли в нашу жизнь; убедитесь, что вы «называете вещи своими именами». Если есть необходимость и возможность, в процессе речи указывайте на предмет, о котором вы говорите для облегчения его восприятия информации. Сложную информацию напишите. Изложите суть вашего разговора на бумаге и предложите вашему собеседнику обсудить это с родными. Оставьте свои контактные данные на случай, если близкие человека с задержкой психического развития захотят связаться с вами.

Иногда нам кажется, что собеседник скорее нас поймет, если мы будем говорить громче. Это не так. Не повышайте голоса при общении с человеком с задержкой психического развития.

Главное, не ведите себя высокомерно, соблюдайте все правила вежливости и этикета, которые вы соблюдали бы с любым другим человеком.

Довольно часто, если мы знаем, что у человека есть ***психические расстройства***, мы меняем отношение и стиль взаимодействия с ним, основываясь на стереотипах, которые далеко не всегда верны. 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. Психические расстройства не всегда сопровождаются интеллектуальными нарушениями, более того, часто они проявляются не на постоянной основе, а ситуационно. Поэтому:

‑ не распространяйте опыт общения с одним человеком, имеющим психические расстройства, на других людей и другие случаи;

‑ не бойтесь насилия и агрессии, представления о том, что все люди с психическими нарушениями склонны к «буйному сумасшествию» - это дискриминационный миф;

‑ примите тот факт, что ваш собеседник, как правило, способен оценить ситуацию и понять все, что вы ему говорите;

‑ если человек не лишен дееспособности, то важно понимать, что он может принять любое решение в области его прав и обязанностей;

‑ на любые проявления волнения реагируйте спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями;

‑ не раздражайтесь и не повышайте голоса.

Особые правила распространяются на общение и взаимодействие ***с людьми с непроизвольными движениями***.

Эти правила также продиктованы стремлением сделать ситуацию взаимодействия максимально комфортной для обеих сторон. Они заключаются в следующем:

‑ во всех ситуациях, когда непроизвольные движения не становятся барьером для чего-либо, не стоит обращать на них внимание;

‑ предупреждайте ситуации, когда непроизвольные движения, напротив, могут стать непреодолимым барьером;

‑ если вам придется выступать в роли организатора какого-либо публичного мероприятия, позаботьтесь о том, чтобы не поставить человека с непроизвольными движениями в неловкую ситуацию, когда он будет чувствовать, что мешает окружающим;

‑ любая помощь может быть предложена, но не навязана. Оставайтесь в рамках конкретных действий, и как только вы их выполнили, предоставьте ему возможность действовать самостоятельно.

И все-таки, главное при взаимодействии с человеком с ограниченными возможностями – это уважение, доброжелательность и стремление помочь. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость вы сможете преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную вами оплошность, помочь вашему собеседнику почувствовать себя раскованно и спокойно.