

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя школа № 1
имени дважды Героя Советского Союза Арсения Васильевича Ворожейкина»
(МБОУ «СШ № 1 имени А.В. Ворожейкина»)
Свердлова ул., д.17, г. Городец, Нижегородская обл., 606502 Тел/факс: (83161) 9-26-66, тел. 9-36-59

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора МБОУ
«СШ № 1 имени А.В. Ворожейкина»

от « 13 » сентября 2019 г. № 180-од

_____ О.С. Ларионов

ИНСТРУКЦИЯ
для педагогов и работников школы
по правилам этикета при общении с инвалидами.

Работники школы должны уметь и быть готовыми к оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется **коммуникативная эффективность**.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют **общепринятые правила этикета при общении с инвалидами**, которыми могут воспользоваться работники школы, в зависимости от конкретной ситуации:

1) *Обращение к человеку*: когда разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2) *Пожатие руки*: 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) *Называйте себя и других*: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4) *Предложение помощи*: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5) *Адекватность и вежливость*: обращайтесь со взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращаться к ним по имени и на «ты» допустимо, только если вы хорошо знакомы.

6) *Не опирайтесь на кресло-коляску*: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека.

7) *Внимательность и терпеливость*: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

8) *Расположение для беседы*: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего, не мешало.

9) *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10) Имеются и другие правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте - и тогда общение будет эффективным.

