

Утверждаю: _____,
директор ГОУ ЯО
«Рыбинская школа-интернат № 1»
Рубкевич Е.А.
приказ от «12» 12 2016 г. № 141/02-14



Инструкция № 85
«Правила этикета при обращении с детьми – инвалидами,
из числа обучающихся (воспитанников)
ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 1»
и их законными представителями.

1. Придерживайтесь правил делового поведения и этических норм, связанных с осуществлением возложенных на учреждение видов деятельности согласно Уставу.
2. Не допускайте телефонных переговоров во время занятий и любых официальных мероприятий, звуковой сигнал мобильного телефона должен быть отключен.
3. Не теряйте самообладания и чувства меры.
4. Проявляйте толерантность к воспитанникам.
5. Не говорите с детьми резко, даже если на это есть основание.
6. Соблюдайте правила русского языка, культуру речи, не допускайте использования грубых и циничных выражений.
7. Не допускайте выражений оскорбительного характера, связанных с физическими, умственными и психическими недостатками воспитанников, злой иронии, пренебрежительного тона.
8. В общении с детьми, в том числе во время объяснения материала на уроках и на внеклассных мероприятиях, используйте грамотный, но понятный и доступный язык. В случае непонимания ребенком того, что сказал взрослый, взрослый должен спокойно, терпеливо и еще более доходчиво повторить сказанное.
9. Признавайте уникальность, индивидуальность и учитывайте личные потребности каждого воспитанника.
10. Выбирайте стиль общения с ребенком, основанный на уважении его личности и обеспечивающий ему поддержку для наилучшего раскрытия его потенциала.
11. Корректно оказывайте помощь ребенку с нарушениями опорно-двигательного аппарата: самостоятельно ходящему предложите руку для опоры, передвигающегося в коляске начинайте катить только после его согласия.
12. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте.
13. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

14. Если возможно, при разговоре с человеком, передвигающимся в инвалидной коляске, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

15. Не допускайте при воспитанниках обсуждения и критики деятельности, поступков и образа жизни их законных представителей.

16. Проявляйте по отношению к законным представителям воспитанников внимательность, тактичность, доброжелательность и желание помочь.

17. При общении с законными представителями воспитанников внимательно выслушивайте их объяснения или вопросы, не перебивая, проявляя доброжелательность и уважение к собеседнику. Высказывайтесь корректно и убедительно. Если требуется, спокойно, без раздражения повторите и разъясните смысл сказанного. Не говорите свысока.

18. В случае конфликтного поведения со стороны законного представителя воспитанника необходимо принять меры для того, чтобы снять эмоционально-оскорбительный интерес у посторонних, как взрослых, так и детей.

19. Формируйте у законных представителей воспитанников доверительное отношение к учителям и воспитателям учреждения.

20. Придавайте уверенность законным представителям в том, что обучение и воспитание их ребенка в специальном учреждении будет иметь успех.

21. При встрече с законными представителями говорите об их ребенке только хорошее. Если нет возможности умолчать о проступках ребенка, следует это сделать очень осторожно, без гнева и обязательно подсказать, как можно поправить случившееся.

22. Соблюдайте конфиденциальность любой, касающейся воспитанников информации. Не обсуждайте воспитанников, их поведение, их семьи и другие моменты, затрагивающие их интересы, ни при каких обстоятельствах, кроме официальных переговоров в отсутствие детей и третьих лиц.

Настоящая инструкция разработана с целью обучения (инструктирования) работников ГОУ ЯО «Рыбинская школа-интернат № 1» и использования в работе при оказании государственных услуг детям-инвалидам.

Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к ребенку-инвалиду так, как хотели бы, чтобы относились к вашему ребенку — и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.