

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.