

Краевое государственное бюджетное общеобразовательное учреждение
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья
«Барнаульская общеобразовательная школа №2»

СОГЛАСОВАНО:

С родительским комитетом

Председатель К.Батманов -
«31» октября 2019 г

с Советом учреждения

Протокол от 31.10.2019 № 2

УТВЕРЖДЕНО:

И.о.директора КГБОУ

«Барнаульская общеобразовательная
школа № 2»

О.В.Ломова О.В.Ломова

Приказ от 01.11.2019 № 01-09/46

ПОЛОЖЕНИЕ
о профессиональной этике работников

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о профессиональной этике работников (далее - Положение) КГБОУ «Барнаульская общеобразовательная школа № 2» (далее – Учреждение) разработано на основании Конституции Российской Федерации, приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих (далее - ЕКС)» от 29.08.2010 №761н, закона РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Декларации профессиональной этики Всемирной организации учителей и преподавателей.

1.2. Положение представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения в Учреждении для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, в связи с чем Положением надлежит руководствоваться всем работникам независимо от занимаемой должности. Положение является профессионально-нравственным руководством каждого работника Учреждения. Это инструмент, призванный помочь работникам ответить на вопросы, связанные с профессиональным поведением и проблемами, возникающими между участниками отношений образовательной среды.

1.3. Никакая норма настоящего Положения не должна толковаться как предписывающая или допускающая нарушение действующего законодательства в области образования.

1.4. Цель настоящего Положения: установить и обобщить нравственно-этические нормы деятельности работников Учреждения и их профессионального поведения для достойного осуществления своей профессиональной деятельности и повышения эффективности выполнения должностных обязанностей.

1.5. Задачи, решаемые внедрением Положения:

- обеспечить единые нормы организационного поведения работников Учреждения на основе формирования корпоративной культуры;
- предупреждать возникновение профессионально-этических проблем во взаимоотношениях работников Учреждения в процессе их совместной деятельности;
- способствовать достойному воспитанию детей, формируя пример высоконравственной личности сотрудника, соответствующей нормам и принципам общечеловеческой и профессиональной морали;
- сформировать основу для уважительного отношения к педагогической деятельности в общественном сознании.

1.6. Знание и соблюдение норм настоящего Положения является обязательным критерием оценки качества профессиональной деятельности сотрудника.

1.7. Каждому работнику Учреждения следует принимать все необходимые меры для соблюдения Положения, а каждый участник образовательных отношений вправе ожидать от сотрудника Учреждения поведения в отношении с ним в соответствии с настоящим Положением.

1.8. Учреждение обязано создавать необходимые условия для полной реализации Положения о профессиональной этике работников.

2. Обязательства работников учреждения в профессиональной деятельности

2.1. В процессе своей профессиональной деятельности работники должны соблюдать следующие этические принципы поведения:

- забота об общих интересах Учреждения;
- содействие сплоченности коллектива;
- создание и поддержание высокого делового имиджа, безупречной репутации, соблюдение норм делового общения;
- поддержание общей стратегии и приоритетов, развития Учреждения;
- неприятие использования имиджа Учреждения для достижения личных корыстных целей;
- обеспечение конфиденциальности полученной информации, неиспользование и неразглашение этой информации для целей личной выгоды.

2.3. Работники Учреждения, осознавая ответственность перед общественностью и получателями образовательных услуг, призваны:

- оправдывать доверие и уважение к своей профессиональной деятельности, прилагать усилия для повышения ее престижа;
- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Учреждения;
- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности как Учреждения в целом, так и каждого сотрудника;
- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий;
- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- уведомлять администрацию Учреждения обо всех случаях обращения к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
- соблюдать установленные действующим законодательством ограничения и запреты, исполнять должностные обязанности;
- соблюдать беспристрастность;
- проявлять корректность и внимательность в обращении с участниками отношений образовательной среды;
- проявлять толерантность к обычаям и традициям народов России и других государств;
- придерживаться правил делового поведения и этических норм, связанных с осуществлением возложенных на Учреждение социальных функций;
- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;
- быть требовательными к себе, стремиться к самосовершенствованию;

- обеспечивать регулярное обновление и развитие профессиональных знаний и навыков;
- не терять чувство меры и самообладания;
- соблюдать культуру речи;
- пресекать проявления буллинга среди детей и поведение педагогов, ущемляющее честь и достоинство детей;
- постоянно стремиться к более эффективному распоряжению ресурсами, находящимися в сфере ответственности;
- поддерживать порядок на рабочем месте;
- соблюдать деловой стиль, опрятность, аккуратность во внешнем виде.

2.4. В процессе своей профессиональной деятельности работники Учреждения обязаны воздерживаться от:

- поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником своих должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Учреждения;
- пренебрежительных отзывов о деятельности своего Учреждения или необоснованных сравнений его с другими образовательными организациями, также недопустимы негативные отзывы и о других образовательных учреждениях;
- преувеличения своей значимости и профессиональных возможностей;
- проявления лести, лицемерия, назойливости, лжи;
- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- высказываний, которые могут быть истолкованы как оскорбления в адрес определенных социальных, национальных или профессиональных групп;
- резких и циничных выражений оскорбительного характера, связанных с физическими недостатками человека;
- грубости, злой иронии, пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- выкладывания в социальные сети фото и видео для публичного просмотра, наносящие моральный ущерб имиджу работника;
- пренебрежения правовыми и (или) моральными нормами, использования средств, не соответствующих требованиям закона, нравственным принципам и нормам.

2.5. Работникам Учреждения необходимо принимать необходимые меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой они несут ответственность или которая стала им известна в связи с исполнением своих должностных обязанностей.

2.6. Во время учебных занятий и любых официальных мероприятий не допускаются телефонные переговоры, звуковой сигнал мобильного телефона должен быть отключен. На время телефонного разговора запрещено оставлять обучающихся без присмотра. Разговор по мобильному телефону не должен быть длительным.

2.7. Находясь вне школы, педагог не должен забывать о своем особом общественном статусе – духовного и нравственного наставника молодежи и своей принадлежности к Учреждению. В соответствии с этим педагоги не должны своим поведением компрометировать себя и Учреждение.

2.8. Работники Учреждения дают выступления и интервью средствам массовой информации всех уровней и широкой общественности в соответствии с нормами настоящего Положения, при необходимости консультируясь со специалистами отдела Министерства образования и науки Алтайского края и другими уполномоченными органами.

2.9. При разрешении конфликтной ситуации, возникшей между работниками, приоритетным является учет интересов Учреждения в целом.

2.10. Если работник Учреждения не уверен в том, как действовать в сложной этической ситуации, он имеет право обратиться к администрации или в комиссию по профессиональной этике Учреждения за разъяснением, в котором ему не может быть отказано.

3. Обязательства работников Учреждения перед обучающимися

3.1. Работники Учреждения в процессе взаимодействия с обучающимися:

- признают индивидуальность и определенные личные потребности каждого с учетом психофизиологических особенностей развития;
- придерживаются установленного в Учреждении стиля общения, основанного на взаимном уважении;
- стараются обеспечить поддержку каждому обучающемуся для наилучшего раскрытия и реализации его потенциала;
- выбирают такие методы работы, которые поощряют в обучающихся развитие самостоятельности, инициативности, ответственности, самоконтроля, самовоспитания, желания сотрудничать и помогать другим;
- при оценке поведения и достижений обучающихся стремятся укреплять их самоуважение и веру в свои силы, показывать возможности совершенствования, повышать мотивацию обучения;
- проявляют толерантность;
- защищают их интересы и благополучие и прилагают все усилия для того, чтобы защитить их от физического и (или) психологического насилия;
- принимают всевозможные меры, чтобы уберечь их от сексуального домогательства и (или) насилия;
- осуществляют должную заботу и обеспечивают конфиденциальность во всех делах, затрагивающих их интересы;
- прививают им ценности, созвучные с международными стандартами прав человека;
- вселяют в них чувство того, что они являются частью общества, где есть место для каждого;
- демонстрируют для обучающихся положительный пример для общения;
- в общении соблюдают законодательные и моральные нормы.

3.2. В процессе взаимодействия с обучающимися работники Учреждения обязаны воздерживаться от:

- навязывания обучающимся своих взглядов, убеждений и предпочтений;
- оценки личности обучающихся и личности их законных представителей;
- предвзятой и необъективной оценки деятельности обучающихся и поступков;
- предвзятой и необъективной оценки действий законных представителей обучающихся;
- отказа от объяснения сложного материала, ссылаясь на личностные и психологические недостатки обучающихся, а также из-за отсутствия времени для объяснения (при действительном отсутствии времени необходимо оговорить время консультации, удобное для обеих сторон);
- требования платы за образовательные услуги (консультации, подготовку к олимпиадам и т.п.);
- проведения на учебных занятиях явной политической или религиозной агитации;
- употребления алкогольных напитков накануне и во время исполнения должностных обязанностей;
- нецензурных выражений;
- курения в помещениях и на территории Учреждения.

4. Обязательства работников Учреждения перед родителями (законными представителями) обучающихся

4.1. Работники Учреждения должны быть ограждены от излишнего или неоправданного вмешательства родителей (законных представителей) обучающихся в вопросы, которые по своему характеру не входят в их круг профессиональных обязанностей и компетенцию.

4.2. Работники в процессе взаимодействия с родителями (законными представителями) обучающихся должны:

- проявлять внимательность, тактичность, доброжелательность, желание помочь;
- выслушивать объяснения или вопросы внимательно, не перебивая говорящего, проявляя доброжелательность и уважение к собеседнику;
- относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, инвалидам, оказывать им необходимую помощь;
- высказываться в корректной и убедительной форме; если требуется, спокойно, без раздражения повторять и разъяснять смысл сказанного;
- прилагать все усилия, чтобы поощрять родителей (законных представителей) активно участвовать в образовании их ребенка;
- выслушать обращение и уяснить суть изложенной проблемы, при необходимости в корректной форме задать уточняющие вопросы;
- разъяснить при необходимости требования действующего законодательства и локальных актов по обсуждаемому вопросу;
- принять решение по существу обращения (при недостатке полномочий сообщить координаты полномочного лица).

4.3. В процессе взаимодействия с родителями (законными представителями) обучающихся работники Учреждения не должны:

- заставлять их необоснованно долго ожидать приема;
- перебивать их в грубой форме;
- проявлять раздражение и недовольство по отношению к ним;
- разговаривать по телефону, игнорируя их присутствие;
- разглашать высказанное обучающимися мнение о своих законных представителях;
- переносить свое отношение к законным представителям обучающихся на оценку личности и достижений их детей.

4.4. Работникам рекомендуется не принимать на свой счет обидных и несправедливых замечаний, неуместных острот, насмешек, не допускать втягивания в конфликтную ситуацию или скандал.

4.5. В случае конфликтного поведения со стороны родителя (законного представителя) обучающегося необходимо принять меры для того, чтобы снять его эмоциональное напряжение, а затем спокойно разъяснить порядок решения вопроса.

5. Обязательства работников Учреждения перед коллегами

5.1. Работники Учреждения в процессе взаимодействия с коллегами:

- поддерживают атмосферу коллегиальности, уважая их профессиональные мнения и убеждения;
- готовы предложить совет и помощь коллегам, находящимся в самом начале своего профессионального пути;
- помогают им в процессе взаимного оценивания, предусмотренного действующим законодательством и локальными актами Учреждения;
- поддерживают их профессиональные интересы;
- профессиональные вопросы обсуждают коллегиально, не переходя на личности.

5.2. В процессе взаимодействия с коллегами работники Учреждения обязаны воздерживаться от:

- пренебрежительных отзывов о работе других работников или проведения необоснованного сравнения их работы со своей;
- предвзятого и необъективного отношения к коллегам;
- обсуждения их недостатков и личной жизни.

6. Обязательства работников Учреждения перед администрацией

6.1. Работники Учреждения выполняют разумные указания администрации и имеют право подвергнуть их конструктивной критике с конкретными предложениями об организации работы в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. Работники Учреждения выполняют свои должностные обязанности в полном объеме.

7. Обязательства администрации Учреждения перед работниками

7.1. Быть для других работников Учреждения образцом профессионализма, способствовать формированию в Учреждении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

7.2. Создавать условия для полного раскрытия способностей и умений каждого работника в соответствии с занимаемой должностью и квалификацией.

7.3. Представителям администрации следует:

- формировать установки на сознательное соблюдение норм настоящего Положения;
- помогать работникам Учреждения словом и делом, оказывать морально-психологическую помощь и поддержку, вникать в профессиональные запросы и нужды;
- регулировать взаимоотношения в коллективе на основе принципов и норм профессиональной этики;
- обеспечивать рассмотрение без промедления фактов нарушения норм профессиональной этики и принятие по ним объективных решений;
- способствовать максимальной открытости и прозрачности деятельности Учреждения с тем, чтобы не допустить возникновения ситуаций, когда из-за недостатка необходимой информации в обществе или у отдельных граждан появляются сомнения в законности действий работников Учреждения.

7.4. Представитель администрации не имеет морального права:

- использовать служебное положение в личных интересах;
- проявлять формализм, высокомерие, грубость;
- обсуждать с подчиненными действия вышестоящих руководителей;
- предоставлять покровительство, возможность карьерного роста по признакам родства, землячества, личной преданности, приятельских отношений;
- незаслуженно поощрять, награждать;
- необоснованно предоставлять доступ к материальным и нематериальным ресурсам;
- умышленно использовать свои должностные полномочия и преимущества вопреки интересам долга, исходя из корыстной личной заинтересованности.

8. Этика общения с людьми с ОВЗ и инвалидностью

8.1. Развитие коммуникативных умений при общении с людьми с ОВЗ и инвалидностью складывается из следующих основных навыков:

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

8.2. Следует использовать слова и понятия, не создающие стереотипы:

- ребенок с особыми образовательными потребностями;
- человек с инвалидностью;
- имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП;
- ребенок с особенностями развития;
- человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна;
- незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению;
- человек, использующий инвалидную коляску, человек на коляске;
- человек с особенностями ментального развития, человек с особенностями психического развития;
- человек с особенностями душевного или эмоционального развития;
- неслышащий/глухой, слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью, человек с трудностями в общении, затруднениями в речи).

8.3. Не следует излишне драматизировать инвалидность, корректнее употреблять нейтральные выражения: «перенес полиомиелит» или «передвигающийся на коляске», «пользующийся коляской».

8.4. Следует корректно использовать приставку «спец», которая вызывает довольно негативные ассоциации, поэтому лучше называть вещи своими именами - «автобус с подъемником», «отдельная школа для инвалидов».

8.5. Следует корректно использовать термин «инвалидный», называть: «организация инвалидов», «движение инвалидов» или «движение за права инвалидов». По возможности, избегать употребления слова «инвалид» в качестве подлежащего, а использовать его в качестве дополнения к словам, характеризующим личность людей с инвалидностью.

8.6. При затруднении в общении с инвалидами, следует спрашивать как будет правильнее у самих инвалидов.

9. Контроль соблюдения настоящего Положения

9.1. Для контроля соблюдения настоящего Положения, поддержки работников Учреждения, оказания им консультационной помощи в вопросах профессиональной этики, а также урегулирования спорных ситуаций приказом директора создается Комиссия по профессиональной этике (далее - Комиссия). В состав комиссии включаются наиболее квалифицированные и авторитетные сотрудники.

9.2. В своей деятельности Комиссия руководствуется действующим законодательством об образовании, Уставом Учреждения, настоящим Положением.

10. Ответственность за нарушение настоящего Положения

10.1. Нарушение требований настоящего Положения квалифицируется как неисполнение или ненадлежащее исполнение работником Учреждения своих обязанностей, которое учитывается при проведении его аттестации и влечет либо моральное воздействие, либо одно из установленных трудовым законодательством дисциплинарных взысканий.

11. Дисциплинарные меры за нарушение норм профессионального поведения

11.1. За нарушение норм профессиональной этики на виновного работника может быть наложено дисциплинарное взыскание в виде замечания, выговора (предусмотренных федеральными законами).

11.2. Дисциплинарные расследования и принятые на их основании решения могут быть преданы гласности только по просьбе заинтересованного работника Учреждения, за

исключением тех случаев, когда они влекут за собой запрещение заниматься педагогической деятельностью, или если это диктуется соображениями, касающимися защиты или благополучия обучающихся.

11.3. На каждой стадии рассмотрения любого дисциплинарного вопроса каждому работнику Учреждения должны быть обеспечены достаточные гарантии, в частности:

- право быть информированным в письменном виде о предъявляемых ему претензиях и основаниях для этих претензий;
- право на ознакомление со всеми материалами по данному делу;
- право на защиту лично или через представителя по своему выбору, с предоставлением работнику достаточного времени для подготовки защиты;
- право быть информированным в письменном виде о принятых по его делу решениях, а также о мотивах этого решения;
- право апелляции в компетентные инстанции.

Профильная специфика корпоративной культуры Учреждения

1. Правила общения с инвалидами, которые передвигаются в коляске

- 1.1. Инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать и четко следуйте инструкциям.
- 1.2. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
- 1.3. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- 1.4. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне.
- 1.5. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

2. Правила общения со слепыми и слабовидящими инвалидами

- 2.1. При общении надо выяснить и учитывать степень нарушения зрения. Люди с остаточным зрением могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом.
- 2.2. Предлагая свою помощь, направляйте человека, идите так, как вы обычно ходите. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным.
- 2.3. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.
- 2.4. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку.
- 2.5. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.
- 2.6. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, направьте руку на спинку стула или подлокотник, дайте ему возможность свободно потрогать предмет.
- 2.7. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, каждый раз называйте того, к кому вы обращаетесь. Если вы перемещаетесь, предупредите его.
- 2.8. Старайтесь быть точными и лаконичными при описании ситуации.
- 2.9. Если незрячий человек сбился с маршрута, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- 2.10. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним.
- 2.11. При сопровождении незрячего человека нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха

- 3.1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
- 3.2. Существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но

воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

3.3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

3.4. Говорите ясно и ровно. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

3.5. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите её. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

3.6. Помните о среде, которая вас окружает. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

3.7. Если вы общаетесь через переводчика, помните, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

3.8. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

4. Правила общения с инвалидами, испытывающими затруднения в речи

4.1. Начинайте говорить с человеком, который испытывает трудности в речи, только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль. Будьте готовы к тому, что разговор займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

4.2. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

4.3. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Если вы не поняли, что вам сказали, нужно переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

4.4. Человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться.

4.5. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

4.6. Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу.

4.7. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

5. Правила общения с людьми, имеющими психические расстройства, задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения

5.1. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый взгляд на мир. Психические расстройства не всегда сопровождаются интеллектуальными нарушениями, более того, часто они проявляются не на постоянной основе, а ситуационно. Часто таким людям кажется, что к ним предвзято относятся, против них плетутся заговоры. Как правило, такие люди плохо сходятся с другими людьми из-за неуживчивости.

5.2. На любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями.

5.3. Постарайтесь разобраться в ситуации и если вы не в состоянии ему помочь,

привлекайте специалистов (психолога, социального работника).

5.4. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

5.5. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз.

5.6. Обращайтесь непосредственно к человеку. Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь.