

Государственное общеобразовательное
казенное учреждение Иркутской области
«Специальная (коррекционная) школа № 1
г. Иркутска»
ГОКУ «СКШ № 1 г. Иркутска»
664009, г. Иркутск, ул. Дорожная, 4,
тел./факс 27-05-33
shkola_irk@mail.ru



Утверждаю
Директор ГОКУ «СКШ № 1 г. Иркутска»
А.С. Рыжаков

**Инструктаж для сотрудников Государственного общеобразовательного казенного
учреждения Иркутской области "Специальная (коррекционная) школа № 1 г.
Иркутска" по соблюдению этики и доброжелательности при дистанционном
взаимодействии**

«26» марта 2025 г.

№ 44Т-002-00257 г. Иркутск

1. Цель инструктажа

Обеспечить корректное, вежливое и профессиональное общение с детьми с ОВЗ, их родителями (законными представителями) и коллегами при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронная почта, мессенджеры, образовательные платформы).

2. Общие принципы дистанционного общения:

- **Профессионализм** – даже в удалённом формате сохранять официально-доброжелательный тон.
- **Конфиденциальность** – не разглашать персональные данные, не пересылать информацию третьим лицам без согласия.
- **Доступность** – учитывать особенности детей с ОВЗ (например, дублировать голосовые сообщения текстом, использовать простые формулировки).
- **Корректность** – избегать двусмысленных фраз, сокращений, сленга.

3. Правила общения в разных форматах:

• По телефону

✓ **Приветствие:**

- «Здравствуйте, это [должность, ФИО] из [название школы]. Как мне к вам обращаться?»

✓ **Голос и тон:**

- Говорить чётко, умеренным темпом, без фонового шума.
- Не перебивать, дать собеседнику время сформулировать мысль.

✓ **Завершение разговора:**

- *«Спасибо за обращение! Если будут вопросы, звоните/пишите»*.

• **Запрещено:**

- Повышать голос, демонстрировать раздражение.
- Обсуждать других сотрудников, детей или родителей.

• **Электронная почта и официальные сервисы**

✓ **Тема письма:**

- Чёткая и информативная («*О переносе занятия от 10.05*», а не «*Важно!*»).

✓ **Структура письма:**

1. **Приветствие** («*Уважаемый(ая) [Имя Отчество]!*»).
2. **Суть сообщения** – кратко и по делу.
3. **Действия** («*Прошу подтвердить получение*», «*Ответьте до [дата]*»).
4. **Подпись** (ФИО, должность, контакты).

✓ **Вложения:**

- Называть файлы понятно («*Индивидуальный_план_Иванов_И._май.pdf*»).

• **Запрещено:**

- Писать заглавными буквами (воспринимается как крик).
- Использовать излишне фамильярный стиль («*Привет!*» в деловой переписке).

• **Мессенджеры (WhatsApp, Telegram и др.)**

✓ **Использовать только в рабочих чатах** (не в личных переписках).

✓ **Сообщения:**

- Чёткие, без лишней информации.
- Голосовые – только при согласии собеседника.

✓ **Время отправки:**

- Рабочее время (если срочно – предупредить).

• **Запрещено:**

- Пересылать личные переписки.
- Отправлять неофициальный контент (мемы, гифки не по теме).

• **Видеоконференции (Zoom, Skype и др.)**

✓ **Подготовка:**

- Проверить связь, свет, фон (нейтральный или виртуальный).
- Одеться опрятно (как на работе).

✓ **Во время встречи:**

- Представиться (*«Я педагог-дефектолог Петрова А.И.»*).
- Следить за жестами и мимикой (не отвлекаться на телефон).

✓ **Если участвует ребёнок с ОВЗ:**

- Упрощённые инструкции.
- Проверять, понял ли он информацию.

• **Запрещено:**

- Включать камеру в неподходящей обстановке.
- Допускать посторонних в кадр без предупреждения.

4. **Особенности работы с родителями и детьми с ОВЗ:**

- Для слабослышащих: дублировать аудио текстом.
- Для детей с РАС: избегать абстрактных фраз («*Скоро*» → «*Через 10 минут*»).
- Для родителей: не требовать мгновенного ответа (дать разумные сроки).

5. **Ответственность**

Нарушение правил (грубость, разглашение данных) может привести к дисциплинарным мерам.