

Этикет социального работника

Выполнила: студентка I курса
факультета социального
образования Наченкина Мария

Содержание



- Введение
- Этикет социального работника
- Основные принципы этикета
- Правила этикета, способствующие успешной деятельности социального работника
- Заключение

Введение



- Этикет, являясь сводом правил внешнего поведения, учтивости, всегда носил конкретно-исторический характер. Правила поведения людей определяются не только изменениями условий жизни общества, но и особенностями конкретной социальной среды, диктующей свои требования.
- Профессиональный этикет является важнейшей составной частью профессиональной этики социального работника. Знание его является необходимым профессиональным качеством социального работника.
- Социальный работник является официальным лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение и государство. От того, насколько внешний вид и поведение, речь социального работника соответствует общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение о социальных службах и социальной работе. Чтобы строить свое поведение в соответствии с правилами этикета, необходимо следовать его принципам, которые отражают моральные требования, предъявляемые к культуре отношений.

Этикет социального работника




- Этикет социального работника – это набор правил, которые способствуют успешной профессиональной деятельности.

Основные принципы этикета



- Принцип гуманизма – уважение к человеку, признание достоинства его личности, доброжелательное к нему отношение. Этот принцип воплощается в таких требованиях к поведению социального работника, как вежливость, тактичность (чувство меры), внимательность, чуткость и точность.
- Принцип целесообразности действий. Современный этикет требует не заучивание правил поведения, а творческого использования их применительно к конкретным ситуациям, исходя из целесообразности. Ведь цель этикета – научить вести себя так, чтобы не доставлять своими действиями лишних хлопот окружающим и себе.
- Принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения). Этикет требует, чтобы форма, т.е. поведение и внешний вид человека, манера общения, соответствовали его содержанию, т.е. душевным качествам личности.
- Принцип учета народных обычаев и традиций. Социальному работнику, чтобы случайно не попасть в неловкое положение и правильно построить общение, определить форму помощи клиенту, следует изучать традиции и обычаи того народа, с представителями которого он работает.

Правила этикета, способствующие успешной деятельности социального работника



1. Правила в отношении внешнего вида и одежды.

- Одежда и прическа социального работника должна быть в приличном состоянии. Обувь должна быть вычищенной. Костюм и прическа должны быть к месту и времени, так как в большинстве своем клиентами социальных работников являются люди малоимущие, пожилые, одежда и прическа не должны обращать на себя внимания. Женщины должны использовать косметику умеренно. Очень яркая одежда, дорогие и многочисленные украшения также диссонируют с атмосферой, в которой должна осуществляться деятельность социальных работников.

2. Правила речевого этикета.

- Речевой этикет предполагает избегать обращения на «ты», особенно, если оно проявляется в публичном обращении начальника к подчиненному, старшего (по возрасту) сотрудника к своему молодому коллеге. Недопустимо такое обращение и к клиенту. Во всех случаях такое обращение унижает человеческое достоинство и является выражением пренебрежительного отношения.

Правила этикета, способствующие успешной деятельности социального работника



3. Правила общения по телефону.

Благодаря телефону многократно повысилась деловая оперативность решения многих вопросов в социальной работе. По телефону можно отдать распоряжение, договориться о встрече, провести консультацию, задать вопросы и т. д. Телефонный разговор позволяет избежать в некоторых случаях деловой переписки, он обеспечивает необходимое двустороннее общение. Однако пользование телефоном является успешным только при разумном его использовании

Правила этикета, способствующие успешной деятельности социального работника

4. Правила служебной переписки.

Специалисты по переписки делят ее на несколько видов, некоторые из которых могут иметь место в деятельности социальных служб:

- требования и запросы;
- распоряжения по кадровым вопросам, внутреннему распорядку учреждения, правила работы;
- напоминания, просьбы;
- сообщения о проведении мероприятий;
- ответные письма с благодарностью;
- поздравления;
- извинения;
- соболезнования.

Заключение



- Знание этикета, культура, этикет общения являются ключевыми условиями для успешной работы в любой организации социальной помощи и защиты населению. Успех деятельности социального работника, обусловленный доверием к нему со стороны клиентов, во многом зависит от того, умеет ли он общаться с людьми. Это качество социального работника необходимо и внутри профессиональной группы, т. к. обуславливает дружную совместную работу над достижением общей цели.