**12. Этика и этикет в социальной работе.**

Этикет (от фр. ярлык, обертка, этикетка) это установленный порядок поведения где-либо.

Профессиональный этикет – это важная часть профессиональной этики социального работника, его необходимо знать. От соблюдения социальным работником общепринятым правилам этикета, зависят доверие к нему, эффективность работы, а также общественное мнение о социальных службах и социальной работе.

Существуют четыре основных принципа этикета:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.

Профессиональная этика является инструментом общения, когда на основе хороших манер между людьми устанавливаются отношения, являющиеся основанием для решения профессиональных проблем. 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, так как помогает в совместной работе над достижением общей цели.

  Этика социальной работы – относительно самостоятельный раздел этической  науки, изучает особенности морально-нравственной стороны социальной работы, выясняет специфику реализации принципов общечеловеческой морали в сфере социального обслуживания населения, деятельности социальных служб и социальных работников, обосновывает особенности принципов этики социальной работы, раскрывает её функции, определяет специфику содержания категорий этики социальной работы. Она также изучает характер нравственной стороны профессиональной деятельности социального работника и нравственных отношений в сфере социального обслуживания населения.

Социальная работа учитывает две стороны этикета: этическую и эстетическую. Этическая сторона социальной работы является выражением нравственных норм; эстетическая - выражает необходимость красоты, изящества форм поведения.

Смысл этикета социального работника, в том, что он успешной профессиональной деятельности.

Важно соблюдать следующие 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 и чистыми, а также неяркими и недорогими.

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.

3. Правила вербального этикета Культура поведения социального работника предполагает обязательное соблюдение вербального (словесного) этикета, который представлен формой морали речи, т. е. стилем речи. В практике социальной работы лучше всего обращаться по имени-отчеству. В этом обращении выражается уважительное отношение к человеку.

4. Правила общения по телефону. К телефонному деловому разговору нужно тщательно готовиться, помнить о том, что излишняя эмоциональность ведет к речевой нечеткости и увеличивает время телефонного разговора.

Этико-аксиологический подход к  деятельности специалиста изучает связь различных ценностей с этическими факторами. Он учитывает соблюдение следующих принципов:

* личная ответственность за нежелательное для клиента и общества последствия его действий;
* уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий;
* принятие клиента таким, каков он есть;
* конфиденциальность, доброжелательность, честность и открытость; полнота информирования клиента о предпринимаемых действиях;
* отсутствие предрассудков и предубеждений в отношении клиента.

Социальный работник должен уметь сочетать ситуативные интересы профессиональные и личные, сделать их непротиворечивыми.

Социальная работа – это не наказание; это профессия, которую индивид избирает самостоятельно и добровольно. Если категорически не устраивает заработная плата, содержание работы, ее непрестижность или что-то еще – нужно искать другую, более подходящую. Если все же по содержательным признакам выбрана профессиональная социальная работа, то отношение к ней должно быть ответственным, творческим а не формальным.

Социальная работа в силу своей специфики предъявляет повышенные требования к личностным качествам специалиста, которые, хотя и не являются нереальными и несправедливыми, все же обязывают специалиста быть во многих отношениях «идеальной» личностью, существенно отличающейся от личности обыденной. Это обстоятельство может стать своего рода «камнем преткновения» для личности, избравшей социальную работу в качестве постоянной профессиональной деятельности. Однако требование профессии к совершенствованию личностного облика специалиста не противоречит ни интересам личности, ни интересам общества, поэтому не может считаться фактором ограничения свободы социального работника.

В качестве тенденции в развитии этики профессиональной социальной работы следует признать нарастание потребности во введении системы санкций за отступления от должного поведения, нарушение норм и принципов профессиональной этики с целью повышения эффективности и авторитета социальной работы. Проблема санкционирования может быть решена с участием государства, которое может делегировать часть своих санкционных обязанностей профессиональной группе.