

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания  
Краснодарского края «Горячключевской комплексный центр социального  
обслуживания населения»



# **«Кодекс этики взаимоотношений социального работника и получателя социальных услуг»**

(методические рекомендации  
для социальных работников  
учреждения)

г. Горячий Ключ  
2020г.

Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться социальным работникам учреждения.

Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения социальных работников для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения, а также содействие укреплению авторитета социального работника, повышению доверия граждан к учреждениям социального обслуживания.

Согласие с Кодексом этики и его профессиональное и личностное принятие являются своеобразным допуском к профессии социального работника.

Действие настоящего Кодекса распространяется на всех социальных работников учреждения.

### *Принципы этического поведения:*

Человеческое  
достоинство и  
толерантность

- Социальные работники признают ценность каждого человека и его право на реализацию своих способностей, на достойные условия жизни и благосостояние

Социальная  
справедливость и  
гуманизм

- Справедливое и равноправное распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей получателя социальных услуг

Социальная  
активность,  
мобильность и  
гибкость

- Социальная активность, мобильность и гибкость являются ценностью для социального работника и предполагают взаимосвязанную деятельность социального работника с получателем социальных услуг

## *Основные принципы взаимодействия социального работника и получателя социальных услуг*

### *Конфиденциальность*

Все, что касается условий жизнедеятельности получателя социальных услуг, его личностных качеств и проблем, является конфиденциальной информацией. Сведения о получателе социальных услуг социальный работник может сообщить третьему лицу только с разрешения получателя социальных услуг и только тем, кто имеет отношение к решению проблем получателя социальных услуг. Например, практически всегда социальный работник ставит в известность свое руководство обо всех значимых обстоятельствах дела получателя социальных услуг, но социальный работник обязан при этом поставить в известность гражданина о том, что информация будет передана вышестоящему руководству.

### *Доброжелательность*

Основа нравственной культуры социального работника, принцип профессиональной этики и одно из неперенных условий его успешного взаимодействия с получателем социальных услуг. Само содержание социальной работы как профессиональной деятельности основано на желании людям добра и творении добра. Доброжелательность присутствует на всех этапах взаимодействия специалиста с пожилым человеком. Доброжелательность помогает ему найти верный тон при первом разговоре с ним.

Доброжелательность всегда ощущается получателем социальных услуг — благодаря ей он чувствует в социальном работнике не равнодушного чиновника, который выполняет за заработную плату определенный перечень надоевших обязанностей «от» и «до» и забывает о них по истечении рабочего времени, а живого человека, готового понять и помочь не в силу служебного положения, а потому что этого требуют его нравственные принципы и убеждения.

### *Честность и открытость*

Во взаимоотношениях социального работника и его получателя социальных услуг являются основой их взаимного доверия и уважения, а значит, и плодотворного сотрудничества. Социальному работнику следует знать, что доверие со стороны

получателя социальных услуг к нему — не обязанность, а следствие его деятельности. Поэтому отношения социального работника и получателя социальных услуг могут строиться только на основах открытости и честности. Социальный работник не вправе скрывать от получателя социальных услуг правдивую информацию, важную для его жизнедеятельности.

Ни в коем случае не следует скрывать от получателя социальных услуг негативного результата совместных действий или приукрашивать его. Напротив, следует в деликатной форме ознакомить получателя социальных услуг с результатами действий, объяснить причины неудачи и что планируется предпринять для того, чтобы исправить ошибку и достичь намеченной цели.

### *Полнота информирования получателя социальных услуг о предпринимаемых действиях*

Необходима не только для того, чтобы получатель социальных услуг знал, что социальный работник предполагает предпринять для решения его проблем. Одной из задач социальной работы является активизация личностного потенциала получателя социальных услуг, а выполнение этой задачи невозможно без полного информирования его. Недостаток информации отрицательно скажется и на качестве принимаемого получателем социальных услуг решения — не зная всех обстоятельств и фактов, он может принять ошибочное решение, которое приведет к результату, прямо противоположному желаемому.

И наконец, самое главное, поскольку речь идет о судьбе человека и его благополучии (материальном, физическом или духовном), — получатель социальных услуг имеет полное право знать обо всех действиях, которые предполагается предпринять с его участием или без его участия.

## Стандарты этического поведения социального работника

### **Социальные работники отделений социального обслуживания на дому и отделения срочного социального обслуживания:**

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению социальных услуг;
- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности социального работника;
- осуществлять свою деятельность в пределах своих должностных полномочий;
- соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы;
- обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья получателей социальных услуг;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;
- защищать и поддерживать человеческое достоинство получателей социальных услуг, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;
- соблюдать конфиденциальность информации о получателе социальных услуг социальной службы, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей социального работника, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность;

 нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

*Ни при каких обстоятельствах социальные работники не должны:*

**использовать отношения с получателем социальных услуг в личных интересах**

**допускать грубость, пренебрежительный тон, оскорбительные выражения и реплики, действия, препятствующие нормальному общению**

**брать у получателей социальных услуг какие - либо вещи или деньги в долг**

**вовлекать в рабочий процесс своих детей, родственников, друзей**

**получать от получателей социальных услуг подарки, денежные вознаграждения**

**оказывать на получателя социальных услуг давление и выдавать свое мнение за выражение его воли**

*Социальный работник должен поддерживать и повышать значимость, этику, знания и цели своей профессии:*

- ⓐ соблюдать кодекс этики, выполнять правила, придерживаться принципов и стандартов этического поведения, отстаивать, совершенствовать и популяризировать их;
- ⓐ защищать и усиливать достоинство и чистоту своей профессии;
- ⓐ предотвращать неквалифицированную и запрещенную практику социальной работы;
- ⓐ постоянно повышать уровень своего профессионализма, поддерживать и расширять свою компетентность в целях повышения качества и эффективности услуг, предоставляемых людям;
- ⓐ признавать рамки своей компетенции и не выходить за их пределы в ситуациях, где требуется более высокий уровень решения проблемы;
- ⓐ критически оценивать достигнутые в личной практической работе результаты, не преувеличивать свои профессиональные и личные возможности;
- ⓐ не допускать искажений при рекламе своей профессии.

**Утвержден Приказом Минтруда России № 792 от 31 декабря 2013 года «Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»**