

На практике сущность общения состоит в умении налаживать, устанавливать контакты, завоевывать доверие, облегчить трудности и страдания.

Если брать этический аспект делового и других видов общения, то он определяется "Кодексом этики". Подготовка социальных работников, в частности овладение ими искусством общения, специфическими обязанностями, конкретными правилами, навыками в работе с людьми, имеет важное значение. Поэтому практическая и теоретическая подготовка социального работника, его профессионализм способны реализовать потенциальные возможности в таких аспектах, как:

- совершенствование самой личности;
- позитивное влияние на других лиц;
- создание нравственно-психологической атмосферы в группах;
- влияние на стабилизацию в обществе;
- снятие социальной напряженности.

Вне всякого сомнения, качество социальной работы не зависит от того или иного подхода, в любом случае добросовестное исполнение трудовых обязанностей является единственным мерилом профессиональной пригодности социального работника.

Над брошюрой работали:

Волошина Н.В.—заведующая организационно-методическим отделением.

Слинкова Ю.В.— специалист по социальной работе организационно-методического отделения.

*ГБУ АО «Белогорский комплексный центр
социального обслуживания населения»*

Рекомендации для социального работника при обслуживании граждан пожилого возраста на дому, направленные на минимизацию рисков, связанных с нанесением морального ущерба



Организационно-методическое отделение

Апрель 2017 год

Причинами такого поведения зачастую являются возрастные особенности клиентов. Из личностных характеристик можно отметить нарастание эгоистических черт (эгоцентризм) при одновременном снижении человеколюбия. Пожилые люди зачастую не думают о других, ставя себя во главу угла.

Важность проведения первой и последующих бесед с подопечными: если в разговоре человек часто жалуется на своих родных и знакомых, обвиняя их в мошенничестве, воровстве и др., то работа с ним требует повышенной аккуратности, бдительности.

2. Необходимо избегать любых действий, связанных с материальными ценностями (пересчет денег, рассматривание ценностей и др.). В случае возникновения подобной ситуации социальный работник должен первым доложить руководству о возможных обвинениях в свой адрес.

3. Доброжелательность, аккуратность, педантичность в исполнении обязанностей. Строгое следование должностным инструкциям и предписаниям (исключение из практики услуг, не входящих в перечень гарантированных и дополнительных социальных услуг).

4. Четкое разделение профессиональной деятельности и личной сферы: официальное обращение к подопечным в ходе общения с ними, недопустимость передачи подопечным домашних номеров телефонов, разговоров о подробностях личной жизни.

5. Социальный работник должен быть опытным психологом, педагогом, оба эти качества должны быть неразрывны, так как стержневая идея всех слагаемых профессий социального работника - умение и желание помочь людям, найти формы общения.

6. Социальный работник должен быть чутким педагогом, умеющим предвидеть воспитательные последствия предпринимаемых в отношении получателя социальных услуг мер, гибко и тактично реагировать на изменение в поведении и настроении человека, а также тонким психологом, способным избрать наиболее эффективный метод работы с конкретным человеком.

7. В работе социального работника существуют контакты с другими людьми, имеющие целью выполнение какого-то дела, т.н. деловое общение. Для успешного делового общения требуется овладение искусством общения.

8. К важнейшим требованиям делового общения следует отнести: предельное внимание к чужим мыслям и словам, корректность и чувство такта, умение слышать то, что скрыто за словами. Социальная работа многопланова; это и деловое общение, и межличностное, и групповое.