

Приложение № 5
к приказу Министерства
труда и социальной защиты
Республики Марий Эл
от «16» февраля 2023 г. № 84

Принципы и правила корпоративной этики

1. Корпоративная этика - это совокупность ценностных представлений, ограничений, принципов и этических норм поведения, реализуемых в системе социального обслуживания, которые влияют на ее эффективность и обеспечивают согласованность действий всех ее участников в интересах общей цели.

2. Принципы корпоративной этики:

дело, которому служим, - значимое для общества;

польза, которую приносим, - конкретная и необходимая для людей;

помощь, которую предлагаем, - доступная и реальная для всех нуждающихся;

среда, в которой работаем, - благоприятная для профессионального и личностного развития.

3. В практической деятельности участники системы социального обслуживания следуют правилам корпоративной этики:

уважать веру, традиции, ценности и чувства человека, соблюдать этические нормы;

хранить в тайне сведения о заболеваниях и проблемах человека, а также иную информацию, полученную в процессе взаимодействия с ним или его ближайшим окружением;

проявлять доброжелательность, вежливость, пунктуальность, учитывать мнение людей;

быть корректными, объективными, терпимыми, не создавать конфликтных ситуаций и не вовлекаться в них;

быть внимательными и предупредительными, не отвлекаться на посторонние дела и разговоры во время исполнения должностных обязанностей;

уметь слушать собеседника, интересоваться им, выбирать для коммуникации наилучшие способы, используя:

- вербальные средства коммуникации (устная речь) - слова, фразы, содержание, контекст, смысл;

- паравербальные средства коммуникации (голос) - тон, громкость, скорость, дикция, интонация (мелодика, ритм, интенсивность, темп, тембр, ударение);

- невербальные средства коммуникации (тело) - походка, позы, жесты, движения, дистанция, мимика (взгляд, улыбка, и т.д.);

формировать позитивный настрой людей, создавать атмосферу доверия, открытости, сопереживания, комфорта и надежности.
