

Учреждение образования
«Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»

Кафедра социальной работы

ЭТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Учебно-методический комплекс
для студентов социально-педагогического факультета (специальность 1-86
01 01 Социальная работа)

Брест
БрГУ имени А.С. Пушкина
2013

**Рекомендовано редакционно-издательским советом
учреждения образования
«Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»**

Составитель

Е.А. Бай

Рецензенты:

кандидат психологических наук, доцент

А.И. Янчий

кандидат педагогических наук, доцент

Т.В. Александрович

Этика социальной работы [Текст] : учебно-метод. комплекс: / сост. Е.А. Бай ; Брест.гос. ун-т имени А.С. Пушкина, каф.социальной работы. – Брест : БрГУ, 2013. – 158 с.

В учебно-методический комплекс включены материалы, которые способствуют формированию у будущих специалистов по социальной работе этико-аксиологического подхода к анализу и оценке социальных процессов и явлений, а также их профессиональной деятельности. Представлена учебная программа курса «Этика социальной работы», тексты лекций, содержание практических занятий, ситуационные задачи, контрольный тест и вопросы для экзамена, основные литературные источники.

Адресуется студентам БрГУ, обучающимся по специальности «Социальная работа», специалистам по социальной работе.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----|
| Введение | 4 |
| Структура и содержание курса | 6 |
| Лекции | 12 |
| 1. Сущность этики и история становления этических идей | 12 |
| 2. Профессиональная этика в социальной работе | 28 |
| 3. Этические принципы социальной работы | 41 |
| 4. Аксиологические основания социальной работы | 49 |
| 5. Деонтологические основы социальной работы | 62 |
| 6. Личность специалиста по социальной работе как профессионала | 74 |
| 7. Кодификация профессиональной социальной работы | 88 |
| 8. Этические аспекты исследований в социальной работе | 96 |
| 9. Этические стандарты взаимодействия с клиентом | 106 |
| 10. Этические стандарты взаимодействия специалистов по социальной работе | 117 |
| 11. Профессиональный этикет в социальной работе | 122 |
| Планы семинарских занятий | 133 |
| Ситуационные задачи | 147 |
| Контрольный тест | 153 |
| Вопросы к экзамену | 156 |
| Литература | 158 |

ВВЕДЕНИЕ

В системе профессиональной подготовки специалистов по социальной работе значительное место отводится учебному курсу «Этика социальной работы», что обусловлено сущностью, содержанием и спецификой социальной работы.

Социальная работа относится к таким видам деятельности, в которых профессионально-этическая компетентность специалиста является значимой компонентой профессионализма. Профессионально-этическая система оказывает гуманизирующее влияние на личность специалиста, его клиента, их социальное окружение и таким образом – на общество в целом. Она важна для формирования профессионального мышления как практического, так и научного работника в области социальной работы.

Содержание курса отражает современные научные представления о социальной работе как целесообразной многоаспектной деятельности, направленной на то, чтобы обеспечить для каждого человека возможность максимально реализовать свой потенциал, сделать его жизнь более полной и предотвратить нарушения. В социальной работе реализация моральных принципов осуществляется более строго, чем во многих других профессиях, поскольку от воздействия социального работника в определенных условиях может зависеть судьба человека. Поэтому профессионализм в социальной работе – это не только владение знаниями и умениями, но и способность давать этическую оценку действиям и поведению клиентов, коллег, самого себя.

Нравственные проблемы возникают у социального работника во всех сферах его деятельности. При этом реализовывать моральные ценности приходится порой в сложных условиях. Поэтому теоретическое осмысление профессионально-этических основ социальной работы в учебном процессе должно способствовать развитию умений студентов не только разрешать нравственные проблемы, но и предотвращать возможность их возникновения.

Курс составлен с учетом того, что студенты уже имеют некоторые знания, полученные в процессе изучения общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Цель курса – способствовать осознанию студентами ценностных оснований социальной работы и специфики профессиональной морали специалистов по социальной работе.

Задачи курса:

1. Способствовать формированию у студентов позитивных ценностных ориентаций в области профессионального образования.

2. Развивать у студентов общественно значимые мотивы будущей профессиональной деятельности.

3. Сформировать у студентов понятие об этико-аксиологических основаниях деятельности специалистов по социальной работе.

4. Сформировать у студентов умение применять этико-аксиологический подход к анализу социальной работы и социальной реальности.

Знания и умения студента должны соответствовать требованиям минимума знаний и умений государственного образовательного стандарта. Содержание учебно-методического комплекса соответствует целям и задачам Образовательного стандарта Республики Беларусь по специальности 1-86 01 01 Социальная работа (по направлениям). Он включает в себя дидактические материалы, обеспечивающие полный цикл обучения: изложение материала, закрепление знаний, формирование умений при выполнении практических заданий и решении ситуативных задач, контроль результатов обучения.

При подготовке УМК использованы материалы учебных пособий, учебников и других изданий различных авторов (Н.С. Загорская, Э.И. Зборовский, И.Н. Кузнецов, Н.П. Махова, Г.П. Медведева, С. Миллер, Т.В. Мишаткина, В.А. Филатов, Е.И. Холостова).

Данный УМК предназначен для студентов дневного и заочного отделений, обучающихся по специальности «Социальная работа» (по направлениям). Он может быть использован также преподавателями и студентами при изучении дисциплин социально-гуманитарного цикла.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тематический план

| № п/п | Темы | Кол-во часов | |
|----------|--|--------------|----------|
| | | лекции | сем.зан. |
| 1. | Сущность этики и история становления этических идей | 4 | 2 |
| 2. | Взаимосвязь морально-нормативной регуляции и социальной работы | | 2 |
| 3. | Профессиональная этика в социальной работе | 4 | 2 |
| 4. | Этические принципы социальной работы | 4 | 2 |
| 5. | Аксиологические основания социальной работы | 4 | 2 |
| 6. | Деонтологические основы социальной работы | 2 | 2 |
| 7. | Личность специалиста по социальной работе как профессионала | 4 | 4 |
| 8. | Кодификация профессиональной социальной работы | 4 | 2 |
| 9. | Этические аспекты исследований в социальной работе | 4 | 2 |
| 10. | Этические стандарты взаимодействия с клиентом | 2 | 2 |
| 11. | Этические стандарты взаимодействия специалистов по социальной работе | 2 | 2 |
| 12. | Нравственные основы семьи и брака | | 2 |
| 13. | Профессиональный этикет в социальной работе | 2 | 2 |
| | Итого | 36 | 28 |
| | Форма отчетности | | экзамен |

ТЕМА 1 СУЩНОСТЬ ЭТИКИ И ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ ЭТИЧЕСКИХ ИДЕЙ

Этика как наука о морали. Гуманистическая и авторитарная этика. Структура этики. Структура морали. Общечеловеческий и юридический аспекты морали.

Сущность основных категорий этики: добро, зло, справедливость, свобода, ответственность, долг и совесть, честь и достоинство, страдание и сострадание. Центральные проблемы этики: добра и зла, нравственной свободы и ответственности, соотношение должного и сущего.

Источники формирования этических идей. Понимание этики философами античности. Возникновение и развитие морали. Закрепление первых моральных принципов в религиозных нормах и заповедях. Основные этические идеи в первых светских кодексах поведения: «Поучение Владимира Мономаха» (1099 г.), «Домострой» (16 век), «Юности честное зерцало» (18 век). Этика помощи нуждающимся в работах философов.

ТЕМА 2 ВЗАИМОСВЯЗЬ МОРАЛЬНО-НОРМАТИВНОЙ РЕГУЛЯЦИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Моральные проблемы современной социальной сферы. Моральная направленность социальной работы (нормативность, императивность, оценочность). Гуманистическое содержание социальной работы. Понятие о моральных принципах и нормах (Т.В. Мишаткина).

Гуманизм как ведущий моральный принцип в социальной работе. Принципы толерантности, коллективизма, индивидуализма и альтруизма: сущность и противоречия осуществления. Причины и последствия нарушения людьми моральных принципов и норм.

Совесть как внутренний механизм регуляции поведения человека в обществе. Общественное мнение как один из механизмов регуляции отношений между людьми.

ТЕМА 3 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Необходимость этической регламентации поведения и деятельности социального работника (Г.П. Медведева).

Требования Образовательного стандарта специальности «Социальная работа» (по направлениям) к знаниям и умениям выпускника в области этики социальной работы.

Сущность и основные элементы профессионально-этической системы. Категории этики социальной работы. Этическое сознание и этическое поведение. Этическая оценка цели и мотивов деятельности социального работника. Соотношение цели и средств.

Основные функции профессиональной этики. Условия становления в Беларуси профессиональной этики социального работника.

Пути и средства формирования нравственной культуры работников социальных служб.

ТЕМА 4 ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Права человека и человеческое достоинство, социальная справедливость как основополагающие принципы социальной работы.

Основные принципы профессионального поведения, принятые Международной федерацией социальных работников (2004 г.). Принципы социальной работы, определяемые этическими кодексами разных стран.

Проблема ответственности за нарушение этических принципов социальной работы и поведения социальных работников.

ТЕМА 5 АКСИОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Аксиология как философское учение о ценностях. Понятие ценностей. Ценности как основания, условия и средства жизнедеятельности человека и общества. Понятие системы и иерархии ценностей. Идеал, его сущность и содержание.

Сущность и роль этико-аксиологического подхода к анализу и оценке профессиональной деятельности (Г.П. Медведева). Человек и общество как абсолютные ценности социальной работы.

Инструментальные ценности социальной работы. Специфически-профессиональные ценности социальной работы (гуманистический смысл деятельности, благо человека и общества, права человека и индивидуальность человека, возраст и пол, социальный статус, компетентность и профессионализм, социальная активность, мобильность и гибкость, коммуникативность) и особенности их реализации.

ТЕМА 6 ДЕОНТОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Понятия «деонтология», «долг». Место и роль деонтологии в этической системе профессиональной социальной работы. Принципы деонтологии социальной работы (Г.П. Медведева).

Деонтология различных типов профессиональных отношений: ответственность и долг социального работника перед обществом и государством, перед коллегами, перед клиентом и его социальным окружением, перед самим собой.

Деонтологические конфликты в социальной работе и стратегии их разрешения. Авторитет социального работника как следствие выполнения им профессионального долга и профессиональных обязанностей.

ТЕМА 7 ЛИЧНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ КАК ПРОФЕССИОНАЛА

Понятие «личность» в контексте социальной работы. Обусловленность эффективности социальной работы личностными качествами специалиста. Гуманистическая направленность личности.

Престиж профессии и мотивация к социальной работе. Профессионально-важные нравственные качества личности специалиста по социальной работе и социального работника. Ответственность как интегративное личностное качество. Социальный интеллект. Психолого-педагогическая культура специалиста. Профессионально недопустимые качества социального работника.

Проблема профессионального отбора социальных работников и специалистов по социальной работе. Критерии профессиональной пригодности к социальной работе.

Факторы профессиональной деформации в социальной работе. Феномены профессионально-личностной деформации. Профилактика и преодоление профессионально-личностной деформации специалиста по социальной работе.

ТЕМА 8 КОДИФИКАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Понятие «профессионально-этический кодекс». Значение и потребность кодификации профессионально-этической системы для реализации этических принципов и норм в социальной работе. Модели введения профессионально-этического кодекса в профессиональную деятельность.

Источники этического кодекса социальной работы. Цель профессионально-этического кодирования в социальной работе. Функции профессионально-этического кодекса в социальной работе.

Требования к профессионально-этическому кодексу и его структура. Основные условия разработки профессионально-этического кодекса.

ТЕМА 9 ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Классификация исследований с участием людей с позиций этики (Ю. Лопухин). Этические проблемы, обусловленные поведением специалистов, финансированием исследований, влиянием правительства и других общественных групп.

Этические принципы в проведении исследований над людьми. Требования нравственных принципов и публикация результатов научных исследований. Ответственность специалиста по социальной работе при проведении исследований с участием людей.

Деятельность Этических комитетов разных стран по контролю над клиническими исследованиями.

ТЕМА 10 ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

Уровни взаимоотношений социального работника и его клиента (Г.П. Медведева). Этические проблемы взаимоотношений между социальными службами, социальным работником и клиентом. Права клиента. Мера независимости клиента (самоопределение и самостоятельность) (Е.И. Холостова). Манипулирование поведением клиента.

Этические принципы взаимоотношений с клиентом. Этическая оценка итогов в работе с клиентом. Этические проблемы естественного и вынужденного прекращения контакта.

ТЕМА 11 ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Обусловленность взаимоотношений специалистов в социальной работе спецификой профессии. Этические проблемы современных деловых отношений. Характеристика современных этических принципов делового поведения (Л. Хосмер).

Факторы, способствующие и препятствующие установлению доверия в деловых отношениях. Этика общения с коллегами по социальной работе (телефонный разговор, письменная речь, комментарии в адрес коллег и т.п.).

Международные и национальные стандарты поведения специалистов по социальной работе в отношениях с коллегами.

ТЕМА 12 НРАВСТВЕННЫЕ ОСНОВЫ СЕМЬИ И БРАКА

Семейно-брачные отношения как предмет этики социальной работы. Роль основных категорий этики (любовь, долг, ответственность, уважение, равенство, доверие и др.) в регулировании отношений в семье.

Этические аспекты Кодекса о браке и семье Республики Беларусь. Общественное мнение в регуляции семейно-брачных отношений. Учет нравственных основ брака и семьи в практической социальной работе. Брак по любви как нравственная общественная ценность.

Социальные последствия кризиса нравственных устоев современной семьи и брака. Необходимость подготовки молодежи к вступлению в брак.

ТЕМА 13 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Сущность и социальные функции этикета. Современные проблемы использования этикета в повседневной жизни и профессиональной деятельности.

Принципы современного этикета: гуманизм, эстетизм, целесообразность, традиционность. Этикет социального работника как государственного служащего.

Требования этикета к внешнему виду, поведению и общению социального работника.

Особенности этикета в типичных ситуациях профессиональной деятельности: знакомство, консультирование, постоянное общение, общение с социальным окружением клиента, контакты со спонсорами, представителями учреждений и организаций.

ЛЕКЦИИ

ЛЕКЦИЯ 1. СУЩНОСТЬ ЭТИКИ И ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ ЭТИЧЕСКИХ ИДЕЙ

1.1 *Этика как наука о морали*

Понятие «этика» имеет несколько значений. В повседневном общении оно обозначает совокупность принципов жизни людей, выступающих своеобразным кодексом поведения. Под этикой понимают также теорию о морали как форме общественного сознания, в которой закрепляются этические качества действительности (добро, благо, справедливость и др.). Термин «этика» произошел от древнегреческого слова «ethos» (характер, образ мыслей, нрав, обычай) и был введен в научный оборот Аристотелем еще в 4 веке до н.э. Этим термином он обозначал науку, изучающую совокупность основных добродетелей человека, к которым относил справедливость, мужественность, умеренность, щедрость, дружелюбие, правдивость и др.

В разговорном стиле термины «этика» и «мораль» используются как взаимозаменяемые. Например, когда говорят о педагогической этике, то понимают совокупность некоторых правил и норм, которых следует придерживаться в своем поведении и отношениях с другими людьми всем педагогам. В научном понимании данные термины не тождественны и имеют разный смысл. Понятием «этика» обозначают науку, а понятием «мораль» – то, что этой наукой изучается. Таким образом, предметом этики как науки выступает *мораль – совокупность ценностей, принципов, норм общежития, которые определяют отношение людей друг к другу и обществу в целом.*

Этика изучает генезис, сущность, специфику морали; раскрывает ее место и роль в жизни общества; выявляет механизмы нравственного регулирования человеческой жизнедеятельности; критерии нравственного прогресса. Она рассматривает структуру нравственного сознания общества и личности, анализирует содержание и смысл таких категорий как добро и зло, свобода и ответственность, долг и совесть, честь и достоинство, счастье и смысл жизни. Тем самым этика становится основой создания оптимальной модели гуманных и справедливых отношений, ориентиром для выработки каждым человеком собственной стратегии и тактики жизни (Т.В. Мишаткина).

Этика, ориентированная на человека, его жизнь, свободу и интересы, получила название *гуманистической* этики. Принципиальные позиции гуманистической этики заключаются в том что *«цель человека – быть*

самим собой, а условие достижения такой цели – быть человеком для себя» (Э. Фромм). Любовь к себе, утверждение своего истинно человеческого Я – вот высшие ценности гуманистической этики.

Гуманистическая этика опирается на веру в человека, его автономность, независимость, свободу и разум, считая, что человек способен различать добро и зло и правильно давать этические оценки. С точки зрения гуманистической этики, нет ничего выше и достойнее, чем человеческая жизнь. Однако это не означает, что человеческие цели могут быть достигнуты в отрыве от окружающего мира. Напротив, человек обретает себя и свое счастье только в родстве и солидарности с людьми. Данные идеи выступают основополагающими для социальной работы, в силу чего изучение гуманистической этики является важным условием становления профессиональной компетентности специалиста по социальной работе.

Принципиальные позиции гуманистической этики позволяют противопоставить ее этике *авторитарной*, которая ориентирована на нечто внешнее по отношению к человеку, например, на великую идею. Различия между видами этики представлены в таблице 1 (по Т.В. Мишаткиной, 2003).

Таблица 1 – Отличительные признаки гуманистической и авторитарной этики

| Гуманистическая этика (ГЭ) | Авторитарная этика (АЭ) |
|--|--|
| <i>Различие по «авторству» и «исполнению»</i> | |
| <p><i>Человек сам творец и исполнитель нравственных норм – он их создает, регулирует и соблюдает. Не отрицается значение нравственного авторитета, однако различаются авторитеты рациональный и иррациональный. ГЭ совместима лишь с рациональным авторитетом, предполагающим этическую компетентность – знание широкого спектра авторитетных этических доктрин. Рациональный авторитет основан на равенстве между авторитетом и субъектом, которые различаются только уровнем знаний,</i></p> | <p><i>«Автором» выступает авторитет, определяющий, в чем благо человека, и устанавливающий законы и нормы поведения, которые люди лишь исполняют. Причем «авторство» и «исполнение» могут быть разделены (например, когда «авторы» не считают моральные нормы обязательными для себя). АЭ базируется на иррациональном авторитете, источником которого служит власть над людьми с одной стороны и страх с другой. Иррациональный авторитет строится на неравенстве и</i></p> |

| | |
|--|---|
| <p>опыта, умений (учитель-ученик). Поэтому ГЭ не только допускает, но и требует анализа и критики со стороны тех, кто ее признает.</p> | <p><i>подчинении</i>, на приоритете авторитета, признании его права на одобрение или осуждение с позиций его собственного интереса. Такой авторитет запрещает критику.</p> |
| <p><i>Различие по целям и средствам</i></p> | |
| <p><i>Человек, его жизнь, свобода и собственность – высшая ценность и цель.</i> Соответственно, все, что служит самореализации человеческой сущности – от материальных ценностей и социальных достижений до моральных ценностей и человеческих качеств – признается <i>средством</i> и гарантом достижения цели.</p> | <p><i>Высшей ценностью и целью является не человек, а нечто внешнее по отношению к нему:</i> интересы общества или государства, высшая идея, вождь, Бог и др. Человек же теряет свою самоценность и начинает рассматриваться лишь как <i>средство</i> достижения цели, действующее под принуждением или добровольно (религиозные фанатики, идущие на самоуничтожение во имя своей религии).</p> |
| <p><i>Различие по методам регуляции</i></p> | |
| <p>Основным методом моральной регуляции признается <i>свободный сознательный выбор</i> человеком собственной линии поведения на основе этической компетентности, личных интересов, способности предвидеть последствия своих действий и готовности нести за них ответственность. Желаемые моральные качества личности при этом – инициативность и предприимчивость.</p> | <p>Основным методом моральной регуляции выступает <i>внешнее принуждение</i>, которое осуществляется через механизм подчинения. АЭ опирается на страх, зависимость и насилие (физическое или моральное). Желаемые моральные качества личности – исполнительность и послушание.</p> |
| <p><i>Различие по моральным принципам</i></p> | |
| <p>Базируется на <i>принципе индивидуализма</i>, понимаемом как любовь к себе, стремление к самоутверждению и самореализации, в результате чего человек обретает свою «самость»,</p> | <p>Базируется на <i>принципе коллективизма</i>, требующем от личности ориентации на общественный интерес (независимо от интереса личного), подчинения воле общества (или большинства) и уни-</p> |

| | |
|--|--|
| <p>предъявляет себя миру и несет за себя ответственность, признавая те же права за другим. При этом общество становится богаче за счет разнообразия и возможностей множества индивидуальностей, поэтому приветствуется «инаковость» и уникальность каждой личности</p> | <p>фикации личностных качеств, взглядов и интересов (быть «как все»). Поэтому ведется борьба с индивидуализмом и «инакомыслием».</p> |
|--|--|

В поведении одного и того же человека могут проявляться одновременно или последовательно и гуманистические, и авторитарные наклонности. Так, гуманистические ценности и идеалы могут внедряться в жизнь авторитарным способом (авторитарная педагогика), что приводит к девальвации самих ценностей и идеалов. Однако возможны ситуации, в которых более эффективным и действенным будет авторитарный способ морального регулирования. Например, в экстремальных ситуациях, когда жесткий авторитаризм оказывается гуманнее свободного выбора граждан (эвакуация населения из зоны стихийного бедствия, экологически грязной зоны и т.д.). Поэтому в каждом случае следует подходить к этической оценке поведения людей конкретно.

Гуманистическая этика как «практическая философия» предполагает выделение в ее структуре следующих блоков:

- история морали и этических учений
- теория морали
- нормативная этика
- прикладная этика

История морали и этических учений описывает процесс развития этических учений, а также генезис и эволюцию морали с древности до наших дней.

Теория морали представляет собой учение о сущности морали, ее основных принципах и категориях, структуре, функциях и закономерностях.

Нормативная этика дает обоснование моральных принципов и норм, которые базируются на высших моральных ценностях, выступают как теоретическое развитие и дополнение морального сознания общества и личности и предписывают с позиций долженствования (*деонтологии*) определенные правила поведения во взаимоотношениях людей, помогая человеку выработать «стратегию и тактику правильной жизни».

Прикладная этика на основе нормативной этики выполняет практическую функцию научения людей должному поведению в

конкретных ситуациях и в определенных сферах их жизнедеятельности. В рамках прикладной этики сформировалась и профессиональная этика (педагогическая, юридическая, медицинская и др.).

Характеристика этики как науки о морали предполагает толкование и самой морали.

1.2 Сущность и функции морали

Мораль – это специфический способ духовно-практического освоения мира, предполагающий особое ценностно-императивное отношение к нему. *Сущность* морали состоит в том, чтобы обеспечить баланс личного и общественного блага, регулируя и регламентируя поведение людей в обществе. *Специфика морального способа* регуляции заключается в следующем.

1. Мораль проявляет себя как единство духовного и практического: с одной стороны, она служит основой духовной культуры личности и показателем меры человеческого в человеке; с другой – вся практическая деятельность человека и его поведение определяются и организуются сложившимися в обществе моральными представлениями.

2. Мораль действует не в какой-то определенной области, а пронизывает собой все без исключения сферы жизни и поэтому носит универсальный характер.

3. Мораль отличается подчеркнуто оценочным, а зачастую и субъективным характером: все явления мира и человеческие действия она рассматривает сквозь призму ценностей и оценок.

4. Мораль вырабатывает предписания, требующие от людей особенного – морального типа поведения, в чем проявляется ее императивный (повелительный) характер, что делает ее регулятором отношений человека с природой и обществом, с другими людьми, с самим собой, гарантируя оптимальное соотношение интересов личности и общества.

Сущность и специфика морали проявляют себя в системе моральных принципов, ценностей, норм и идеалов, составляющих ее содержание.

Моральные принципы – главный элемент в системе морали – это основные фундаментальные представления о должном поведении человека, через которые раскрывается сущность морали и на которых базируются другие элементы системы. Важнейшие из них: гуманизм, коллективизм, индивидуализм, альтруизм, эгоизм, толерантность.

Моральные нормы – конкретные правила поведения, определяющие, как человек должен вести себя по отношению к обществу, другим

людям, самому себе. В них четко прослеживается императивно-оценочный характер морали.

Моральные ценности – общественные установки и императивы, выраженные в форме нормативных представлений о добре и зле, справедливом и несправедливом, о смысле жизни и назначении человека с точки зрения их моральной значимости.

Нравственный идеал – это целостный образец нравственного поведения, к которому люди стремятся, считая его наиболее разумным, полезным, красивым. Нравственный идеал позволяет оценивать поведение людей и является ориентиром для самосовершенствования.

В реальной жизнедеятельности человека мораль проявляет себя в единстве морального **сознания**, моральных **отношений** и морального **поведения**.

Моральное сознание – это субъективный способ бытия нравственности, ее отражение, осмысление, которое является основанием моральных отношений и поведения. Оно включает в себя два уровня: 1) эмоциональный; 2) рациональный.

Эмоциональный уровень – психическая реакция личности на событие, отношение, явление. Он включает в себя эмоции, чувства, настроение.

Рациональный уровень – способность личности к логическому анализу и самоанализу, основанная на *знании* принципов, норм и категорий, входящих в систему морали; *понимании* сущности моральных норм и принципов и необходимости их применения; *принятии* нравственных норм и принципов, включение их в собственную систему взглядов и убеждений. Наличие убеждений является свидетельством того, что человек осознает необходимость следования должному в морали.

Моральные отношения – это связь личности с различными сторонами объективной действительности с точки зрения ее моральной оценки. Наиболее значимыми являются такие виды отношений, как отношение человека к обществу в целом, к другим людям, к самому себе.

Отношение человека к обществу регулируется рядом принципов, в частности, принципами коллективизма или индивидуализма. Причем, возможны различные сочетания этих принципов. Так, смыкание коллективизма и эгоизма порождает так называемый групповой эгоизм, когда личность, идентифицируя себя с определенной группой (партией, классом, нацией), разделяет ее интересы и претензии, бездумно оправдывает все ее действия.

Отношение к Другому может носить субъект-субъектный или субъект-объектный характер. Субъектный тип отношений характерен для гуманистической этики и проявляется в том, что другой человек выступает

целью общения, его принимают, уважают его право быть индивидуальностью, личностью, самим собой. В основе этого подхода лежат принципы альтруизма и толерантности. Объектный тип отношений превращает другого в объект моего воздействия, когда он становится средством: моего самоутверждения, удовлетворения моих интересов и потребностей и т. д. Этот подход характерен для авторитарной этики. В его основе лежат эгоизм и нетерпимость.

Отношение к самому себе связано с самооценкой человека (адекватной-неадекватной), которая может быть отражением либо любви к себе, либо эгоизма. Различия в самооценке определяются, прежде всего, различиями авторитарного и гуманистического подходов, особенно в понимании эгоизма, индивидуализма и любви к себе

Моральное поведение – это система взаимосвязанных физических и психических действий человека, осуществляемых при достижении определенных целей. В этом смысле поведение человека является показателем его нравственной культуры.

Нравственное поведение реализуется прежде всего в *мотивации*, которая играет роль побудителя к действию: мотив предшествует поступку и продолжает свое действие во время его совершения. Однако мотивы и поступки могут не соответствовать друг другу, связь между ними неоднозначна. Так, помогать пожилому больному человеку можно из чувства сострадания к его состоянию (нравственный мотив), а можно – из желания выглядеть благородно в глазах окружающих людей (безнравственный мотив). Нравственный поступок – это способность человека к сознательной постановке целей, выбору соответствующих средств и самостоятельному, внутренне свободному, морально ответственному действию. Оценка в системе нравственной регуляции выражает осуждение или одобрение поведения человека на основе требований морали. Основанием для оценок выступают моральные принципы, нормы и идеалы, предписывающие человеку должное поведение. Сама же оценка характеризует соответствие сущего (того, что совершено) должному. Возможна оценка будущих действий, выступающая как способность предвидения последствий поступка; в этом качестве она может одновременно служить его мотивацией.

Предназначение морали выражено в ее основных *функциях* (по Т.В. Мишаткиной):

1. *Гуманизирующая* – характеризует приобщение личности к высоким нравственным принципам и идеалам и следование им в отношениях с людьми.

2. *Регулятивная* – проявляется в регулировании поведения и отношений людей в обществе во всех сферах человеческого бытия.

3. *Воспитательная* – определяется участием морали в формировании человеческой личности с помощью различных приемов – от убеждения и принуждения до самодисциплины и самовоспитания, соответствующих требованиям гуманистической этики.

4. *Познавательная* – выражается в обеспечении человека необходимой информацией о нравственных нормах и ценностях.

5. *Ценностно-ориентирующая* – определяется тем, что моральные знания всегда наполнены некоторым оценочным смыслом, нацеливают личность на определенные смысложизненные ценности.

6. *Коммуникативная* – заключается в том, что мораль выступает необходимым условием, фактором и результатом человеческого общения.

Социальная работа – это тот вид профессиональной деятельности, в котором специалист постоянно сталкивается с добром и злом, действует свободно, основываясь на чувстве долга, ответственности и руководствуясь собственной совестью, проявляет сострадание и отстаивает справедливость. А каков смысл и содержание данных категорий? Ответ на этот вопрос дает нормативная этика.

1.3 Сущность основных категорий этики

Нормативные представления, выраженные в этических категориях, вырабатываются в процессе исторического развития нравственности. К настоящему времени в этике сложился определенный взгляд на этические понятия.

1. *Добро и Зло* – наиболее общие понятия морального сознания, разграничивающие нравственное и безнравственное. Добро есть все, что направлено на созидание, сохранение и укрепление блага. Зло есть уничтожение, разрушение блага.

Исходя из того, что гуманистическая этика во главу угла ставит Человека, *первый критерий* добра – все то, что способствует самореализации сущности человека, его самораскрытию, самовыявлению. *Второй критерий* добра – гуманизм и все, что связано с гуманизацией человеческих отношений.

Добро и Зло имеют *всеобщий, универсальный* характер: под их «юрисдикцию» подпадают и человеческие отношения, и отношение человека к природе и миру вещей. Это исторические понятия, зависящие от реальных, конкретных общественных отношений. Они действуют в области человеческого сознания и отношений, поскольку добро и зло – понятия не только ценностные, но и оценочные. Разные люди в силу разницы в понимании, интересах, отношениях могут иметь неодинаковые

представления о добре и зле. В процессе развития то, что было злом, может превращаться в добро и наоборот.

В реальном мире отсутствуют абсолютное добро и зло. К тому же, они не являются отдельными феноменами. В действительности существуют реальные вещи, в которых заключаются и добро, и зло. Причем в силу своей относительности добро содержит в себе элементы зла; зло предполагает наличие добра.

Единство добра и зла – это единство противоположностей: они не только взаимополагают, но и взаимоисключают друг друга. Взаимоисключение обуславливает постоянную борьбу добра и зла, которая выступает, таким образом, способом их существования. Смысл этой борьбы в том, чтобы всеми возможными средствами уменьшать «количество» зла и увеличивать «количество» добра в мире, а главный вопрос – какими способами и путями добиться этого. Основной спор ведется между сторонниками борьбы со злом с позиции силы и сторонниками этики ненасилия, базирующейся на идее непротивления злу насилием. В ней ненасилие рассматривается как наиболее действенное и адекватное средство противостояния злу, как единственно возможный реальный путь к справедливости, ибо все другие пути оказались неэффективными.

Этика ненасилия основывается на ряде аргументов. Во-первых, отвечая на зло насилием, мы не побеждаем зло, так как не утверждаем добро, а, напротив, увеличиваем количество зла в мире. Во-вторых, ненасилие разрывает «обратную логику» насилия, порождающего эффект «бумеранга зла» (Л. Толстой), согласно которому содеянное тобой зло обязательно вернется к тебе. В-третьих, требование ненасилия ведет к торжеству добра, поскольку способствует совершенствованию человека. В-четвертых, не отвечая на зло насилием, мы противопоставляем злу не бессилие, а силу, ибо «подставить щеку» трудней, чем просто «дать сдачи». Таким образом, ненасилие – не поощрение зла и не трусость, но способность достойно противостоять злу и бороться с ним, не роняя себя и не опускаясь до уровня зла.

2. *Долг* – это принятая личностью необходимость подчиняться общественной воле. *Нравственный долг* – это превращение требований общественной морали в личный императив и добровольное его выполнение. Источником долга является общественный интерес. В долге он обретает повелительный характер, формируя нравственную обязанность индивида по отношению к другим людям и самому себе. Долг не тождествен обязанности: простое выполнение обязанностей еще не есть долг в этическом смысле слова. Долг – это нравственная обязанность человека, выполняемая им под влиянием не только внешних требований,

но и внутренних нравственных побуждений. Подлинно моральным долгом является свободное следование общественно-необходимым требованиям или личным обязательствам, независимое от внешних или внутренних принуждений. Люди нравственного долга характеризуются активной гражданской позицией.

3. *Совесть* – это сознание и чувство моральной ответственности человека за свое поведение, служащие ему руководством в выборе поступков. Совесть проявляет себя: а) как побудитель, направляющий на соблюдение нравственных требований, создающий положительную психологическую установку; б) как запрещающий, останавливающий фактор, заранее осуждающий за предполагаемый выбор; в) как корректирующий фактор во время действия; г) как оценивающий фактор, содержащий в себе моральную оценку поступков.

Основные «свойства» совести:

- «интимный» характер – в разговоре с собственной совестью человек как бы стоит лицом к лицу с самим собой и поэтому вынужден быть предельно откровенным;

- относительность совести как средства самооценки – в самооценке, производимой совестью, проявляется способность к моральному компромиссу или бескомпромиссность личности. Поэтому нельзя целиком полагаться на совесть, она может быть снисходительной. Ее нельзя обмануть, но можно «уговорить», «усыпить», найти себе оправдание («так сложились обстоятельства»);

- совесть как стыд за совершенное, как форма раскаяния («угрызения совести») есть осознание своей виновности, осмысление безнравственности совершенных действий.

4. Категории *честь* и *достоинство* отражают моральную ценность личности. *Честь* как моральный феномен есть в первую очередь внешнее общественное признание поступков человека, его заслуг, проявляющееся в почитании, авторитете, славе. Поэтому чувство чести связано со стремлением добиться высокой оценки со стороны окружающих. Механизм чести состоит в движении от внешнего признания к внутреннему желанию этого признания. Понятие чести связано с социальным статусом человека, его соответствием требованиям и ожиданиям, предъявляемым ему группой, к которой он принадлежит.

Достоинство – это, прежде всего, внутренняя уверенность в собственной ценности, чувство самоуважения, проявляющиеся в противлении всяким попыткам посягнуть на свою индивидуальность и определенную независимость. Понятие достоинства подчеркивает значимость личности как представителя рода человеческого. Поэтому независимо от социальной принадлежности человек обладает

достоинством морального субъекта, которое должно поддерживаться им самим и присутствовать в общественной оценке его личности. *Достоинство* - это объективная ценность личности, которая может быть не связана с ее признанием или осознанием: достоинство принадлежит человеку по праву рождения, потому что он человек (отсюда – человеческое достоинство). Поэтому достойный член общества признает достоинство других людей и не покушается на него.

Кроме различий между честью и достоинством существует определенная связь и сложная взаимная согласованность. Потребность в чести обнаруживается у тех, кто ценит свое достоинство. Однако не обязательно, что чем выше у человека чувство собственного достоинства, тем больше у него развито честолюбие. Человек, обладающий чувством собственного достоинства, бывает в то же время настолько скромным, что внешнее признание (почет, честь) его не только не волнует, но даже может быть для него отталкивающим. Относительная независимость чести и достоинства проявляется также в том, что утрата чести не ведет автоматически к потере достоинства. Обесчещенный (оклеветанный, оскорбленный, униженный) человек может вести себя по-разному:

- он действительно может чувствовать себя «униженным и оскорбленным» и, искренне считать себя недостойным человеком, проявить смирение в своем бесчестье и начать пересмотр собственной самооценки и достоинств;

- несмотря на унижения и оскорбления, человек принимает бесчестье с достоинством, что дает ему силы для активной защиты собственной чести.

5. *Нравственная свобода* – не просто выбор вариантов поведения, а превращение моральных требований во внутренние потребности и убеждения человека. Она проявляется в умении 1) делать осознанный моральный выбор действий и поступков; 2) давать им нравственную оценку; 3) предвидеть их последствия; 4) осуществлять разумный контроль над своим поведением, чувствами, желаниями. Проблема соотношения *свободы и необходимости* рассматривается с двух противоположных точек зрения – фатализма и волюнтаризма.

Этический фатализм ставит человека в полную (фатальную) зависимость от объективных обстоятельств. Поэтому человек несвободен в своих поступках: вся его жизнь заранее предопределена, он не в силах ничего изменить в ней, но зато он и не несет никакой ответственности за свои действия.

Этический волюнтаризм, напротив, отрицает всякую необходимость и утверждает, что человек абсолютно свободен в своих моральных решениях и должен поступать лишь в соответствии с собственной волей.

Такое понимание свободы приводит к полному отказу от нравственных норм и утверждению произвола. Но свобода невозможна без ограничений: наличие ограничений – необходимое условие свободы каждого. Поэтому оправдание произвола есть не что иное, как отрицание свободы. Таким образом, и фаталистическая, и волюнтаристская концепции в конечном счете отрицают нравственную свободу.

Наиболее приемлемо понимание *необходимости как морального закона*, который обращен к разуму субъекта и учит различать добро и зло. Моральный закон – это призыв к самореализации, дающий человеку возможность нравственного выбора, в основе которого лежит свобода – поведение, зависящее от собственных действий, сознания и воли индивида. Именно выбор, который обеспечивается разумом и волей, выступает формой проявления свободы. Выбор является свободным, когда к нему подключены все интеллектуальные и волевые способности личности и когда моральные требования сливаются с ее внутренними потребностями. Он ограничен и несвободен, когда место разума занимают чувства страха или долга, вызванные внешним принуждением или произволом, а волеизъявление личности затруднено противоречиями между *хочу, могу и надо*.

6. Во всех религиозных и философских учениях понятия *«страдание»* и *«сострадание»* определяются более или менее одинаково. Под страданием понимается физическая или нравственная мука, боль. Сострадание определяется как жалость, сочувствие, вызываемое несчастьем, муками другого человека.

Вопрос о смысле страданий скорее всего связан с вопросом о смысле жизни. Смысл страдания в том, служит ли оно смыслу бытия человека, самовыражению и самоутверждению личности. Положительно в страдании то, что оно может учить справедливости, подтверждая наличие нравственного закона в жизни. Страдание облагораживает человека, являясь источником нравственных ценностей: оно приводит нас к вере, любви, духовной силе, делает нас снисходительным к другому, воспитывает чуткость к чужому горю, понимание человеческой души. Из страдания человек, как правило, выходит крепче, так как оно закаляет волю, развивает выдержку, настойчивость.

Умение побеждать страдание, овладевать им – одна из основных задач жизни. Реакция человека на страдание, модель его поведения зависят от *понимания* страдания и *отношения* к нему. Варианты отношения к страданию могут быть разными:

– страдание воспринимается как несправедливое, незаслуженное, не имеющее смысла, а состояние – как безысходное. В этом случае естественное стремление человека – *бегство от страдания*;

– человек относится к страданию как *заслуженному*, более того, имеющему *смысл*: его отношением к страданию становится его *принятие*;

– подлинный способ преодоления страдания – это *любовь и творчество*, ибо они не только приносят забвение от мук страдания, но и помогают находить в нем *источник радости*.

Сострадание – это всегда сочувствие чужому горю и страданию, соединенное с желанием помочь. Моральная ценность сострадания проявляется в ряде аспектов.

1. Внутреннее сопереживание чужого несчастья. Проявление сострадания со стороны других людей помогает страдающему легче переносить муки, избавляет от чувства одиночества, заставляет проявлять терпение, мужество, выходить за пределы своей боли, думать о других с благодарностью.

2. Сострадание, непосредственно проявляющееся в поступке. Это активное сострадание, реализующееся в милосердии и благотворительности.

3. Сострадание как умение прощать. Прощение как форма любви и сострадания учит прощать не только «ближнему», но и «дальному», и даже врагу. Мы просим прощения у тех, кому причинили страдание; мы должны уметь прощать тех, кто заставил страдать нас.

1.4 Источники формирования этических идей

Относительно происхождения морали существуют *2 точки зрения*:

1. Мораль обусловлена необходимостью нравственной регламентации *совместной деятельности людей* как необходимого условия ее осуществления и сохранения стабильности социума (В.Г. Иванов, А.Ф. Шишкин).

2. Мораль как форма регулирования поведения индивида в сообществе себе подобных существовала до общественного разделения труда, когда человек вел *стадный образ жизни*, и служила необходимым условием выживания (М. Ефросимов).

Вторая точка зрения предпочтительнее и подтверждена историческими данными. Известно, что изначально предок современного человека был стадным существом, и что первобытная орда вела кочевой образ жизни. Будучи физически относительно беззащитным, человек объективно нуждался в кооперировании своих усилий с другими людьми для успешной охоты или защиты от хищников. Общество первобытных людей было обществом, где выживали сильнейшие. Многочисленные работы, посвященные предыстории человечества, говорят о том, что убийства детей и отказ в помощи престарелым, больным и раненым

членам орды были тогда в порядке вещей, поскольку для находящейся в постоянном движении орды медленно передвигающиеся в силу разных причин члены — не просто обуза, а угроза безопасности. Задержка в пути, передвижение с малой скоростью могли вызвать гибель всей орды от голода или в результате нападения таких же диких людей или животных. Поэтому Л. Крживинский называет первобытное общество «обществом без стариков» и «обществом сильных людей», в котором был один закон выживания — естественный отбор.

Но и в этот начальный период истории человечества должны были существовать определенные регуляторы поведения индивида в сообществе себе подобных. Безусловно, полуживотное состояние человека делало неизбежным преобладание биологического начала над социальным, и именно этим обстоятельством определялась необходимость координировать действия внутри племени и жестко регламентировать поведение его членов. Правила и нормы жизни подразумевали безоговорочное подчинение слабых сильному, абсолютную власть вожака, решение всех спорных вопросов с позиции силы. Вместе с тем необходимость выживания диктовала утверждение и других норм: *взаимопомощи*, миролюбии внутри общины, пресечение немотивированных убийств *при обороне и нападении*, т.е. в экстремальных условиях.

Таким образом, уже в примитивном обществе должна была существовать система общих и универсальных норм и запретов, которые гарантировали бы безопасность существования, невозможность самоуничтожения человеческого сообщества «изнутри», а также соответствующая система санкций для нарушителей норм. При отсутствии свободы выбора трудно говорить о моральности или аморальности поведения, хотя некоторые виды поддержки и взаимопомощи в орде на инстинктивном уровне имели место как прообраз будущих моральных отношений. Но понятия «добро», «зло», «благо», в то время ничем не отличались от биологических ощущений (тепло, сытно, опасно).

По мнению историков, относительная гуманизация и морализация отношений в обществе произошла после *освоения человеком огня*. Стал возможным оседлый образ жизни, появилась защита от животных, возможность делать запасы, снизилась заболеваемость и смертность, поэтому племя становилось более жизнеспособным. О том, что человеческая жизнь, сам человек в этот период уже становится наивысшей ценностью, пусть и не вполне осознаваемой объективно, косвенно говорит такой факт: самой великой и ценной жертвой духам считалась жертва человеческая, приносимая в особо ответственных, важных и значимых случаях, тогда как в повседневности можно было ограничиться

принесением в жертву злаков, продуктов питания, животных, различных изделий. Причем на роль жертвы в самых различных человеческих сообществах, живших в различных уголках земного шара, выбирались наиболее молодые, сильные и красивые члены племени – самое ценное и лучшее, чем располагало племя.

Разделение труда привело к тому, что полезными для общества стали старики и дети (как хранители огня, как члены общины, обеспечивающие преемственность социального опыта в виде ЗУНов, традиций, обычаев, в том числе, морального характера). Это способствовало формированию представлений о важности взаимопомощи не только среди сильнейших членов племени, но и заботы о слабых, их содержании и поддержки. Фактически, это был урок «о пользе чужой жизни для удобства собственной». Относительная стабильность положения рода и моральные традиции привели к тому, что появились первые формы социальной помощи «чужаку» (прообраз благотворительности – кров и хлеб путнику, пришедшему с миром).

Однако в значительной степени нравственное регулирование отношений между людьми развивалось с появлением семьи и собственности – как способ преодоления противоречия между личностью и обществом, между интересами собственников и сообщества в целом.

Первые наиболее общие и объективные с точки зрения потребностей совместного проживания и деятельности моральные принципы и нормы получили дальнейшее закрепление в религиозных заповедях, а потом и в светских законах.

Ветхий Завет. Моральные принципы и нормы: требование делать добро, наказание за грехи и преступления (убийство Каином брата); стыдно быть жестоким, равнодушным, эгоистичным; запрещены самосуд, кровная месть, племенная вражда, которые могли стать массовыми и привести к уничтожению рода.

Исход. Пророк Моисей получает от Бога 10 заповедей, которые составляют основу совместного существования людей: почитай Бога, не убий, не укради, не прелюбодействуй, не завидуй, не лги, почитай отца своего и мать свою, возлюби ближнего своего как самого себя.

Православие, как ветвь христианства, является наднациональной религией и не разделяет людей ни по каким признакам, кроме веры. Проповедует братские отношения, заботу друг о друге, миролюбие и др. Один из главных принципов: «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними, ибо в этом закон». В той или иной формулировке данный принцип встречается у всех народов, что говорит об универсальности и всеобщности нравственного закона. Православная доктрина помощи ближнему основана на идее спасения

души, обретения Царства Божия, а не необходимости выживания, что изменяет ее сущность. Человек стал главной ценностью в христианском учении о добре и зле.

Целостная система этических воззрений на поведение в обществе и семье изложена в одном из первых светских кодексов – «Поучение В. Мономаха» (1099 г.). Основные нравственные идеи:

- проявлять заботу о нищих, слабых, сиротах, вдовах;
- защищать слабых от притеснения сильных;
- восстанавливать социальную справедливость;
- быть вежливым, приветливым ласковым;
- почтительно обращаться с иноземцами;
- быть верным данному слову и др.

В 16 веке продолжается отстаивание основных моральных принципов и норм, изложенных ранее в православии и светских поучениях. Наиболее известны наставления монаха Сильвестра сыну («Домострой»). Основные нравственные идеи:

- соблюдать все заповеди, быть искренним и терпеливым;
- заботиться о ближних и помогать странствующим;
- не осуждать других;
- хранить чистоту телесную и ненавидеть пьянство;
- учиться знаниям и приобретать всякие умения;
- не делать другому того, чего сам не любишь и др.

В 18 веке изданы правила этики и этикета «Юности честное зеркало», адресованные любой категории молодых людей. Важным считается «оказание почтения всякому человеку вообще», проявление нравственных качеств, выполнение долга, терпимость, прощение слабости, соблюдение правил поведения в общественных местах и др.

Этика помощи нуждающимся людям нашла свое отражение и в работах философов, особенно русских. Большинство из них были людьми верующими, поэтому связывали свои этические понятия с православием. Так, П.Я. Чаадаев утверждал идею обязательного совершения благодеяния, через которое нравственно совершенствуется сам благотворитель. Основа человеческого счастья – альтруистическое сознание и поведение: «Жить для других значит жить для себя. Вы хотите быть счастливыми? Так думайте как можно меньше о собственном благополучии, заботьтесь о чужом...». Человек, заботящийся только о себе, по мнению П.Я. Чаадаева, мертв. Примечательно, что П.Я. Чаадаев не носил перстней, так как они напоминали ему рабство, «заколдованный круг, в котором тонет Россия».

Идея о доброте как естественном состоянии человека принадлежит Н.Г. Чернышевскому. Делать людям добро – это обусловлено природой человека и закреплено историческим опытом поколений. Философ Н.К.

Михайловский отстаивал идею о человеке как высшей ценности общества. Поэтому общество обязано заботиться и служить человеку. Однако и человек призван служить обществу, совершенствуясь как личность и помогая совершенствоваться ближнему. Чем совершеннее каждый человек, тем выше общественный прогресс.

Известный философ В.С. Соловьев был убежденным сторонником того, что бессмертие невозможно без нравственного совершенствования личности. Человек выделился из животного мира благодаря стремлению не просто «жить по природе», а жить как должно, сообразно совести, которая для человека играет роль закона. Трудность нравственного вопроса заключается в том, что устанавливаются лишь запреты на то, что делать не надо, и мало говорится о том, что должно. Исполнение нравственного закона требует от человека постоянной борьбы с самим собой, поскольку сознание долга еще не гарантирует его выполнения, а нравственности, воспринимаемой формально, явно недостаточно. В отличие от Н.Г. Чернышевского, В.С. Соловьев считает человека изначально греховным (в силу своей биологической, животной природы), однако обращение к Богу может помочь ему преодолеть себя. Человек может стать добрее и совершеннее, отрекаясь от собственной природы и полагаясь на волю Божию. Это – подвиг, который личность должна совершить осознанно. Вера в бога – это вера в добро, справедливость, которой не дают природа и разум.

Таким образом, этические воззрения древних славян, труды православных богословов и светских философов практически не противоречили друг другу. Для духовной этики главное – неукоснительное соблюдение заповедей как долга перед Богом и для спасения собственной души. Светские авторы поддерживают эту идею (жить для других значит жить для себя), но в их взглядах более четко прослеживается мысль о ценности человека как личности, имеющей право на счастье, свободу поступков и выполняющей долг прежде всего перед собой.

ЛЕКЦИЯ 2. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1.1 Необходимость этической регламентации поведения и деятельности социального работника

Каждая профессия формирует у ее носителей не только профессиональные навыки, но и определенные черты личности, и отношение к содержанию своей деятельности, которые соответствуют требованиям профессиональной морали. Профессиональная мораль лежит в основе всех других аспектов профессиональной деятельности, так как является частью морали общества.

Профессиональная этика – наука о профессиональной морали как совокупности идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих взаимоотношения между людьми, складывающиеся в процессе труда и вытекающие из содержания их профессиональной деятельности.

Профессиональная этика как совокупность устойчивых норм и правил, которыми должен руководствоваться работник в своей деятельности, возникла в глубокой древности. Первые этические требования к действиям специалиста можно встретить в древнеегипетском манускрипте «Наставления начальника города и визиря Птаххеттепа», датированном III тысячелетием до нашей эры. В числе прочих требований к работнику указывается на необходимость добросовестного и качественного выполнения своих обязанностей, поскольку такое отношение к труду – залог будущей высокой должности и богатства. Возникновение первых целостных профессиональных этических комплексов специалисты относят к периоду возникновения ремесленных цехов в XI-XII веках. Именно в этот период в цеховых уставах появляются этические требования, регламентирующие отношение к профессии, труду, товарищам по работе и т.д.

Необходимость этической регламентации деятельности особенно отчетливо выступает в профессиях с высокой степенью индивидуализации труда, имеющих большое значение для всех членов общества, например, учительская, врачебная деятельность.

В своей практической деятельности специалисты нуждаются не только в нравственных ориентирах, определяющих основное направление их деятельности, но и в правилах повседневной деятельности, без соблюдения которых невозможно реализовать моральные нормы и принципы.

Этика в социальной работе – не конечный продукт, а одна неотъемлемых составляющих повседневной деятельности специалиста. Глубокое знание норм и принципов профессиональной этики, неукоснительное, творческое применение их в повседневной деятельности помогает социальному работнику осуществлять сотрудничество с клиентами, их близкими, коллегами, представителями общественных, государственных и негосударственных организаций и учреждений.

Необходимость этической регламентации деятельности работников социальной сферы обусловлена рядом *факторов* (Г.П. Медведева).

1. Деятельность государства приобретает в официальных документах все большую социальную направленность, т.е. при определении приоритетов развития все более и более учитываются потребности

человека как высшей ценности общества. Неотъемлемой сферой деятельности любого цивилизованного общества становится создание и совершенствование эффективной системы социальной защиты, основной целью которой является оказание всесторонней разовой и/или постоянной помощи индивиду (группе), попавшему в трудную жизненную ситуацию, с целью обеспечения наиболее полной его самореализации. Принципы соблюдения прав человека и социальной справедливости являются основополагающими для любого цивилизованного государства.

2. Усиливается стремление в обществе привести критерий этической оценки в самые разнообразные отрасли профессиональной деятельности. Важнейшим является вопрос совершенствования взаимоотношений людей, связанных профессиональной деятельностью, – стремление строить деловые и межличностные отношения на конструктивной основе, умение регулировать профессиональное поведение в различных ситуациях.

3. Общее падение духовности и нравственности в обществе, утрата положительных ценностных ориентаций не может не сказаться и на нравственном облике конкретных социальных работников как членов социума. Свидетельством этому является стремление некоторых из них заработать больше при меньшем напряжении сил, ограничиться выполнением профессиональных обязанностей, забывая о моральном и профессиональном долге, сделать карьеру посредством подношений и лести... Такое поведение противоречит стандартам социальной работы, и даже единичные его проявления снижают планку доверия в обществе к одной из самых гуманных профессий.

4. Социальная работа, как особый вид профессиональной деятельности, обладает специфической совокупностью идеалов и ценностей, содержит в себе особые ситуации и противоречия, которые следует разрешать на этической основе. Это обстоятельство вызывает необходимость более жестко придерживаться в социальной работе моральных принципов и норм, особенно когда не действуют (или действуют слабо) внутренние этические императивы ее представителей. Угощение, предлагаемое клиентом в виде приглашения на чай – это благодарность за оказываемые услуги или призыв к неформальному общению? Постоянная апелляция ветерана войны к своим боевым подвигам – это проявление гордости за себя или желание доказать свое право внеочередного получения помощи?

5. Труд социального работника предполагает единство его квалификации и особых духовных качеств, готовность безукоризненно исполнить свой профессиональный долг по защите прав человека. В отличие от большинства других видов деятельности, социальная работа

проводится не просто с людьми, а с людьми особыми, имеющими серьезные проблемы, связанные с затруднениями в осуществлении жизнедеятельности. Нередко клиенты не только сами не обладают нравственными качествами, но и провоцируют работника на нарушение нравственных норм. Для успешной работы от специалиста требуется не формальный подход, а умение понимать своего клиента, быть чутким и деликатным, обладать этическими навыками, что позитивно отразится на эффективности социальной работы, ее социальной значимости, престиже и статусе.

6. Задача этической оценки деятельности в социальной работе не была столь насущной, когда она выступала как благотворительность, акт милосердия со стороны частных лиц или их объединений. В этот период благотворительная деятельность регламентировалась главным образом идеологией православия, обычаями и традициями, устремлениями самих благотворителей. Такие заповеди как «возлюби ближнего своего как самого себя», являлись достаточными для повседневного обихода. Однако в настоящее время, когда социальная работа стала профессиональной деятельностью, появилась потребность в том, чтобы этические нормы в сфере социальной защиты населения были бы формализованы, так как институт социальной работы в конечном счете выполняет важнейшую для государства и общества задачу – стабилизации и сохранения социума, поддержания и гармонизации существующих общественных отношений и обеспечения условий для его дальнейшего развития.

7. В условиях безработицы, низкого уровня оплаты труда работников бюджетных организаций (к которым относятся и социальные службы) в социальную работу порой приходят люди случайные, морально не готовые к данному виду деятельности. Они ставят перед собой цель лишь пережить тяжелые для них времена, стремятся иметь хотя бы какую-нибудь работу и стабильный источник средств к существованию. Такие социальные работники, не имея соответствующей мотивации к труду, выполняют свои профессиональные обязанности лишь в меру внешней необходимости, не руководствуясь при этом соображениями гуманности своей миссии, внутренней потребностью помогать людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

8. Каждое государство шло к нынешнему состоянию социальной защиты своим путем, учитывая местные условия, потребности населения и возможности их удовлетворения, национальные интересы, менталитет народа, сложившиеся традиции благотворительности и др. В связи с этим зарубежный опыт социальной работы не всегда возможно применить в условиях нашего общества, поэтому необходима разработка национальных этических кодексов, соответствующих конкретным условиям.

9. Социальная работа не может в полной мере разделить с государственными структурами, местными органами власти те приоритеты, ценности, способы решения проблем, которые ими используются. Например, интересы рыночной экономики, которая подчиняется закону извлечения наивысшей прибыли. Ее последствия – это такие негативные явления, как безработица, обнищание значительной части населения, «не вписавшегося» в рынок и т. д. Социальная же работа призвана оказывать помощь всем, кто в ней нуждается, причем отдает предпочтение индивидам, не востребованным экономикой и не имеющим возможности самостоятельно решать свои проблемы.

10. Социальная работа относится к видам профессиональной деятельности с высокой степенью индивидуализации труда. Это не значит, что социальный работник полностью предоставлен самому себе, неподконтролен и неподотчетен, но деятельность его чаще всего может быть проконтролирована только косвенно, поскольку осуществляется она один на один с клиентом. Это обстоятельство требует от социального работника строгого соблюдения этических норм и правил общения с клиентом и его социальным окружением.

Этические проблемы возникают во всех сферах деятельности социального работника: в проводимых исследованиях, в сфере практической деятельности по оказанию услуг, во взаимоотношениях с коллегами и с представителями «внешних» по отношению к системе социальной защиты учреждений и организаций, со спонсорами, в сфере разработки и формирования социальной политики, в преподавательской деятельности. Его усилия принесут пользу только в том случае, если на всех уровнях своей работы он будет руководствоваться прежде всего этическими нормами и правилами.

1.2 Требования Образовательного стандарта специальности «Социальная работа» (по направлениям) к знаниям и умениям выпускника в области этики социальной работы

Выпускник должен **знать**:

- этические ценности социальной работы;
- теоретические основы этики социальной работы;
- ценности и принципы профессиональной морали социального работника;
- основные положения кодекса этики социальной работы, этические нормы, правила и стандарты взаимодействия с клиентами, коллегами, социальными службами, этические обязательства социального работника перед профессией и обществом в целом;

– особенности этического регулирования социальной работы с различными категориями клиентов.

Выпускник должен уметь:

- оценивать на соответствие моральным нормам и принципам поведение, действия и отношения социального работника с другими субъектами социальной работы;
- проводить работу с подчиненными и клиентами по повышению этического сознания в действиях по реализации этических ценностей социальной работы;
- прогнозировать действия и поведение отдельных социальных работников и их коллективов в соответствии с этическими нормами и принципами;
- подходить к решению проблем клиентов, сообществ и общества с позиции этических ценностей социальной работы;
- свободно ориентироваться в профессиональной деятельности с учетом усвоенных знаний о ценностях и этических принципах социальной работы.

1.3 Характеристика профессионально-этической системы

Сущность профессиональной этики может быть представлена следующими положениями.

1. Профессиональная этика, как и этика вообще, *не разрабатывается, а вырабатывается постепенно* в процессе повседневной совместной деятельности людей на основе общей морали. Она является открытой саморазвивающейся системой. Основными детерминантами профессиональной этики являются:

- тип общества, уровень развития человеческого сознания
- господствующая в обществе система моральных отношений, идеалов, ценностей
- особенности и уровень развития профессиональной деятельности.

2. Чтобы быть достаточно эффективной формой регламентации профессиональной деятельности, профессиональная этика *должна отражать сущность и специфику конкретной профессии*, повышая результативность и качество деятельности. Целью этики социальной работы является обеспечение и поддержание социально одобряемых содержания и сущности профессиональной деятельности.

3. Профессиональная этика *систематизирует накопленный этический опыт*, характерный для данного вида деятельности, обобщает его и совершенствует по мере совершенствования данного вида деятельности.

4. *Моральная регуляция* не является автономным видом регуляции профессиональной деятельности. Она *дополняет и усиливает действие других форм регуляции* (зарплата), влияя на их смысл, содержание путем сопоставления целей, средств, результатов деятельности с представлениями о человеческом благе, добре, зле, справедливости и др.

5. Профессиональная этика всегда *ориентирована на содействие достижению социально-значимого результата* профессиональной деятельности.

6. Границы профессиональной этики достаточно широкие: не достаточно ориентироваться только на интересы какой-либо группы людей (клиентов), необходимо прогнозировать результаты своей деятельности для государства, общества в целом, особенно в условиях глобализации, и нести за них ответственность.

7. Основными *задачами* профессиональной этики являются:

1) воздействие на сознание специалиста с целью совершенствования его как личности и как профессионала;

2) содействие наиболее полному и эффективному решению профессиональных задач.

Этика социальной работы требует от специалистов служения интересам общества и профессии, клиентов и их групп. Профессиональная этика социального работника предписывает поиск резервов, использование всех возможных видов ресурсов – от социальных до личных ресурсов как самого социального работника, так и его клиента; однако допустимо это лишь в социально и профессионально одобряемых целях, но ни в коем случае не в корпоративных или личных корыстных интересах.

Для социальной работы все большее значение приобретает вопрос о необходимости определения этических критериев индивидуальной и коллективной ответственности социальных работников. Любая профессиональная группа стремится к поддержанию и сохранению своих собственных узкопрофессиональных интересов: повышение престижа и статуса профессии, получение субсидий на развитие профессиональной деятельности и т.д. Однако реализация этих интересов будет оправдана лишь в том случае, если она будет находиться в русле решения профессиональных и социальных проблем. Поэтому усилия профессиональной этики социальной работы направлены на то, чтобы не допустить противоречия между корпоративными интересами и целями профессиональной деятельности, а также интересами общества и каждого его члена.

Таким образом, *объектом* изучения этики социальной работы является профессиональная мораль специалистов, а *предметом* –

возникающие в процессе работы этические отношения, этическое сознание и этические действия социальных работников.

Основными категориями этики социальной работы являются: профессиональные этические отношения, этическое сознание, этические действия и профессиональный долг специалистов.

1. *Этические отношения* – это совокупность зависимостей и связей, которые заключаются в достижении общественного и личного блага путем трансформирования системы «человек-среда». Это отношения между самими социальными работниками как членами коллектива, между социальными работниками и их клиентами; социальными работниками и социальным окружением клиентов, между социальными работниками и различного рода учреждениями, организациями, частными лицами, с которыми социальные работники связываются по поводу оказания помощи клиентам. Наконец, это отношения, возникающие между институтом социальной работы как одной из государственных структур и другими государственными организациями, государством в целом и обществом. Этические отношения в социальной работе существуют в форме *требований*, предъявляемых субъектами отношений друг к другу в части выполнения профессиональных обязанностей и долга; *нравственных принципов*, лежащих в основе социальной работы и подчиняющих себе всю деятельность; *моральных качеств*, которыми должны обладать и актуализировать в работе субъекты социальной деятельности; *постоянного самоконтроля* специалистов в их деятельности.

2. *Этическое сознание* – субъективное отражение морали. Эта особая форма осознания специалистом социальной действительности получает специфическое нравственное обоснование: поведение и деятельность рассматриваются уже не с точки зрения их необходимости, а с точки зрения их моральной ценности. Высшим мерилom ценности поступка является благо общества и клиентов социальной работы, а значит, с точки зрения нравственности, и самого социального работника. В силу этого профессиональная деятельность конкретного социального работника, с точки зрения нравственности, является благом не только потому, что она необходима обществу или клиентам, а и потому, что она необходима самому социальному работнику, так как предоставляет ему возможность принести пользу и тем самым реализовать свои собственные нравственные установки.

3. *Этические действия* – это действия и даже намерения совершить действие, которые могут быть оценены с позиций морали и нравственности. Социальный работник действует в ценностно ориентированном мире, где каждое действие может получить оценку с точки зрения соответствия его моральным нормам, т.е. представлениям

общества или микросоциума о добре и зле. Ответственность за разработку плана или программы этически приемлемых действий по реализации цели всегда полностью возлагается на социального работника. Несмотря на то, что клиент – полноправный участник обсуждения вариантов решения проблемы и даже обладает правом «вето», именно социальный работник определяет порядок действий и несет за это ответственность. Этика требует, чтобы специалист всегда информировал своего клиента обо всех этапах предпринимаемых действий, разъяснял их сущность.

С точки зрения профессиональной этики важно рассмотреть категории цели, мотивов, средств, результата и легитимизации социальной работы.

По мере развития представлений о сущности социальной работы изменяется понимание ее *цели*. Международная Федерация социальных работников (МФСР) обязуется каждые 10 лет вносить поправки в общее определение социальной работы, в котором отражается и основная цель деятельности. Так, в 2009 году было признано, что социальная работа ставит своей основной целью «обеспечить для каждого человека возможность максимально реализовать свой потенциал, сделать его жизнь более полной и предотвратить нарушения». В данной формулировке четко прослеживается направленность на человека как высшую ценность социальной работы.

Учитывая, что в Беларуси профессиональная социальная работа проходит этап становления, она определяется как «профессиональная деятельность по социальному обслуживанию населения и социальной защите отдельных людей и социальных групп населения, страдающих социальной недостаточностью или повышенным риском таковой, посредством мер профилактики ограничений жизнедеятельности личности в социальной среде; реабилитации и ресоциализации; социальной помощи и поддержки» (Образовательный стандарт специальности «Социальная работа» (по направлениям), 2011). Акцент на социальном обслуживании населения и социальной защите отдельных людей и целых социальных групп указывает на то, что они выступают как объекты деятельности специалистов, пассивные «потребители» социальных услуг.

Зададимся вопросом: что для человека большее благо: помочь ему стать самостоятельным и независимым, активизируя его внутренние ресурсы, или обслуживать и защищать его, совершенствуя способы и средства защиты? Ответ следует искать в сущностных характеристиках человека как личности. Клиент, как правило, формулирует свою цель более конкретно. Однако не всегда цель, поставленная клиентом, является достижимой. При этом социальный работник, оценивая этическую приемлемость цели, планируя конкретные действия по решению проблем

клиента, берет на себя личную ответственность. В том случае, если социальный работник оценил возможную ценность результатов работы для клиента, его социального окружения, для общества как отрицательную, сочтет возможным не предпринимать действий по реализации данной цели или изменить цель, он должен тщательно аргументировать свое мнение и доказать его правильность клиенту.

Мотивация. Социальный работник всегда воспринимает свою деятельность с точки зрения не только общечеловеческих или профессиональных ценностей, но и исходя из собственной системы ценностей, собственных понятий о морали и нравственности, собственных желаний. К нравственным мотивам его профессиональной деятельности следует отнести:

- стремление делать добро, оказывать помощь нуждающимся, быть нужным людям;
- подчиненность чувству долга — человеческого, профессионального;
- потребность в достижении определенных социально значимых идеалов;
- реализация общечеловеческих и профессиональных ценностей и др.

Однако следует отметить, что социальная работа в настоящее время привлекает не только людей, делом жизни которых стало оказание помощи нуждающимся. В силу различных причин в социальную работу приходят люди, стремящиеся реализовать собственные интересы, а не оказать помощь людям. Такая деятельность также возможна, но она вызвана *внешней мотивацией*:

- удобный по времени режим работы;
- приемлемый размер заработной платы;
- доступ к различным услугам, контактам;
- удовлетворение повышенной потребности в общении и др.

Как любая другая, деятельность социального работника может быть полимотивированной. Тогда этической оценке подлежат доминирующие мотивы, которыми он руководствуется при выполнении профессиональных обязанностей.

Средства. Вопрос о соотношении цели и средств ее достижения является одним из ключевых вопросов этики. Для достижения поставленных целей социальный работник использует все доступные ему легитимные средства – от материальных до духовных. При выборе средств необходимо руководствоваться этическими принципами, главный из которых – «не навреди». Несмотря на то, что цель, поставленная работником, может быть высокоморальной, несоответствие ей средств, их

аморальность может зачеркнуть все результаты деятельности. Для достижения поставленных целей необходимо выбирать только узаконенные, имеющие высокую моральную ценность средства. Роль «благородного разбойника» в социальной работе недопустима!

Легитимизация. Под легитимизацией понимается то правовое обоснование, на которое социальный работник (специалист) или социальная служба официально опирается в своей деятельности. Это:

- законы, касающиеся социальной работы
- должностные инструкции
- Положение о социальной службе

– приказ или инструктивное письмо вышестоящего органа социальной защиты или местных органов власти, их решение и т. п. В любом случае это документ, содержание которого должно отвечать критериям нравственности и ни в коем случае не может противоречить общим целям и задачам, единым для всех социальных служб и системы социальной защиты в целом, действующему законодательству.

Помимо официальных документов, регламентирующих деятельность социальных служб и конкретных социальных работников, должно существовать четкое и ясное соглашение между специалистом и его клиентом о характере и целях их взаимодействия, порядке совместных действий. Это может быть:

- договор, заключенный клиентом или от имени клиента с социальной службой
- заявление или другой документ, направляемый клиентом (или лицом, имеющим право представлять его интересы) в адрес социальной службы.

1.4 Основные функции профессиональной этики

Нравственные нормы, регулирующие профессиональное поведение и отношения, возникающие в процессе профессиональной деятельности, в социальной работе выполняют определенные функции. Функции этики профессиональной работы определяются множеством факторов, основными из которых являются *сущность, содержание и направленность* профессии.

Классификация функций этики социальной работы осуществлена Г.П. Медведевой. Автор выделяет 3 группы функций.

- *1 группа* – социальные функции. Они соответствуют задачам социальной работы, которые возложены на нее обществом и государством: поддержание ценностного содержания профессии; посредничество и согласование интересов профессиональной группы и общества; создание и

поддержание в обществе благоприятных условий для успешного функционирования данного вида деятельности; реализация социальной активности в рамках профессиональной деятельности.

– *2 группа* – профессионально-практические функции. Их суть состоит в оказании непосредственного влияния на эффективность и качество работы социального работника (специалиста). Они имеют первостепенное значение для самой профессиональной группы и включают в себя:

превентивную – предохраняет, предостерегает социального работника от поступков и действий, наносящих вред клиенту и обществу;

организационную – служит улучшению организации социальной работы, требуя от участников процесса деятельности творческого выполнения своих обязанностей и профессионального долга;

регулятивную – вытекает из потребности регулировать поведение и действия социального работника в различных формальных и неформальных ситуациях с тем, чтобы они гармонично вписывались в деятельность всей профессиональной группы и соответствовали сущности профессии;

координирующую – обеспечивает сотрудничество всех участников процесса оказания социальной помощи клиенту, основанное на доверии и взаимной помощи;

оптимизирующую – способствует повышению эффективности и качества социальной работы, повышению статуса профессии в обществе, уровня его моральности;

прогностическую – позволяет прогнозировать действия и поведение отдельных социальных работников и их коллективов, их этическое развитие;

санкционную (контролирующую) – служит средством социального управления поведением и действиями социального работника в ходе процесса в интересах дела.

– *3 группа* – нравственно-гуманистические функции. Они отражают то влияние, которое оказывает профессиональная этика на личность социального работника (специалиста) и клиента. К данной группе относятся:

оценочная – дает возможность оценивать с точки зрения соответствия моральным нормам и принципам поведение и действия, цели и задачи участников процесса, их устремления и намерения, избранные ими средства достижения цели и конечные результаты;

мотивационная – служит средством формирования социально и профессионально одобряемых мотивов деятельности;

регламентирующая – направляет и обуславливает выбор социальным работником или социальной службой целей, методов и средств оказания помощи клиенту;

воспитательная – служит средством воспитания и совершенствования личности как социального работника (специалиста), так и клиента и его социального окружения;

коммуникативная – служит средством общения между специалистами и их клиентами;

стабилизирующая – способствует стабилизации отношений социальных работников, между социальными работниками и клиентами и их близкими, между социальными работниками и представителями различных учреждений; способствует устранению, разрешению и сглаживанию противоречий, возникающих в процессе социальной работы между ее субъектами и объектами;

информационная – приобщает социальных работников к системе ценностей профессиональной социальной работы и профессиональной морали;

социализирующая – служит приобщению социального работника к господствующей в обществе системе ценностей и морали.

Многообразие функций профессиональной этики социального работника обусловлено ее высокой социальной значимостью. Реализация функций должна осуществляться в соответствии с критерием моральности. Под *критерием моральности* (нравственности) понимается *совокупность представлений о добре и зле, справедливости как содержании моральных требований к профессиональному поведению и действиям*. Выделяют ряд критериев.

1. Содействие общественному прогрессу. Социальный работник как профессионал обязан содействовать самореализации своего клиента, повышению его личностного потенциала. Соответственно, повышение потенциала личности ведет к повышению потенциала всего общества, что и будет способствовать социальному прогрессу.

2. Формирование высоконравственной личности. Нравственными можно считать лишь те действия социального работника, которые ведут к формированию высоконравственной личности как его самого как специалиста, так и его клиента.

3. Социальная целесообразность. Именно общество, основываясь на своих потребностях и возможностях, определяет, какие категории граждан и на каких условиях становятся клиентами социальных служб, какого рода услуги им могут быть предложены.

4. Сотрудничество участников процесса. Нравственной можно считать только такую деятельность социального работника, которая

приводит к активному сотрудничеству всех участников процесса, что влияет положительно на результаты взаимодействия, и повышает авторитет как социального работника и социальной работы в целом, так и клиента.

5. Обеспечение всестороннего положительного влияния на участников процесса. Социальный работник оказывает многостороннее влияние в ходе своей профессиональной деятельности: одновременно воздействует на материальные условия жизни, психику клиента, причем вне зависимости от того, какая именно помощь клиенту требуется и оказывается, он может служить примером для коллег. Положительное влияние тем самым оказывается и на все общество, заинтересованное в максимальной эффективности социальной работы.

ЛЕКЦИЯ 3. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1 Права человека и человеческое достоинство, социальная справедливость как основополагающие принципы социальной работы

Социальная работа является деятельностью, осуществляемой в сложных формальных и неформальных ситуациях. При этом социальный работник должен учитывать, что несет этическую ответственность перед клиентом, его социальным окружением и обществом с момента принятия решения и до получения конечного результата во всей его полноте. В своей работе он должен руководствоваться *принципами* профессиональной этики – *наиболее общими требованиями к поведению специалиста по отношению к тому или иному субъекту социальной работы*. Цель принципов – поощрять социальных работников к осмыслению спорных вопросов и дилемм, с которыми они сталкиваются, принятию этически взвешенных решений в конкретных случаях.

Одними из первых в мире документально оформили этические принципы работы социальные работники США, приняв в 1979 году «Кодекс этики Национальной ассоциации социальных работников США». *Кодекс* сводит воедино широкие этические принципы, отражающие ключевые ценности профессии, и устанавливает набор особенных этических стандартов, которыми следует пользоваться в проведении практики социальной работы. Этические принципы основаны на ключевых ценностях социальной работы: служении, социальной справедливости, достоинстве и значимости человека, важности человеческих взаимоотношений, честности и компетентности. Эти принципы представляют идеал, к которому должен стремиться социальный работник.

Международная федерация социальных работников в 1994 году приняла «Международную декларацию этических принципов социальной работы» – документ, в котором были сформулированы основные принципы социальной работы на международном уровне. Впоследствии они были подтверждены в документе «Этика в социальной работе, свод принципов», принятом на заседании Генеральной ассамблеи Международной федерации социальных работников и Международной ассоциации школ социальной работы (МАШСР) в 2004 году.

Права человека и человеческое достоинство, социальная справедливость были признаны основополагающими *принципами* социальной работы. Каково содержание данных принципов?

1. Права человека и человеческое достоинство. Социальная работа основывается на уважении неотъемлемой ценности и чувства собственного достоинства всех людей, а также прав, которые из этого следуют. Социальный работник обязан помогать и защищать физическую, психологическую, эмоциональную и духовную неприкосновенность и благополучие каждого человека. Это означает:

– во-первых, уважение права на самоопределение. Социальные работники должны уважать права человека, предоставлять ему возможность самому делать выбор и принимать решения, но лишь в том случае, если это не угрожает правам и законным интересам других людей;

– во-вторых, предоставление права на участие. Социальные работники должны обеспечивать полное вовлечение и участие клиентов в процессах, что предоставит им возможность быть уполномоченными в принятии любых решений касательно их собственной жизни;

– в-третьих, оказание помощи каждому человеку в полной мере. Социальные работники должны рассматривать личность в целом, совместно с семьей, общественностью, социальным и природным окружением, а также должны стремиться к осознанию всех аспектов жизни личности;

– в-четвертых, идентификацию и развитие достоинств. Социальные работники должны фокусировать свое внимание на достоинствах всех индивидов, групп и сообществ и таким образом содействовать их развитию.

2. Социальная справедливость. Социальные работники должны обеспечивать социальную справедливость как в отношении всего общества, так и в отношении людей, с которыми они непосредственно работают. Это означает:

1. Предотвращение дискриминации. Социальные работники обязаны предотвращать дискриминацию, основанную на таких базовых характеристиках как способности, возраст, культурные особенности,

половая принадлежность, семейный и социально-экономический статус, политические взгляды, цвет кожи, расовая принадлежность и другие физические характеристики, а также сексуальная ориентация и вероисповедание.

2. Признание различий. Социальные работники должны признать, что они осуществляют свою деятельность, учитывая индивидуальные, семейные, групповые и общественные отличия.

3. Справедливое распределение ресурсов. Социальные работники должны обеспечивать справедливое распределение ресурсов, которыми они располагают, и в соответствии с первоочередными потребностями.

4. Оспаривание несправедливой политики и деятельности. Обязанностью социальных работников является привлечение внимания работодателей, высших должностных лиц, политиков и общественности к таким ситуациям, в которых деятельность не отвечает этическим требованиям, а также в которых распределение ресурсов и политика являются неправомерными или пагубными.

5. Солидарная деятельность. Социальный работник обязан осуществлять деятельность в интересах всего общества, обращать внимание на социальные условия, которые содействуют социальному исключению, стигматизации или подчинению

1.2 Основные принципы профессионального поведения социальных работников

Этические принципы профессионального поведения предусматривают регламентацию действий и поступков социальных работников в конкретных ситуациях взаимодействия с клиентом, его окружением, государственными службами и общественными объединениями. Они представлены как на международном уровне, так и на национальном.

Учитывая тот факт, что в Беларуси пока не принят официальный документ, в котором были бы зафиксированы основные требования к поведению социальных работников, а также то, что социальная работа в нашей стране во многом ориентируется на тенденции и стандарты социальной работы в России, рассмотрим принципы, представленные в «Кодексе этики социального педагога и социального работника». Данный документ принят Общероссийской общественной организацией «Союз социальных педагогов и социальных работников», членом Международной федерации социальных работников.

1. Соблюдение разумных интересов клиента. Социальный работник выступает от имени общества, возложившего на него

обязанности по стабилизации и гармонизации отношений в обществе. Стабильность же в обществе, в свою очередь, наступает при отсутствии в нем очагов социальной напряженности, каковыми являются ущемленные в своих законных интересах слои, группы населения и отдельные индивиды. Делегируя от своего имени социального работника для оказания помощи в решении проблем социально уязвимых слоев и групп населения и наделяя его соответствующими необходимыми и достаточными полномочиями, общество добивается таким образом гармонизации и гуманизации отношений как между социальными группами, так и внутри них, что дает определенную гарантию поступательного развития.

В то же время для конкретного клиента на первый план выходят, конечно, не проблемы общества в целом, а его собственные проблемы и необходимость их решения, и главную задачу социального работника он видит именно в оказании им от имени государства и общества помощи в решении своих проблем.

Социальный работник, следуя данному принципу, должен в первую очередь-помочь клиенту *определить приоритеты решаемых проблем*, помочь ему разобраться в разумной обоснованности возникающих потребностей и оказать помощь в удовлетворении потребностей именно такого характера, а также принять меры для вовлечения клиента в деятельность для оказания самопомощи. *Система социальной защиты от лица государства гарантирует клиенту удовлетворение основных жизненно важных потребностей.*

2. Личная ответственность социального работника за нежелательные для клиента и общества последствия его действий.

Разрабатывая вместе с клиентом план совместных действий, социальный работник несет ответственность за последствия принимаемого решения. Его ответственность носит более серьезный характер, нежели ответственность клиента: клиент, как правило, озабочен лишь достижением своего блага, социальный работник же должен учитывать последствия принятого решения не только для клиента, но для всего общества и по возможности, сглаживать противоречия их интересов, если таковые возникают. Он – профессионал, и поэтому выступает с позиций возможного, целесообразного, должного и желаемого результата, в то время как клиент может позволить себе выступать только с позиций желаемого, поскольку не обладает такими знаниями, которые есть у специалиста и не всегда хорошо представляет себе, каковы возможности института социальной работы. Кроме того, человеку свойственно желать большего, нежели это может быть целесообразно. Именно это обстоятельство делает социального работника ответственным за результаты совместных с клиентом решений и действий. Однако нельзя

делать социального работника «ответственным за все». Например, трудно требовать от социального работника полной личной ответственности за отдаленные результаты совместных с клиентом действий и их последствия. Когда задача решена, связь с клиентом может быть утрачена; клиент вправе воспользоваться результатами совместной с социальным работником деятельности для решения своих актуальных проблем. В зависимости от характера этих проблем, морального облика клиента, результат может быть любым. В этом случае ответственность социального работника становится весьма относительной.

3. Уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий. Уважение этого права клиента есть проявление уважения прав человека. Клиент социальной службы как личность обладает всеми правами человека, в том числе и правом самостоятельно определять свою судьбу, образ и стиль жизни, иметь собственные убеждения, суждения, взгляды, собственные понятия о добре и зле. Приступая к работе, социальный работник выясняет не только проблемы и потребности своего клиента, но и его видение решения проблемы, в том числе и конечного результата совместных действий. Социальный работник, предлагая клиенту план действий, по его мнению наиболее полно отвечающий нуждам клиента, аргументирует свое мнение, но тем не менее, *клиент имеет право отказаться от предложенного варианта*. Он имеет право отказаться от продолжения уже начатой работы, если его мнение в силу каких-либо причин изменилось. Если новая точка зрения клиента является объективно иррациональной и поставленная им новая цель является недостижимой или ведет к нежелательным для клиента последствиям, то социальный работник может постараться переубедить клиента, аргументируя свои доводы нормами действующего законодательства и возможностями системы социальной защиты населения, своего профессионального опыта и т. п. Однако *в любом случае последнее слово остается за клиентом*, поскольку он имеет право самостоятельно решать свою судьбу на основе собственного жизненного опыта, потребностей и мнения.

4. Принятие клиента таким, каков он есть. В социальной помощи нуждаются люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию, причем причины этого обстоятельства могут быть разными – как объективными, так и субъективными. Клиент может быть застенчивым или наоборот, грубым, он может страдать от недостатка силы воли или упорства в достижении поставленной цели; наконец, он может быть человеком не вполне здоровым физически или психически или иметь девиантное поведение. Однако принятие клиента таким, каков он есть, вовсе не означает одобрение всех его поступков.

Социальный работник не имеет права предъявлять ко всем клиентам одинаковые требования и давать одинаковые рецепты без учета личностного фактора и обстоятельств – этим он снизит эффективность своей работы и оскорбит своего клиента равнодушием и нежеланием понять. Учитывая особенности личностных качеств клиента, объективно оценивая его возможности и способности (в том числе и потенциальные), социальный работник может добиваться положительной коррекции личностных качеств клиента, реализации его потенциала.

5. Конфиденциальность – один из ведущих принципов сотрудничества социального работника и клиента. Конфиденциальность – доверительное сообщение информации с ожиданием того, что она будет сохранена в тайне. Все, что касается условий жизнедеятельности клиента, его личностных качеств и проблем, является конфиденциальной информацией. Сведения о клиенте социальный работник может сообщить *третьему лицу только с разрешения клиента и только тем, 'имеет отношение к решению проблем клиента*. Например, практически всегда социальный работник ставит в известность свое руководство обо всех значимых обстоятельствах дела клиента. Это является необходимым для оказания адекватной обстоятельствам и эффективной помощи и основанием для привлечения к решению проблемы других подразделений социальной службы и даже сторонних организаций. Социальный работник обязан при этом поставить в известность клиента о том, что информация будет передана работникам социальной службы.

В некоторых случаях необходимым для решения проблем клиента является привлечение к совместной работе близких клиента, его соседей, представителей общественных организаций и юридических лиц. Однако волевые решения неприменимы – социальный работник может действовать только методами *разъяснения и убеждения*, аргументируя необходимость привлечения к совместной деятельности указанных лиц и организаций. В этом случае необходимо заручиться *согласием клиента* на передачу в необходимом и достаточном объеме информации указанным лицам и действовать в соответствии с его решением. Кроме этого, следует предупредить указанных лиц и учреждения о необходимости *соблюдать конфиденциальность* в отношении нуждающегося в их помощи клиента.

Следует отметить, что в практической социальной работе существует ряд ситуаций, представляющих *угрозу* конфиденциальности: прекращение контакта с клиентом; посещение клиентов на дому; общение с окружением клиента и разговоры во внеслужебной обстановке, общение с прессой; преподавание социальной работы как учебной дисциплины; проведение научных исследований; групповая работа с клиентами.

6. Доброжелательность – основа нравственной культуры социального работника. Само содержание социальной работы как профессиональной деятельности основано на желании творения людям добра. Доброжелательность присутствует на всех этапах взаимодействия специалиста с клиентом. Доброжелательность помогает ему найти верный тон при первом разговоре с клиентом, вызывает клиента на откровенный рассказ о своих проблемах и трудностях. Желая добра клиенту, социальный работник осуществляет необходимое руководство его действиями, тактично указывает на его ошибки и недостатки, помогает в решении трудных проблем или берет на себя заботу о клиенте полностью. Доброжелательность всегда ощущается клиентом – благодаря ей он чувствует в социальном работнике не равнодушного чиновника, который выполняет за заработную плату определенный перечень 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. Доброжелательность социального работника является отражением и проявлением его любви к людям.

7. Бескорыстие – необходимый принцип этики социальной работы. Он не входит в противоречие с тем обстоятельством, что социальный работник, являясь трудящимся, работающим по найму, получает за свою работу соответствующую заработную плату. *Бескорыстие проявляется в отношениях социального работника и его клиента, поскольку клиент не оплачивает услуг специалиста.* Если клиенту оказываются платные услуги, то делает это учреждение социальной защиты, а не отдельный социальный работник. Такие опосредованные финансовые отношения между социальным работником и клиентом дают право считать основой их отношений отсутствие материальной заинтересованности друг в друге, бескорыстие со стороны социального работника.

Бескорыстие социального работника проявляется также в том, что зачастую *он делает для своего клиента существенно больше, нежели это предписывается должностной инструкцией.* Специалист делает для своего клиента все, что по его мнению необходимо сделать для разрешения проблемы, не ожидая дополнительного вознаграждения.

Хорошо выполненная специалистом работа, своевременно и качественно оказанная помощь всегда ценится клиентом. Профессиональная этика требует, чтобы *социальный работник* деликатно, но *твердо отказывался от всех материальных выражений благодарности своего клиента.* Помимо слов благодарности, высказанных клиентом в его адрес, социальный работник *имеет право принять лишь букет цветов в знак уважения и признательности.*

8. Честность и открытость во взаимоотношениях социального работника и его клиента являются основой их взаимного доверия и уважения, а значит, и плодотворного сотрудничества. Социальному работнику следует знать, что доверие к нему со стороны клиента – не обязанность, а следствие его деятельности. Поэтому социальный работник не вправе скрывать от клиента правдивую информацию, важную для его жизнедеятельности; он должен видеть в клиенте полноправного союзника и партнера, а от партнера скрывать ничего нельзя.

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

9. Полнота информирования клиента о предпринимаемых действиях необходима не только для того, чтобы клиент знал, что социальный работник предполагает предпринять для решения его проблем. Одной из задач социальной работы является активизация личностного потенциала клиента, а выполнение этой задачи невозможно без полного информирования клиента. Даже если клиент в силу различных объективных или субъективных причин не может активно подключиться к выполнению намеченного плана действий, то на стадии принятия решения он имеет полное право на участие в обсуждении и на решающее слово. Недостаток информации отрицательно скажется и на качестве принимаемого клиентом решения: не зная всех обстоятельств и фактов, он *может принять ошибочное решение, совершить опрометчивые шаги, или бездействовать* и в конечном итоге может сделать поставленную цель субъективно недостижимой. Наконец, клиент *имеет полное право знать* обо всех действиях, которые предполагается предпринять с его участием или без него.

10. Отсутствие предрассудков и предубеждений в отношении клиента – неперемное условие установления отношений сотрудничества с клиентом. Социальный работник должен помнить, что каждый человек имеет право на собственные убеждения, взгляды, идеи, мнения и т. п., и его воззрения не обязательно должны совпадать с воззрениями социального работника. Мировоззрение человека в определенной мере формируется под влиянием условий социальной действительности, а поскольку набор таких условий может быть любым, социальному работнику приходится иметь дело с широким спектром взглядов и убеждений.

Даже если взгляды и убеждения клиента полностью противоречат взглядам и убеждениям социального работника и являются

иррациональными объективно или с точки зрения специалиста, это не значит, что клиента следует третировать, ущемлять в правах или считать неполноценным. Социальный работник может тактично изложить свою точку зрения, если этого требуют интересы дела или просит сам клиент, но он обязан уважать и точку зрения своего оппонента. Необходимо помнить, что для социального работника главное – оказание помощи людям, нуждающимся в этом, а не поиск единомышленников и единоверцев среди клиентов.

ЛЕКЦИЯ 4. АКСИОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1 Ценности как основания жизнедеятельности человека и общества

Изучением ценностей занимается *аксиология* (греч. *axia* – ценность, *logos* – учение, теория) – философское учение о ценностях. Это научная дисциплина, занимающаяся исследованием ценностей как смыслообразующих оснований бытия, задающих системность, направленность и мотивированность человеческих поступков, действий, отношений и всей жизни человека.

Начало аксиологии как науки связано с именем немецкого философа Р.Г. Лотце (1817-1881), который впервые ввел в научный лексикон понятие «значимость» (ценность). Большой вклад в развитие аксиологии как теории ценностей и оценок внесли А.-Дж. Айер, Ф. Brentano, И. Кант, М. Хайдеггер, а также русские ученые Л.М. Архангельский, М.С. Каган, А.А. Гусейнов, О.Г. Дробницкий, А.Ф. Лосев и др. В настоящее время аксиологические исследования посвящаются вопросам происхождения и типологии ценностей, их взаимодействию и взаимовлиянию, изменениям в связи с другими условиями жизнедеятельности человека, факторам, влияющим на содержание и иерархию ценностей.

Внешне ценности выступают как свойства предмета, процесса или феномена, однако ценность не является сущностной характеристикой этого предмета или феномена. Познавая и осваивая объекты, человек может обращать внимание не только и не столько на их свойства, сколько на их способность благодаря имеющимся свойствам удовлетворять его потребности. Поэтому под ценностью понимаются не свойства объектов, а, скорее, их функциональное, ролевое значение для человека.

Ценности – это значимые для человека объекты, идеи, образ жизни и т.д., которые оцениваются им с точки зрения того, что является благом (Григорьян Б.Т. Философская антропология. – М.: Мысль, 1982. – 188 с.).

Ценность – это то, что не безразлично для человека, то, что играет определенную роль (положительную или отрицательную) в его жизнедеятельности. Это значит, что ценность присуща предметам или феноменам не от природы, а в силу их вовлеченности в сферу бытия человека. Через понятие ценности человек определяет свою позицию по отношению к данному предмету или феномену с учетом способности данного предмета или феномена удовлетворять его потребности.

То, что оценивание объекта производит человек, определяет наличие субъективной компоненты ценности. Потребности человека изменчивы, они могут носить негармоничный характер, быть актуализированными лишь ситуативно, вследствие чего ценность может иметь различное значение для разных индивидов, обществ и даже для одного и того же индивида в разное время. Наличие субъективного фактора обуславливает также наличие систем общественных, групповых, личностных ценностей, формирующихся в условиях конкретного способа производства, организации жизнедеятельности общества, группы и личности и их социокультурного опыта. Важно отметить, что главные этические понятия – о добре и зле, ценном, неценном и антиценном – вырабатываются в общественном сознании в первую очередь по отношению к обществу и только во вторую – по отношению к индивиду.

Любая деятельность человека и общества ориентирована на определенные, признаваемые ими ценности. В соответствии с этой ориентацией деятельность может получать ту или иную направленность, быть конструктивной или деструктивной. В конечном итоге именно системы ценностей и ценностные ориентации человека и общества, складывающиеся в значительной мере под воздействием конкретно-исторических условий жизнедеятельности, детерминируют необходимость человеческой деятельности, направленной на трансформацию и совершенствование условий и способов бытия.

В явном виде ценности присутствуют в *цели* деятельности как идеальном образе желаемого конечного результата. Сущее утрачивает в глазах человека позитивную ценность, в то время как предполагаемый конечный результат деятельности представляется ценностью, требующей реализации. Создавая возможность достижения цели, человек условиям, средствам и ресурсам деятельности также придает значение ценностей. Однако они имеют более низкий по сравнению с целью ранг, ибо не имеют самостоятельного (без цели) значения.

Среда жизнедеятельности людей может быть определена как преимущественно ценностная, т.е. среда опредмеченных ценностей. Вследствие этого деятельность в целом может быть представлена как *ценностная* по сути, поскольку ценности являются неотъемлемой

составляющей каждого из ее элементов. Любая деятельность может быть представлена также как деятельность по реализации социально и/или индивидуально значимых ценностей. Ценности являются всеобщим основанием человеческой деятельности и ее универсальным регулятором. Поэтому важно, чтобы ценностные основания деятельности как отдельной личности, так группы (в том числе профессиональной) и общества в целом соответствовали объективным представлениям о благе человека и общества, объективным позитивным ценностям. Это позволяет рассматривать ценности как основания, условия и средства жизнедеятельности человека и общества.

Совокупность важнейших для человека ценностей может быть представлена как его *ценностные ориентации*, которые являются *важнейшим составным элементом внутренней структуры личности*. Будучи сформированными и закрепленными социальным и профессиональным опытом индивида в процессе его становления и развития, они отграничивают значимое, существенное для личности от незначимого, несущественного. Задавая смысложизненные цели, они обеспечивают целостность и устойчивость личности, придают общую направленность и системность ее интересам и устремлениям, поведению и действиям не только в конкретной ситуации, но и на перспективу. Непротиворечивость, целостность и устойчивость ценностных ориентаций являются важными показателями, характеризующими социально и индивидуально зрелую, самостоятельную и автономную личность, устойчивое, сплоченное сообщество (общество).

Ценности в сознании личности, группы или общества, как правило, представляют собой не хаотичный набор, а организованы в определенную систему.

Система ценностей представляет собой сущностно, структурно и функционально связанную совокупность ценностей, позволяющих индивиду или группе осознанно и целенаправленно организовывать свою деятельность. Очевидно, что ценности, образующие систему, неравнозначны, поэтому можно говорить об *иерархии ценностей* – их упорядоченности в соответствии со значимостью. Значимость – количественная характеристика значения {степень, выраженность значения).

Ценности, при всем их многообразии, могут быть типологизированы. В соответствии с любой из общепринятых их типологий могут быть выделены и проанализированы различные группы ценностей:

абсолютные – безусловные и безотносительные, а значит, неизменяемые и ни от чего не зависящие, и *относительные*, изменяемые и зависящие от некоторых факторов;

истинные, представляющие собой в действительности ценность, и *мнимые* (ложные), не являющиеся таковыми;

позитивные, отвечающие истинным потребностям и интересам человека, и *негативные*, реализация которых может принести человеку вред;

условные, получающие статус ценности при некоторых условиях, и *безусловные*, признаваемые ценностями независимо от условий;

признанные – являющиеся ценностями и осознаваемые и признаваемые человеком как ценности (институционализированные) и *непризнанные* – в действительности являющиеся ценностями, но не признаваемые таковыми;

«непреходящие» («вечные») и *ситуативные*, становящиеся ценностями в конкретной ситуации;

реальные – имеющие место в действительности и *идеальные* – умозрительные, имеющие место в сознании, в теории;

обыденные – признаваемые и реализуемые в обыденной жизнедеятельности и *профессиональные (праксиологические)* – признаваемые и реализуемые в профессиональной деятельности;

индивидуальные, групповые, этнонациональные, социальные и общечеловеческие – признаваемые и реализуемые соответственно индивидом, группой, этнонациональной общностью, обществом или человечеством;

терминальные (конечные) – ценности-цели и *инструментальные* (операциональные), представляющие собой ценности-средства и условия достижения цели;

практические – ценности выживания и *духовные* – ценности развития и совершенствования личности;

материально-вещные (предметные) – *духовно-интеллектуальные* (ценности сознания);

этические – определяемые ценностями с точки зрения блага, добра и зла, *эстетические* – определяемые с точки зрения красоты, *религиозные* – определяемые с точки зрения религии, *правовые* – определяемые с точки зрения права и т.п.

Приведенные типологии указывают на многообразие ценностей и подходов к их пониманию, а значит на разнообразие ценностного отношения человека к миру.

Меняющиеся условия жизнедеятельности способствуют трансформации потребностей человека. Это, в свою очередь, влечет за собой изменения представлений о значении объектов для жизнедеятельности человека, а значит, о ценном и неценном. Данное явление получило название **ценностных трансверсий** – изменение смысла

и содержания ценности (т.е. качественные изменения, изменения значения) и *флуктуации* – *изменение ранга ценности в иерархии* (количественные изменения, изменения значимости).

Ценностные трансверсии могут происходить в связи с развитием общественных отношений и сознания человека, изменением уровня и качества его знаний, когда узнавание или изучение уже знакомого и обыденного феномена позволяет раскрыть новый, более глубокий его смысл, по-новому определить его сущность и свойства, а значит, по-новому определить его роль в деятельности и жизни человека. Например, с точки зрения представителя рабовладельческого общества свобода – это независимость от рабовладельца, состояние, противоположное рабству. С точки зрения современного человека свобода – это свобода быть самим собой, возможность реализации и выбора самого себя, деятельность и жизнедеятельность в отсутствие внешнего давления, при наличии альтернативы и достаточной для ответственного решения информации. Примерами ценностной трансверсии могут служить также изменения отношения общества к детству, эволюция семейных ценностей и др.

Однако ценности не могут меняться беспредельно. Их релятивность ограничена и объективно, и субъективно. Например, практически независимо от конкретно-исторического типа общества, уровня развития человека и т.п. здоровье, мудрость, счастье, красота считаются ценностями высокого ранга в отличие от болезни, глупости и невежества, несчастья.

В целом можно сказать, что потребности, интересы, цели людей формируются в зависимости от условий их жизни. Как условия жизни, так и стереотипы массового сознания существенно ограничивают возможность выбора ценностей в конкретной ситуации. Иерархизированность ценностей в общественном сознании также устанавливает ограничения их релятивности.

Одной из высших ценностей является *идеал* (от греч. *idea*) – *образец, норма, представление о высшем итоговом совершенстве, высшая цель стремлений*. Будучи ценностью, идеал имеет двойственную субъективно-объективную природу, которая проявляется в нем специфически. С одной стороны, он содержит в себе настоящее (объективное) в виде противоречия, требующего своего разрешения, с другой стороны, он воплощает в себе желаемое будущее (субъективное), являясь в этой связи универсальной ценностью. Таким образом, идеал, в отличие от того, что имеется, представляет собой то, чего хочет человек. Он отражает конкретно-исторический тип сознания человека и в то же время сам является отражением и сублимацией его ценностных ориентаций. В связи с этим идеал не является вечным, неизменным и абсолютным.

В идеалах действительность отражается специфическим образом: они обращены в будущее, на создание новой действительности, исключая существующие в настоящем противоречия, и в то же время содержат в себе потенциал осознаваемых в будущем противоречий.

Содержание и функционирование идеалов обуславливаются не только спецификой реального объекта, нуждающегося в совершенствовании, но и представлениями о действиях, условиях, средствах, которые необходимо применить для того, чтобы идеал был реализован. Таким образом, в процессе создания идеала играет роль не только само представление о будущем идеальном (совершенном) состоянии объекта, но и возможность его достичь. *Существенной особенностью* идеала является то, что в качестве важнейшего средства и условия его реализации выступает социальный субъект, физические и духовные силы самого человека как активного члена общества.

Основными функциями идеала являются оценочно-сравнительная, программно-ориентирующая, деятельно-практическая. Благодаря этим функциям идеал реализует свою сущность, а его конструирование становится важнейшим фактором развития личности и общества, совершенствования условий их жизнедеятельности.

1.2 Этико-аксиологический подход к анализу и оценке социальной работы как профессиональной деятельности

С точки зрения аксиологии профессиональная деятельность в своей основе также содержит ценности и может быть представлена как деятельность, направленная на реализацию ценностей. Разнообразные виды профессиональной деятельности различаются между собой по всем или некоторым основным характеристикам, соответственно этому главные ценности, и идеалы, и иерархии ценностей различных видов профессиональной деятельности могут различаться.

От того, насколько глубоко специалисты понимают аксиологический смысл своей профессии, зависит их отношение и к непосредственно выполняемой работе, и к профессии вообще. Так называемые «помогающие» профессии, к числу которых относится и социальная работа, предъявляют особые требования к качествам личности специалиста, в первую очередь к его ценностным ориентациям. Например, вряд ли кому-нибудь хотелось бы стать пациентом врача-садиста или социального работника, высшие ценности для которого – деньги и власть над клиентами. Кроме того, специалист, неверно расставивший ценностные акценты своей деятельности, может в качестве высшей ценности воспринимать сам процесс деятельности и в меньшей степени –

ее конечный результат. Так, социальный работник может думать, что смысл и цель социальной работы заключаются в помощи человеку, и затруднится ответить на вопрос: зачем это делается? Поэтому ценностные ориентации специалистов играют важнейшую роль не только в их личной профессиональной деятельности и деятельности совокупной профессиональной группы, но и в жизнедеятельности и развитии общества.

Четкость понимания ценностей профессиональной деятельности позволяет специалистам правильно формулировать ее общие и конкретные цели, организовать активность, направленную на поиск адекватных им средств и условий деятельности.

Ценности профессиональной социальной работы организованы в определенную систему.

Человек и общество, с учетом смысла и сущности социальной работы, могут быть признаны *абсолютными* ценностями, в то время как *благо человека, его свобода, защищенность, справедливость, равенство, труд и коллективизм* (солидарность) также объективно являются и должны быть признаны *высшими инструментальными ценностями*. В качестве наиболее существенных инструментальных (операциональных) ценностей можно выделить этические нормы поведения, личностно-нравственные качества и способности людей (достоинство, честь, совесть, независимость, инициативность, самостоятельность, гуманность, доброжелательность и др.).

Ценности современной профессиональной социальной работы имеют различную масштабность и значимость, в связи с чем они могут быть представлены как ценности различных уровней:

общечеловеческие – признаваемые большинством современного человечества (человек, его благополучие, права, жизнь, мир, свобода, равенство и др.);

социетальные – признаваемые преимущественно в конкретном обществе (например, в белорусском обществе – толерантность, мир, семья и т.д.);

профессиональные – имеющие значение в основном для профессиональной группы (так, в социальной работе это гуманизм, ресурсы общества, профессионализм и др.);

индивидуальные – ценности специалистов, их клиентов, других личностей, участвующих в социальной работе.

Человек – главная ценность современной цивилизации. Он выступает главной ценностью и для социальной работы в совокупности своих основных характеристик: быть разумным, способным искать и находить смысл, осуществлять целеполагание и свободный выбор,

преобразовывать действительность, регулировать и контролировать свое поведение нравственными нормами, ценностями, совестью и т.д.

Ценность общества обусловлена рядом *факторов*:

– общество является естественной, незаменимой и неизменной средой жизнедеятельности человека, в которой может быть реализована его сущность как социального существа;

– только в сообществе людей имеют смысл такие ценности, как ценность человека и его жизни, чести и достоинства, индивидуальности и самодостаточности. Только в обществе возможна реализация важнейших потребностей человека (в общении и совместной деятельности).

– жизнь человека в значительной степени детерминирована и регулируется обществом с помощью различных институтов социализации;

– общество является целью деятельности человека, стремящегося обеспечить наиболее благоприятные социальные условия для своей жизни

– общество – это люди, и если человек признается высшей ценностью, то и общество имеет ценность, по крайней мере, не меньшую, чем человек.

Ценность общества реализуется в социальной работе: в результате взаимодействия с социальным работником личность включается в общественные отношения в новом качестве, выполняет доступные и обязательные для нее социальные роли, реализует имеющиеся возможности, рассматривая членов общества не как представителей враждебных группировок, находящихся в более выгодном положении в плане доступности благ и услуг, должностей и положений, а как партнеров на том основании, что сама в состоянии выступать как полноценный партнер. Общество пополняется социально активными личностями, способными к реализации всех необходимых для них самих и для общества социально значимых ролей и функций.

Свобода как возможность личности реализовать деятельность, образ жизни и мышления в условиях отсутствия внешнего целеполагания, на основе собственного ответственного выбора из приблизительно равных вариантов, в отсутствие внешнего давления и при наличии достоверной информации в количестве, необходимом и достаточном для принятия ответственного решения, считается одной из важнейших ценностей современного цивилизованного общества. Чем большей свободой обладает человек, тем в большей степени он может реализовать себя, свои способности, свою ценность. Наибольшая степень самореализации становится возможной, если человек выбирает сферу и вид деятельности, максимально соответствующие его способностям, а для этого ему необходима свобода выбора.

Общество, считающее себя свободным и считающее свободу ценностью высокого ранга, обязано обеспечить свободу своим гражданам. Неоправданные ограничения в свободе деятельности и развития общества приводят к ограничениям в развитии и самореализации человека, поскольку они сужают возможности выбора человеком сфер приложения его сил, делают менее благоприятными условия его жизнедеятельности.

Свобода в системе социальной работы первоначально выступает как свобода обращения личности в социальную службу за помощью или отказ от помощи, свобода выбора клиентом способов и методов разрешения его проблем и принятия решения о сроках, количестве и качестве его взаимодействия с социальной службой и конкретными специалистами. Свобода становится одним из результатов социальной работы, поскольку клиент освобождается от давления на него проблем, которые он был не в состоянии разрешить.

Свобода специалиста в рамках нормативно-правового поля социальной работы гарантируется творческим характером деятельности, основана на свободном выборе вида профессиональной деятельности, узаконенном статусе и полномочиях, знаниях и навыках.

Однако свобода как таковая не всегда может принести благо. Воздействие внешних спонтанных или неучтенных факторов, ошибочность выбора, совершенного человеком, недостаточная или чрезмерная активность и т.п. могут привести к тому, что реальный результат деятельности будет противоположным желаемому. Наконец, свобода в отсутствие ответственности может стать причиной больших бед и для личности, и для общества в целом. Равно предоставляемая всем членам общества свобода может неравно ими использоваться и необязательно приводить к благу человека и общества. Поэтому даже в условиях достаточной свободы человек должен быть защищен от негативных последствий собственных действий или бездействия и воздействия на него внешних факторов.

Защищенность, с одной стороны, является «ограничителем» безусловной свободы, а с другой стороны, выступает одним из важнейших условий ее наиболее полной и всеобщей реализации.

В условиях нестабильности социального бытия *защищенность* может стать *ценностью*, наполняющей действительным смыслом и значением ценность свободы. Целесообразная защищенность человека выступает как следующая по рангу инструментальная ценность в иерархии идеальных этических ценностей.

Социальная защищенность свидетельствует о создании государством целостной и эффективной системы мер, противодействующих разнообразным факторам дестабилизации общества, угрожающих

безопасности человека. В силу этого она гарантирует сохранность, стабильность и развитие общества, является важнейшим условием реализации ценности человека вообще, и в первую очередь личности с ограниченными возможностями.

Обеспечение *защищенности* не только самых уязвимых слоев населения, но и каждого человека в системе профессиональной социальной работы осуществляется всеми возможными механизмами и является одной из ее важнейших целей.

Естественное различие возможностей людей, а часто и искусственное их различие по разным признакам делают актуальной *ценность справедливости*. Справедливость важна еще и потому, что углубляющиеся интеграция и специализация человеческой деятельности требуют взаимодействия и сотрудничества людей для максимального удовлетворения потребностей каждого члена общества. Это в условиях коллективного бытия требует справедливости во всех формах и типах общественных отношений, и в первую очередь в отношениях, касающихся обмена и распределения благ.

Справедливость всегда подразумевает установления определенного, одобряемого большинством членов общества или группы *соотношения между действительными заслугами личности и оценкой их со стороны общества, между ролью человека (группы) в жизни общества и его социальным положением, между деянием и воздаянием и т.п.* Справедливость предполагает адекватную оценку способностей, возможностей, усилий индивида, результата его деятельности и соответствующее воздаяние за это в виде благ, к которым он может быть приобщен.

Социальная работа по своей сущности является деятельностью, направленной на *восстановление социальной справедливости и социального равенства*: благодаря усилиям специалиста клиенту становятся доступными многие блага и услуги, должности и положения, которые ранее были недостижимыми. Его возможности восстанавливаются, усиливаются или компенсируются, что позволяет реализовать имеющийся творческий потенциал, достигать в деятельности социально значимого результата и на этом основании обоснованно рассчитывать на получение соответствующего воздаяния и признания своих действительных заслуг обществом.

Справедливость – категория исторически изменчивая. В разные периоды времени в различных обществах она приобретает различное содержание и различно трактуется, однако общественное сознание в каждом случае вырабатывает представление о справедливом и несправедливом. Пренебрежение общепринятым в данном конкретном

обществе пониманием ее смысла расценивается общественным и индивидуальным сознанием как несправедливость. В отсутствие справедливости личность может искусственно и осознанно снижать собственную социальную и профессиональную активность, будучи убежденной, что ее усилия так и не будут оценены по справедливости.

Справедливость повышает ценность свободы, поскольку дает гарантию адекватной оценки самодеятельности личности, ее активности и предприимчивости в решении индивидуальных и социальных проблем. Свобода при отсутствии справедливости может быть частично или полностью лишена своей важнейшей компоненты – ответственности, которую должен нести человек за любые, в том числе негативные, последствия своих действий.

Ценности свободы, защищенности и справедливости не могут быть реализованы в полной мере в отсутствие *социального равенства*, предполагающего одинаковое социальное положение людей, принадлежащих разным социальным группам и слоям; равноправие и равенство обязанностей и возможностей; обеспечение равной доступности к благам общества. Принцип социального равенства включает в себя признание одинаковой ценности индивидов и отрицает возможность сравнения их ценности на основании каких-либо различий. Один из аспектов защищенности личности включает в себя нивелирование неравенства и устранение из общественных отношений дискриминации по любому признаку.

Труд признается в современном мире важнейшей *ценностью* не только потому, что он является главным источником материальных и духовных благ, необходимых для обеспечения жизнедеятельности человека, но и потому, что труд – одно из важнейших средств и условий самореализации и творчества человека, развития его подлинно человеческих качеств.

Труд в системе профессиональной социальной работы может быть признан ценностью в связи с тем, что она способствует более полноценному включению клиентов в трудовые отношения посредством усиления или восстановления способности к труду и самообслуживанию.

Однако реальный труд не всегда может осознаваться в качестве ценности. Так, рабский, каторжный, конвейерный и другие виды труда, который не приносит благо своим носителям, а чаще, наоборот, способствует постепенной утрате ими своих человеческих качеств, не является ценностью для человека и общества.

Одной из важнейших ценностей человека и общества является *коллективизм*, основанный на естественном стремлении человека к общению и взаимодействию с себе подобными. Коллективизм не

препятствует становлению и развитию индивидуальности личности. Напротив, только в коллективе индивидуальность личности становится очевидной и получает адекватную оценку, приобретает особый смысл и становится значимой. Под коллективом следует понимать группу людей, объединенных общими *социально значимыми* целями, достигшую высокого уровня развития в процессе совместной *социально ценной* деятельности (М.И. Дьяченко, Л.А. Кандыбович. Краткий психологический словарь. – Минск: Народная асвета, 1996. – С. 107.)

В социальной работе *коллективизм* проявляется в организации взаимодействия на основе партнерства работников социальных служб между собой, с клиентами, их социальным окружением, а также представителями государственных и негосударственных служб и учреждений, привлекаемых для решения проблем клиентов. Коллективизм может быть реализован в содействии объединению клиентов социальных служб для разрешения общих для них проблем на основе взаимопомощи. Реализация ценности коллективизма становится важнейшим результатом социальной работы, поскольку бывший клиент может уже в новом, оптимальном качестве включаться во все виды общественных отношений.

Безусловно, названные ценности в системе профессиональной социальной работы приобретают специфическое и отчасти более узкое содержание по сравнению с ценностями, реализуемыми в социальной деятельности общества. Это обусловлено в первую очередь тем, что социальная работа является одним из направлений социальной деятельности общества; в ней не может быть отражена ответственность за совокупную деятельность общества.

Особое значение имеет выделение *специфических ценностей* профессиональной социальной работы, реализация которых оказывает существенное влияние на ее эффективность. Они в меньшей степени имеют самостоятельное значение для общества, но утверждение этих ценностей в сознании социальных работников и их непосредственных клиентов представляет важность.

Среди *специфических ценностей социальной работы* следует в первую очередь выделить такие, как *благо человека и общества, права и индивидуальность человека, гуманистический смысл деятельности, профессионализм, социальный статус человека, его возраст и пол* и др. Социальный работник, помогая человеку в решении различных проблем, всегда должен исходить из соображений *блага* этого человека и *блага общества*. В этом заключается одна из специфических особенностей социальной работы: в отличие от обычной сервисной службы учреждение социальной работы не может оказывать по просьбе клиента любые желаемые для него услуги, не заботясь при этом, принесет это человеку

пользу или вред. Выполняя заказ общества, социальный работник не просто оказывает человеку комплекс услуг, он содействует нормализации жизнедеятельности и социального функционирования личности. Представлениям о благе человека и общества соответствует образ челочка как самостоятельной, автономной, относительно самодостаточной и социально ответственной личности, реализующей свой потенциал, а не существа, которое самостоятельно способно лишь заказывать и принимать услуги.

В конституции каждого современного государства человек наделен множеством прав: правом на жизнь, свободу, труд, образование, охрану здоровья, обеспечение в случае нетрудоспособности и т.п. Однако возможности человека в реализации прав не равны. Чтобы не нарушались принципы равенства и справедливости, государством должны быть предусмотрены дополнительные возможности реализации прав людьми со сниженными возможностями. Одной из таких дополнительных возможностей является социальная работа, для которой *права человека* являются специфической профессиональной ценностью.

Индивидуальность – это то, что отличает человека от других, а значит, делает его уникальным, ценным для общества. Уникальность человека представляет собой специфическую ценность и для социальной работы, которая обеспечивает ему возможность сохранить свою индивидуальность (ее позитивную компоненту) в любой ситуации и содействует реализации этой ценности.

Важнейшей специфической ценностью профессиональной социальной работы является ее *гуманистический смысл*. Однако очевидно, что помощь человеку может иметь и иные смыслы. Например, можно оказывать помощь, рассчитывая что-либо получить взамен; в целях рекламы; в расчете на положительное общественное мнение; с целью быть принятым в определенную социальную группу; с целью удовлетворить властные амбиции; обеспечить свое карьерное благополучие и продвижение и т.д. В этих случаях помощь человеку и сам человек, нуждающийся в помощи, являются лишь средством, с помощью которого помогающий добивается важной для него цели. Одним из результатов подобной деятельности будет человек, получивший помощь, но этот результат будет не главным, в то время как социальная работа рассматривает преодоление человеком трудной жизненной как важнейшую цель деятельности. Таким образом, при внешней схожести смысл деятельности будет различным: в одном случае – корыстным, в другом – гуманистическим.

Для того, чтобы действительно принести человеку благо и оградить его от возможного ущерба, необходимо оказывать помощь, руководствуясь не только состраданием, искренним желанием оказать помощь, но в

первую очередь профессионализмом. Ценность *профессионализма* при оказании помощи человеку обуславливается следующим:

1) усложнение человеческого бытия требует от оказывающего помощь не только обыденных, но и специальных профессиональных знаний и навыков в области социологии, экономики, политики, права и др. с тем, чтобы в конкретной социально-экономической ситуации, принести благо нуждающемуся в помощи;

2) усложнение и развитие человеческой личности требует от помогающего обладания знаниями и навыками в области психологии и педагогики;

3) современное общественное устройство и нормативно-правовая база требуют, как правило, от личности, оказывающей помощь, определенного статуса и связанных с ним узаконенных полномочий, а значит, и ответственности за результаты деятельности.

Профессионализм можно представить как соответствие интегративных формальных и неформальных характеристик личности смыслу и содержанию деятельности, включая способность личности эффективно решать задачи деятельности и достигать основных целей в экстраординарных ситуациях. Таким образом, профессионализм в социальной работе может рассматриваться как специфическая профессиональная ценность, так как он детерминирует безопасность клиента и общества, повышение эффективности профессиональной деятельности.

Социальный статус личности, складывающийся из ее экономического, профессионального, половозрастного, семейного и прочих статусов, может являться одним из предметов деятельности специалиста, поскольку трудная жизненная ситуация часто так или иначе связана со снижением одного или нескольких статусов. Восстановление или улучшение положения человека способствует раскрытию творческого потенциала человека, а значит, может содействовать реализации его ценности. Поэтому максимально высокий социальный статус личности является специфической ценностью профессиональной социальной работы.

ЛЕКЦИЯ 5. ДЕОНТОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1 Понятие и принципы деонтологии социальной работы

Термин «деонтология» (от греч. *deonthos* – должный) для обозначения учения о должном поведении, поступках, образе действий был введен в XVIII веке английским философом Бентамом. Первоначально Бентам вкладывал в это понятие довольно узкое религиозно-нравственное

содержание, имея в виду долг и обязанности верующего перед Богом, религией, а затем употребил его для обозначения теории нравственности в целом.

Вскоре понятие «деонтология» стало применяться в качестве термина, обозначающего *должное* поведение, поступки и действия отдельной личности или специалиста, а учение – *деонтология* – стала отличаться от *аксиологии* – учении о нравственных ценностях.

С формированием деонтологии этика из морали добродетельного поведения стала моралью нормы, поскольку норма фиксирует *должное* в определенных правилах. Так в теории этики был совершен еще один шаг от морали отдельных нравственных качеств к морали, опирающейся на закон.

Практически каждая современная профессия формирует собственные представления о *должном*, одновременно сопоставляя его с сущим. На основании представлений о *должном* складываются требования к поведению и действиям, которые в отношении специалиста выступают как его профессиональный долг и обязанности. В понятие профессионального долга *всегда входят не только функциональные обязанности* представителей той или иной профессии, *но и ответственность* этих людей перед коллегами, перед профессией как таковой, перед обществом.

Понятие «деонтология» существенно уже понятия «профессиональная этика». Если этика раскрывает сущность профессионального долга, то деонтология выявляет специфику его реализации в конкретных видах взаимоотношений.

В этике социальной работы понятие «*долг*» обозначает совокупность обязанностей специалиста перед государством, обществом, коллегами, профессией, клиентами, перед собой и ответственность перед ними. Сознание своего долга определяет поведение специалиста, выбор им определенных норм морали, которым он следует в своей повседневной практической деятельности. В отличие от профессиональных обязанностей, профессиональный *долг* воспринимается специалистом не как нечто, навязанное извне, а как *внутренняя нравственная потребность*, глубокая убежденность в необходимости определенных действий. Специфическое содержание и основные черты долга социального работника определяются содержанием его профессиональной деятельности.

Деонтология социальной работы – это комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника (трудового коллектива,

учреждения социальной защиты) перед обществом и государством, профессией, перед коллегами и клиентом социальной службы.

Осознание социальным работником своего профессионального долга есть отражение его объективных обязанностей в *идеях, убеждениях, чувствах, привычках, во внутренних мотивах профессиональной деятельности и воплощение их в практической повседневной деятельности.*

Специфика профессии социального работника такова, что в ней моральный и профессиональный долг практически совпадают, но не тождественны. Моральный долг как глубоко осознанная необходимость определенной линии поведения для социального работника является продолжением профессионального долга. Требования морального долга заставляют социального работника рассматривать свои обязанности шире, чем этого требует профессиональный долг.

Место и роль деонтологии в профессионально-этическом учении могут быть определены, исходя из *сущности человека*. Можно выделить три основных подхода к определению природы человека.

Первый подход основан на убеждении в сущностном *дobre* человека. Если человек сущностно добр, всегда стремится делать добро, то значительная часть его поступков и действий будет нести благо и ему, и всему обществу. Однако далеко не всегда человек способен сам верно разграничить добро и зло. В этом случае этическое учение может выступать в роли источника этических знаний, разъясняющего человеку сущность добра и зла и пути к ним, и этого вполне достаточно для обеспечения должного поведения в основном. Лишь в отдельных случаях, для анализа противоречивых и сложных ситуаций необходимы четкие предписания, что именно должен сделать человек для достижения индивидуального и общественного блага и исключения ущерба. Эти предписания предлагает в рамках данного подхода деонтология, используя педагогические механизмы влияния на специалиста.

Второй подход основывается на том, что человек изначально устремлен к *злу*, «греховен» и не способен с учетом своей природы на осознанные социально ценные действия, стремясь обеспечить любой ценой лишь свое собственное благо. Если он в действительности таков, то его эгоистические устремления только случайным образом могут привести к общественному благу и не причинить вреда и страданий окружающим. В этом случае регуляция его поведения должна быть иной, более императивной и, главное, всеобъемлющей. Нельзя полагаться на способность личности к этико-аксиологическому анализу ситуации, нецелесообразно также обучать личность основам этики, так как знания не будут гарантировать нормативного поведения, оставаясь формальными.

При реализации такого подхода наиболее целесообразным является введение жестких ограничений поведения личности, предписаний, гарантирующих общество от эгоистического произвола личности, неспособной или не желающей различить истинное добро и зло. Необходимы четко выверенные ориентиры и рамки, которые следует учитывать в повседневной деятельности и пренебрежение которыми безусловно наказуемо. В этом случае механизм воздействия деонтологии на поведение личности сходен с тем, которым обладает законодательство.

Третий подход основывается на том, что человеку присущи двойственность и противоречивость природы. Каждая личность сформирована в определенном обществе, группе, получив при этом относительно устойчивые представления о добре и зле, усвоив и присвоив определенные поведенческие стереотипы. Изменение ситуации может вызвать дезориентацию личности, подвергнуть сомнению верность выбранных моральных ориентиров и вызвать их вынужденную или добровольную смену. Человек может совершать социально ценные поступки, руководствуясь собственными соображениями или этическими нормами. В то же время он способен, руководствуясь собственными эгоистическими соображениями, поступать аморально, вопреки общественной пользе, преследуя личную выгоду. С учетом этого необходимо давать человеку основы знаний в области этики, полагаясь на его разумность и способность к самостоятельному выбору между добром и злом. В то же время необходимо использовать императивы, понуждающие человека поступать должным образом в случае, если интересы личности в конкретной ситуации представляются противоречащими интересам общества и их реализация может принести вред.

Руководствуясь в своем поведении и деятельности профессиональным и моральным долгом, социальный работник учитывает и юридические, и профессиональные требования, установленные для него обществом, принимает во внимание возможную реакцию со стороны общества, профессиональной группы и клиента на выполнение или невыполнение им своего долга. Вместе с тем он поступает:

свободно, поскольку принятая обществом система морально-нравственных нормативов не является универсальной и из всего многообразия норм, которые имеют место в обществе, специалист может выбирать те, которые в наибольшей степени отвечают его внутренним устремлениям и представлениям о добре и благе;

сознательно, так как решение поступить так или иначе принято им самостоятельно или в результате консультаций с коллегами и клиентом в силу осознанной, ситуативно обусловленной необходимости, путем выбора из значительного количества вариантов возможных решений;

добровольно, поскольку чувство долга стало его убеждением и доминирующим мотивом деятельности, и именно это обстоятельство определяет поведение и деятельность специалиста в повседневной практике.

Осознание социальным работником своего профессионального долга означает:

- четкое знание своих профессиональных обязанностей, добросовестное и неукоснительное их выполнение;
- профессиональную деятельность строго в рамках нормативно-правовой базы;
- убежденность в необходимости выполнения своих профессиональных обязанностей в интересах общества, коллектива и клиента;
- сознательное и активное участие в профессиональной деятельности с целью достижения блага общества, трудового коллектива и клиента;
- заинтересованность в повышении эффективности работы своего коллектива и своей индивидуальной работы;
- высокую организованность и сознательную дисциплину, привычку к должному поведению;
- наличие волевых качеств, необходимых для выполнения своего профессионального долга;
- стремление постоянно совершенствоваться в профессии.

Деятельность социального работника, имеющая в своей основе *должное поведение*, всегда ориентирована на тщательность, творческое выполнение профессиональных обязанностей; достижение высоких результатов, сопровождающиеся сознанием личной ответственности за произведенные действия. Такая деятельность стимулируется потребностью в самоуважении, поддержании профессионального авторитета и личного достоинства, статуса трудового коллектива и профессии в обществе. Она не может быть ориентирована на чисто внешние показатели, на поддающиеся официальному учету и контролю критерии эффективности с целью получения поощрения в любой форме.

Очевидно, что чем большую социальную значимость имеют результаты профессиональной деятельности и чем большее влияние оказывает профессиональная деятельность на благополучие общества и человека, тем в большей мере поведение, отношения и деятельность специалиста могут и должны регулироваться посредством *деонтологических принципов*. Основными требованиями являются следующие:

- личной ответственности за порученное дело;
- компетентности специалиста;
- рационального подхода к решению поставленных задач;

- соответствия полномочий и ответственности;
- правовой регламентации деятельности;
- подотчетности;
- инициативы и творческого подхода;
- организованности и дисциплины;
- контроля и проверки исполнения;
- критического подхода к оценке деятельности, возможностей своих и клиента;
- доверия и свободы действий и другие.

1.2 Деонтология различных типов профессиональных отношений

Деонтологию социальной работы принято рассматривать в рамках пяти типов профессиональных отношений.

1. *Ответственность и долг социального работника перед обществом и государством.*

Деятельность социального работника во всех ее видах и составных частях имеет социальную направленность и влечет социальные последствия, в связи с чем встает вопрос о долге и ответственности специалиста перед обществом и государством за свою деятельность. Само выполнение социальным работником его *профессиональных обязанностей*, достижение поставленных целей совпадает с *интересами общества*.

Декларируя в Конституции благо человека как свою главную цель и задачу, государство добивается ее достижения различными способами. Одним из наиболее эффективных способов является формирование в стране *института социальной работы*, призванного осуществлять деятельность в отношении тех граждан, которые имеют объективные и субъективные ограничения жизнедеятельности, затруднения в реализации своих конституционных прав и находятся в трудной жизненной ситуации. Поэтому на институт социальной работы возложены наиболее ответственные функции по оказанию помощи этой категории граждан.

Долг и ответственность перед обществом и государством:

- требует от социального работника в первую очередь использования всех его профессиональных знаний и навыков, таланта и душевных качеств в интересах общества и государства. Поэтому оценке подлежат не только формальная сторона деятельности социального работника и ее результаты, но и те *отношения*, которые возникают в процессе деятельности;

- состоит в том, чтобы устанавливать такие связи и отношения, которые оптимально соответствуют требованиям общества и государства, предъявляемым к институту социальной работы;
- предусматривает привлечение всех возможных видов ресурсов для улучшения или восстановления условий жизнедеятельности клиента, заботу об оптимальном соотношении затрат и результата, изыскании новых, нетрадиционных и более эффективных видов ресурсов;
- требует от социального работника направить активность клиента в нужное русло, придать ей социальный и нравственный смысл и общественную значимость;
- включает глубокое понимание специалистами социального содержания и последствий профессиональной деятельности.

2. Ответственность и долг социального работника перед профессией.

Значимость и уязвимость данной профессии, необходимость определения статуса и повышение престижа – вот те факторы, которые влияют на содержание долга специалиста перед профессией. Он состоит в следующем:

- утверждать социальную работу как необходимый общественный институт, имеющий высокую престижность и значимость в глазах общества;
- относиться к труду как главному делу своей жизни, как к средству реализации своих способностей, потребностей, идеалов, быть проводником этих идеалов, способствовать их утверждению в общественном сознании;
- пропагандировать знания о профессии, рекламировать социальные услуги, формировать положительное общественное мнение о социальной работе;
- выполнять требования профессиональной этики;
- поддерживать моральную чистоту профессии, гуманно относиться к человеку, быть честным, справедливым и др.

3. Ответственность и долг специалиста перед коллективом.

Эффективность социальной работы во многом определяется качеством взаимодействия специалистов и характером отношений между ними. Ответственность и долг специалиста перед профессиональной группой заключается в том, чтобы:

- поддерживать стабильность и сплоченность коллектива;
- разрешать все противоречия только в интересах дела и на основе нравственных принципов;

- проявлять уважение к опыту членов коллектива и заботиться о сохранении их авторитета;
- содействовать повышению их мастерства и уровня личностного развития;
- нести ответственность за эффективность деятельности всего коллектива;
- строить отношения на высших моральных нормах (честность, порядочность, открытость и др.);
- быть заинтересованным в свободном выражении коллегами своего мнения, в позитивной критике себя, коллег, начальства;
- критически относиться (быть нетерпимым к проявлению непрофессионализма, нарушению профессионального долга и др.).

4. Ответственность и долг специалиста перед самим собой.

Профессиональные обязанности специалист выполняет не только потому, что его деятельность нужна обществу и клиентам, но и потому, что ему самому необходима именно эта профессиональная деятельность. По мере развития личности у специалиста появляется специфическая потребность – потребность в получении высокой оценки своей профессиональной деятельности, личности и поведения, в завоевании авторитета. Эта оценка во многом зависит от того, насколько полно он выполняет свой профессиональный и моральный долг, в том числе по отношению к самому себе. Содержанием данного долга выступают:

- развитие потребности в признании и уважении себя как личности и специалиста со стороны общества и коллег;
- творческое выполнение профессиональных обязанностей, постоянное самосовершенствование;
- поддержание своих профессиональных чести и достоинства;
- объективность в оценке себя как личности и специалиста;
- завоевание авторитета в общественном мнении, основанного на реальных достоинствах и заслугах профессионального и личностного порядка;
- благополучие в индивидуальной жизнедеятельности и общении с близкими.

5. Ответственность и долг специалиста перед клиентом и его близкими.

Система отношений «социальный работник-клиент», «социальный работник-окружение клиента» выступает важнейшей в социальной работе. В силу этого специалист должен быть заинтересован в укреплении и

совершенствовании отношений с клиентом и его близкими. Основное содержание профессионального долга социального работника по отношению к клиенту заключается в том, чтобы:

- содействовать наиболее полной самореализации личности клиента;
- уважать клиента как личность;
- предъявлять разумные требования к нему;
- устанавливать деловые и личные отношения с клиентом;
- создавать и поддерживать у клиента оптимистическое настроение;
- оказывать помощь в приобретении уважения со стороны социального окружения;
- изучать внутренний духовный мир клиента;
- преодолевать негативные чувства по отношению к клиенту и не демонстрировать их. Следует отметить, что профессиональная этика не считает безнравственным выполнение в отдельных случаях своего долга без удовольствия и по внутреннему принуждению;
- обеспечивать постоянный контакт с окружением клиента, проявляя при этом внимание, уважение, доверие, учет мнения, привлекая к сотрудничеству;
- объективно оценивать возможности социального окружения, готовность включиться в совместную деятельность;
- преодолеть противоречия во взаимоотношениях клиента со своим окружением, их взаимное отчуждение, согласовать интересы, пробудить интерес к совместной деятельности.

1.3 Деонтологические конфликты в социальной работе

Сущностью *деонтологических конфликтов* в социальной работе является противоречие между сущим и должным. Конкретные модели социальной работы, их теоретическая трактовка и практическая интерпретация, непосредственная организация практической деятельности в обществе, выполнение деятельности конкретным коллективом специалистов, действия отдельного специалиста могут заключать в себе противоречия, что и порождает конфликт между сущим и должным.

Основные из конфликтов могут быть представлены как *конфликты приоритетов долженствования* перед обществом и государством, профессией, коллегами, клиентами и самим собой. В практике деятельности специалисту бывает трудно решить, перед кем исполнять долг в первую очередь: перед обществом и государством или перед клиентом; перед клиентом или перед самим собой; перед профессией или перед коллегами.

В такого рода затруднениях социальному работнику целесообразно обратиться к общему философскому принципу: *общее всегда имеет приоритет перед частным, существенное – перед несущественным*. Однако применение этого принципа правомерно, если конфликт в действительности имеет место и не является мнимым, субъективным.

Социальная работа в силу своей специфики требует полной самоотдачи социального работника, но также требует, чтобы он был многогранной, яркой развитой личностью, живущей полноценной, яркой, богатой социальной и духовной жизнью, а не только своей профессиональной деятельностью. На основе такого противоречия может развиваться *деонтологический конфликт субъективной природы между интересами социальной работы и интересами социального работника*. Этот конфликт вполне может быть разрешен, поскольку между коренными интересами сторон нет сущностного противоречия; оно может носить лишь временный, ситуативный, мнимый характер. Поскольку указанное противоречие не носит сущностного характера, вполне возможным представляется не допустить развития конфликта. Для этого специалист должен научиться *сочетать* в конкретной ситуации *профессиональные и личные интересы*, сделать их непротиворечивыми. Такое вполне возможно, если профессиональная деятельность соответствует склонностям специалиста, его главным ценностям и идеалам, представлениям о моральном долге. В этом случае можно предположить, что в своей деятельности специалист будет видеть не однообразный ряд технологических цепочек, а деятельность, требующую от его личности совершенствования и предлагающую специфические условия для достижения им социального и профессионального благополучия.

Но деонтологические конфликты в социальной работе могут возникнуть не только между интересами специалиста и требованиями к профессии, но и в других сферах. Например, могут *ситуативно вступать в противоречие интересы специалиста и клиента, точнее говоря, интересы двух личностей*. Это может, например, выглядеть как конфликт их ценностей, интересов, установок, взглядов, убеждений и т.п., которые в конечном итоге отразятся на представлениях каждого об идеальном конечном результате взаимодействия. Например, у специалиста и клиента могут различаться взгляды на достойную жизнь, на понимание смысла жизни, религиозные взгляды и др.

Для снижения остроты конфликта специалист должен руководствоваться *принципом толерантности*, памятуя, что каждая личность вправе на собственные ценности, взгляды и убеждения в пределах установленных в обществе норм. Однако необходимо также иметь в виду, что вопреки здравому смыслу, клиент может потребовать от

специалиста пренебрежения собственными интересами или интересами общества и государства во имя удовлетворения своих капризов. Принцип соблюдения *рациональных (разумных) интересов клиента* может помочь социальному работнику разрешить этот конфликт. Социальная работа – не сервисная служба и не должна выполнять все запросы клиента. Социальный работник не должен предлагать или делать то, что клиент может сделать сам или то, что может нанести ему вред. В конфликтной ситуации целесообразным может оказаться *информирование клиента* о возможностях социальной службы и социальной работы в целом, полномочиях и обязанностях специалиста, его целях и задачах и т. п., а также о разнице между социальной работой и социальным сервисом. Пояснение разницы между желаемым и возможным, желаемым и необходимым также может дать положительный результат. Может дать положительный эффект формирование установки клиента на независимость, автономность, объективность в оценке самого себя и своих потребностей и самопомощь в наиболее простых ситуациях.

Противоречивыми могут казаться *интересы государства, общества и клиента*. Клиент, безусловно, заинтересован в исчерпывающем разрешении своих проблем, в то время как общество и государство в связи с особенностями социально-экономической ситуации могут полагать, что такое полное разрешение проблем (особенно материальных) отдельного клиента невозможно. Оно может быть осуществлено лишь в ущерб интересам других клиентов или граждан, целых социальных групп и всего общества, даже если интересы клиента не носят нелегитимного характера.

Социальный работник, лучше других осведомленный о возможностях общества и государства в конкретно-исторический момент времени, своей социальной службы и самого себя, может обоснованно и убедительно разъяснить клиенту специфику социальной работы и ее результатов в данной политической, социально-экономической и духовно-культурной ситуации и тем самым сгладить или разрешить возникший конфликт.

Сложность разрешения деонтологических конфликтов состоит также и в том, что социальный работник имеет, как и любой человек, собственные, полученные в процессе своего становления и развития и закрепленные в практике обыденной жизнедеятельности представления о ценном и неценном, должном и недолжном. Непрестижность и низкая ресурсная обеспеченность социальной работы также оказывают определенное влияние на формирование позиции специалиста в отношении должного, заставляя его порой оставаться в рамках формального долженствования. Все это усложняет деонтологический выбор специалиста, затрудняет выработку им конкретной позиции.

Можно предложить следующие общие подходы к выработке специалистами моральной позиции в обеспечении должного поведения в конфликтных ситуациях.

1) социальная работа – это профессия, которую человек избирает самостоятельно и добровольно. Если его категорически не устраивает заработная плата, содержание работы, ее непрестижность или что-то еще, следует искать другую, более подходящую. Если все же по содержательным или иным признакам выбрана профессиональная социальная работа, то отношение к ней должно быть ответственным, поскольку обращение клиентов в социальную службу может быть последней возможностью восстановить (или начать) жизнь, достойную человека;

2) социальная работа в силу своей специфики предъявляет повышенные требования к личностным качествам специалиста, обязывает специалиста быть во многих отношениях почти «идеальной» личностью. Постоянная самодисциплина может в конце концов привести к тому, что должное поведение станет стереотипным, привычным и не будет ощущаться как способ самоограничения;

3) деонтологические конфликты не должны решаться с позиций корпоративного эгоизма, поскольку это ведет к утрате истинного предназначения профессии, замене его узковедомственными групповыми интересами и угасанию профессии, падению ее социальной значимости, выхолащиванию гуманистического потенциала. Конфликт может быть разрешен только в пользу истинных интересов общества. В случае, если в интересах общества преобладают явно антигуманные составляющие, выбор может быть сделан в пользу истинных, а не ситуативных интересов общества, гуманистических ценностей профессии, долга перед обществом и профессией.

Долг социального работника в конфликтной ситуации заключается в выработке наиболее рациональной гуманистической позиции, ведущей к наибольшему благу участников конфликта посредством коррекции и регулирования их интересов и на основе привлечения всевозможных ресурсов.

При разрешении конфликтных ситуаций социальному работнику необходимо уметь анализировать интересы участников, дифференцировать существенные, жизненно важные, объективные и несущественные, ситуативные, субъективные. В случае, если согласовать интересы по субъективным причинам не удастся, следует предпочесть наиболее существенные.

Долг и должные отношения в социальной работе могут стать существенным фактором повышения ее эффективности и одним из

действенных средств и одновременно условий разрешения наиболее острых социальных проблем.

ЛЕКЦИЯ 6 ЛИЧНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ КАК ПРОФЕССИОНАЛА

1.1 Этические требования к профиограмме специалиста по социальной работе

Социальная работа относится к тем редким видам профессий, где зачастую не профессиональные знания и навыки, а личностные качества специалиста во многом определяют успешность и эффективность работы. Поэтому в процессе обучения социального работника происходит не только познание им основ и тонкостей профессии, но и воспитание как личности, формирование духовно-нравственных качеств, которые будущий специалист проявит в работе с людьми.

Выбирая в качестве будущей сферы приложения своих сил социальную работу, молодые люди должны решать вопрос не только о соответствии данного вида деятельности своим интересам, но и о *своем* соответствии интересам и требованиям профессии. Надо заметить, что далеко не каждый человек пригоден для социальной работы. Ряд объективных и субъективных причин приводит к тому, что личность специалиста по социальной работе не всегда соответствует требованиям, предъявляемым к ней профессией. Так, невысокий престиж и статус, а вместе с ними – уровень заработной платы и степень социальной защищенности – порождают определенные трудности с кадровым обеспечением социальных служб. В эту деятельность включаются случайные люди, для которых социальная работа – это необходимость, обусловленная неблагоприятными условиями жизнедеятельности. При соответствующих обстоятельствах они уйдут из профессии, но в настоящий момент они, несомненно, оказывают влияние на ее содержание и результаты.

Социальная работа была и остаётся одной из самых трудных прежде всего в силу специфики своего предмета – клиента. Поэтому определяющим фактором является *система ценностей* кандидата. Представление об абсолютной ценности каждого человека переходит здесь из разряда философского понятия в категорию базисного психологического убеждения. Многие из тех, кто собирается стать специалистом в этой области, могут обнаружить серьёзные «расхождения во взглядах» между собственными установками и системой ценностей социальной работы как профессии.

Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему, которую он формирует. Некоторые социальные работники чувствуют себя как рыба в воде в конфликтных ситуациях, другие – в ситуациях сотрудничества и взаимопомощи. Одни умело общаются со слишком говорливыми клиентами, другие успешно находят общий язык с замкнутыми и молчаливыми. Одни выдерживают агрессивное, враждебное отношение к себе, другие нет. Одни отзывчивы к детям, другие наоборот более чувствительны к людям пожилого возраста. Поэтому роль личностных качеств социального работника несомненно велика в его профессиональной деятельности.

Этические качества специалиста в социальной работе неизменно рассматриваются как неотъемлемая часть профессионализма. Такая позиция объясняется тем, что специалист и клиент впервые встречаются в тяжелые для клиента моменты жизни. Обращаясь за помощью, клиент фактически признает факт своей несостоятельности, а это сложно для личности. Поэтому от нравственных качеств специалиста зависит, сохранит ли клиент чувство собственного достоинства, самоуважение, а значит, сможет актуализировать свои силы.

Разработка профессиограммы специалистов осуществляется с учетом многоплановости профессиональной деятельности, которая отражена в ее направлениях (диагностическое, прогностическое, организационное, посредничество, консультативное и т.д.). *Под профессиограммой понимают совокупность психологических, социокультурных, нравственных качеств, профессиональных знаний и умений, характеризующих специалиста.*

Несмотря на важность, не все нравственные качества равноценны, чтобы считать их личностно-образующими для специалиста по социальной работе. Известный российский исследователь в области профессиональной социальной работы Е. И. Холостова среди важных личностных качеств специалиста выделяет следующие: гуманистическая направленность, личная и социальная ответственность, доброта и справедливость, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, готовность прийти на помощь и др.

Представляется интересной позиция другого исследователя в области этики социальной работы – Г.П. Медведевой. Она связывает поведение специалиста с «нравственными и душевными» качествами: честность, объективность, справедливость, терпение, тактичность, оптимизм, эмпатия, креативность и др.

В Образовательном стандарте РБ по специальности «Социальная работа (по направлениям)» определены требования к социально-личностным компетенциям будущего специалиста по социальной работе. Выпускник должен иметь:

- гражданскую ответственность и этическое сознание, основанное на общечеловеческих нормах морали;
- социальную компетентность;
- чувство эмпатии и способность к доброжелательному отношению к клиенту;
- готовность и умения к формированию собственного этического сознания и этического сознания подчиненных до уровня убеждений и потребности в этических действиях;
- коммуникативность;
- необходимый уровень личного физического состояния и психологического здоровья;
- адекватную оценку собственной деятельности;
- конструктивное профессиональное общение в коллективе.

Описанные характеристики указывают на то, что специалист по социальной работе – это социальный человек. Для него характерна «обращенность чужой жизни и чувство себя в другом». Именно любовь к людям позволяет социальному человеку найти смысл своей жизни и работы в преданности и служении другим. Система ценностей, которая лежит в основе поведения социального человека – самоотречение от своих интересов ради интересов другого человека. Поэтому ведущий жизненный и профессиональный принцип такого специалиста – *альтруизм*. Однако это не означает, что в профессиональной деятельности у него не может быть собственных целей и интересов. Если в его сознании альтруизм связывается с принесением себя в жертву общему благу, интересам государства или клиента, то это мешает реализации лучших человеческих и профессиональных качеств специалиста. Из виктимологии известно, что выбор человеком роли жертвы (независимо от оснований выбора) приносит ему много вреда.

В каком случае личные интересы специалиста может рассматриваться как моральная добродетель? В истории этической мысли, начиная с Сократа и Платона, утверждается идея о том, что только тот, кто заботится о самом себе, приобретает способность заботиться о других. Забота специалиста о себе в рамках профессии видится прежде всего в том, чтобы понять свою роль и место в ней, то есть собственную профессиональную значимость, удовлетворять свою потребность в профессиональном признании и самореализации средствами профессии. Человек, уверенный в своей профессиональной компетентности, проявляет

намного больше свободы и творчества, а значит, приносит больше пользы себе и другим.

В социальной работе альтруизм – это принцип нравственной личности, согласно которому собственное благо и интерес являются менее значимыми, чем благо других людей, следовательно, специалист должен быть готов на бескорыстные действия. Его главное вознаграждение – моральное удовлетворение от хорошо выполненной работы.

Каково содержание личностно-определяющих качеств специалиста по социальной работе? Представим его согласно позиции Г.П. Медведевой.

1. *Эмпатия* – особый способ понимания другого через сопереживание его эмоциональному состоянию. Проявлять эмпатию значит принимать во внимание линию поведения другого человека, не меняя собственную. Эмпатия (от греч. *empathia* – сопереживание) – постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека. Способность к эмпатии в форме сопереживания и сочувствия во многом определяется умением специалиста поставить себя на место клиента. Подлинное сочувствие и сострадание всегда будет оценено клиентом. Результаты многочисленных исследований говорят о том, что наибольшим успехом у клиентов пользуется не тот социальный работник, кто профессионально выполняет свои обязанности, но при этом остается равнодушным, а тот, кто готов всегда выслушать и посочувствовать, даже если он выполняет свои обязанности хуже. Поэтому эмпатия является необходимым профессионально значимым качеством личности специалиста.

В практике работы следует различать *эмпатию и симпатию*. Симпатия дает возможность понять чувства другого, но сами чувства остаются нашими собственными; не означает действенного понимания другого; не учитывает переживания самого клиента.

Специалисты чаще проявляют симпатию. Почему? По ряду причин: отсутствует данная способность как свойство личности; недостаточно знаний и умений; разница в культурном уровне специалиста и клиента; девальвация ценностей социальной работы.

2. *Оптимизм*. Социальная работа является одной из самых трудных профессий, поскольку социальный работник постоянно видит людей несчастных, обездоленных, обремененных множеством проблем. И он знает, что далеко не все проблемы можно разрешить как по объективным причинам, так и по субъективным. Вместе с тем он несет людям помощь, частичное облегчение страданий, следовательно, и добро. Это обстоятельство служит источником его оптимизма. Постоянно наблюдая вокруг себя человеческие страдания, специалисту трудно сохранять

оптимизм, однако это необходимо, так как помимо материальной, бытовой и другой помощи, социальный работник должен нести людям радость, надежду, веру в лучшее. Это будет невозможно осуществить, если социальный работник сам не имеет ни веры, ни надежды и внутренне убежден, что его старания улучшить ситуацию клиента бесполезны.

Оптимизм социального работника имеет своим источником убеждение в возможности осуществления социальной справедливости, способности человека к постоянному саморазвитию и совершенствованию, приближению к идеалу добра. Отсутствие оптимизма у социального работника не только «заражает» клиента безысходностью, но и делает нецелесообразными всякие попытки изменить положение к лучшему, т.е. делает социальную работу бессмысленной тратой времени и средств.

3. *Сила воли* как способность проявить устремленность и напрячься при выполнении чего-либо, всегда необходима социальному работнику в его практической деятельности. Сознательной настрой на выполнение объективно необходимых действий, способность не отступать перед препятствиями, доводить начатое дело до конца являются качествами, развивающимися в результате накопления опыта работы, осознания необходимости преодоления самого себя, своей слабости. Сила воли необходима социальному работнику не только для того, чтобы выполнить свой моральный и профессиональный долг. Она важна для того, чтобы преодолеть пассивность клиента, обусловленную его неуверенностью в себе, разочарованностью в своих силах и возможностях, сложившимся в его сознании мнением о себе как о неудачнике. Собственным примером социальный работник может заставить клиента вновь поверить в себя, подключиться к деятельности и тем самым повысить его личностный потенциал и социальную активность.

Для социального работника важен и навык *самообладания* как показатель социальной зрелости личности. Это качество личности, отражающее процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации. С учётом того, что социальному работнику приходится бывать именно в таких ситуациях, то ему просто необходимо развивать в себе способность к самообладанию.

4. *Справедливость как беспристрастное отношение, признание достоинств другого* должна постоянно присутствовать во взаимодействии социального работника с клиентами, их близкими и коллегами. Каждый клиент независимо от своих качеств, статуса, отношения к нему специалиста и т.п. должен получить именно ту долю ресурсов общества, в которой он нуждается на основе принципа социальной справедливости. Количество благ и услуг клиентам должны соизмеряться в соответствии с объективной потребностью клиента и возможностью социальной службы.

Реализация социальным работником в практике чувства справедливости, совершение справедливых поступков и действий не дают развиваться отчуждению его от клиента и коллектива, способствуют росту авторитета его самого и всей социальной работы.

5. *Тактичность* предполагает наличие чувства меры и умения вести себя прилично, уважая других, умение выстроить свои действия так, чтобы не поставить невольно кого-либо в неловкое положение, не задеть самолюбие личности и не унижить ее. Умение предвидеть не только рациональные, но и эмоциональные последствия собственных действий поможет специалисту избежать бестактных высказываний и поступков. Как качество личности тактичность особенно необходима социальному работнику, поскольку в силу специфики профессии ему приходится иметь дело с людьми слабыми, больными, униженными, раздраженными, чье самолюбие уже в достаточной мере задето обстоятельствами, в которых они находятся.

6. *Честность* – это искренность и умение специалиста говорить правду. Он должен говорить правду о положении клиента, о пределах разрешимости его проблемы, о затруднениях, которые встречаются в работе, о возможных и совершенных ошибках и способах их коррекции. Однако честность должна проявляться не только в словах. Он не имеет права обмануть ожидания клиента, если дал ему полное представление о результатах совместной деятельности. Если он по объективным причинам не уверен в желаемом исходе деятельности, он должен сообщить о своих сомнениях клиенту, чтобы не породить несбыточных надежд и не вызывать впоследствии нареканий в свой адрес. Однако если он, продумав план действий, дал слово клиенту – он должен его держать. Честность – одно из условий доверия к нему со стороны клиента и коллег.

7. *Совесть* – чувство моральной ответственности за свое поведение, потребность поступать в соответствии со своими личными представлениями о добре, благе и справедливости. Совесть выполняет функцию важнейшего регулятора поведения, побуждая к творческим поискам решения и предостерегая от чисто формального подхода к решению проблем. Совесть подсказывает специалисту решение, реализация которого принесет ему моральное удовлетворение, позволит избежать ошибочных действий. И наоборот, совесть может вызывать у специалиста чувство вины за неверное решение, небрежность и ошибки в делах и т.п., предупреждая их повторение в дальнейшем.

8. *Внимательность и наблюдательность* необходимы специалисту в его повседневной практической деятельности. Будучи внимательным и наблюдательным, специалист всегда может заметить неуверенность и колебания клиента, его растерянность, угнетенность, наконец, даже плохое

самочувствие или несогласие с предлагаемым решением, даже если возражения не высказаны вслух. Наблюдательность и внимательность дадут возможность, не упуская времени, доказать свою правоту, более веско аргументируя предложения, подбодрить клиента, поддержать его, развеять сомнения.

Этическое значение внимательности и наблюдательности как качеств личности специалиста заключается в том, что их демонстрация подтвердит клиенту, что он ценен для социального работника, социальной работы и государства и общества, поскольку находится в центре внимания. Наконец, внимательность и наблюдательность помогут социальному работнику уловить неискренность клиента и побудить его проверить полученную информацию.

9. Толерантность – отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию. Внешне выражается в выдержке, самообладании, способности длительно выносить неблагоприятные воздействия без снижения адаптивных возможностей. У специалистов толерантность проявляется главным образом в повышении порога чувствительности к негативным характеристикам клиента. Она основывается на принципе уважения личности в каждом человеке, признания за ним права на свободу выбора, формируется на основе понимания условий развития, становления личности клиента с учетом всех неблагоприятных факторов, влияющих на этот процесс. Это делает возможным принятие человека таким, каков он есть, признание его права быть самим собой, иметь собственные привычки, взгляды, убеждения, вести образ жизни, который он считает целесообразным, если это не имеет характера уголовно наказуемой или иной социально опасной деятельности, не входит в противоречие с общественной моралью.

Однако толерантность не означает одобрения тех негативных идей или действий клиента, которые могут оказать отрицательное влияние на его жизнедеятельность, его ближайшее окружение или общество в целом. Толерантность не может быть безграничной.

10. Доброта – отзывчивость, душевное расположение к людям, стремление делать добро другим. Доброта, основанная на гуманизме и любви к людям, имеет специфическое содержание: она деятельна и воплощается во внимательном отношении, заботе о человеке, создании благоприятных условий для его жизнедеятельности, обучении клиента необходимым для него навыкам и действиям, умении вовремя и в должной мере оказать необходимую помощь и поддержку. Доброта невозможна без понимания человека.

Социальный работник должен быть не «добреньким», жалеющим клиентов, сочувствующим их слабостям и потакающим им, а добрым. Он должен учить клиента противостоять негативным факторам, преодолевать трудности, быть ответственным за свою судьбу и судьбы близких. Доброта социального работника дает ему право и возможность тактично сообщать клиенту даже неприятную правду, если это является необходимым для его блага.

11. Коммуникабельность – способность и готовность социального работника к общению. От его коммуникативной компетентности во многом зависит успех деятельности в целом, потому что именно в общении он узнает о проблемах клиента, его приоритетах, ожиданиях, вырабатывает план совместных действий по решению проблемы и обсуждает ход его выполнения и результаты.

Социальный работник должен уметь выслушать и понять, объяснить и доказать, спросить и ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу доверия в беседе и делового настроя в собеседовании, найти индивидуальный психологический подход к клиенту, разрешить конфликт, снять напряжение. В основе такой деятельности лежит *коммуникативная техника общения*, владение которой является важным признаком профессиональной пригодности социального работника.

1.2 Критерии профессиональной пригодности к социальной работе

Гуманистические и аксиологические основания профессии, высокая значимость ее результатов для человека и общества обуславливают актуальность профессионального отбора будущих специалистов при приеме на работу в учебное заведение и оценки профессиональной пригодности уже работающих специалистов.

Профессиональный отбор – это научно обоснованный допуск людей к какому-либо определенному виду профессионального обучения и деятельности. В основе принятия экспертного решения в профессиональном отборе лежит оценка профессиональной пригодности.

Профессиональный отбор имеет своей целью не допустить в профессиональную социальную работу случайных людей и, наоборот, привлечь тех, чьи качества в максимальной степени соответствуют требованиям к профессионально значимым чертам личности специалиста.

При профессиональном отборе по личностным качествам может использоваться любая из широко известных психологических техник исследования личности – от беседы до тестирования. Главное при этом – выявление задатков (в случае, если речь идет о личности, находящейся в

стадии формирования) и уже сложившихся качеств (если речь идет о зрелой личности), а также наличие желания и способности самосовершенствоваться.

Профессиональный отбор, осуществляемый при поступлении в высшие и средние специальные учебные заведения, должен иметь основной целью выявление направленности личности будущего специалиста, его личностного потенциала, возможности коррекции его личности. Профессиональный отбор, проводимый среди кандидатов при поступлении на работу в учреждение социальной защиты, может носить более узкий характер. Его основной целью может быть выявление профессиональной пригодности с точки зрения уже имеющихся, развитых основных качеств личности, с учетом того, что необходимые профессиональные навыки могут быть приобретены или усовершенствованы непосредственно в процессе практической деятельности с помощью и при поддержке коллег.

Профессиональная пригодность – это вероятностная характеристика, отражающая возможности человека в овладении какой-либо профессиональной деятельностью. Имеющиеся исследования позволили выделить *абсолютные и относительные* признаки профнепригодности (Е.И. Холостова).

К абсолютным признакам относятся:

- негативная установка в восприятии людей
- низкий уровень эмпатии
- высокая степень тревожности
- вспыльчивость, несдержанность, недобросовестность.

К относительным признакам относят низкий уровень профессиональных знаний и несформированность навыков общения.

Основными *психологическими критериями* профессиональной пригодности специалиста по социальной работе, согласно утверждениям Р.В. Овчаровой, следует считать:

- высокий уровень интеллектуального развития
- здравый смысл, беглость и остроту мышления
- высокую работоспособность и выносливость
- способность к саморегуляции
- способность вносить личностные вклады в других людей
- любовь к людям и эмпатию
- оптимизм
- чувствительность и чуткость к человеку и его проблемам
- способность помогать другим людям в трудных ситуациях.

Основными профессионально-этическими критериями профессиональной пригодности могут быть признаны следующие (по Г.П. Медведевой):

- наличие этико-аксиологических знаний и навыков, необходимых для практики профессиональной социальной работы;
- наличие умений осуществлять этико-аксиологический анализ практических ситуаций и теоретических конструкций;
- наличие развитых профессионально значимых качеств личности;
- наличие актуализированной потребности в профессиональном и личностном совершенствовании.

Ролью личности социального работника в повышении эффективности деятельности, влиянием содержания его профессионального сознания на общественное сознание детерминируется высокая значимость профессионального отбора и профессиональной подготовки в социальной работе. При этом этические и ценностные ориентации специалиста или будущего специалиста, его установки на реализацию этих ценностей должны стать основой его личности, реализуемой в процессе профессиональной и обыденной жизнедеятельности.

1.3 Профессиональная деформация личности в процессе социальной работы

В настоящее время при изучении профессиональной деятельности врачей, педагогов, социальных работников и др. акцент делается, прежде всего, на позитивных аспектах работы с людьми. Вместе с тем совершенно очевидно, что именно работа с людьми в силу предъявляемых ею высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок потенциально содержит в себе опасность тяжёлых переживаний, связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения профессиональных деформаций.

Под *деформацией* понимают всякое изменение качеств личности, вызванное профессией и приобретающее стойкий характер. Это феномен, возникающий в процессе выполнения профессиональной деятельности, который негативно влияет на её продуктивность, порождает профессионально нежелательные качества и изменяет профессиональное поведение человека. Профессиональная деформация проявляется в особенностях установок и стереотипах поведения, затрудняющих межличностное общение. Она приводит к полной перестройке образа жизни человека: происходит изменение мотивации жизненных поступков, появляются новые привычки, особое отношение к ряду объектов.

Проявлениями профессиональной деформации личности в социальной работе выступает ряд синдромов: синдром эмоционального выгорания, синдром «отравления людьми», «стресс ответственности», синдром «сострадательной усталости», синдром «конечной остановки».

Частный, но наиболее распространенный случай деформаций личности, по мнению многих исследователей – синдром эмоционального выгорания. Он определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, которая связана с профессиональной деятельностью в области взаимодействия «человек-человек» (В.В. Бойко, К. Маслач и др.). Научный интерес к проблеме в сфере социальной работы только начинает складываться (А.Н. Аминов, Г.П. Медведева, Я. Поколова, Т.И. Ронгинская), поэтому многие вопросы остаются открытыми. В частности, недостаточно исследовано влияние различных факторов на возникновение синдрома, профилактика и преодоление синдрома эмоционального выгорания у социальных работников.

Наиболее полно факторы развития синдрома эмоционального выгорания описаны в классификации В.В.Бойко. Выделены 3 группы факторов:

1. Личностные факторы. К данной группе относят особенности эмоциональной сферы личности, заключающиеся в слабой реактивности, восприимчивости и эмоциональной сдержанности, склонности к интенсивному переживанию негативных обстоятельств, повышенной ответственности.

2. Ролевые факторы усиливают свое влияние при нечёткой или неравномерно распределённой ответственности за свои профессиональные действия. Развитию эмоционального выгорания способствуют неосознанность своей социальной роли социального работника, а также те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, а наоборот, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий.

3. Организационные факторы. В группу включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. Данные факторы, по мнению автора, играют доминирующую роль в возникновении выгорания. К ним относятся: неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности, наличие психологически трудного контингента, хроническая напряжённая психоэмоциональная деятельность в режиме внешнего и внутреннего контроля, высокая степень ответственности.

Некоторые авторы (О.П. Бусовикова, Т.Н. Мартынова) выделяют риски возникновения эмоционального выгорания личности специалиста в

социальной работе, которые могут увеличиваться в следующих случаях: монотонности работы; вкладывания в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки; работы с «немотивированными» клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям помочь им, и незначительными результатами такой работы; напряжённости и конфликтности в профессиональной среде и др.).

К профессиональному стрессу приводят *факторы информационной нагрузки и информационной неопределенности* (Н.Б. Шмелева). Большой объем информации, ее разнородность, противоречивость, изменчивость, разная степень достоверности вступают в противоречие с психическими возможностями специалиста по ее переработке и усвоению. В то же время нехватка наиболее востребованной, конкретной и оперативной информации вызывает необходимость ее поиска в условиях ограниченного времени, либо побуждает специалиста принимать решение, рискуя сделать ошибку. В итоге специалист переживает нервное напряжение, страх, недовольство, усталость и др.

Эмоциональное выгорание – динамический процесс, возникающий поэтапно. В соответствии с механизмом развития стресса В.В. Бойко выделяет три фазы стресса: нервное напряжение, резистенция, то есть сопротивление, истощение – недостаток психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса. Соответственно на каждом этапе возникают отдельные симптомы, свидетельствующие о нарастании эмоционального выгорания.

Фаза «напряжения». Нервное (тревожное) напряжение служит запускающим механизмом в формировании эмоционального выгорания. Человек раздражителен, у него постепенно растёт и накапливается отчаяние. В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, он обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, то приходит чувство безысходности, которое может смениться симптомом «тревоги и депрессии».

Фаза «резистенции». Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне ряда признаков:

– симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования». Он проявляется в том, что профессионал перестаёт улавливать разницу между экономным проявлением эмоций и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием. Действует принцип «хочу или не хочу»: если социальный работник сочтёт нужным – будет уделять внимание данному клиенту, будет настроение – откликнется на его состояния и потребности. При такой экономии эмоций

профессиональное общение интерпретируется клиентами как неуважение к их личности, то есть указывает на отсутствие нравственных ценностей у работника;

– симптом «эмоционально-нравственной дезориентации», проявляющийся в суждениях типа «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться»;

– симптом «расширения сферы экономии эмоций», который характеризует отношения с близкими: на работе человек до того устаёт от контактов, разговоров, что ему не хочется общаться даже с близкими, он замыкается или просто кричит на брачного партнёра и детей;

– симптом «редукции профессиональных обязанностей». Редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Социальный работник не находит нужным дольше побеседовать с клиентом, побудить к подробному изложению жалоб. Анамнез получается скудным и недостаточно информативным.

Фаза «истощения». Эмоциональная защита в форме выгорания становится неотъемлемым атрибутом личности. Фаза «истощения» включает несколько симптомов:

1. Симптом «эмоционального дефицита». К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Он больше не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать. Затем всё реже проявляются положительные эмоции и всё чаще отрицательные (резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы).

2. Симптом «эмоциональной отстранённости». Человек почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Его почти ничего не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Человек постепенно учится работать как робот, в то время как в других сферах жизни он использует все виды эмоций.

3. Симптом «личностной отстранённости, или деперсонализации». Прежде всего отмечается полная или частичная утрата интереса к клиенту: он воспринимается как неодушевлённый предмет, как объект для манипуляций, тяготит своими проблемами, неприятно его присутствие и даже сам факт его существования. Признаки выгорания проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Человек утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. Выгорание смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными или

психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана эта профессиональная деятельность.

4. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». Проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Одна только мысль о субъектах или контакт с ними вызывают плохое настроение, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний.

Профилактика синдрома эмоционального выгорания направлена на то, чтобы не допустить появления тех изменений в профессиональных и личностных качествах, которые не позволяют успешно осуществлять профессиональную деятельность и мешают личностному росту социальных работников. По мнению Н.В. Севастьяновой, профилактика выгорания социальных работников может осуществляться по трём направлениям: *информирование, эмоциональная поддержка, повышение значимости профессии*. В каждом из них выделены способы предупреждения эмоционального выгорания.

1. *Информирование*. Социальных работников необходимо информировать о причинах и признаках выгорания, об общедоступных методах сохранения профессионального здоровья и работоспособности. Способы предупреждения эмоционального выгорания: составление пакета материалов «Помоги себе сам»; чтение лекций; предоставление литературы для самостоятельного изучения проблемы; проведение тренингов.

2. *Эмоциональная поддержка социальных работников*. Важно научить социальных работников находить в своей жизни то, что могло бы поддержать и порадовать, организовать общение, которое значительно повышает степень удовлетворённости трудом и помогает снять эмоциональное напряжение. Способы предупреждения эмоционального выгорания: обучение умениям самообладания; создание профессионального клуба социальных работников; совместное проведение активного досуга; здоровый образ жизни; занятия благотворительностью.

3. *Повышение значимости профессии социального работника*. Социальное признание и удовлетворение от работы в той или иной мере могут восполнить душевные затраты и препятствовать профессиональному выгоранию. Способы предупреждения эмоционального выгорания: обобщение опыта работы социального работника и признание его достижений; обеспечение участия в научно-исследовательских конференциях; контроль над обеспечением успешного положения социального работника в организации; использование материальных стимулов (премирование; объявление благодарности, предоставление отгулов и др.).

В соответствии с факторами, приводящими к синдрому эмоционального выгорания, Т.В. Форманюк выделяет следующие методы его преодоления:

1. *Метод профилактики утомления (time-management)* – правильная организация рабочего места и управление рабочим временем. Социальный работник должен проанализировать свой график работы и возможности его модификации. Для этого необходимо: оценить реальность сроков заданий и снизить чрезмерную интенсивность труда; установить приоритетность целей; не брать на себя ответственность за работу других; выработать индивидуальный ритм деятельности, позволяющий оптимально использовать свои ресурсы; время рабочих перерывов посвящать приятному общению с коллегами, делегировать полномочия, фиксировать время и место запланированных встреч.

2. *Мобилизующие методы* – нервно-психическая и мышечная релаксация: выполнение дыхательных упражнений, визуализация расслабляющих образов, медитация, слушание спокойной музыки и др.

3. *Методы восстановления в период отдыха* – активное общение с друзьями и родственниками; чтение художественной литературы, просмотр кинофильмов; культивирование интересов, не связанных с работой (коллекционирование, вязание, вышивание).

4. *Метод аутогенной тренировки*. Включает систему упражнений для саморегуляции психических и физических состояний. Он основан на сознательном применении человеком различных средств психологического воздействия на собственный организм с целью их релаксации и активизации.

5. *Активные методы*. Подразумевают овладение ситуацией путём её преобразования, преодоление эмоционального стресса путём изменения собственного отношения к ситуации. Данный метод предполагает: проблемный анализ ситуации и её последствий; поиск позитивных аспектов ситуации; поиск эмоциональной поддержки и понимания; поиск путей выхода из ситуации; эмоциональная разрядка для негативных переживаний; снижение серьёзности ситуации.

ЛЕКЦИЯ 7. КОДИФИКАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1 Сущность и функции профессионально-этических кодексов

Профессионально-этическая система социальной работы должна быть доступна каждому социальному работнику независимо от уровня его профессиональной квалификации и личностного развития. Поэтому

необходима работа не только по изучению профессионально-этической системы, но и по адаптации ее к нуждам практиков, визуализации ее основных компонентов.

Такая работа может быть осуществлена посредством кодификации профессионально-этической системы. Профессионально-этический кодекс является схематичным, упрощенным и удобным для пользователя отображением профессионально-этической системы социальной работы.

Потребность в *кодификации* (т. е. разработке и введении кодексов) профессионально-этической системы в социальной работе обусловлена стремлением специалистов выработать собственный профессионально-этический документ, который регламентировал бы их деятельность, поведение и отношения и способствовал бы оптимальному формированию личности специалиста с точки зрения профессиональной морали.

Появление профессионально-этических кодексов означает стремление специалистов принимать решения и действовать, исходя из принятых ими этических ценностей и идеалов, принципов и норм.

Профессионально-этический кодекс (от лат. *codex* – книга) – это свод профессионально-этических норм, предписываемых к исполнению специалистами социальной работы и принятых в установленном порядке их профессиональным объединением.

Любой кодекс может быть изложенным письменно или передаваемым из уст в уста. «Писанный кодекс» обладает большим этическим потенциалом, чем «неписанный», который при устной передаче может намеренно или ненамеренно искажаться, сокращаться или, наоборот, увеличиваться в объеме.

Историческая справка. Первые этические кодексы были профессионально-этическими (например, «клятва Гиппократова» — профессионально-этический кодекс медиков). Особенного расцвета кодификация достигла в Средневековье, в период образования ремесленных цехов. Практически каждый из ремесленных цехов принимал свой собственный кодекс, требуя от членов цеха (профессиональной группы) его неукоснительного соблюдения. Кодексы той поры не были «чисто этическими»: в их содержании встречались элементы правовой, этикетной, религиозной и другой регуляции. Они были призваны защищать как интересы потребителей производимой продукции, так и интересы цеха и его членов от конкурентов, правящих классов, общества и государства. Как цеховая мораль, так и кодексы в этот период были не столько профессиональными, сколько корпоративными.

Профессионально-этические кодексы, принятые в настоящее время, отражают в первую очередь потребности общества и государства, клиентов и только во вторую – интересы профессиональной группы. Они

призваны защищать не членов профессиональной группы от общества и государства, а содействовать обществу и государству в решении их проблем. Поэтому элементы корпоративности из современных профессионально-этических кодексов, как правило, исключены.

Национального кодекса этики социального работника в Беларуси пока нет, так как институт социальной работы только складывается, нет соответствующей юридической базы, нет региональных объединений социальных работников, которые могли бы осуществлять контроль над соблюдением кодекса и объяснять его положения. Без создания этих условий кодекс не будет реально работать, то есть не будет учитываться на уровне нормативных государственных документов.

Для того чтобы профессионально-этический кодекс стал действующим документом, необходима предварительная работа по его обоснованию, составлению, легитимизации, тиражированию и популяризации.

В практике могут иметь место две основные модели введения профессионально-этического кодекса в профессиональную деятельность:

1. Кодекс может являться результатом эволюции (в течение длительного времени) профессионально-этической системы и быть ее отражением, меняющимся в соответствии с изменениями, происходящими в ней.

2. Появление кодекса может быть опережающим относительно профессионально-этической системы и базироваться в основном на этических представлениях членов профессиональной группы, занятых разработкой кодекса, как это имело место в России. В свою очередь, эти представления основываются на тщательном изучении функционирующих в профессиональной деятельности этических и ценностных элементов.

В основе профессионально-этического кодекса социальной работы лежат шесть основных источников:

- общечеловеческие ценности;
- этические традиции благотворительности;
- ценности современного общества;
- этические нормы зарубежных стран;
- специфические ценности современной социальной работы;
- личностные ценности и идеалы специалистов.

Объектом воздействия профессионально-этического кодекса является индивидуальное и коллективное моральное сознание представителей профессиональной группы, его *предметом* – моральные знания и навыки специалистов.

Цель профессионально-этического кодекса в социальной работе – содействие воплощению идеалов гуманизма, нравственности и социальной

справедливости в профессиональной деятельности и обществе в целом посредством опредмечивания в поведении, отношениях и действиях специалистов сущности профессионально-этической системы (Г.П. Медведева).

Профессионально-этические кодексы в социальной работе выполняют определенные функции:

- *унификация* профессиональной деятельности специалистов на основе предъявляемых к ним единых профессионально-этических требований и единой системы идеалов и ценностей;
- *систематизация* базовых этико-аксиологических критериев для определения профессиональной пригодности специалистов и оценки их деятельности, проведения профессионального отбора;
- *содействие* разрешению этико-аксиологических конфликтов, возникающих в социальной работе;
- *обеспечение* нормативного поведения, отношений и действий социальных работников, их коллективов;
- *обеспечение гарантий* осуществления прав клиентов;
- *содействие* совершенствованию и развитию личности специалистов, их клиентов и социального окружения клиентов, всего общества;
- *содействие* повышению авторитета профессиональной социальной работы в обществе;

Благодаря выполняемым функциям, профессионально-этический кодекс может стать одним из надежных средств повышения эффективности и качества профессиональной социальной работы, служить гарантом прав клиентов. Будучи внутренним документом, он содействует выполнению профессией социальных функций и тем самым становится фактором влияния на социальное бытие в целом.

1.2 Требования к профессионально-этическому кодексу в социальной работе и его структура

Чтобы устойчиво функционировать в профессиональной группе и быть достаточно авторитетным, профессионально-этический кодекс должен соответствовать определенным *требованиям*:

- 1) вырабатываться с учетом всего опыта практической и научной деятельности в сфере социальной работы;
- 2) развивать и дополнять системы общечеловеческих и национальных ценностей, не противореча им;
- 3) базироваться на основе принципов, наиболее полно отражающих смысл и сущность профессиональной деятельности;

4) быть многофункциональным, применимым во всех видах взаимодействия и отношений, возникающих в социальной работе;

5) обеспечивать возможность конструктивного разрешения конфликтов, возникающих при выполнении профессиональных обязанностей;

6) быть доступным для усвоения и выполнения.

Для удобства пользования и восприятия профессионально-этический кодекс необходимо структурировать, то есть представить в виде документа, состоящего из определенных разделов.

В целом профессионально-этический кодекс, как правило, имеет четкую *структуру* и состоит из следующих основных разделов.

1. *Преамбула* (введение). В этом разделе обычно дается обоснование необходимости введения профессионально-этического кодекса, раскрываются его основные цели и задачи, область применения, оговариваются основные субъекты и объекты деятельности, предполагаемые результаты введения кодекса. В этом же разделе можно привести базовое определение профессиональной деятельности.

2. *Требования к сущности и содержанию деятельности профессиональной группы* (ценности и идеалы). В этой части, как правило, раскрываются ценностные основания профессиональной деятельности и представляется действующая иерархия ее ценностей. *Идеал* чаще всего формулируется более конкретно применительно к профессиональной практике и предстает как конечная цель деятельности специалиста.

3. *Требования к поведению и действиям специалистов* (нормы и принципы). Как правило, не все нормы и принципы фиксируются в кодексе, а только основные, определяющие характер взаимодействия специалистов. Помимо норм и принципов в этом разделе кодекса могут быть представлены важнейшие моральные требования и правила.

4. *Профессиональный долг и ответственность специалиста*. В этом разделе, как правило, указаны основные типы должных отношений социального работника — перед обществом и государством, профессией, профессиональной группой (коллегами), клиентами и их близкими, перед самим собой. Часто в этом разделе представляются различные приоритеты долженствования специалиста, но, как правило, на первое место помещается долг перед обществом и государством — основными заказчиками результата профессиональной деятельности.

5. *Требования к качествам личности специалиста*. В этом разделе кодекса сведены воедино требования к личностно-нравственному облику специалиста. Особое внимание фиксируется на качествах, которые существенно влияют на успешность установления контакта и последующего взаимодействия специалиста и его клиента. В этом разделе могут быть также представлены основные подходы к профессиональному

отбору специалистов. Важно, что среди прочих представлено требование профессионального и личностного совершенствования специалиста.

6. *Заключение* (условия действия и легитимизации кодекса). Этот раздел должен содержать информацию о том, когда и кем был принят профессионально-этический кодекс, в каких случаях он может применяться и на каком основании, при каких условиях его действие может быть приостановлено или отменено. Здесь же можно поместить информацию о том, какие источники (в том числе научные и правовые) были использованы при подготовке кодекса.

Профессионально-этические кодексы могут содержать и другие разделы. Иногда целесообразным может стать введение раздела, рассматривающего основные проблемные зоны, зоны типичных профессионально-этических конфликтов. Порой в профессионально-этические кодексы включаются важнейшие правила профессионального этикета, оказывающие существенное влияние на результативность и качество деятельности. Отдельный раздел может быть посвящен проблемам сотрудничества профессиональной ассоциации или группы с другими профессиональными ассоциациями (национальными, международными, государственными и общественными органами и организациями, юридическими и физическими лицами и т.д.).

Весьма желательным в кодексе является раздел, представляющий систему санкций, вводимых за отступление от его требований (отрицательные санкции) и за добросовестное их исполнение (положительные санкции). В этом разделе в общих чертах может содержаться информация о механизме введения санкций.

Отдельно может быть представлена в профессионально-этических кодексах проблема оказания клиентам *платных услуг*. По мнению Г.П. Медведевой, отношения «продавец-покупатель» в профессиональной социальной работе могут стать серьезной проблемой¹.

Во-первых, если человек платит, то он вправе покупать то, что по закону может быть продано, даже если этот товар для него является лишним, ненужным, а порой и вредным, – покупатель может никому не объяснять, зачем ему нужна покупка. Всю полноту ответственности он берет на себя. Социальный работник, который, осознавая свою ответственность за результаты совместной с клиентом деятельности, попытается высказать свою точку зрения по поводу способа решения проблемы клиента, рискует быть не услышанным. Очевидно, что эффективность социальной работы неизбежно снизится, поскольку это деятельность, смысл которой заключается не в реализации услуг, а в содействии достижению клиентом социального благополучия. Поэтому социальный работник в своих действиях должен исходить не из

высказанных клиентом претензий, а из его блага, опираясь на принцип учета рациональных (разумных) интересов клиента, а не на лозунг «клиент всегда прав».

Во-вторых, возникает вопрос: за что, собственно, платит клиент? Социальная работа очень часто образно представляется как «услуга плюс сострадание». Что же оплачивается? Если только услуга, то «бесплатное сострадание», не входящее в прейскурант, постепенно может стать формальностью. Но формальным оно быть не должно, так как клиент часто приходит не столько за услугой, сколько за пониманием и сочувствием. Если же сострадание тоже подлежит оплате, то как определить его стоимость? Очевидно, что любой ответ на этот вопрос будет столь же абсурден, сколь абсурден и сам вопрос. Значит, и с этой точки зрения платность социальной работы может нанести ущерб и работе, и клиентам, и обществу в целом.

В-третьих, какой должна быть плата за услуги? В профессионально-этическом кодексе, принятом Ассоциацией работников социальных служб Российской Федерации (1994), есть раздел, где рассматривается вопрос о гонорарах. В нем говорится, что гонорары должны быть справедливы, разумны и соразмерны видам оказанной социальной помощи и способности клиента платить. Эта формулировка при всей ее привлекательности, таит в себе несколько противоречий. Основное заключается в том, что далеко не всегда клиент, нуждающийся в дорогостоящей услуге, будет платежеспособен. Плата за услуги может устанавливаться либо на основе платежеспособности клиента, либо на основе действительной стоимости услуги. Но оба эти подхода могут привести к тому, что встанет вопрос о социальной справедливости. Какую именно сумму следует считать справедливой и разумной? Ту, которая отражает стоимость услуги, или ту, которую может заплатить клиент? Может ту, которую коллеги из других учреждений взимают за аналогичные услуги?

Профессионально-этический кодекс не следует рассматривать как *сборник готовых рецептов* на все случаи профессиональной практики. Наличие кодекса не освобождает социального работника от обязанности самостоятельного принятия решения и от ответственности за конечный результат на основе проведения этико-аксиологического анализа ситуации.

1.3 Основные условия кодификации профессионально-этических систем

В настоящее время заметна тенденция к усилению кодификации социальной работы как специфического вида профессиональной

социальной деятельности. Национальные ассоциации учитывают, что в социальных службах работают не только социальные работники, но и представители других профессий. Вследствие этого необходим такой подход к разработке профессионально-этического кодекса, который позволял бы всем специалистам, работающим в социальной службе, находиться в одном этическом пространстве, т.е. нормы и принципы, правила и требования, заложенные в кодекс, должны носить по возможности наиболее общий характер. Однако социальные службы часто специализируются, оказывая клиентам довольно узкий перечень услуг, работая с узкой группой клиентов. В этом случае целесообразной может оказаться разработка специализированного кодекса.

При разработке профессионально-этического кодекса необходимо выполнение следующих условий.

1. *Необходимость профессионально-этического кодекса.* Кодекс может быть разработан для любой профессии или даже коллектива учреждения, но не каждая профессия требует дополнительной этической регламентации. Будучи необоснованным, формально разработанным и введенным, кодекс может остаться документом, известным только своим разработчикам.

2. *Знание специфики профессиональной деятельности.* Специфика профессиональной деятельности определяет формы, методы и направленность профессионально-этической регуляции, ее особенности. Чтобы профессионально-этический кодекс стал органичным и необходимым в практике деятельности, он должен отражать данные особенности.

3. *Знание этики вообще и профессиональной этики в частности.* В профессионально-этическом кодексе, несмотря на то, что он должен быть доступен для понимания и исполнения рядовыми работниками, используются идеи, понятия и категории философской этики. От разработчика кодекса требуется знание не только категориального аппарата этики, но и основных идей, законов и т.п., чтобы профессионально-этический кодекс соответствовал принципу научности.

4. *Знание важнейших национальных обычаев и традиций.* Обычаи и традиции, будучи неотъемлемой частью общественного бытия, концептуально отражаются в профессионально-этическом кодексе. Прямых указаний об их учете обычно не делается, но может быть дана ссылка во введении.

5. *Знание и учет глобальных тенденций в развитии профессиональной деятельности и ее этики.* В настоящее время специалисты почти всех профессий получили возможность свободно общаться со своими зарубежными коллегами. Профессиональные интересы затрагивают и

этическую сферу. Поэтому важно использовать этический опыт зарубежных коллег в отечественной практике.

6. Знание и возможность решения процедурных вопросов. Профессионально-этический кодекс должен быть легитимизирован; в противном случае он останется достоянием лишь разработчика.

Как правило, разработка профессионально-этического кодекса осуществляется группой разработчиков инициативно или по заданию профессиональной ассоциации. В состав рабочей группы целесообразно включить специалистов в области философии и этики, теории и практики профессиональной деятельности, права. После подготовки проекта кодекса целесообразно провести его экспертизу с целью исключения возможных недочетов, противоречий и т.п. и после внесения соответствующих поправок приступить к проведению процедуры обсуждения и принятия кодекса. Целесообразно разослать проект кодекса в региональные организации. Это принесет двойную пользу: специалисты региональных организаций могут выдвинуть свои предложения или уточнить содержание проекта кодекса, кроме того, они уже на ранней стадии будут осведомлены о том, что вскоре появится профессионально-этический кодекс.

Одновременно следует проработать и тактику популяризации и тиражирования кодекса, доведения его до каждого специалиста, чтобы профессионально-этический кодекс стал действительно важным и в то же время привычным документом. Для лучшего понимания и усвоения содержания кодекса может быть организована учеба.

Введение профессионально-этического кодекса только тогда сможет достигнуть цели, когда каждый специалист будет глубоко знать его содержание и уметь соотносить свои действия с его основными положениями.

ЛЕКЦИЯ 8. ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1.1 Этические проблемы проведения исследований с участием людей

Любой вид деятельности человека может и должен быть оценен с точки зрения его пользы или вреда для общества в целом и конкретных людей, чьи интересы каким-то образом затрагиваются. Этической оценке подлежат и все структурные компоненты деятельности: цель, мотивы, способы и средства, результат. Не является исключением и наука как особый вид деятельности человека. Любое исследование должно отвечать двум основным требованиям: научности и этической безупречности. По

мнению американского профессора психологии С. А. Миллера, если по поводу хотя бы одного из этих критериев возникает серьезное сомнение, исследование проводить нельзя.

По своей сути наука проникнута благородными стремлениями и идеалами. Высшая цель науки – поиск истины, которая, как известно, понимается как абсолютная ценность. Очевидно, что истинное знание полезно, а заблуждение вредно. Знания помогают человеку преобразовывать действительность и создавать условия для улучшения жизни людей. Однако наука таит в себе и разрушительный потенциал. В наиболее драматичной форме он проявил себя в процессе создания атомной бомбы. Ученые, имевшие дело с формулами и уравнениями, стали сознательными или невольными участниками создания оружия массового поражения. Как никогда остро встал вопрос о моральной ответственности ученых за результаты своей деятельности.

Начало существования медицины в статусе экспериментальной науки также было весьма трагичным. Первыми массовыми медицинскими исследованиями стали опыты нацистских медиков над узниками концлагерей. Нюрнбергский процесс 1-ого Военного Трибунала США (1946-1947 г.г.) вскрыл факты чудовищных по своей жестокости и по своему размаху медицинских экспериментов на человеке. Огромное число узников использовалось для научно-исследовательских целей: выявление влияния на человеческий организм переохлаждения, действия ядов и др. Миллионы людей специально заражались интересующими “экспериментаторов”-медиков болезнями и “при минимальных затратах времени и усилий” исследовались методы лечения и достижения иммунитета к малярии, инфекционной желтухе, сыпному тифу. Нюрнбергский Кодекс – это первый в истории международный “Свод правил о проведении экспериментов на людях”, который возник в результате осознания принципиального несоответствия некоторых видов медицинских экспериментов на человеке этическим принципам медицинской профессии, базовым принципам этики и человеческой морали.

В настоящее время *актуальность* этической оценки и контроля исследований с участием людей обусловлена, во-первых, чрезвычайным ростом науки и ее проникновением во все сферы жизни человека. Во-вторых, Международные Этические Кодексы предписывают специалистам по социальной работе соблюдение этических принципов при проведении собственных исследований и осуществление контроля над их соблюдением в исследованиях специалистов из других сфер.

Специалистам, работающим в Беларуси, необходимо придерживаться международных этических стандартов. Результаты

исследований в несоциальных сферах могут использоваться во вред человеку ради получения прибыли, либо удовлетворения политических амбиций. Специалисты обязаны отслеживать, анализировать, оценивать данные исследования и способствовать минимизации их рисков для человека и общества.

С позиций этики научные исследования с участием людей можно разделить на *пять основных групп* (Юрий Лопухин, академик РАМН).

1) Этически абсолютно неприемлемые исследования: опыты на людях, которые проводили нацистские врачи; исследования по обучению дельфинов убивать плывущего в воде человека (как способ борьбы с диверсантами); большинство секретных исследований (биологическое оружие и т.д.).

2) Исследования, требующие строгого этического контроля: все исследования *по генетике* как потенциально опасные с точки зрения сохранности человеческого генофонда (исследования по клонированию, использованию стволовых клеток для лечения некоторых болезней крови и мозга, генная фармакология и т.д.). В группу входят некоторые исследования по социальной психологии и психологии развития (изучение агрессии, мошенничества, авторитета и др.), поскольку они поощряют нежелательное поведение человека.

3) Исследования, проведенные некорректно, с использованием ограниченного количества процедур (только опросные методы), получением ложных данных или намеренно искаженных результатов. С одной стороны, они являются причиной пустой траты ресурсов, с другой – требуют иногда больших усилий для восстановления истины.

4) Ненужные, бессмысленные исследования по типу "может быть, в этом что-то есть". Такие работы появляются из-за плохой научной информированности и неграмотности исследователя, его корыстолюбия. При оценке такого рода работ непременно следует задать вопрос, потеряет ли что-нибудь наука, если этого исследования не будет. Например, бесполезно изучать действие отдельных химических веществ на человека, так как они в основном используются в соединениях. Действие соединений отличается от действия отдельных его компонентов.

5) Фундаментальные исследования, открывающие ранее не известные науке и обществу явления и требующие затрат огромных ресурсов. Для оценки пользы такого рода исследований необходимы высококвалифицированная экспертная оценка.

Этические проблемы, возникающие в ходе проведения исследования, часто имеют отношение к *поведению* самого *исследователя*. Большинство примеров неэтичного поведения обусловлено желанием сделать карьеру,

быть известным, произвести впечатление на членов семьи и друзей, сохранить рабочее место и т.д.

Ненаучное поведение может выражаться в исследовательском *мошенничестве и плагиате*. Исследовательское мошенничество происходит тогда, когда исследователь фальсифицирует данные, которые на самом деле не были собраны, или представляет отчет по исследованию, которое не было проведено. Публикация недостоверных и непроверенных данных – один из серьезных пороков современной науки. Научная дезинформация приводит к напрасной трате материальных ресурсов, стимулированию проведения ложных и ненужных исследований, требует больших усилий по их проверке и опровержению. И хотя наука постоянно занимается критическим анализом того материала, которым она располагает (методами экспертизы, рецензирования, оппонирования, редактирования и др.), главным механизмом контроля должна быть совесть самого исследователя.

Плагиат – тип поведения, возникающий в тех случаях, когда исследователь использует идеи или результаты у других авторов без указания источника. Он рассматривается как наиболее тяжкое этическое преступление. Широкую огласку получают факты, когда руководитель поручает подчиненному провести исследование, не участвуя в нем, а потом ставит свою подпись под публикацией результатов. Основанием для отказа в присуждении искомой научной степени является обнаружение плагиата в диссертации.

Исследовательские институты и университеты США и Западной Европы имеют программы и процедуры для выявления ненаучного поведения и наказания исследователей, например, посредством штрафов и увольнения с работы. К сожалению, в практике белорусской исследовательской деятельности такого рода «фильтры» еще не разработаны.

Ненаучное поведение может выражаться также в *нарушении исследователем этических норм и принципов по отношению к испытуемым*. Многие этические проблемы связаны с нарушением исследователем основных человеческих прав испытуемых: право на уважение чести и достоинства, на невмешательство в личную жизнь, на личную и имущественную безопасность, на получение полной и достоверной информации, касающейся испытуемых и др. Так, классическим примером грубого нарушения этических норм ради интересов науки выступают эксперименты американского психолога Соломона Аша, который в 50-е годы 20 века изучал конформизм (согласательство). В своих опытах С. Аш имитировал групповое давление с помощью подставной группы, члены которой знали истинный смысл

происходящего и действовали по инструкции. Испытуемого вводили в заблуждение относительно цели эксперимента, утверждая, что будут изучать особенности восприятия. Схема эксперимента предусматривала, что ответы испытуемый будет давать последним в группе. Суть эксперимента проста: сравнить длину двух отрезков. Все «участники» подставной группы уверенно называли меньший отрезок большим. Когда очередь доходила до настоящего испытуемого, он чаще всего присоединялся к мнению группы. Несмотря на важность полученных научных данных, подобный эксперимент вызывает серьезную критику в плане этики. Действительно, испытуемого обманывают, им манипулируют, ставят в неловкое положение. Если ученый предпринимает такие шаги, то он обязан подумать о том, как минимизировать наносимый человеку вред. Во всяком случае, по окончании опыта человеку надо сказать правду и извиниться.

Зачастую исследователи ставят людей в смущающие их, беспокойные или неприятные ситуации. В условиях современного общества, характеризующегося повышенной криминогенностью среды, эта проблема приобретает особую актуальность, например, при проведении массовых поквартирных опросов.

Исследователи обязаны обеспечить невмешательство в частную жизнь при помощи неразглашения имен участников после сбора информации. Это принимает две формы, каждая из которых предполагает отделение личности индивида от её ответов: *анонимность и конфиденциальность*. *Анонимность* означает, что не разглашаются имена испытуемых; объект нельзя идентифицировать, и он остается неузнанным или анонимным. Чтобы обеспечить анонимность, исследователи избавляются от имен и адресов участников, присваивая каждому определенный код либо вымышленное имя. Даже в тех случаях, когда невозможно сохранить анонимность, исследователи должны обеспечивать *конфиденциальность*. Если анонимность предполагает, что личность респондента не может быть идентифицирована, то конфиденциальность означает, что, информацию можно соотнести с именами, однако исследователь сохраняет конфиденциальность, т.е. держит их в секрете от широкой общественности.

Особые этические проблемы возникают при проведении *заказных оплачиваемых* исследований. Исследователю могут предложить нарушить этические или профессиональные стандарты и прийти к выводам, которые нужны Заказчику для получения прибыли. Часто возникает проблема соотношения цены и качества. Опытные исследователи знают, что очень сложно заключить Договор, предлагая цену, которую реально стоит исследование. Кроме того, после запуска исследовательского проекта

могут потребоваться изменения, и его стоимость может возрасти. В таких случаях автор стоит перед выбором: закончить проект и получить низкокачественный результат, или отказаться от него, потеряв деньги и будущие заказы. Исследователь должен отказаться в том случае, если он убежден, что данная ситуация не позволяет ему придерживаться общепринятых стандартов научной деятельности. Лучше всего согласовать подобные этические моменты с Заказчиком до заключения Договора.

1.2 Основные принципы этической оценки исследований с участием людей

В обязанности специалиста по социальной работе входит:

- 1) соблюдение этических принципов при проведении собственных исследований в социальной работе;
- 2) контроль над соблюдением этических принципов при проведении исследований над людьми специалистами других сфер (психологами, медиками, биологами, социологами и др.).

Приступая к исследованиям и составляя их программу, любой специалист должен руководствоваться основными принципами, определяющими этическую ответственность исследователя.

1. *Уважение к индивидам и группам, являющимся объектом исследования.* Забота о поддержании достоинства граждан, принимающих участие в исследовании, должна стать ведущим принципом в исследовательской работе. На исследователя ложится личная ответственность за тщательную этическую оценку приемлемости исследования, методов, применяемых в его ходе, и сферы использования результатов исследования. Исследователь также лично несет ответственность за то, чтобы обращение с гражданами, принимающими участие в исследовании, независимо от их социального, психического, психологического, экономического статуса, от взглядов и убеждений соответствовало этическим нормам. В случае, если экспериментатор предвидит негативные последствия для участников, следует видоизменить или отменить исследование, чтобы не нанести ущерба чести, достоинству и благополучию клиентов.

2. *Добровольность участия клиентов в исследованиях (принцип информированного согласия).* Добровольность означает, что испытуемых нельзя заманивать обещаниями, принуждать силой своего авторитета или власти, заставлять продолжать участие в исследовании, если они того не хотят. Согласие клиента на участие в исследованиях необходимо получить заранее, предоставив ему соответствующую информацию. Следует помнить, что добровольность иногда может иметь вынужденный характер,

обусловленный тем, что испытуемый зависит в той или иной степени от исследователя, и отказ от участия может негативно сказаться на их взаимоотношениях (преподаватель и студент, врач и пациент, социальный работник и клиент). Клиент имеет полное право отказаться от участия в исследованиях без объяснения причин своего отказа.

Информирование клиента об исследовании должно строиться по следующей схеме:

- раскрытие целей исследования
- уведомление об обеспечении конфиденциальности полученных от клиента сведений
- объяснение сущности исследования, т. е. тех процедур, которым клиент будет подвергнут в ходе исследования на доступном ему уровне
- гарантирование клиенту права и возможности отказаться от участия в исследовании на любом из его этапов
- гарантирование права на консультацию независимого специалиста по сущности и целям исследования
- сообщение о предполагаемых результатах исследования и их возможном применении.

Особо остро стоит вопрос о том, насколько этично привлекать к участию в исследованиях клиентов, в силу состояния здоровья не имеющих возможности осознанно решить, участвовать в экспериментах или нет (например, больные с психопатологией). В случае, если участие такого клиента желательно или является необходимым, социальный работник должен поставить об этом в известность лечащего врача своего клиента и заручиться его поддержкой, а также получить согласие лица, имеющего юридическое право принимать решения от имени клиента в случае его недееспособности и на законных основаниях представляющего его интересы (например, опекуна).

Вместе с тем до сих пор принцип информированного согласия так и не стал естественной составляющей экспериментальной процедуры. Как правило, испытуемые участвуют в эксперименте, не зная об истинных целях его проведения. Более того, испытуемых порой дезинформируют. Насколько законна и оправдана такая практика?

Дезинформация с целью получения согласия является нарушением прав человека и не может использоваться в повседневной практике набора испытуемых. Участие в исследованиях на основе полной информированности – законное право индивида. Вместе с тем, многие экспериментальные исследования, в том числе в области социальной психологии, становятся невозможными, если заранее сообщать испытуемым о целях и характере эксперимента. Как быть? Проще всего было бы сказать «нет» экспериментам «с обманом». И с точки зрения

формальной этики такое решение оправдано. Но проблема состоит в том, что многие исследования имеют огромную ценность, обогащая науку и общество новыми знаниями о социальном поведении человека, о влиянии на него различных факторов. Поэтому важнее искать пути решения возникающей проблемы.

По мнению С. Милграма, при оценке моральной приемлемости экспериментального исследования решающее значение должно иметь мнение самого испытуемого. Так, по его данным, 83% испытуемых оценивают «эксперименты с обманом» как допустимые, так как считают «обман» вторичным фактором в сравнении со значимостью полученных в нем новых фактов, в том числе знаний самом себе, 15% считают, что им «все равно, в каких экспериментах участвовать», 2% выступают против таких экспериментов. Таким образом, большинство испытуемых не считают участие в «экспериментах с обманом» нарушением своих прав.

Некоторые психологи предлагают использовать в экспериментах, требующих дезинформации испытуемого, *метод ролевой игры*. Предполагается, что данный метод позволит не утаивать от испытуемого истинные цели и характер исследований: испытуемый будет знать, что ситуация инсценирована, однако он получит инструкцию, предписывающую ему действовать так, как он действовал бы в аналогичной ситуации *в реальной жизни*. Но возникает вопрос: в какой мере «игровое» поведение соответствует «неигровому»? Чтобы ответить на него, придется провести настоящий эксперимент, поэтому ролевая игра не освобождает исследователя от этических проблем. В любом случае, исследователь должен быть убежден, что использование обмана или частичного сокрытия информации не должно причинить испытуемым никакого вреда.

3. *Гарантированность сохранения тайны исследований (конфиденциальность)*. Разглашение информации, полученной в исследовании, может поставить индивида в неловкое положение или нанести ущерб его интересам. Поэтому, приступая к исследованиям, специалист должен четко представлять себе, какие именно из полученных им сведений могут быть обнародованы и в какой форме. Такие данные, как имя клиента, место его жительства и другие конкретные сведения могут быть раскрыты только с согласия клиента и только в том случае, если специалист объяснит клиенту возможные положительные и отрицательные последствия гласности. Например, согласившись на публикацию в прессе информации о детском алкоголизме в конкретной семье с целью привлечения спонсорских средств для лечения и оказания семье материальной поддержки, можно добиться не только выделения денег, но

и того, что данная семья станет объектом нездорового внимания со стороны окружающих, что может принести ей больше вреда, чем пользы.

В процессе исследования проблема конфиденциальности становится актуальной дважды: во время сбора данных и их хранения, а также при обнародовании результатов. В первом случае необходимо обеспечивать анонимность, используя вместо имен коды, отдельно от данных хранить список перевода кодов, обеспечить недоступность данных для посторонних, не упоминать имен, фамилий, конкретных адресов в разговорах с третьим лицом. Во втором случае анонимность обеспечивается предоставлением обобщенных статистических данных по всей выборке, опусканием географической информации, введением в текст псевдонимов и другими специальными приемами.

Сохранить конфиденциальность несколько сложнее при проведении исследования с участием детей, когда учитель или родители хотят знать результаты выполнения заданий конкретным ребенком. Они дали согласие на проведение исследования, поэтому считают свои требования вполне оправданными. Чтобы найти этически приемлемый компромисс, следует руководствоваться некоторыми *правилами* (С. Миллер). Во-первых, с самого начала исследования прояснить, какая информация о ребенке будет или не будет предоставляться третьему заинтересованному лицу. Во-вторых, обязательно сообщить родителям или учителю о том, что возможности используемой методики ограничены и не направлены на установление индивидуальных особенностей ребенка. Это может снизить их интерес к полученным данным. В-третьих, стремиться дать положительную оценку достижений ребенка, не прибегая ко лжи, но и не рисуя неоправданно радужную картину. Негативную оценку следует давать крайне осторожно.

4. *Принцип ненанесения ущерба*. В ходе исследований испытуемым может быть нанесен вред различного вида. Физический вред – при испытании новых лекарств в медицине, психологический – при изучении наказаний в семье, разводов, способностей и др., социальный – при изучении вредных привычек, зависимостей, мошенничества и др.

Для минимизации негативных последствий эксперимента существует ряд приемов. Один из них, применяемый в психологических исследованиях, называется дебрифингом. *Дебрифинг* – это раскрытие истинных целей эксперимента после свершившегося факта. Его назначение – создать условия, чтобы испытуемый не чувствовал неловкость из-за своего поведения в эксперименте. Применяется в тех случаях, когда изначально от испытуемых скрывается часть информации. Однако очень осторожно надо действовать в этом случае при проведении исследований с участием маленьких детей. Они не всегда могут адекватно

понять и отнестись к тому, что взрослый их обманул. Возможно, в будущем они перестанут доверять взрослым, повысится уровень тревожности, появится чувство вины за свое поведение. Тогда от дебрифинга лучше отказаться совсем.

Проблематичная ситуация, с точки зрения этики, складывается тогда, когда исследователь должен отказать части испытуемых (контрольная группа) в потенциально *благоприятном воздействии*. Примером являются испытания новых видов лечения в медицине, которые по предположениям исследователей, дадут высокий позитивный эффект, либо разработка новых психолого-педагогических программ развития детей.

Возможно ли оправдать отказ в потенциально благоприятном воздействии людям, которые в нем нуждаются? Вероятно, да. Во-первых, мы не знаем точно, эффективно ли наше воздействие. Только экспериментально проверив гипотезу, можно доказать ценность научной разработки и в дальнейшем принести пользу значительно большему количеству людей. Во-вторых, у исследователя почти всегда ограничены ресурсы, чтобы предложить воздействие всем людям или большинству из них. Разумнее все-таки принести пользу максимально возможному количеству людей, одновременно проверив свою научную гипотезу. В-третьих, всегда есть возможность принести пользу и контрольной группе, предложив ее участникам помощь по завершении эксперимента.

Очень важно также правильно оценить еще на начальном этапе соотношение риск/польза данного исследования. Весь процесс эксперимента должен проходить под строгим контролем как самого исследователя, так и независимых экспертов. При первых признаках нанесения ущерба следует изменить процедуру эксперимента или остановить его.

5. Контроль над ходом исследований. Соблюдение данного правила представляется особенно актуальным для нашей страны, поскольку до сих пор не создана система строгого отбора и экспертизы исследовательских проектов, проводимых на разных уровнях, на основе *этического критерия*.

Контроль над клиническими исследованиями в разных странах проводят Комиссии по вопросам этики (Этические комитеты). Этический комитет должен обеспечить гарантии соблюдения этических норм при испытании на человеке лекарственных препаратов. Вопросы протокола, который подлежит экспертизе, должны отражать суть исследования, квалификацию ученых, взаимоотношение между исследователем и испытуемым, источники финансирования проекта, в том числе оплату исследуемого, зарплату врачу, степень риска, методы мониторинга, определение пользы и безопасности процедур, методов получения согласия. Протоколы должны содержать копии документов об

информированном согласии пациентов, информацию о компенсации в случае нанесения вреда. При негативной оценке предполагаемого исследования Комитет может отправить протокол на исправление или передать его в вышестоящую инстанцию.

В сфере социальной работы этические принципы проведения исследований отражены в Этических кодексах национальных ассоциаций. Так, Этический Кодекс НАСР США предусматривает, что обязательным условием для проведения исследований является добровольное участие испытуемых на основе информированного согласия. Социальные работники, занимающиеся исследованиями, должны «защищать участников от физического и умственного давления, вреда, опасности или потерь». Они обязаны также гарантировать анонимность или конфиденциальность участникам, у которых собирается информация, должны «информировать участников о всех ограничениях конфиденциальности, о тех мерах, которые будут приняты с целью поддержания конфиденциальности, и о том, когда записи будут уничтожены».

Белорусская ассоциация социальных работников (БАСР) пока не разработала своего этического кодекса, что в значительной мере затрудняет продвижение этических стандартов исследований в сфере социальной работы. Однако механизм этического контроля имеется у каждого исследователя – это его совесть, научная честность и порядочность. Специалист по социальной работе должен:

- а) четко осознавать последствия исследований для человека
- б) удостовериться в том, что все участники эксперимента привлечены на основе добровольности и информированности, с полным соблюдением личной свободы и достоинства
- в) защищать участников от незаконного физического или душевного дискомфорта, расстройства, опасности или унижения
- г) обсуждать результаты исследований только с профессиональной целью и только с заинтересованными лицами
- д) информация, полученная об участниках исследования за время его проведения, должна рассматриваться как конфиденциальная.

ЛЕКЦИЯ 9. ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

1.1 Уровни взаимоотношений социального работника и его клиента

Процесс социальной работы всегда представляет собой совокупность объективно обусловленных интересов его участников. Основные *виды*

интересов, представленных в социальной работе, могут быть объединены в 5 групп.

1. Личные интересы специалиста (социального работника). К ним относят:

стремление при меньших затратах добиться лучших результатов
 стремление к улучшению условий труда, его должной регламентации и справедливой оплаты, избавлению от лишних, не свойственных обязанностей

выбор такого количества и качества труда, которое давало бы максимальное удовлетворение и возможность полного самовыражения и самореализации и обеспечивало бы условия для его профессионального роста, следовательно, повышения социального статуса.

2. Личные интересы клиента социальной службы:

стремление максимально реализовать свои интересы: улучшение условий жизнедеятельности, повышение качества жизни, достижение уважения со стороны окружающих и самоуважения. При этом он старается, иногда неосознанно, приложить минимум усилий к реализации, но получить желаемые блага в полном объеме.

3. Личные интересы социального окружения клиента:

стремление к сотрудничеству/конфронтации с социальной службой
 стремление минимизировать собственные затраты во взаимодействии с клиентом
 создание благоприятных условий для собственного функционирования

4. Интересы профессиональной группы специалистов (социальных работников):

повышение престижа профессии
 создание благоприятных условий для функционирования и развития социальной работы
 стабильность трудовых коллективов и отношений в них
 создание обстановки взаимопонимания и сотрудничества как внутри профессиональной группы, так и с внешними организациями
 разработка и внедрение новых форм и методов работы

5. Интересы общества:

достижение стабильности на основе гармонизации интересов различных групп и слоев общества
 оказание профессиональной эффективной помощи гражданам
 выравнивание возможностей граждан в реализации их прав
 активизация личностного потенциала каждого индивида.

В теории и практике социальной работы постоянно обсуждается вопрос, что в профессиональной деятельности может являться

приоритетом – интересы клиента, которые специалист представляет от его имени перед обществом, или интересы общества, от чьего имени выступает специалист по социальной работе в качестве государственного чиновника. Ответов на этот вопрос может быть три.

1. *Интересы государства и общества превыше интересов отдельного человека, в данном случае – клиента социальной службы.* Когда интересы личности полностью подчинены интересам общества и государства, отдельный человек как бы растворяется в общей массе, становится незначительным «винтиком» в большой государственной машине. Он усваивает мысль о том, что от него ничего не зависит и ему не следует ожидать блага для себя лично, так как человек — ничто, государство – все. Такое мировоззрение порождает психологию социальной пассивности, отстраненности и отчуждения от общества. Несмотря на формальную подчиненность интересов индивида интересам государства, на деле и государственные интересы терпят ущерб, так как пассивность граждан сильно тормозит общественное развитие.

Применительно к социальной работе в современных социально-экономических условиях приоритет государственных и общественных интересов означает, что интересы клиента социальной службы могут в значительной степени игнорироваться, хотя граждан, нуждающихся в социальной помощи и поддержке, большинство. В этом случае система социальной защиты превращается в пустую формальность, существующую лишь в качестве ширмы, за которой укрывается единственная реальная цель государства – построение рыночной экономики любой ценой.

2. *Интересы отдельного клиента социальной службы превыше интересов общества.* С одной стороны, такой подход дает специалисту наивысшие полномочия для защиты интересов клиента, который начинает практически ощущать свою высокую социальную значимость, свою ценность для общества. С другой стороны, возникает закономерный вопрос: над чьими конкретно интересами возвышаются интересы клиента социальной службы? Общество – это люди. Руководствуясь данным подходом, специалист должен ставить интересы одного человека выше интересов других людей. Общество можно в этом случае рассматривать как силу, антагонистичную и враждебную клиенту.

Такую точку зрения можно было бы поддержать, если бы людей, нуждающихся в социальной защите, было меньшинство. Можно было бы утверждать, что общество стоит на защите интересов людей сильных, умеющих постоять за себя, поэтому оно в состоянии решить свои проблемы самостоятельно. Тем самым общество как бы противостоит своим слабейшим членам и отторгает их, чем и вызвана необходимость защиты их интересов. Однако, по подсчетам специалистов, подавляющее

большинство населения нуждается в той или иной степени в социальной помощи и поддержке. В такой ситуации вопрос о приоритете интересов клиента социальной службы над интересами общества становится чисто риторическим: мы приходим к парадоксу, заключающемуся в том, что интересы одного обездоленного индивида необходимо поставить выше интересов миллионов других таких же обездоленных индивидов. Поставив интересы своего действительного клиента выше интересов клиентов потенциальных, социальный работник должен отдавать себе отчет в том, что проблемы клиента можно решить только за счет ущемления интересов остальных индивидов и социальных групп.

3. *Гармонизация, сочетание интересов клиента социальной службы и общества.* Такой подход представляется оптимальным, ибо он соответствует одной из важнейших закономерностей социальной работы – решению социальных проблем через личностные. Подключаясь к решению проблем клиента, социальный работник не противопоставляет его обществу: напротив, в этом случае он видит в обществе надежного союзника и партнера. Руководствуясь в своей деятельности интересами как клиента, так и общества, социальный работник должен будет решать сложнейшую задачу – оказывать помощь клиенту не за счет других членов общества, а с их помощью, не за счет ущемления интересов клиента или общества, а максимально удовлетворяя интересы и тех, и других.

Эта задача, безусловно, сложна, однако она представляется единственно верной, поскольку другие подходы ведут к еще большему разобщению людей, распаду общества на отдельные, враждебные друг другу группы, чьи интересы не представляется возможным согласовать, привести к единству. Именно в связи с существующей опасностью раскола общества на враждующие группы, Этический кодекс, принятый Международной федерацией социальных работников, в основных своих принципах и положениях требует от социального работника умения сочетать интересы клиента и общества, гармонизировать их, а не противопоставлять друг другу.

В практической плоскости социальный работник по отношению клиенту может выступать со следующих позиций.

1. *Являясь представителем общества и государства, социальный работник находится как бы «над клиентом», занимает главенствующее положение.*

В этом случае диапазон отношений социального работника к клиенту размещается между отношениями покровительства клиенту до диктата над ним. Социальный работник полагает, что он вправе принимать решения о судьбе клиента без его согласия, определять виды и формы помощи, их количество и качество и др. Отношения социального работника и его

клиента имеют строго субъектно-объектный характер. От клиента требуется только одно – готовность принять то, что социальному работнику от имени государства и общества будет угодно предоставить. В этом случае социальный работник не только нарушает право человека на свободу выбора но и невольно способствует ухудшению психологического самочувствия своего клиента, лишая его возможности проявлять инициативу.

2. *Клиент главенствует над социальным работником.* При таком построении взаимоотношений мы приходим к лозунгу «клиент всегда прав», который не только не отражает действительной сущности этих отношений, но и является вредным. Почему? Если клиент всегда прав, он может требовать всего, что ему хочется, в любых количествах и любого качества, не заботясь о правомерности и выполнимости своих требований. Такие взаимоотношения социального работника и его клиента ведут в тупик. Это положение недопустимо теоретически и невозможно практически, поскольку система социальной защиты даже при самой благоприятной социально-экономической ситуации обладает ограниченными ресурсами, которые могут быть предоставлены клиентам с учетом их рациональных потребностей, возможностей общества и в соответствии с принципом социальной справедливости.

3. *Партнерские отношения.* Такая форма взаимоотношений наилучшим образом отвечает интересам как клиента, так и социального работника, и общества в целом. В этом случае социальный работник и клиент не только совместно обсуждают проблему и возможные пути ее решения, приходя к консенсусу, но совместно принимают участие в решении поставленных задач. Отношения сотрудничества повышают веру клиента в свои силы, заинтересованность, развивают его инициативу и творческие способности, повышают его достоинство и самоуважение, уважение со стороны окружающих. Общество также выигрывает при подобном подходе: снижается уровень социальной напряженности в обществе за счет того, что большее количество людей чувствует себя в нем комфортно; становится больше людей социально активных, что позволяет минимизировать степень вмешательства социальных служб.

1.2 Этическая ответственность социальных работников перед клиентами

Этические стандарты профессионального общения социального работника с клиентом сложились в результате длительной международной практики и могут быть представлены следующими положениями:

1. Интересы клиента всегда должны быть на первом месте.

2. Социальный работник должен быть уверенным в себе, работать с клиентом доброжелательно, упорно, максимально используя профессиональные навыки. Если специалист делает что-то хорошо, *нет* необходимости извиняться за это. Надо делать дело, если вы *это* умеете. Если специалист хорошо знает, как помочь клиенту, он не должен бояться делать свое дело.

3. Никогда не использовать взаимоотношения с клиентом для достижения личной выгоды.

4. Социальный работник не должен участвовать в делах, связанных с ложью, обманом, подлогом.

5. Социальный работник должен четко разграничивать свои заявления и действия как частного лица и как социального работника.

6. Никогда не проявлять, не способствовать, не участвовать в любой форме дискриминации на основе расовых предрассудков или в связи с полом, возрастом, вероисповеданием, национальностью, семейным положением, политическими убеждениями, умственными или физическими недостатками, или по какому-либо другому признаку или личностным характеристикам, условиям, статусу.

7. Социальный работник должен информировать клиента о возможном риске, правах, возможностях и обязанностях, представляемых ему социальной службой.

8. Следует советоваться с коллегами, руководителями, если это может оказаться полезным для клиента.

9. Социальный работник может прервать работу с клиентом только в особых случаях, приняв при этом меры, чтобы нанести клиенту как можно меньший ущерб.

10. Социальный работник должен стараться максимально давать возможность клиенту самоопределяться, т.е. принимать решения по поводу своих проблем, методов "лечения".

11. Социальному работнику не следует участвовать от имени клиента в действии, которое нарушает или подрывает гражданские или юридические права клиента.

12. Быть для клиента образцом личного поведения. Призывая клиента к действиям, необходимо показывать свою компетентность в моделировании разных вариантов собственных действий. Если специалист хочет, чтобы клиент был открытым, необходимо самому быть таким. Если специалист хочет, чтобы клиент активно действовал, необходимо самому быть активным во время консультаций. Умелый специалист использует свои навыки и умения при решении своих собственных проблем.

13. Уважать частную жизнь клиента.

14. В процессе работы действовать в соответствии с ценностями, моральными нормами и предназначением своей профессии.

Самое важное для специалиста понять и осознать, что другой человек – это другой, отличный от тебя во всем его многообразии, и что он имеет право быть другим. Это многообразие представляет собой одну из ценностных качеств человеческого сообщества. Каждый человек индивидуален, неповторим, даже когда мы имеем дело с близнецами. Каждый человек своеобразен в своих предпочтениях, проявлениях веры, ценностных оценках, понятии норм, в манерах и поведении. Несмотря на индивидуальность подхода к клиенту и его проблемам, опытный специалист всегда адаптирует свои знания, навыки и умения к многообразным проявлениям индивидуальной и социальной жизни своего клиента.

Принимая эту ценность, специалист должен соблюдать профессиональные *заповеди практической деятельности* (Е.И. Холостова):

1. Не навреди. Работа с людьми никогда не бывает нейтральной, она либо приносит пользу, либо причиняет вред. К сожалению, еще можно встретить людей, работающих в социальной сфере, которые могут причинить вред своим клиентам. У одних это случается по причине их беспринципности, у других – в силу их некомпетентности. Такие проявления несовместимы с этическими кодексами этой профессии.

2. Обращайся с клиентом как с индивидуальностью. Уважение означает высокую оценку индивидуальности клиента, поддержку клиента в его поиске самого себя, персонализацию процесса помощи в соответствии с конкретными потребностями клиента, его возможностями и ресурсами. Компетентный специалист никогда не пытается заставить клиента думать и действовать по своему образу и подобию. С другой стороны, уважение не означает, что специалист должен поддерживать в клиенте его индивидуалистические и эгоистические устремления, поскольку они ведут к самоуничтожению личности клиента и причиняют вред другим людям.

3. Воздержись от критических суждений. Специалист занимается оказанием помощи клиентам, а не выступает в роли судьи. Специалист обязан помочь определить, осознать, проанализировать последствия тех ценностных установок, с которыми живет клиент. И только тогда, когда клиент примет для себя решение относительно необходимости изменить их, специалист должен помочь ему сформировать новое отношение к себе и своей жизни.

4. Будь доступным для клиента. Умелый специалист способен сказать клиенту, что работа с ним – не пустое занятие, что она оправдывает затраченное на него время и силы. Доступность, конечно, понятие

относительное и проявляется по-разному у разных специалистов. Некоторые специалисты могут позволить клиенту побеспокоить их среди ночи. Другие считают такую доступность злоупотреблением, которая может сослужить плохую службу для рабочих отношений. Тем не менее, если специалист рядом с клиентом, он, безусловно, должен быть всегда доступен если не физически, то психологически точно.

5. Принимай добрую волю клиента как должное. Опытный специалист всегда имеет в виду стремление клиента изменить свою жизнь к лучшему, даже когда такая посылка оказывается ложной. Соппротивление со стороны клиента вовсе не говорит о его злых умыслах. Некоторые специалисты иногда с излишней легкостью бросают "трудных" клиентов. Компетентный же специалист всегда спрашивает себя, в какой степени он сам виновен в том, что не сложились отношения с клиентом. С другой стороны, не имеет смысла продолжать попытки работать с клиентом, если эта работа не приносит пользы.

6. Проявляй отзывчивость тогда, когда она разумна. Когда самим социальным работникам требуется помощь, они стараются подобрать себе такого специалиста, который был бы и компетентен, обладал опытом, имел хорошие рекомендации и был бы отзывчив. Теплота – это только один из возможных вариантов проявления уважения, но далеко не всегда это лучший способ. Не каждый клиент реагирует адекватно на проявление теплоты как на выражение уважительного к себе отношения. Специалист выражает свою теплоту в зависимости от того, необходима она клиенту или нет, и никогда – в зависимости от своих собственных потребностей. Он всегда должен быть дружелюбным, четко представлять себе, что теплота, характерная для близких друзей, отличается от теплоты, которую проявляет специалист при оказании помощи клиенту

7. Помоги клиенту пройти через боль. Для многих клиентов процесс работы со специалистом может оказаться очень болезненным. Специалист должен выразить свое уважение к клиенту, помогая ему пройти через данный этап в его жизни. При этом он никогда не должен помогать клиенту пытаться уйти от этой боли. В этой установке уважение к клиенту проявляется с самого начала в том, что клиент должен заплатить определенную плату за то, чтобы изменить свою жизнь к лучшему. Уважение проявляется в требовательности и одновременно в предложении помочь клиенту выполнить эти требования.

8. Будь искренним. Быть искренним означает быть самим собой, открыто делать одни вещи и не делать другие. В практике социальной работы сформировались определенные правила, связанные с этим этическим принципом.

Правило 1. Не преувеличивай свою роль. Осознание себя в качестве человека, всегда готового прийти на помощь другим людям, не позволяет настоящему специалисту испытывать чувства покровительства или снисхождения по отношению к ним. Но искренность его не должна быть безрассудной, способной ранить кого-либо. Слишком прямолинейный социальный работник может быть даже опасен для клиента. Быть настоящим специалистом означает, что он не должен использовать свою работу как защитную маску или как-нибудь еще, чтобы "одурачить" клиента, показать свое всемогущество.

Правило 2. Будь непринужденным, естественным. Настоящий специалист всегда тактичен со своими клиентами. Однако естественность, непринужденность не означают, что в контакте с клиентом специалист обязан каждую свою мысль облекать в слова и доводить ее до клиента.

Правило 3. Не вставай в защитную позу. Искреннему человеку нет необходимости вести оборону. Такой специалист прекрасно знает свои сильные стороны и свои недостатки и живет полноценной осмысленной жизнью. Если клиент как-то выражает свое негативное отношение к такому специалисту, последний анализирует свое поведение, которое могло спровоцировать негативные чувства клиента, пытается понять точку зрения клиента и продолжает спокойно работать с ним. Если клиент недоволен, специалист никогда не должен оправдываться, он должен перевести неприятный для него разговор в конструктивное русло, попытаться дать понять клиенту свою заинтересованность. Оставшись наедине с собой, специалист может позволить себе дать честную и откровенную оценку негативной критики клиента.

Одной из важнейших ценностей помогающего процесса является *ответственность клиента за свои действия*. Специалисты по социальной работе иногда вынуждены оказывать помощь своим клиентам в формировании чувства ответственности в условиях, которые непосредственным образом препятствуют этому процессу. Весьма не просто работать с клиентом, у которого отсутствует мотивация к ответственным поступкам. Довольно часто клиенты сами являются лютыми врагами самим себе, пренебрегая или растрачивая попусту свои силы и ресурсы, которыми реально они обладают. Специалисту необходимо знать в этой связи некоторые правила, которыми можно и нужно пользоваться в процессе оказания помощи своим клиентам:

– *помоги клиенту осознать помощь как труд*. Непосредственная контактная работа связана с тем, чтобы исследовать необходимость изменений, спроектировать и осуществить совместную с клиентом деятельность по достижению новых целей, а также научиться иметь дело с

препятствиями, мешающими изменениям к лучшему. Все это – труд, требующий к себе серьезного ответственного отношения всех субъектов;

– *помоги клиенту раскрыть необходимые ресурсы и воспользоваться ими.* Жизненная практика показывает, что клиенты располагают гораздо большим числом ресурсов для решения своих проблем и развития возможностей, чем они сами себе представляют. Специалист должен иметь изначальную установку на то, что у клиента есть необходимые ресурсы, чтобы активно сотрудничать с ним. Он должен помочь клиенту адекватно оценить их (чтобы желания клиента не опережали его реальные возможности), использовать и развивать. Особенно важно стимулировать уверенность клиента в позитивном решении даже самой сложной жизненной задачи. Он обязан знать, что психика клиента, даже в состоянии стрессовой ситуации, не так хрупка, как может казаться на первый взгляд. Специалист, который постоянно работает с установкой на психологическую хрупкость клиента, излишне щадит его. Лучшим типом отношения к клиенту может быть так называемая "строгая любовь". А степень ее проявления зависит от каждого конкретного случая. Умелый специалист с самого начала действует активно, поскольку большинству клиентов импонирует динамизм человека, который приходит к ним на помощь. Активность помогает клиенту справиться с разочарованием и действовать в конструктивном русле.

К этическим *дилеммам* социальной работы относится проблема примирения *ответственности клиента за самого себя* и влияния социальной среды, препятствующей самоопределению человека. Противоречие практической социальной работы и в том, что советы, которые дает специалист своему клиенту, могут не приниматься во внимание, поскольку специалист оставляет за клиентом право самостоятельно принимать решения и действовать так, как тот считает для себя необходимым. С другой стороны, специалист должен контролировать развитие событий вокруг клиента и в случае необходимости предпринять решительные действия, чтобы клиент сгоряча "не прыгнул с моста в реку". Контроль этот относителен, поскольку специалист должен уважать решение клиента прервать процесс работы с ним, даже когда тот, по мнению специалиста, еще не готов к разумным самостоятельным действиям себе во благо. Тем не менее, влияние специалиста на клиента, вмешательство в его жизнь всегда имеют место в социальной работе и являются, по сути дела, нравственной проблемой социальной работы.

Самое главное для специалиста – стремиться к тому, чтобы не превратить процесс оказания помощи в еще один вид притеснения человека. Клиенту необходимо помочь найти, взять и использовать свои собственные властные полномочия в организации своей жизни.

Следует помнить, что клиент и специалист в процессе взаимодействия взаимно влияют друг на друга. Влияние клиента на специалиста проявляется по-разному. Клиент может быть привлекательным или непривлекательным, и чувственное восприятие клиента социальным работником тоже может быть разным – от самых приятных ощущений до полного неприятия. Хотя специалист обязан владеть собой, но чувства остаются чувствами, и скрыть их подчас очень трудно. В этой связи специалисту приходится сознательно контролировать свое поведение. Если он себя не контролирует, то подсознательно по отношению к привлекательному клиенту он может быть менее требователен, чем это положено, а в отношении непривлекательного клиента он может непроизвольно не обратить внимания на что-то важное, о чем говорит клиент. С другой стороны, и впечатления клиента от специалиста могут повлиять позитивно или негативно на сам процесс оказания помощи. Эти ощущения могут не совпадать с действительным положением дел. Молодая девушка, у которой сложные отношения с матерью, может иметь предубеждение против специалиста – пожилой женщины. Неопытный специалист легко может попасться на крючок своих собственных предубеждений или поддаться игре клиента. Опытный специалист знает об этих "ловушках" подсознания и умеет их преодолевать. В идеале влияние в процессе социальной работы должно означать, что клиент сам решает, принимать ли ему помощь специалиста, а также учится, как использовать то ценное, что ему предлагает специалист как консультант.

Конечный результат оказания социальных услуг определяется не только этикой специалиста, но и этикой клиента. Он может снижаться из-за некоторых этических характеристик клиента.

Рассмотрим некоторые варианты формирования неэтичных установок у клиентов (Э.И. Зборовский).

1. Рентные установки больного человека. В условиях, когда заработная плата существенно не отличается от пенсии, многие больные видят в инвалидности преимущество перед трудовой деятельностью. Это побуждает их к использованию различных ухищрений и утяжелению своего состояния. Например, они могут отказываться от лечения, восстанавливающего их трудоспособность.

2. Стремление к получению социальных льгот путем подкупа специалистов. Эти отношения возникают тогда, когда клиент нарушает нормы морали и предлагает взятку тому, кто принимает важное для него решение, то есть толкает специалиста на неэтичные действия. Например, клиент, желающий получить 1 группу инвалидности (а не вторую группу, которая ему положена по состоянию здоровья), решает дать взятку

председателю МРЭК. В качестве посредника он привлекает специалиста по социальной работе.

3. Наведенная порочная этика клиента. К этой группе относятся те, кто добивается от специалистов социальных служб безнравственных решений, не преследуя при этом личных корыстных интересов. Например, очень пожилой участник Великой отечественной войны обращается к врачу с просьбой подтвердить, что по медицинским показаниям ему положен бесплатный автомобиль. Он не собирается, да и физически не может им управлять, но со слезами на глазах настаивает на выполнении просьбы в социальной службе, как оказывается только потому, что взрослые дети угрожали выгнать его из дома, если он не добьется положенной ему льготы.

Огромную группу клиентов социальных служб составляют, как известно, люди пожилого возраста, на мораль и нравственные установки которых оказала влияние идеология советской власти. Так, многие из них не принимают, а порой даже ненавидят, людей, имеющих собственное мнение, отличное от позиции власти или большинства общества. Они хорошо помнят, что такого человека следует считать «врагом народа» и до сих пор убеждены в правомерности такой оценки. Переубедить их невозможно. Сможет ли специалист по социальной работе примирить этих людей в случае необходимости? Каков будет результат его усилий?

Таким образом, специалисту при взаимодействии с клиентом необходимо быть образцом личного поведения, в работе руководствоваться в первую очередь интересами клиентов; делать все возможное, чтобы способствовать максимальной самостоятельности клиентов; действовать в соответствии с ценностями, моральными нормами и предназначением своей профессии.

ЛЕКЦИЯ 10. ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1.1 Этические принципы современных деловых отношений

В современной интерпретации понятие «профессиональная роль» включает в себя не только способности к выполнению должностных обязанностей, но и навыки взаимоотношений с внешним окружением (коллегами, руководством, подчиненными, клиентами, партнерами и др.) в процессе реализации профессиональных задач (А.П. Егоршин, И.Н. Кузнецов, Г.П. Медведева и др.).

Соблюдение этики деловых отношений является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и

организации в целом. Этике деловых отношений уделяется в последнее время все большее внимание. Это выражается в увеличении объема обучающих программ в системе вузовской и послевузовской подготовки. Работодатели уделяют все большее внимание вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений при приеме на работу, а также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли. Выполнение сотрудниками какой-либо организации норм и правил этики деловых отношений становится ее «визитной карточкой» и определяет во многих случаях тот факт, будет ли партнер или клиент в дальнейшем иметь дело с данной организацией, и насколько эффективно будут строиться их взаимоотношения.

Особое значение приобретает соблюдение этических норм и стандартов поведения в социальной работе. Во-первых, потому, что неправильно построенные отношения неизбежно отразятся на эффективности работы. Во-вторых, профессионально необходимые качества личности специалиста, уровень его культуры, осознание долга предполагают отсутствие взаимоотношений, основанных на зависти, корысти, недоверии и др. Поэтому, если нарушается профессиональная этика, случается выяснение отношений, сопровождаемое неуважением, оскорблениями, неконтролируемой эмоциональностью, то это следует расценивать, как *первый признак профессиональной непригодности* того, кто позволяет себе данное поведение. Каким бы знающим ни был этот специалист, в конечном счете от него вреда больше, чем пользы, и следует предпринять попытки разрушить данное поведение. Тем не менее, вопрос о соблюдении/нарушении этических норм и принципов остается по-прежнему достаточно актуальным для науки и практики.

Принципы этики деловых отношений – обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые регулируют поведение участников деловых отношений.

В работе американского социолога Л. Хосмера сформулированы *современные этические принципы делового поведения*, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой.

1. Никогда не делай того, что не *в твоих долгосрочных интересах* или интересах твоей компании. Принцип основан на учении древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей,

2. Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что действительно *честное, открытое и истинное*, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению.

3. Никогда не делай того, что *не есть добро*, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель. Принцип основан на заповедях всемирных религий, призывающих к добру и состраданию.

4. Никогда не делай того, что *нарушает закон*, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества. Принцип основан на учении Т. Гоббса и Дж. Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за благо.

5. Никогда не делай того, что не ведет к *большему благу, нежели вреду* для общества, в котором ты живешь. Принцип основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом и Дж. С. Миллом.

6. Никогда не делай того, чего ты *не желал бы испытать от других*, оказавшихся в похожей ситуации.

7. Никогда не делай того, что *ущемляет установленные права других* (принцип основан на взглядах Ж. Ж. Руссо и Т. Джефферсона на права личности).

8. Всегда поступай так, чтобы *максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат*.

9. Никогда не делай того, что *могло бы повредить слабейшим* в нашем обществе.

10. Никогда не делай того, что *препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию* (принцип основан на теории Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества).

Указанные принципы в той или иной степени присутствуют и признаются справедливыми в различных деловых культурах.

1.2 Содержание этических норм взаимоотношений в профессиональных кодексах социальных работников

Основа профессиональных отношений и общения – профессиональные интересы и убеждения. Продуктивность профессиональных отношений предполагает: 1) уважение доверия коллег; 2) оказание помощи коллегам в осуществлении профессиональных компетентных действий.

Международные этические стандарты поведения специалистов в отношениях с коллегами предполагают, что они должны:

– признавать образование и подготовку коллег, расширяя сотрудничество с ними

– признавать право коллег и других профессионалов на собственное мнение относительно практики социальной работы. Критиковать их мнение следует корректно.

– создавать возможности обмена знаниями, умениями и идеями с коллегами и профессионалами из других областей.

– привлекать внимание соответствующих учреждений внутри профессии и вне ее к нарушениям специалистами профессиональной этики.

– защищать коллег в случае несправедливого отношения к ним.

Профессионально-этическим кодексом социального работника России, принятым в 1994 году, предусматривается, что:

– при работе с клиентом специалист честно представляет данные о квалификации, точке зрения, творческих находках коллег

– при замещении коллеги действует в интересах его репутации, не допускает демонстрации своего превосходства

– с клиентом своих коллег специалист должен обращаться внимательно, вести их дела с полной профессиональной отдачей

– специалист не должен брать на себя ответственность за клиента коллеги без соответствующих согласований с коллегой

– не использует в своих интересах конфликт коллеги с начальством

– использует арбитраж или объективное посредничество при разрешении собственных конфликтов с коллегой, требующих немедленного разрешения

– являясь экспертом, наставником, руководителем коллег, специалист должен доброжелательно, спокойно и подробно доводить до их сведения условия совместной работы и отношений.

Этическая ответственность социальных работников перед коллегами достаточно подробно и содержательно отражена в *Этическом кодексе Национальной Ассоциации социальных работников США*. Представленные принципы и нормы в большинстве своем могут стать этической основой взаимоотношений специалистов других стран, в том числе и Беларуси.

Ведущим требованием признается *принцип уважения*, в соответствии с которым социальные работники должны относиться к коллегам с уважением, аккуратно и справедливо высказываться о квалификации, взглядах и обязательствах коллег; избегать негативной критики коллег в беседах с клиентами и другими профессионалами; сотрудничать с коллегами.

Другим важным требованием является *принцип конфиденциальности*, содержанием которого в контексте этики взаимоотношений выступает необходимость сохранять в тайне конфиденциальную информацию, рассказанную коллегами в ходе их

профессиональных отношений и дел. Кроме того, необходимо стремиться к тому, чтобы коллеги всегда осознавали ту ответственность, которая лежит на профессии в плане сохранения конфиденциальности и исключений, связанных с ней.

Этическим кодексом предусмотрены нормы взаимоотношений в различных профессиональных ситуациях.

1. *Споры, в которых участвуют коллеги.* Социальные работники не должны использовать в собственных целях споры между коллегами и работодателем с целью занять более выгодное положение или ради преследования собственных интересов. Они не должны использовать клиентов в спорах с коллегами или привлекать клиентов к любым конфликтам между социальным работником и его коллегами.

2. *Консультирование.* Социальные работники должны искать совета и консультаций у своих коллег, когда такие консультации служат лучшим интересам клиента. При этом они должны консультироваться только с теми коллегами, которые проявили знания, эрудицию и компетентность, связанные с предметом консультации.

3. *Обращение за помощью.* Социальные работники, должны направлять клиентов к другим профессионалам, если они специализируются в области потребностей клиента и потому помогут в полном решении его проблем, или тогда, когда работник видит, что не справляется и что ему нужна помощь. При этом они должны предпринимать необходимые шаги к тому, чтобы правильно переложить ответственность и открыть, с согласия клиента, всю необходимую информацию этим профессионалам. Социальные работники не должны давать или получать деньги за направление клиента, если при этом направляющим социальным работником не осуществляется никакой профессиональной услуги.

4. *Сексуальные отношения и сексуальное посягательство.* Социальные работники, работающие в качестве наставников или начальников, не должны вступать в сексуальные отношения с другими начальниками, студентами, коллегами, над которыми они начальствуют. Сексуальное посягательство включает сексуальное заигрывание, сексуальное домогательство, просьбы о сексе, обычные ухаживания и другие формы поведения сексуального характера.

5. *Несостоятельность и некомпетентность коллег.* Социальные работники, которые знают о несостоятельности и некомпетентности коллег как специалистов в области социальной работы, должны прежде всего поговорить с коллегой в подходящее время и помочь ему/ей предпринять необходимые шаги. Если коллега не предпринял необходимых шагов к разрешению ситуации, они должны обращаться в высшие органы,

установленные работодателями, агентствами, НАСР, регулятивными или лицензирующими органами и другими профессиональными организациями.

6. *Неэтичное поведение коллег.* Социальные работники должны принимать надлежащие меры по пресечению, расстройству, обнародованию и исправлению неэтичного поведения коллег. Они должны искать решение проблемы через обсуждение ее с этим коллегой в подходящее время, когда беседа может быть продуктивной. Если нужно, социальные работники, убежденные в неэтичном поступке коллеги, должны действовать через формальные каналы (например, обратиться в государственный лицензирующий совет или регулятивный орган, или же в комиссию НАСР или другую комиссию). Если коллегу несправедливо обвиняют в неэтичном поведении, то социальные работники должны его защищать.

ЛЕКЦИЯ 11. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

1.1 Принципы этикета в социальной работе

Этикет – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям. Этикет является феноменом, исторически и культурно изменяющимся. С изменением сущности общественных отношений меняется и их форма, отраженная в этикете. Современный этикет стал более простым, практичным и демократичным. В основе всех манер лежит требование не мешать и не усложнять жизнь другому человеку и самому себе (Д.С. Лихачев).

Знание и соблюдение этика рассматривается как один из признаков культуры человека. Чтобы строить свое поведение в соответствии с правилами этикета, необходимо следовать его принципам, в которых отражены моральные требования, предъявляемые к культуре отношений.

Основных *принципов* этикета 4 (Л.С. Лихачева):

1. *Принцип гуманизма.* Принцип воплощается в таких требованиях к поведению как точность, вежливость, тактичность, скромность, чуткость, внимательность.

Точность проявляется прежде всего в верности данному слову. Социальный работник, к сожалению, не всегда может сделать для своего клиента или для коллеги все то, что хотел бы. Поэтому иногда вместо «я сделаю» следует говорить «я попытаюсь сделать», объясняя при этом, чем вызваны сложности. Но если он уверен в осуществимости задуманного и дал слово что-либо сделать, он должен это выполнить. Тот, кто точен,

умеет ценить чужое время, не опаздывая и не заставляя ждать понапрасну; знает цену словам, отказываясь давать легкомысленные и невыполнимые обещания; не вводит в заблуждение, вольно трактуя и букву, и дух достигнутой договоренности.

Вежливость проявляется в соблюдении правил приличия, воспитанности и учтивости человека. Показная вежливость, как правило, никого не обманывает, но не редко оскорбляет.

Тактичность – чувство меры, умение не допускать высказываний, которые могут поставить человека в неловкое положение, обидеть или унижить его, выставить в нелепом или смешном виде.

Скромность предполагает умение сопоставить самооценку с мнением о себе окружающих и не переоценивать себя, умеренность в требованиях к другим и повышенную требовательность к себе, сдержанность в обнаружении своих достоинств и заслуг.

Чуткость включает в себя способность понимать и считаться с переживаниями других, улавливать различные оттенки настроения, способность доставлять человеку как можно меньше неприятностей и неудобств.

Внимательность – это проявление подлинного интереса к человеку, которое предполагает сосредоточенность на нем, отсутствие отвлечений во время общения, чуткость.

Все описанные выше проявления специалиста должны быть естественными. Если они лишены внутренней духовной основы и являются лишь результатом профессиональной тренировки или актерского мастерства, клиент сразу почувствует наигранность.

2. *Принцип целесообразности действий.* Основные правила современного этикета содержат в той или иной форме требования не доставлять своими действиями хлопот окружающим и самому себе. При этом этикет не догматичен, поскольку жизнь сложнее любого свода правил или кодекса, и описать правилами все возможные ситуации нельзя. Поэтому современный этикет требует не заучивания правил, а творческого использования их применительно к конкретным ситуациям. Деятельность специалиста целенаправленна, поэтому все действия необходимо соотносить с общей целью деятельности в данный конкретный момент. Так, если стоит задача проконсультировать клиента по поводу его льготы, то нецелесообразно, а значит неэтично, обсуждать с ним экономическую или политическую ситуацию в стране.

3. *Принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения).* Дени Дидро этот принцип сформулировал так: «Недостаточно делать добро, надо делать его красиво». Эти слова в полной мере можно отнести к социальному работнику. Этикет требует, чтобы форма, т. е. по-

ведение и внешний вид человека, соответствовала его содержанию, т. е. душевным качествам личности, поэтому поведение, внешний вид специалиста должны быть эстетичными и привлекательными. Понятие красоты сочетается с такими понятиями как чистота, аккуратность, умеренность, гармония.

4. *Принцип учета народных обычаев и традиций.* Этот принцип важно соблюдать в работе потому, что каждый народ имеет собственную невербальную знаковую систему, собственные обычаи и традиции, многие из которых свято чтут современники. И социальному работнику, чтобы случайно не попасть в неловкое положение, следует изучать традиции и обычаи того народа, с представителями которого он работает.

Правила поведения в разных жизненных ситуациях различны, однако в целом они соответствуют приведенным выше принципам этикета. В повседневной деятельности социальный работник должен руководствоваться этими принципами, чтобы случайно не поставить ни своего клиента, ни коллег в неловкое положение.

1.2 Особенности этикета в типичных ситуациях деятельности социального работника

Типичными ситуациями в профессиональной деятельности социального работника являются знакомство, повторная встреча с клиентом, консультирование, повседневное общение (например, в стационаре), общение с окружением клиента.

Знакомство. Знакомство с клиентом может произойти в стенах учреждения или дома у клиента. Вне зависимости от того, где будет происходить первая встреча, к ней нужно подготовиться.

В первую очередь, следует наметить вопросы, которые необходимо задать клиенту, и составить схему беседы. Необходимо тщательно продумать манеру своего поведения: она должна быть достаточно деловой, но не сухой, спокойной и доброжелательной. Клиент должен чувствовать, что он пришел туда, где его ждут, именно он и его проблемы в центре внимания социального работника. Даже если лимит времени исчерпан, не следует давать понять клиенту, что социальный работник – человек чрезвычайно занятый, что у него есть дела поважнее, и что этот его посетитель – всего лишь один из многих других. Для каждого человека его личные проблемы имеют гораздо большее значение, чем проблемы всех остальных, они субъективно представляются ему наиболее актуальными и серьезными, и поэтому торопливость и откровенная невнимательность социального работника в конце затянувшейся встречи для клиента оскорбительны и неприятны.

Одежда социального работника имеет большое значение при знакомстве с клиентом. Социальный работник чаще всего имеет дело с клиентами малообеспеченными, поэтому показной «шик» в одежде и облике неприемлем – это будет оскорблять клиентов, вызовет их негативное отношение к социальному работнику и системе социальной защиты вообще. Не лучшее впечатление произведет и одежда неопрятная. В любом случае одежда не должна привлекать внимание к себе или тем более переключать внимание на себя – это сделает клиента рассеянным, а общение – менее активным.

Беседу следует начинать с приветствия и представления. Представляясь, социальный работник должен назвать свое имя, отчество, фамилию и должность. Если договоренность о встрече была достигнута ранее (например, по телефону), следует упомянуть об этом, чтобы клиент знал, что с ним беседует именно тот специалист, с которым он уже разговаривал. Если же произошла неожиданная замена социального работника, следует объяснить причину этого.

Выясняя сущность проблемы клиента и его мнение по поводу необходимой помощи, следует в корректной форме задать уточняющие вопросы, так как не каждый клиент может говорить логично и по существу проблемы; волнение и растерянность человека также могут повлиять на ход беседы.

Получив всю нужную информацию, важно в присутствии клиента внимательно просмотреть записи, чтобы удостовериться, что ни один существенный вопрос не упущен, и затем кратко повторить клиенту ключевые моменты беседы, чтобы он мог убедиться, что его поняли. Если возникает необходимость в дальнейших встречах, то социальному работнику и клиенту следует договориться о времени их проведения и назначить конкретный день и час. Если предполагается, что встреча потребуется после завершения определенного этапа работы, следует договориться об уточнении сроков встречи по телефону, причем инициативу в установлении связи следует проявить социальному работнику.

Если первая встреча с клиентом происходит в учреждении социальной защиты, то день приема устанавливается заблаговременно и соблюдается неукоснительно. Не следует менять дни приема, если, например, они проводятся в определенные графиком работы учреждения дни недели или месяца – не зная об изменениях, клиент может напрасно потерять время.

Организуя прием, следует подумать о его длительности. Безусловно, каждого клиента надо выслушать, однако это не означает, что время приема одного клиента может растягиваться до бесконечности – ожидание

в коридорах не принесет удовольствия остальным пришедшим на прием клиентам. Понимая это, социальный работник должен стараться ограничить время приема одного клиента 30 минутами и стремиться к соблюдению установленного графика. Необходимо также позаботиться об элементарных удобствах для ожидающих приема посетителей – в приемную следует поставить стулья или кресла.

Если запись на прием ведется заранее, необходимо принимать клиентов в порядке очередности в соответствии с назначенным временем. Клиенты, пришедшие без предварительной записи, также должны быть приняты, однако в последнюю очередь – им следует разъяснить, что ранее записавшиеся клиенты должны быть приняты в назначенное время. Однако бывают ситуации, когда пришедший без предварительной записи клиент по объективным причинам не может ожидать. В этом случае его можно принять вне очереди, заручившись предварительно согласием ожидающих.

Помещение, где проводится прием, должно быть чистым, проветренным и достаточно свободным, даже если оно невелико.

Для записи информации, деловых заметок следует подготовить ручку и блокнот (тетрадь), а не листы писчей бумаги – клиент также, как и социальный работник, знает, что они быстро теряются. Стол социального работника должен быть максимально свободным – лишние документы, папки и тем более посторонние вещи на столе скажут отнюдь не о деловитости работника, а, скорее, о его неорганизованности и неподготовленности к встрече.

Существуют определенные рекомендации, касающиеся расположения собеседников в процессе общения. Лучшим вариантом считается тот, когда оба собеседника сидят, расположившись под углом 45 градусов относительно друг друга. Такая позиция дает возможность в первую очередь клиенту чувствовать себя увереннее, раскованнее и защищеннее.

Если первая встреча происходит по месту жительства клиента, то социальный работник должен уточнить удобное для клиента время встречи. Если встреча происходит в холодное время года, социальному работнику, войдя в квартиру, следует снять верхнюю одежду. Если он будет находиться в помещении в пальто, клиент может сделать вывод, что встреча происходит между делом, «на бегу». В доме клиента не всегда удастся следовать рекомендациям относительно взаимного размещения собеседников. Эти вопросы решаются клиентом, и социальный работник не должен навязывать свои правила. Однако он может принять меры к тому, чтобы избегать взгляда в упор. Работнику социальной службы не

следует также открыто изучать обстановку, если этого не требуют интересы дела и не предложено клиентом.

Не рекомендуется принимать предложения клиента пообедать или выпить чай – клиенты социальных служб чаще всего люди малообеспеченные, и гостеприимство им в буквальном смысле слова может дорого стоить. Нужно деликатно отклонить предложение, поблагодарив. Однако правильнее будет заранее выбрать время встречи, чтобы не угодить к столу.

Консультирование. Консультирование является наиболее деликатной формой общения с клиентом. Социальному работнику, проводящему консультацию, следует в первую очередь помнить, что клиент пришел за советом, а не за тем, чтобы выслушивать нотации, поучения или получить оценку своих качеств. Тон беседы ни в коем случае не должен быть нравоучительным, а тем более обличительным – он должен быть дружеским, даже если клиента есть за что осуждать.

Прежде чем давать рекомендации, следует задать дополнительные вопросы клиенту для получения всей необходимой информации. Необходимо выяснить также, что именно от консультации ждет клиент. После того, как социальный работник собрал достаточную информацию и принял решение, он может рекомендовать своему клиенту возможные варианты решения проблемы. Следует рассматривать все аспекты (правовые, психологические, бытовые, медицинские и т.п.), а также негативные последствия любого варианта.

При этом не следует настаивать на выборе одного из них – это право принадлежит клиенту. Если клиент настойчиво требует конкретных рекомендаций, то следует избегать их, поскольку, несмотря на заинтересованность клиента в благополучном разрешении проблемы, он мог некоторые подробности дела забыть или попросту не придать им значения и поэтому не сообщить консультанту, а без них конкретика просто невозможна.

Кроме того, обладая вполне определенными личностными качествами, клиент скорее всего поступит в соответствии именно с ними, хотя в случае неблагоприятного исхода винить будет главным образом социального работника.

Если клиенту необходимо несколько консультаций, следует сразу обговорить, когда и по какому поводу будет проведена следующая. Социальный работник может проявить настойчивость – это поможет клиенту мобилизоваться и выполнить запланированные действия своевременно. Если же срок следующей консультации точно установить невозможно, необходимо договориться о способах взаимного информирования. Консультационная работа прекращается, когда проблема

клиента решена или по его желанию. Если клиент неожиданно перестал посещать консультации, социальному работнику следует связаться с ним и выяснить, почему это произошло.

Постоянное общение. Такого рода общение с клиентом имеет место во время его пребывания в стационарном учреждении, во время надомного обслуживания, то есть в тех случаях, когда встречи с клиентом происходят постоянно и регулярно, иногда в течение многих лет. Это накладывает на социального работника определенные обязательства. Повседневные встречи предполагают более или менее близкое знакомство, поэтому и приветствие, и беседа могут носить менее официальный характер. Но, несмотря на то, что знакомство может быть достаточно длительным, общение с клиентом не должно стать фамильярным. Вульгаризмы в общении с клиентом недопустимы.

Приветствуя клиента как старого знакомого, следует обратить внимание на его внешний вид, отметить в разговоре положительные изменения. Тем самым социальный работник продемонстрирует свое внимание к клиенту и в то же время сделает ему комплимент. Рекомендуется узнать, произошли ли изменения в жизни клиента – в состоянии его здоровья, в отношениях с семьей и на работе, т.е. спросить о том, что волнует клиента и что, собственно, является предметом совместной деятельности. Даже если социальный работник полностью осведомлен об обстоятельствах клиента, следует дать ему высказаться. И не только потому, что необходимо знать точку зрения клиента. Это нужно в первую очередь для того, чтобы клиент, даже находящийся в стационаре и нуждающийся в постоянном и полном уходе, т.е. физически ослабленный и беспомощный, не переставал чувствовать себя активным участником событий, чьи действия и мнения важны, ценны и целесообразны.

Находясь в стационаре, клиент в большей или меньшей степени испытывает коммуникативный голод, возможно даже чувство одиночества. Социальный работник призван восполнить недостающие социальные связи, быть при необходимости источником информации и терпеливым собеседником, с которым клиент хотел бы обсудить интересующие его вопросы, даже если они не относятся к делу прямо и носят характер беседы по душам или даже имеют отвлеченный характер.

Одинокому клиенту социальный работник чаще всего заменяет семью – никогда не существовавшую или утраченную по разным причинам. В этом случае социальный работник должен максимально способствовать восполнению дефицита родственных связей клиента. В его отношениях с клиентом должны присутствовать не только профессиональный интерес, но и чисто человеческие чувства. Вместе с тем

следует помнить, что, как бы искренне не стремился социальный работник сыграть роль члена семьи для своего клиента, роль супруга (супруги) является этически невозможной и неприемлемой.

Работа с клиентом в медицинском учреждении. Несколько иначе должны строиться отношения с клиентом, находящимся в стационарном медицинском учреждении (больнице, санатории и т. п.), хотя и в этом случае предполагается регулярный длительный контакт. В такой ситуации социальный работник выполняет роли психотерапевта и активного помощника медицинского персонала. Для успешного выполнения этой миссии социальный работник при первом же посещении медицинского учреждения должен представиться лечащему врачу и получить всю необходимую информацию о состоянии больного, диагнозе, прогнозах лечения, рекомендациях.

При регулярных посещениях своего клиента социальный работник должен основное внимание уделять его самочувствию и тактично помогать ему в выполнении рекомендаций лечащего врача. Не следует пугать больного его состоянием здоровья, но и делать вид, что болезнь пустяковая – оскорбительно для больного человека.

В отношениях с больным клиентом следует проявлять внимание, чуткость, заботу и оптимизм. Однако чрезмерно оптимистичное отношение к течению действительно тяжелого заболевания неуместно. Это может привести к противоположному результату: клиент почувствует обман и лишней раз убедится в тяжести своего состояния. В таких случаях наиболее уместен оптимизм умеренный. Социальный работник должен сообщить клиенту, что знает о тяжести болезни, но надеется на то, что клиент сможет мобилизовать максимум сил для борьбы с ней, а для этого в первую очередь необходимо сохранять присутствие духа и тщательно соблюдать предписания лечащего врача. То есть и в этом случае следует подчеркивать необходимость активной позиции клиента.

Навещая больного, следует соблюдать установленные часы посещений, приносить только разрешенные продукты и вещи. Лечение, как правило, не заканчивается в стационаре — чаще всего клиенту предписывается пройти более или менее длительную реабилитацию. Социальный работник в этой ситуации помогает своему клиенту проводить реабилитационные мероприятия, организуя эту его деятельность и поддерживая его морально.

Общение с социальным окружением клиента. Такого рода контакты устанавливаются социальным работником по мере необходимости с согласия клиента, поэтому инициатива в установлении контактов должна исходить от последнего.

Социальный работник, предлагая окружению клиента сотрудничество, должен сообщить о своем статусе, роли и целях предполагаемого сотрудничества, разъяснением и убеждением заинтересовывая близких клиента в совместных действиях. Следует помнить, что принуждение к сотрудничеству неуместно.

Для первой встречи целесообразно пригласить близких клиента в учреждение социальной защиты – это позволит создать соответствующую обстановку для беседы. В этом случае рекомендации по поведению и действиям социального работника не будут отличаться от тех, которые были даны ранее по случаю общения с клиентом. В дальнейшем встречи могут происходить по мере необходимости как в помещении социальной службы, так и по месту работы или жительства близких клиента. При каждой встрече целесообразно обмениваться информацией о результатах деятельности и координировать планы на будущее. По итогам работы каждому из участников совместной деятельности следует высказать слова благодарности.

Работа с представителями учреждений и организаций. Социальному работнику в силу его должностных обязанностей приходится одноразово или длительно контактировать со множеством учреждений и организаций. При необходимости непосредственной встречи с представителями организаций место и время встречи должны оговариваться заранее. Заранее должен оговариваться и перечень вопросов для совместного обсуждения и решения, а также круг лиц, чье присутствие желательно и необходимо. Назначать встречу на улице даже для решения короткого вопроса (например, для получения подписи на заранее составленном и одобренном документе) не рекомендуется.

На встречу, в каком бы учреждении она ни происходила, следует являться без опозданий. К деловой части беседы желательно переходить сразу же после короткого приветствия – это является признаком уважения к партнеру, знаком того, что вы цените его время. Если во встрече участвует несколько представителей различных равноправных организаций, отношения участников должны быть партнерскими, что не исключает возможности в интересах дела поручить координацию деятельности и контроль над нею представителям одной из организаций.

В ходе совещания следует внимательно выслушать мнение каждого из участников встречи и в случае несогласия с ним аргументировано возразить. Даже уверенность в собственной правоте и заблуждениях партнеров не дает социальному работнику права повышать голос, перебивать собеседников или игнорировать чужое мнение.

Итоговый документ должен отражать коллективно выработанное мнение и быть доступным для ознакомления всем заинтересованным

лицам – каждому желающему необходимо выдать один экземпляр документа. В случае, если итоговый документ представлен в виде плана совместных действий, следует заранее оговорить формы, порядок контроля отдельных пунктов плана и участие в контрольных мероприятиях представителей заинтересованных организаций. При назначении ответственных за выполнение конкретных мероприятий плана следует учитывать возможности каждого из партнеров и по итогам контроля с каждого спрашивать только в пределах его ответственности. Неэтично возлагать ответственность за неудачу на того, кто объективно не в состоянии был выполнить поручение или не являлся ответственным за него.

Контакты со спонсорами. Такие контакты устанавливаются социальными работниками и службами в интересах их деятельности и имеют своей целью оказание помощи клиентам. Поскольку социальные работники заинтересованы в контактах больше, чем спонсоры, следует при назначении времени и места встречи учитывать интересы и возможности в первую очередь потенциальных спонсоров. Спонсорам следует четко объяснить, какого рода требуется помощь и в каком объеме. Практика показывает, что спонсоры избегают давать социальным службам деньги, предпочитая оплачивать счета или предоставлять товары или услуги. Поэтому, готовясь к встрече, необходимо подготовить предварительный расчет (смету) затрат на приобретение необходимых товаров или услуг. Уместно иметь с собой пояснительную записку, из которой спонсор мог бы почерпнуть необходимую информацию о предполагаемом использовании предоставленных им средств, товаров или услуг: кем, где, как и с какой целью будет осуществлено использование.

Проводя работу со спонсорами, социальный работник должен помнить, что выделение средств социальной службе на ее нужды или нужды клиентов для спонсоров является добровольным делом, актом милосердия. Это требует от социального работника проявления особого достоинства и такта, находчивости (поскольку он, хотя и от имени клиентов в большинстве случаев, выступает в роли просителя), а также знания проблем клиентов и их нужд, умения убеждать собеседника. Особо сердечно следует благодарить спонсоров за оказанную помощь не только от своего имени, но и от имени клиентов.

Телефонный разговор. Разговор по телефону является неотъемлемой частью профессиональной деятельности социального работника. Разговоры по телефону могут происходить с клиентами, коллегами, представителями спонсорских и других организаций и т. п. Поэтому для социального работника важно знать основные правила общения по телефону.

Общение по телефону начинается с ожидания ответа на вызов абонента. Правила современного этикета рекомендуют не звонить рано утром или поздно вечером (если это не было оговорено вашим абонентом заранее), ожидать ответа на вызов в продолжение 5-7 гудков. Однако социальному работнику, имеющему дело с клиентами пожилыми, обладающими ослабленным здоровьем, следует ждать дольше – в течение такого короткого времени клиент может не успеть подойти к телефону.

Разговор всегда следует начинать с приветствия. Этикет рекомендует соблюдать определенные временные рамки телефонного разговора – не больше 5 минут (исходя из того, что более обширная информация требует очной встречи). Однако социальный работник, определяя длительность разговора, должен ориентироваться по ситуации – неловко комкать разговор, если клиент что-то не понял, не расслышал, попросил повторить или объяснить. Соблюдение обычных форм речевого этикета, о которых говорилось ранее, обязательно и при телефонном разговоре. Первым должен положить телефонную трубку клиент.

Соблюдение этикета будет способствовать повышению эффективности деятельности и отдельного специалиста, и всей службы.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Семинарское занятие 1. СУЩНОСТЬ ЭТИКИ И ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ ЭТИЧЕСКИХ ИДЕЙ (2 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Характеристика этики как науки: определение, предмет, виды, структура.
2. Понимание этики философами античности.
3. Возникновение и развитие морали.
4. Центральные проблемы этики: добра и зла, нравственной свободы и ответственности, соотношение должного и сущего.

Задания.

1. Проиллюстрируйте специфичность морали и нравственности различных культурных эпох примерами из истории, литературы, искусства.
2. Как Вы думаете, что дало основание Ф. Ницше утверждать: «Жизнь в сопровождении морали невыносима»?
3. Определите свою позицию по отношению к двум библейским принципам: «Люби ближнего твоего и ненавидь врага твоего» (Ветхий завет), «Любите врагов ваших, благословляйте проклинающих вас, благотворите ненавидящим вас» (Новый завет). Какой из принципов Вы разделяете и почему?
4. Как Вы думаете, что побуждает человека делать зло?

Литература

- 1 Зеленкова, И.Л. Этика: учебное пособие для студентов вузов / И.Л. Зеленкова. – Минск: ТетраСистемс, 2003. – 352 с.
- 2 Зеленкова, И.Л. Этика: тексты, комментарии, иллюстрации: хрестоматия / И.Л. Зеленкова. – Минск: ТетраСистемс, 2001. – 480 с.
- 3 Медведева, Г.П. Этика социальной работы / Г.П. Медведева. – М.: Владос, 2002. – 239 с.
- 4 Мишаткина, Т.В. Этика: Практикум. Пособие для студентов вузов / Т.В. Мишаткина. – Минск: ТетраСистемс, 2003. – 320 с.
- 5 Словарь по этике / Под ред. А.А. Гусейнова, И.С. Кона. – М.: Просвещение, 1989. – 432 с.
- 6 Этика: учебник / под общ.ред. А.А. Гусейнова, Е.Л. Дубко. – М.: Гардарики, 2003. – 496 с.

Семинарское занятие 2. ВЗАИМОСВЯЗЬ МОРАЛЬНО-НОРМАТИВНОЙ РЕГУЛЯЦИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ (2 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Моральная направленность социальной работы (нормативность, императивность, оценочность).
2. Роль моральных принципов и норм в современном обществе.
3. Моральные принципы: сущность и противоречия осуществления.
4. Причины и последствия нарушения людьми моральных принципов и норм.
5. Совесть как внутренний механизм регуляции поведения человека в обществе.
6. Общественное мнение как один из внешних механизмов регуляции поведения человека.

Задания.

1. Оцените высказывания выдающихся людей о совести: «Совесть обычно мучит не тех, кто виноват» (Э.М. Ремарк), «С совестью можно заключить перемирие, но прочный мир – никогда» (А. Онсеншерн).
2. Приносит ли счастье человеку следование моральным принципам? Ответ аргументируйте.
3. Существует точка зрения, состоящая в том, что общественное мнение отвергает людей, которые поступают «не так, как все», тем самым оно препятствует развитию индивидуальности человека. Следуя общественному мнению, человек попадает в зависимость от общества. Если общественное мнение воспринимается людьми зачастую отрицательно, почему все-таки не принято отвергать его? Сформулируйте свою точку зрения.
4. Следует ли вносить моральные показатели в Положение о премировании специалистов социальной службы? Почему?

Литература

- 1 Зеленкова, И.Л. Этика: учебное пособие для студентов вузов / И.Л. Зеленкова. – Минск: ТетраСистемс, 2003. – 352 с.
- 2 Мишаткина, Т.В. Этика: Практикум. Пособие для студентов вузов / Т.В. Мишаткина. – Минск: ТетраСистемс, 2003. – 320 с.
- 3 Махова, Н.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / Н.П. Махова, В.А. Филатов. – Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003. – 90 с.
- 4 Панин, Д.М. Этические законы в жизни человека / Д.М.Панин. Теория густот. – М.: Центр, 1993. – 146 с

Семинарское занятие 3. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Значение профессиональной этики для личности и деятельности социального работника.
2. Факторы, определяющие необходимость этической регламентации поведения и деятельности социального работника.
3. Характеристика основных понятий этики социальной работы.
4. Пути и средства формирования нравственной культуры работников социальных служб.

Задания.

1. Определите, какая из формулировок цели наиболее соответствует сущности социальной работы в ее международном понимании:
 - «Конечной целью социальной работы является защита физического, психического и социального благополучия человека» (Э.И. Зборовский, В.Л. Ключня);
 - «Цель социальной работы – способствовать решению проблем и улучшению условий жизнедеятельности клиента» (Г.П. Медведева);
 - «Главное в социальной работе – активизировать внутренние ресурсы человека для решения собственных проблем и создавать благоприятные общественные условия для достижения этих целей» (М.Ю. Горбунова).
2. Сформулируйте цель этики социальной работы.
3. Подберите примеры, иллюстрирующие проявление основных групп функций этики социальной работы в практической деятельности специалиста по социальной работе.
4. В литературе по этике поступок определяется как мотивированное действие или бездействие человека, которое имеет последствия для других людей, и поэтому может быть оценено в критериях добра и зла. Какие требования предъявляются с точки зрения этики к основным элементам поступка социального работника?

Литература

- 1 Капто, А.С. Профессиональная этика / А.С. Капто. – М.-Ростов н/Д.: Изд-во СКАГС, 2006. – 187 с.
- 2 Медведева, Г.П. Этика социальной работы / Г.П. Медведева.– М.: Владос, 2002. – 239 с.

3 Медведева, Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Г.П. Медведева. – М.: Изд. центр «Академия», 2007. – 272 с.

4 Шмелева, Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала: учеб. пособие: для высш. учеб. завед. / Н.Б. Шмелева. – М.: Дашков и К, 2006. – 196 с.

5 Фирсов М.В. Профессионально-этические принципы социальной работы и их исторические корни / М.В. Фирсов // Профессионально-этические нормы социальной работы. – М.: РИЦ Консорциума «Социальное здоровье России», 1993. – 32 с.

6 Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы / Е. Ярская-Смирнова. – М.: КЛЮЧ-С, 1999. – С. 28 – 36, 4– 49.

Семинарское занятие 4. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ (2 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Права человека и человеческое достоинство как основополагающий принцип социальной работы: сущность и трудности реализации.

2. Социальная справедливость как основополагающий принцип социальной работы: сущность и трудности реализации.

3. Анализ этических принципов профессионального поведения социальных работников, представленных в различных этических Кодексах.

Задания.

1. Установите общее и отличительное в подходах к содержанию этических принципов профессионального поведения социальных работников в Кодексах этики разных стран. Результаты анализа представьте в таблице.

| п/п | Кодекс этики соц.раб. (страна) | Этические принципы | Общее | Отличительное |
|-----|--------------------------------|--------------------|-------|---------------|
| | | | | |

2. В одной книге герой утверждает: «Ведь даже преступника, заслуживающего самого сурового из всех наказаний, нельзя оскорблять, нельзя задевать его личное достоинство, нельзя использовать выражения, унижающие его человеческое "Я". Наказание – да! Но не грубость!..». Что такое «достоинство человека»? Можно ли говорить о достоинстве человека, совершившего преступление? Согласны ли вы с автором?

Литература

- 1 Кодекс этики социального работника и социального педагога – членов общероссийской общественной организации «ССПиСР». – М., 2003. – 8 с.
- 2 Махова, Н.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / Н.П. Махова, В.А. Филатов. – Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003. – 90 с.
- 3 Медведева, Г.П. Этика социальной работы / Г.П. Медведева. – М.: Владос, 2002. – 239 с.
- 4 Никончук, А.С. К вопросу этики социальной работы / А.С. Никончук // Социально-педагогическая работа. – 1997. – № 3. – С. 17 – 26.
- 5 Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. – 236 с.
- 6 Этика в социальной работе, свод принципов // Социальная работа. – 2007. – № 1. – С. 13 – 14.

Семинарское занятие 5. АКСИОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ (2 ЧАСА)

Вопросы для обсуждения.

1. Ценности как основания, условия и средства жизнедеятельности человека и общества. Типология основных жизненных ценностей человека.
2. Место и роль ценностей в социальной работе.
3. Система и иерархия ценностей в современной профессиональной социальной работе.
4. Общечеловеческие ценности, их особенный характер в социальной работе и специфика реализации.
5. Специфически-профессиональные ценности социальной работы.
6. Ценностный смысл и функции идеала в социальной работе.

Задания.

1. Прочитайте пример. На стройке работников, возивших в тележках тяжелые камни, спросили, чем они заняты. Один в раздражении бросил: «Не видишь, я таскаю камни». Другой объяснил: «Я зарабатываю на пропитание семьи». А третий воскликнул: «Я строю собор Парижской Богоматери».

Почему индивидуальные ценностные ориентации специалистов должны соответствовать системе ценностей социальной работы? Что может произойти в случае их расхождения?

2. Прочитайте приведенное ниже высказывание клиента и соответствующую словесную реакцию социального работника. Какая ценность (или какие ценности) является главной для данной ситуации и что угрожает ее соблюдению.

Бездомный мужчина, осужденный условно (социальному работнику): «Ты – самодовольный болван. Ты говоришь, что хочешь помочь мне, но я не куплюсь на эту удочку. Ты не знаешь ничего о бездомных людях. Я вырос там, где за счастье просто выжить. Что ты знаешь о жизни в семье, где до тебя никому не было дела?..»

Модель реакции: «Было бы нечестно, если бы я сказала, что понимаю абсолютно все в том, что значит быть бездомным и жить на вокзале. Но ты не прав, что я самодовольный и хочу обмануть тебя. Я заинтересован в тебе и хотел бы понять больше о тебе и твоей жизни. Как ты пришел к выводу, что я обманываю тебя?». Каким образом прореагировали бы Вы на подобные слова клиента?

3. Прочитайте приведенную ниже просьбу девочки и соответствующую ей модель реакции социального работника. Какая ценность (или какие ценности) является главной для данной ситуации и что угрожает ее соблюдению.

«Девочка-подросток, в коррекционном учреждении для делинквентов (замеченная в момент передачи наркотика): «Пожалуйста, не сообщайте об этом, Валентина Ивановна. Последнее время я хорошо себя вела и я поняла свой урок. Вам не надо беспокоиться обо мне. Я не стану больше иметь дел с наркотиками».

Модель реакции: «Мне жаль, что ты по-прежнему втянута в дела с наркотиками, Аня, ведь это ведет к неприятностям. Мне не нравится видеть, как ты попадаешь в неприятности, но у меня нет выбора – я должна рассказать об этом. Если я не скажу, я сама нарушу правила. И это не поможет тебе в дальнейшем. Если честно, я буду волноваться за тебя до тех пор, пока ты действительно не начнешь соблюдать правила». А что предложили бы Вы в подобной ситуации?

Литература

1 Кодекс этики социального работника и социального педагога – членов общероссийской общественной организации «ССПиСР». – М., 2003. – 8 с.

2 Махова, Н.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / Н.П. Махова, В.А. Филатов. – Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003. – 90 с.

3 Медведева, Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Г.П. Медведева. – М.: Изд. центр «Академия», 2007. – 272 с.

Семинарское занятие 6. ДЕОНТОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ (2 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Сущность категорий «деонтология», «долг», «ответственность», «обязанность».
2. Роль деонтологии в системе этики социальной работы.
3. Принципы деонтологии социальной работы.
4. Деонтология различных типов профессиональных отношений.
5. Деонтологические конфликты в социальной работе.

Задания.

1. Подготовить сообщение на тему «Механизмы формирования деонтологических представлений, чувства долга и ответственности социального работника» (по Г.П. Медведевой).

2. Какой из следующих вариантов исполнения профессионального долга представляет «высшую» и «низшую» его форму:

- из боязни осуждения за его невыполнение;
- с целью заслужить общественное признание;
- в результате понимания его необходимости;
- по внутренней потребности?

3. В социальной работе могут возникать конфликты, в которых происходит нарушение социальным работником норм этики социальной работы. Какие правила поведения, на Ваш взгляд, должны лежать в основании культуры разрешения конфликтов?

4. Проанализируйте приведенную ниже ситуацию, связанную с распределением ограниченных ресурсов, и ответьте на вопросы.

Лиза С. (13 лет), употребляет алкоголь, пробовала наркотики и несколько раз убегала из дому. Родители обратились за помощью к социальному работнику. На первый взгляд они казались приветливыми и терпеливыми. Однако, по мнению социального работника, проблемы были именно в них. На пятой встрече с девочкой в конце разговора специалист почувствовал, что Лиза стала откровенной и начала очень эмоционально рассказывать о причинах своих проблем. По расписанию на каждого

клиента отводилось по 15 минут, а визиты Лизы затягивались уже до часа. Оказалось, что отчим девочки и ее старший брат не раз пытались вступить с ней в половой контакт. Когда она рассказывала об этом матери, та посоветовала ей забыть о случившемся. Это и было причиной побегов. Социальный работник понимал, что нельзя ограничивать время разговора с девочкой только из-за того, что должен прийти другой клиент.

Может ли социальный работник уделить больше времени одному клиенту за счет ограничения приема другого клиента? Как необходимо поступить в данном случае? Какие обязанности у этого социального работника перед девочкой, ее родителями и обществом?

Литература

1 Махова, Н.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / Н.П. Махова, В.А. Филатов. – Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003. – 90 с.

2 Медведева, Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы учебник для студ. высш. учеб. заведений / Г.П. Медведева. – М.: Изд. центр «Академия», 2007. – 272 с.

3 Мишаткина, Т.В. Этика: Практикум. Пособие для студентов вузов / Т.В. Мишаткина. – Минск: ТетраСистемс, 2003. – 320 с.

Семинарское занятие 7. ЛИЧНОСТЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ КАК ПРОФЕССИОНАЛА (4 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Обусловленность эффективности социальной работы личностными качествами специалиста.

2. Профессионально-значимые нравственные качества специалиста по социальной работе и социального работника. Ответственность как интегральное личностное качество.

3. Качества, недопустимые для социального работника.

4. Проблема профессиональной деформации личности в социальной работе: факторы риска и основные феномены.

5. Способы профилактики и преодоления профессиональной деформации личности.

6. Психологические и этические критерии профессиональной пригодности социального работника.

Задание. Выделить и описать эффективные способы профилактики и преодоления профессиональной деформации специалистов по социальной работе на основе анализа статей:

а) Герасимова Л. Эмоциональное выгорание специалистов социально-реабилитационного центра // Социальная педагогика. – 2007. – № 2. – С. 109 – 112.

б) Ефремов К. Эмоциональное выгорание и как с ним бороться // Социальная педагогика. – 2007. – № 2. – С. 97 – 102.

в) Назарова С. Супервизия как средство предотвращения профессиональной деформации специалистов // Социальная педагогика. – 2007. – № 2. – С. 115 – 120.

Литература

1 Лукьянова, М. Психолого-педагогическая компетентность социального педагога и его профессионально-значимые личностные качества / М. Лукьянова // Социальная педагогика. – 2007. – № 2. – С. 91 – 97.

2 Коньгина, М.Н. Профессионально-этические основы социальной работы: учеб.пособие / Е.Б. Горлова, М.Н. Коньгина. – М.: Академический проект; Культура, 2009. – 167 с.

3 Медведева, Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Г.П. Медведева. – М.: Изд. центр «Академия», 2007. – 272 с.

4 Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. – 236 с.

5 Шмелева, Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала: учеб.пособие / Н.Б. Шмелева. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 196 с.

Семинарское занятие 8. КОДИФИКАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ (2 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Значение профессионально-этического кодекса для реализации этических принципов и норм в социальной работе.

2. Требования к профессионально-этическому кодексу и его структура.

3. Основные условия разработки профессионально-этического кодекса.

4. Анализ содержания этических кодексов социальной работы различных стран.

Задание. Разработать модель профессионально-этического кодекса специалистов по социальной работе и социальных работников Беларуси. Включить в нее:

- девиз кодекса
- определение понятия «социальная работа»
- ценности социальной работы
- принципы социальной работы
- основные деонтологические требования к поведению
- ответственность за нарушение кодекса.

Задание выполняется в микрогруппах. Вид модели (графическая, описательная, компьютерная и др.) студенты определяют самостоятельно. На занятии проводится презентация выполненных работ.

Литература

1 Медведева, Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Г.П. Медведева. – М.: Изд. центр «Академия», 2007. – 272 с.

2. Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. – 236 с.

Семинарское занятие 9. ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОВЕДЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (2 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Этика поведения ученого при организации и проведении исследования.
2. Характеристика принципа информированного согласия в исследованиях на людях.
3. Характеристика принципа оценки рисков и пользы исследований на людях.
4. Этические принципы и права на проведение исследований в Кодексе Американской психологической ассоциации (1975) (по Г.П. Медведевой).

Задания.

1. Оцените одно из проведенных на людях исследований с точки зрения соотношения в нем риска/пользы для испытуемых и общества. Выбор исследования осуществите на основе использования научных статей в журналах «Вопросы психологии», «Социальная работа»,

«Социальная педагогика», «Социально-педагогическая работа», «Журнал практического психолога», «Мир психологии» и др.

2. Выделите этические проблемы поведения исследователя:

- по отношению к испытуемым
- по отношению к коллегам
- по отношению к обществу.

3. Поразмышляйте над вопросами:

– Всегда ли наука приносит людям благо? Приведите примеры служения науки злу.

- Почему необходимо бороться с плагиатом?
- Почему недопустима манипуляция людьми в научных целях?

Литература

1 Биомедицинская этика: учеб.пособие / Под ред. Т.В.Мишаткиной, С.Д. Денисова, Я.С. Яскевич. – Минск: ТетраСистемс, 2003. – 304 с.

2 Медведева, Г.П. Этика социальной работы / Г.П. Медведева.– М.: Владос, 2002. – 239 с.

3 Миллер, С. Психология развития: методы исследования / С. Миллер. – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.

4 Новикова, С.С. Социологические и психологические методы исследований в социальной работе: Учебное пособие / С.С. Новикова, А.В. Соловьев. – 2-е изд. – М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2006. – 496 с.

5 Интернет-ресурсы.

Семинарское занятие 10. ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ (2 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Уровни взаимоотношений социального работника и его клиента.
2. Этическая ответственность социальных работников перед клиентами (анализ различных Кодексов этики социальной работы).
3. Право клиента. Мера независимости клиента (самоопределение и самостоятельность).
4. Этические проблемы взаимоотношений между социальным работником и клиентом.

Задание. Проанализировать и представить для обсуждения на занятии этические проблемы взаимоотношений между социальным

работником и клиентом, которые были выявлены студентом в период прохождения практики, либо стали известны из других источников.

Литература

1 «Кодекс этики социального педагога и социального работника» (Россия). – М.: Академический проект, 2003. – 8 с.

2 Медведева, Г.П. Этика социальной работы / Г.П. Медведева.– М.: Владос, 2002. – 239 с.

3 Никончук, А.С. К вопросу этики социальной работы / А.С. Никончук // Социально-педагогическая работа. – 1997. – № 3. – С. 17 – 26.

4 Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. – 236 с.

**Семинарское занятие 11. ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (2
часа)**

Вопросы для обсуждения.

1. Современные этические принципы делового поведения.
2. Профессионально-этические кодексы и этика взаимоотношений специалистов в социальной сфере.
3. Этика общения с коллегами по социальной работе и с представителями других профессий (телефонный разговор, письменная речь, комментарии в адрес коллег и т.п.).

Задание. Проанализировать и представить для обсуждения на занятии этические проблемы взаимоотношений между социальными работниками, социальными работниками и представителями других профессий, которые были выявлены студентом в период прохождения практики, либо стали известны из других источников.

Литература

1 «Кодекс этики социального педагога и социального работника» (Россия). – М.: Академический проект, 2003. – 8 с.

2 Корпоративная культура / сост. И.Н. Кузнецов. – Мн.: Книжный Дом; Мисанта, 2006. – 304 с.

3 Медведева, Г.П. Этика социальной работы / Г.П. Медведева.– М.: Владос, 2002. – 239 с.

4 Никончук, А.С. К вопросу этики социальной работы / А.С. Никончук // Социально-педагогическая работа. – 1997. – № 3. – С. 17 – 26.

5 Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе: учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. – 236 с.

Семинарское занятие 12. НРАВСТВЕННЫЕ ОСНОВЫ БРАКА И СЕМЬИ (2 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Семейно-брачные отношения как предмет этики социальной работы.

2. Роль основных категорий этики (любовь, долг, ответственность, уважение, равенство, доверие и др.) в регулировании отношений в семье.

3. Мировоззренческие установки современного общества по отношению к семейно-брачным отношениям.

4. Социальные последствия кризиса нравственных устоев современной семьи и брака.

5. Вопросы этики семейных отношений в Кодексе о браке и семье Республики Беларусь.

6. Брак по любви как нравственная общественная ценность.

Задание. Подумайте над высказываниями:

– «Ты навсегда в ответе за тех, кого приручил» (А. де Сент-Экзюпери). Согласны ли Вы с этим? Как данное положение согласуется с нравственной ситуацией в современной семье?

– «Ад – это другие» (Ж.-П. Сартр) Почему? Какими фактами из практики социальной работы можно проиллюстрировать это высказывание?

Литература

1 Кодекс о браке и семье Республики Беларусь (в ред.2009 г.). Минск: Амалфея, 2009. – 159 с.

2 Холостова, Е.И. Семейное воспитание и социальная работа / Е.И. Холостова: учеб.пособие. – М.: Дашков и К., 2011. – 292 с.

3 Социальная работа с семьей: мир взрослых и детей: учебно-методическое пособие / под ред. Ж.И. Мицкевич, Л.Н. Мицкевич, Е.Э. Рымашевской, Е.С. Ящук. – Минск: БГПУ, 2002. – 274 с.

4 Лодкина, Т.В. Социальная педагогика. Защита семьи и детства / Т.В. Лодкина. – М.: Академия, 2003. – 191 с.

Семинарское занятие 13. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ (2 часа)

Вопросы для обсуждения.

1. Сущность и социальные функции этикета.
2. Этикет социального работника как государственного служащего: требования к внешнему виду и поведению.
3. Этикет на различных стадиях общения социального работника и клиента.

Задание. Смоделировать ситуацию первого знакомства специалиста по социальной работе с клиентом; его близкими; коллегами по работе; представителями учреждений здравоохранения (или любого другого ведомства по желанию студента). Модель представить на занятии в виде упражнения, ролика, ролевой игры и т.д.

Литература

- 1 Махова, Н.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / Н.П. Махова, В.А. Филатов. – Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003. – 90 с.
- 2 Медведева, Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Г.П. Медведева. – М.: Изд. центр «Академия», 2007. – 272 с.
- 3 Панкратов, В. Эффективное общение: правила игры / В. Панкратов. – М.: Академия, 2007. – 276 с.
- 4 Савицкая А.В. Современный этикет / А.В. Савицкая. – М.: Владос, 2004. – 204 с.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

1. Заведующий отделением социальной защиты обращается к молодому специалисту: «Вы сделали ошибку в Вашем отчете. Чему Вас учили в институте?». Как правильно ответить на замечание?

2. Специалист с большим стажем работы, специальным высшим образованием на все обращения выпускника вуза, принятого на работу, отвечает одинаково: «Вас этому в университете учили, должны знать...». Как наладить контакт с данным специалистом?

3. Клиент обращается к специалисту: «В прошлый раз Вы сказали, что не хватает только одной справки. Вот этой. Теперь выясняется, что нужна еще одна. Вы что, издеваетесь надо мной?» Как эффективно разрешить эту ситуацию?

4. Во всех религиозных и философских учениях понятия «страдание» и «сострадание» определяются более или менее одинаково. Под страданием понимается физическая или нравственная мука, боль. Сострадание определяется как жалость, сочувствие, вызываемое несчастьем, муками другого человека. Как Вы считаете, в чем причины и жизненный смысл этих состояний? Уменьшает ли страдание ценность бытия человека? Считаете ли Вы страдание «школой жизни»?

5. Клиент обращается к специалисту: «Вы слишком молоды, чтобы помочь мне решить мою проблему». Что необходимо сказать, чтобы вызвать доверие у данного клиента?

6. Клиент обращается к специалисту: «Почему Вы с другими возитесь полчаса, а со мной лишь 5 минут?». Что следует ответить клиенту?

7. Человек живет среди других людей, вещей, идей, смыслов, которые по-разному значимы для него, имеют различную "цену". Мир человека – это мир ценностей. Какие ценности выступают базовыми ценностями профессиональной социальной работы и почему?

8. Притча. На стройке работников, возивших в тележках тяжелые камни, спросили, чем они заняты. Один в раздражении бросил: «Не видишь, я таскаю камни». Другой объяснил: «Я зарабатываю на пропитание семьи». А третий воскликнул: «Я строю собор Парижской Богоматери». Почему индивидуальные ценностные ориентации специалистов должны соответствовать системе ценностей социальной работы? Что может произойти в случае их расхождения?

9. Прочитайте приведенное ниже высказывание клиента и соответствующую ему модель реакции социального работника. Определите, какая ценность (или ценности) является главной для данной ситуации и что угрожает ее соблюдению. Член группы (на первом занятии

групповой терапии): «Перед тем как я действительно откроюсь и расскажу о себе, я должен быть уверен, что то, что я скажу, никто не разболтает другим людям» (Поворачиваясь к социальному работнику). «Какова гарантия того, что этого не произойдет?». Модель реакции: «Александр затрагивает важную проблему, которая касается вас всех. Итак, чтобы все вы чувствовали себя более комфортно, рассказывая о себе, делясь с группой своим личным опытом, нам необходимо понимание того, что каждый из вас будет держать в строгом секрете то, что мы обсуждаем. Я могу заверить вас, что буду держать все в тайне, но мне бы хотелось услышать от всех остальных, что вы думаете о вопросе Александра». А как бы Вы прореагировали на подобный вопрос?

10. Прочитайте приведенное ниже высказывание клиента и соответствующую реакцию социального работника. Какая ценность (или какие ценности) является главной для данной ситуации и что угрожает ее соблюдению. Мужчина, бывший осужденный (на пятом групповом занятии психотерапии): «У меня такое ощущение, что вы все смотрите сверху вниз на таких, как я, как будто мы все бандиты. Это давит на меня». Модель реакции: «Володя, я рада, что вы смогли поделиться с нами этими ощущениями, потому что я заметила, вы были очень спокойны на наших сессиях, и я волновалась, в чем дело. Я бы хотела узнать о вас больше как о человеке. Может быть, вы расскажете группе чуть-чуть больше о том, что вы испытываете». Что бы ответили Вы на подобное заявление?

11. Клиент социальной службы Дмитрий З. в общении с социальным работником высказал следующее суждение: «Я считаю, что несчастья делают человека или лучше, или озлобляют его. Все зависит от самого человека, от силы его души, характера. Одни, страдая, учатся жить, понимать, сочувствовать, другие озлобляются, начинают завидовать тем, у кого все хорошо, ненавидят их. Конечно, трудно не «сломаться», когда ничего не получается, когда идет беда за бедой. И только когда ты видишь, что у кого-то такое же положение, как у тебя, то это где-то в душе тебя успокаивает. Человек с сильной волей, духом, с хорошей душой постарается перебороть в себе это чувство, слабый же будет радоваться чужому страданию, а счастливым отравлять жизнь своей завистью и злобой». Какова Ваша собственная точка зрения на роль страдания в жизни человека?

12. Представьте, что вы – социальный работник в крупном коррекционном учреждении для мальчиков. Местной комиссией по делам несовершеннолетних было принято решение поместить одного из подростков в приемную семью после его освобождения, до которого осталось две недели. Мальчик говорит вам, что хочет жить со своим отцом в другом городе, что сбежит из приемной семьи, если ему не позволят

уехать домой. Вы знаете, что предыдущие возвращения подростка домой дважды закончились неудачно, и что вряд ли сейчас мальчик сможет приспособиться к жизни с отцом. Кроме того, отец мальчика сообщил по телефону, что он хотел бы забрать сына, но затрудняется из-за возражений его новой жены. На какие этические принципы Вы будете опираться при принятии решения?

13. Представьте, что вы работаете специалистом в центре помощи семье и детям. Пришедшая к вам на прием девушка заявляет: «Мне не хочется жить. Я одинока. У меня нет друзей. С родителями отношения жуткие. Техникум ненавижу. И для чего жить? Зачем? Когда все так плохо. Я уже пробовала закончить эти муки. Наглоталась таблеток. Ну и что? Откачали. А от этого еще противнее. Своим существованием обязана лишь своей бабушке, которую очень люблю. Она болеет. Как-то она сказала, что если со мной что-нибудь случится, то она не выживет. И только это удержало меня от последнего шага. Но, может быть, это желание покончить с собой пройдет? Я не знаю. Может быть, вы знаете, как заставить жить себя дальше?». На какие этические принципы Вы будете опираться при принятии решения? Сформулируйте основные этические правила взаимодействия социального работника и клиента в данной ситуации.

14. К социальному работнику обратилась женщина, которая просит помочь ее мужу в кризисной жизненной ситуации. Сергею Александровичу 51 год, бывший работник оборонного предприятия. Потерял работу в связи с закрытием предприятия. Новую специальность получить, по его мнению, уже поздно. Торговать не умеет. Перебивается временными заработками. Ощущает себя подлецом, т.к. не может создать жене и дочери достойные условия жизни, которых они заслуживают. Начал пить. Была попытка суицида. Жена боится повторения и хочет его спасти. Как следует действовать социальному работнику? На основе каких этических принципов и норм вы будете строить свои отношения с субъектами данной ситуации?

15. Проанализируйте следующую ситуацию, связанную с осведомленностью клиента для принятия решения, и ответьте на вопросы.

Михаил Борисович – 77-летний мужчина, который живет один уже четыре года с тех пор, как умерла его жена. Несколько месяцев назад он серьезно заболел, и его взрослые дети наняли сиделку. Алевтина Сергеевна (40 лет) – сиделка Михаила Борисовича, стала его подругой. Она переехала в его дом и сообщила всем, что они через несколько месяцев поженятся. Дети были очень расстроены таким поведением отца, так как они считали его стариком. Сын нанял адвоката, который должен был объявить о недееспособности Михаила Борисовича и о возможном его переезде в дом

для престарелых. Дети также обратились с просьбой к социальному работнику не обращать внимания на поведение отца, так как старый человек не может решать, что для него лучше. Представьте продолжение истории. Каковы действия социального работника? С какой этической дилеммой столкнется специалист в процессе решения данной проблемы?

16. Несколько месяцев назад Галина Н. сообщила, что подозревает жестокое обращение с ребенком в семье ее соседа этажом выше. Глава семья Александр С. по ее мнению, постоянно бьет своего двухлетнего сына Андрея. Несколько вечеров подряд она слышала сильный шум. Мальчика Галина Н. встречает очень редко, и каждый раз видит на нем синяки и ссадины. Андрей выглядит очень грустным. Социальный работник отметила это в своем отчете, но не предприняла никаких мер. Через месяц после этого разговора мать Андрея привела сына в больницу для оказания экстренной помощи. У мальчика были многократные переломы, которые, как сказала его мать, он получил в результате падения с лестницы. Наблюдающий мальчика врач не поверил в эту историю и в соответствии с законом сообщил о случившемся в управление здравоохранения. Подозрение врача – жестокое обращение с ребенком.

Для выяснения обстоятельств заявления врача в квартиру семьи С. был направлен социальный работник. После разговора с родителями социальный работник заключил, что прямой угрозы жизни ребенка не существует. Через 10 дней после визита социального работника мать мальчика позвонила в «Скорую помощь» и сообщила, что ребенок задыхается. Когда «Скорая помощь» прибыла, мальчик был без сознания. Спустя 12 часов Андрей умер в больнице, не приходя в сознание. В медицинском заключении о смерти ребенка было написано: «Смерть наступила в результате жестокого обращения». Был ли прав первый социальный работник, ограничившийся упоминанием в отчете сообщения о предполагаемом насилии над ребенком? Было ли достаточно подозрения соседки для вмешательства социального работника? Когда наказание детей родителями можно считать насилием? В каких случаях допустимо перемещение ребенка из семьи и возможно ли это без согласия родителей?

17. Посещая пожилого человека, вы (социальный работник) обнаруживаете, что его здоровье ухудшилось, память стала хуже, появились симптомы старческого склероза. Хотя в том же районе проживают две его замужние дочери, по состоянию его квартиры видно, что он долгое время жил в плохих условиях и нуждается в присмотре и уходе. Вы обсуждаете с ним это, но он резко отрицает любые предложения о переезде в дом престарелых. Каковы будут Ваши дальнейшие взаимоотношения с клиентом.

18. Работая в социальной службе города, вы проверяете деятельность домов-интернатов. Двое ваших подопечных, проживающих в одном из интернатов, оба в возрасте 20 лет, сообщают вам, что они хотят пожениться. Администрация учреждения категорически протестует, аргументируя тем, что умственно отсталые люди могут, поженившись, родить ребенка, за которым не смогут нормально ухаживать. Кроме того, директор интерната подчеркивает, что там нет комнат для проживания супружеских пар и, если эти двое поженятся, им придется покинуть учреждение. Какова ваша моральная позиция как профессионала? Что в данном случае возможно предпринять в целях усиления самоопределения клиента?

19. В газетной статье сообщалось: «У ученицы одного из ПТУ города Пинска, 15-летней Татьяны С., родовые схватки начались прямо в электричке. Ей пришлось сойти и родить ребенка в ...женском туалете на вокзале станции. Но растить ребенка вообще-то не входило в планы Татьяны, и, недолго думая, она выбросила новорожденного малыша в окно туалета. Через несколько минут "маму" задержали сотрудники милиции. Ребенка спасти не удалось». Смогли бы вы оказывать социальную помощь и поддержку молодой маме, которая выбросила своего новорожденного ребенка?

20. В случаях, когда кто-то из социальных работников нарушает закон или правила организации, складывается очень сложная ситуация для их коллег, которые знают об этих нарушениях. Зная о нарушениях своих коллег, социальный работник сталкивается с этической дилеммой и должен тщательно взвесить свои поступки. Дружеские чувства, профессиональная ответственность и возможность испортить свою репутацию могут разноречивым образом повлиять на его решения. Каким образом следует поступить в подобной ситуации? Что предпочесть – долг перед профессией или долг перед организацией?

21. Данный принцип, зафиксированный в «Кодексе этики социального работника и социального педагога – членов общероссийской общественной организации «ССПиСР», предполагает полное право клиента знать обо всех действиях, которые предполагается предпринять с его участием или без его участия. Необходим для организации партнерских отношений между клиентом и социальным работником. Определите этот принцип. Каковы негативные последствия нарушения данного принципа?

22. Женщина подвергается насилию в семье. Обратилась за помощью к соц. работнику. В чём смысл принципа самоопределения клиента применительно к этой ситуации?

23. К социальному работнику обратилась женщина с просьбой устроить ее мать в дом престарелых, так как она старая и ей трудно себя обслуживать. Дочь живет далеко, и не может часто навещать свою мать. Социальный работник посетил пожилую женщину. Она не хочет переезжать в дом престарелых, но дочь настаивает на этом. Существуют ли границы самоопределения клиента? Каковы действия социального работника?

24. Женщине 85 лет. Она нуждается в постоянном постороннем уходе, но ее сын и сноха, которые с ней проживают – алкоголики. В социальную защиту обратилась кассир, которая приносит пенсию на дом, видя старую женщину в ужасном состоянии. Каковы действия социального работника?

25. Социальный работник, женщина, «живет работой». Время работы не ограничивается 8-ми часовым рабочим днем и перечнем определенных обязанностей. У нее дружеские и теплые отношения со своими подопечными. Такое отношение к работе не принимается коллегами. Почему возникла такая ситуация? Как она может быть оценена через призму стандартов этического кодекса?

КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕСТ

Инструкция. Выберите вариант наиболее полного и правильного ответа, либо дополните ответ.

1. Объектом этики социальной работы является:

- а) профессиональная мораль специалистов
- б) этический кодекс
- в) этическое сознание специалиста
- г) этическое поведение специалиста

2. Основными принципами этики социальной работы являются:

- а) авторитет, эмпатия, совесть и др.
- б) конфиденциальность, бескорыстность, доброжелательность и др.
- в) взгляды клиента, авторитет, потребности и др.
- г) альтруизм, тактичность, совесть и др.

3. Профессиональная этика – это:

- а) подход, направленный на гармонизацию интересов социума и индивида
- б) учение о должном поведении, поступках, образе действий социального работника
- в) наука о профессиональной морали как совокупности идеалов и ценностей, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии
- г) совокупность требований к личностным качествам специалиста

4. Деонтология социальной работы – это:

- а) совокупность внешних форм поведения и общения специалиста
- б) учение о должном поведении
- в) совокупность требований к личностным качествам специалиста
- г) совокупность функций и профессиональных обязанностей специалиста

5. Термин «деонтология» введен в научный оборот:

- а) Чернышевским Н.Г.
- б) Кантом О.
- в) Бентамом И.
- г) Аристотелем

6. Основными этическими ценностями социальной работы являются:

- а) человек, общество, справедливость, свобода, равенство и т.д.
- б) клиент, социальная служба, общество, профессия и т.д.
- в) авторитет, совесть, справедливость, свобода, равенство и т.д.
- г) все ответы верны

7. Дополните предложение:

а) Основными функциями этики социальной работы являются: регулятивная, ..., .., ...

б) Этические отношения – это совокупность зависимостей и связей, которые заключаются в...

в) Этические действия – это действия и даже намерения совершить...

8. Легитимизация социальной деятельности – это:

а) правовое обоснование, на которое социальный работник или социальная служба официально опирается в основах своей деятельности

б) совокупность представлений о добре и зле, справедливости как содержании моральных требований к профессиональному поведению и действиям

в) система социальной защиты от лица государства, которая гарантирует клиенту удовлетворение основных жизненно важных потребностей.

9. Нравственные мотивы профессиональной деятельности – это:

а) стремление делать добро, оказывать помощь нуждающимся, быть нужным людям

б) подчиненность интересам профессиональной группы

в) стремление к самосовершенствованию и карьерному росту

г) потребность оценивать с точки зрения морали поведение других

10. Комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности перед обществом, государством, профессией, коллегами и собой называется:

а) кодекс

б) деонтология

в) устав

г) этика

11. Дополните предложение:

а) Основными видами научных исследований, с точки зрения этики, являются: бесполезные, ..., .., .., ..

б) Этическими принципами проведения исследований на людях выступают: информированного согласия, ..., .., .., ...

в) Нарушение этики поведения исследователя проявляется в: научном мошенничестве, ..., .., .., ..

12. Моральный принцип, который утверждает ценность и неповторимость каждого индивида, ориентирует его на собственные силы и возможности, называется:

а) коллективизм

б) индивидуализм

в) эгоизм

г) гедонизм

13. Найдите ошибочный ответ. Основными факторами профессионального сгорания в социальной работе выступают:

- а) фактор информационной нагрузки
- б) фактор информационной неопределенности
- в) фактор ответственности
- г) фактор феномена «отравления людьми»

14. Понятие «долг» в этике социальной работы обозначает:

- а) совокупность профессиональных обязанностей специалиста
- б) совокупность профессионально-личностных качеств специалиста
- в) совокупность профессиональных обязанностей и ответственности специалиста
- г) совокупность мотивов и профессионально-личностных качеств специалиста

15. Дополните предложение:

- а) Социальный работник, заменяющий коллегу, должен действовать в интересах.....
- б) Социальный работник должен защищать коллегу от
- в) Социальный работник должен проявлять (по отношению к коллеге) уважение к
- г) Социальный работник должен (по отношению к коллеге) способствовать...

16. Принципами этикета в социальной работе являются:

- а) индивидуализм, эгоизм, гуманизм
- б) индивидуализм, гедонизм, целесообразность действий
- в) эгоизм, коллективизм, целесообразность действий
- г) гуманизм, целесообразность действия, эстетическая привлекательность поведения

17. Этическими аспектами в Кодексе о браке и семье выступают:

- а) положение о признании фиктивного брака недействительным
- б) положение об ответственности родителей за воспитание детей
- в) положение об обязанностях супругов по взаимному содержанию
- г) все ответы верны

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Этическое учение о морали как нравственном регуляторе отношений между людьми.
2. Обоснование необходимости этической регламентации поведения и деятельности социального работника.
3. Значение профессиональной этики в совершенствовании личности социального работника и решении профессиональных задач.
4. Характеристика основных категорий этики социальной работы.
5. Основные функции профессиональной этики.
6. Этические принципы социальной работы.
7. Характеристика нравственных проблем в современной социальной сфере.
8. Характеристика моральных принципов и их место в социальной работе.
9. Понятие и виды ценностей.
10. Место и роль ценностей в социальной работе.
11. Профессионально значимые ценности социальной работы.
12. Ценность человека и общества как аксиологическое основание социальной работы.
13. Общечеловеческие ценности и специфика их реализации в социальной работе.
14. Деонтология как учение о долге и должном поведении. Категории «долг», «обязанности» и «ответственность» в деонтологии.
15. Принципы деонтологии социальной работы.
16. Деонтологические конфликты.
17. Ответственность и долг социального работника перед обществом и государством.
18. Ответственность и долг социального работника перед клиентом.
19. Ответственность и долг социального работника перед коллегами.
20. Ответственность и долг социального работника перед профессией.
21. Ответственность и долг социального работника перед собой.
22. Требования к личности специалиста по социальной работе в образовательном стандарте по специальности «Социальная работа».
23. Профессионально-важные качества социальных работников и специалистов социальных служб.
24. Ответственность как интегральное качество личности специалистов по социальной работе и социальных работников.
25. Психологические и этические критерии определения профессиональной пригодности к социальной работе.

26. Стрессогенные факторы профессиональной деятельности в социальной работе.
27. Феномены профессионально-личностной деформации в социальной работе.
28. Профилактика и преодоление профессиональной деформации в социальной работе.
29. Сущность, цели, задачи и функции профессионально-этического кодекса.
30. Требования к профессионально-этическому кодексу и его структура.
31. Анализ содержания этических кодексов социальной работы различных стран (по выбору).
32. Этические проблемы исследований в социальных науках.
33. Основные этические принципы проведения исследований с участием людей.
34. Этические основы взаимодействия социального работника и клиента.
35. Этические основы взаимодействия коллег в социальной работе.
36. Современные этические принципы делового поведения и их роль в деятельности социального работника.
37. Семейно-брачные отношения как предмет этики социальной работы. Кризис нравственных устоев семьи и брака в современном обществе.
38. Сущность и значение этикета в развитии общества. Принципы современного этикета: гуманизма, эстетизма, целесообразности, традиционности.
39. Особенности этикета специалистов по социальной работе в типичных ситуациях профессиональной деятельности.
40. Этносоциальная компетентность специалиста по социальной работе и социального работника.

ЛИТЕРАТУРА

- 1 Алексина, Т.А. Прикладная этика: учебное пособие / Т.А. Алексина. – М.: Изд-во РУДН, 2004. – 287 с.
- 2 Зеленкова, И.Л. Этика: учебное пособие для студентов вузов / И.Л. Зеленкова. – Минск: ТетраСистемс, 2003. – 352 с.
- 3 Зеленкова, И.Л. Этика: тексты, комментарии, иллюстрации: хрестоматия / И.Л. Зеленкова. – Минск: ТетраСистемс, 2001. – 480 с.
- 4 Кодекс этики социального работника и социального педагога – членов общероссийской общественной организации «ССПиСР». – М.: Академический проект, 2003. – 8 с.
- 5 Коньгина, М.Н. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / М.Н. Коньгина, Е.Б. Горлова. – М.: Академический проект; Культура, 2009. – 208 с.
- 6 Махова, Н.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / Н.П. Махова, В.А. Филатов. – Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003. – 90 с.
- 7 Медведева, Г.П. Этика социальной работы / Г.П. Медведева. – М.: Владос, 2002. – 239 с.
- 8 Медведева, Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / Г.П. Медведева. – М.: Академия, 2007. – 272 с.
- 9 Миллер, С. Психология развития: методы исследования / С. Миллер. – СПб.: Питер, 2002. – 464 с.
- 10 Мишаткина, Т.В. Этика: Практикум. Пособие для студентов вузов / Т.В. Мишаткина. – Минск: ТетраСистемс, 2003. – 320 с.
- 11 Новикова, С.С. Социологические и психологические методы исследований в социальной работе: учеб. пособие / С.С. Новикова, А.В. Соловьев. – 2-е изд. – М.: Академический проект, 2006. – 496 с.
- 12 Овчарова, Р.В. Справочная книга социального педагога: учебное пособие / Р.В. Овчарова. – М.: Владос, 2001. – 318 с.
- 13 Савицкая, А.В. Современный этикет / А.В. Савицкая. – М.: Владос, 2004. – 204 с.
- 14 Фирсов, М. В. Введение в специальность и основы профессиональной этики социального работника: Учебное пособие / М.В. Фирсов – М.: Академия, 1993. – 187 с.
- 15 Холостова, Е.И. Профессионализм в социальной работе: Учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. – 236 с.
- 16 Шмелева, Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала / Н.Б. Шмелева. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 196 с.

Учебное издание

ЭТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Учебно-методический комплекс

Составитель **Бай** Елена Алексеевна