

Санкт-Петербургский университет
управления и экономики

Кондратьева Я.В.

Деонтология социальной работы

Электронный курс

Санкт-Петербург
2012г.

АННОТАЦИЯ	3
УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА	4
ВВЕДЕНИЕ	9
ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ «ДЕОНТОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»	11
ПРАКТИКУМ К ТЕМЕ 1	25
ТЕМА 2. МОРАЛЬНО-ПРАВСТВЕННАЯ И НОРМАТИВНАЯ РЕГУЛЯЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ	26
ПРАКТИКУМ К ТЕМЕ 2	39
ТЕМА 3. ДЕОНТОЛОГИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	40
ПРАКТИКУМ К ТЕМЕ 3	58
ТЕМА 4. МОРАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	60
ПРАКТИКУМ К ТЕМЕ 4	75
ТЕМА 5. ДЕОНТОЛОГИЯ В СИСТЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ	76
ПРАКТИКУМ К ТЕМЕ 5	87
ТЕМА 6. ДЕОНТОЛОГИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	89
ПРАКТИКУМ К ТЕМЕ 6	102
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	104
ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ	106
ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ	110
СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ	111

Аннотация

УДК 364.4

ББК 65.272

Регистрационный номер №27541

ISBN 978-5-94047-466-1

Автор: Кондратьева Я.В.

Рецензент: Яковлев И.П.

Деонтология социальной работы: Электронный курс. - СПб., СПбУУиЭ 2012.

Электронный курс разработан на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования к содержанию и уровню подготовки выпускника по направлению подготовки 040400.62 «Социальная работа» (профиль "Менеджер социальной работы") и в соответствии с рабочим учебным планом направления подготовки 040400.62 «Социальная работа» по дисциплине «Деонтология социальной работы».

Курс дает систематизированное представление об основах деонтологии социальной работы: излагаются основные понятия деонтологии социальной работы, ценности и принципы этой профессии. Содержит рабочую учебную программу дисциплины, общие методические рекомендации по изучению дисциплины, порядок проведения контроля качества подготовки студентов.

Курс предназначен для студентов всех форм обучения, изучающих дисциплину «Деонтология социальной работы».

© Я.В. Кондратьева, 2012.

© Санкт-Петербургский университет управления и экономики, 2012.

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – формирование студентом целостного представления о совокупности этических норм профессионального поведения; освоение студентом комплекса знаний об аксиологической, деонтологической и этической компетентностях социального работника и научение обучающихся пользоваться этими знаниями в будущей профессиональной деятельности

Задачи обучения:

- ◆ изучение теоретических основ деонтологии как учения о долге и должном поведении;
- ◆ изучение комплекса профессиональных, правовых и морально-этических правил, составляющих понятие профессионального долга социального работника;
- ◆ освоение деонтологических подходов к разрешению конфликтов;
- ◆ формирование целостного представления о совокупности этических норм профессионального поведения;
- ◆ формирование у студентов понятия об аксиологической, деонтологической, этической составляющей социальной работы со случаем, семьей, групповой социальной работы;
- ◆ формирование понятия о личной ответственности социального работника перед обществом и государством, перед социальной работой и социальным институтом, перед клиентами социальной службы и его окружением, перед самим собой.

В результате обучения обучаемые должны:

Знать:

- ◆ основные моральные и правовые нормы.
- ◆ сущность содержание и принципы партнерства и толерантности.
- ◆ роль и место правовых, этических и моральных норм в сфере социально-правового взаимодействия субъектов общественных отношений.
- ◆ сущность и особенности принципов гуманизма, свободы и демократии.
- ◆ содержание различных методов ценностной ориентации социальной работы.
- ◆ особенности и условия работы социальных работников в этически плюралистическом обществе.
- ◆ свод социальных норм и ценностей сотрудников учреждений социальной защиты населения.

Уметь:

- ◆ выявлять уровень профессионального мастерства и устанавливать соответствие требованиями профессии.
- ◆ осуществлять социальное взаимодействие на основе принятых в обществе моральных и правовых норм.
- ◆ интерпретировать правовые, моральные и этические нормы, принципы гуманизма, свободы и демократии.
- ◆ использовать в профессиональной деятельности этические и правовые нормы, регулирующие отношения человека к человеку, обществу, окружающей среде, и учитывать их при разработке экологических и социальных программ по защите интересов людей.
- ◆ применять социальные нормы и ценности сотрудников учреждений социальной защиты населения с целью содействия социальному благополучию граждан своей страны.

Владеть навыками:

- ◆ анализа профессиональной деятельности.
- ◆ эффективного взаимодействия личности с социальным окружением.
- ◆ анализа правовых, социально-политических и морально-нравственных проблем, встающих в разные периоды жизни; определения принципов и способов их разрешения.
- ◆ кооперации с коллегами, работе в коллективе.
- ◆ оценивания эффективности правовых, этических и моральных норм, используемых в механизме взаимодействия государства, общества и личности.
- ◆ планирования применения в профессиональной деятельности принципов гуманизма, свободы и демократии – основ создания и функционирования гражданского общества в Российской Федерации.
- ◆ разрешения этических дилемм в практике социальной работы.
- ◆ адекватной оценки человека, нуждающегося в помощи.
- ◆ ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования.
- ◆ формирования и привития социальных норм и ценностей сотрудникам учреждений социальной защиты населения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ «ДЕОНТОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»

Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки бакалавра; построение и последовательность обучения дисциплине; отчетность по дисциплине; рекомендации по самостоятельной работе.

Деонтология как раздел этики, наука о долге и должном. Долг как основная категория деонтологии. Место и роль деонтологии в профессионально-этическом регулировании. Деонтология социальной работы как система смыслов, понятий, норм, установлений и предписаний о долге социального работника перед обществом и государством.

ТЕМА 2. МОРАЛЬНО-НРАВСТВЕННАЯ И НОРМАТИВНАЯ РЕГУЛЯЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Нормативная регуляция жизнедеятельности общества. Понятия нормы, морали и нравственности. Морально-нравственная регуляция социальной работы.

Моральное качество личности специалиста. Детерминанты поведения специалиста по социальной работе и профессиональный долг. Основные принципы, моральные нормы и заповеди, направленные на обеспечение эффективности социального обслуживания населения.

Долг как основная категория деонтологии социальной работы. Место и роль деонтологии в этической системе и системе ценностей социальной работы.

ТЕМА 3. ДЕОНТОЛОГИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Деонтологическая регуляция в социальной работе – сущность и основные функции.

Долг и ответственность социального работника в различных видах взаимоотношений внутри системы. Профессиональный долг социального работника: перед обществом и государством; перед профессией; по отношению к коллегам, коллективу, совокупной профессиональной группе; по отношению к клиенту; перед самим собой.

Этика внешних взаимоотношений (с государственными и негосударственными предприятиями, организациями и службами). Этнические, региональные и национальные особенности этических отношений в социальной работе.

ТЕМА 4. МОРАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Понятие и виды принципов деятельности специалиста по социальной работе. Моральные нормы и принципы в социальной работе.

Принципы деонтологии социальной работы: личная ответственность за порученное дело; профессиональная компетентность; критический подход к оценке деятельности, возможностей своих и клиента; доверие и свобода действий в отношении клиента и коллег; рациональный подход к решению задач; соответствие полномочий и ответственности; правовая регламентация деятельности и другие.

ТЕМА 5. ДЕОНТОЛОГИЯ В СИСТЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Деятельность по исключению и недопущению неблагоприятных факторов в социальной работе. Оптимизация системы взаимоотношений между различными категориями персонала социальных служб и клиентами, предупреждение негативных последствий социального обслуживания (профессиональный долг, бескорыстие, профессиональная выдержка и самообладание, доверие между специалистами и клиентами, профессиональная тайна и т.д.).

ТЕМА 6. ДЕОНТОЛОГИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Возможные деонтологические конфликты в социальной работе: между интересами клиента и интересами социального работника; между интересами общества и интересами клиента; между интересами общества и интересами профессиональной группы; между интересами клиента и интересами профессиональной группы; внутриличностный конфликт социального работника; непрестижность и низкая ресурсная обеспеченность социальной работы и интересы социального работника.

Деонтологические подходы к разрешению конфликтов.

Заключение. Обзор изученного материала. Пути дальнейшего самостоятельного совершенствования знаний. Рекомендации по подготовке к экзамену.

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование темы	Всего учебных часов
Тема 1. Введение в дисциплину «Деонтология социальной работы»	16
Тема 2. Морально-нравственная и нормативная регуляция социальной работы	18
Тема 3. Деонтология отдельных видов взаимодействия в социальной работе	20
Тема 4. Моральные принципы деятельности специалиста по социальной работе в системе социального обслуживания	16
Тема 5. Деонтология в системе профессиональных отношений	20
Тема 6. Деонтологические конфликты в социальной работе. Заключение	18
Курсовая работа	–
Зачет	–
Экзамен	+

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Актуальность изучения дисциплины «Деонтология социальной работы» определяется значимостью долга и должного в профессиональной деятельности социального работника. Изучение методологических и методических основ деонтологии необходимо для становления личности социального работника. «Деонтология социальной работы» - одна из основных специализирующих дисциплин, составляющих основу общенаучной и профессиональной подготовки социального работника. Данный курс преследует не только общеобразовательные, но и воспитательные цели. В ходе обучения у будущего социального работника развивается интерес к профессии, чувство профессионального долга, формируется профессиональная этическая направленность его личности.

Усвоение студентами в процессе профессиональной подготовки этических норм и правил, руководствоваться которыми необходимо в теоретической и практической деятельности на всех уровнях, позволят повысить качество подготовки специалистов, эффективность самой социальной работы, ее социальную значимость, престиж и статус.

Программа курса «Деонтология социальной работы» построена на проблемно-тематическом принципе обучения. Такой подход позволяет дать комплексное представление о феномене деонтологии, закономерностях и принципах деонтологического подхода в деятельности социального работника; при этом особое внимание уделяется определению основных ценностей социальной работы как профессии и решению возможных деонтологических проблем в практической деятельности специалиста по социальной работе. В течение всего курса используются компаративистские методы.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, семинары, практические занятия, самостоятельную работу студента, консультации.

Знакомство с дисциплиной необходимо начинать с освоения основного понятийного аппарата деонтологии социальной работы. Студенты должны обратить внимание на смысл незнакомых понятий и с помощью рекомендованной литературы (энциклопедий, словарей, справочников и т.д.), указанных в списке, уяснить их смысловую нагрузку. При подготовке к занятиям студенты должны как можно шире использовать периодические издания (журналы, реферативные издания) и монографии, рекомендованные в списке литературы.

В процессе изучения курса необходимо обратить внимание на самоконтроль знаний. С этой целью каждый студент после изучения каждой отдельной темы и затем всего курса по данному курсу и дополнительной литературе должен проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов, которые помещены как в конце каждой темы, так и в завершение ЭК.

4. ЛИТЕРАТУРА

а) основная литература

1. Канке В. А. Современная этика: учебник для вузов/ В. А. Канке. - 4-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2011.

2. Макаров Б. В. Деловой этикет: к изучению дисциплины/ Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.
3. Медведева, Г.П. Деонтология социальной работы: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2011.
4. Словарь философских терминов: справочное издание/ ред. В. Г. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2009.
5. Холостова, Е. И. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано методсоветом по направлению/ Е. И. Холостова. - 7-е изд. - М.: Дашков и К, 2010.

б)дополнительная литература

1. Безлепкин, Н. И.и др. Этика и Эстетика [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Н. И. Безлепкин, О. А. Янутш; С.-Петерб. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.
2. Гулина, М. А. Словарь-справочник по социальной работе: справочное издание/ М. А. Гулина. - СПб.: Питер, 2008.
3. Кондратьева, Я. В. Профессионально-этические основы социальной работы [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Я. В. Кондратьева; С.-Петерб. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2011.
4. Коныгина, М.Н. Профессионально-этические основы социальной работы. Учебное пособие для вузов / М.Н.Коныгина, Е.Б. Горлова. – М.: Академический проект, 2011.
5. Основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебное пособие для вузов/ Н. Ф. Басов [и др.]. - 4-е изд., стер.. - М.: Академия, 2008.
6. Холостова, Е. И. Социальная политика и социальная работа: учебное пособие для вузов/ Е. И. Холостова. - 3-е изд.. - М.: Дашков и К, 2009.
7. Шамхалов Ф. И. Философия бизнеса: научное издание/ Ф. И. Шамхалов. - М.: Экономика, 2010.

ВВЕДЕНИЕ

Исследование природы и происхождения долга и должного составляло и составляет одну из самых трудных проблем в теории морали – этике.

Проблемы долга, должного поведения изучаются специалистами в области этики с глубокой древности. О размышлениях и дискуссиях философов и представителей различных профессиональных групп многих стран и народов свидетельствуют вавилонские, египетские, индийские, китайские, русские и другие рукописные источники.

Уже в Древнем мире Демокрит, Сократ, Аристотель, Цицерон, Сенека и другие мыслители обращались к исследованию содержания долга и обязанностей человека как члена общества в целом, но в особенности - в связи с выполнением им различных социальных ролей и в конкретных ситуациях. Особое внимание уделялось тем областям деятельности и ситуациям, в которых присутствовала объективная необходимость предпочтения общественных интересов частным, т.е. где от выбора личностью поступков зависело не только ее собственное благополучие, но и благополучие окружающих, всего общества (сообщества). Однако понятие долга как теоретическая конструкция появляется только у римских стоиков, то есть в период эллинизма.

Позднее, в Новое время, огромный вклад в изучение долга и должного, механизма формирования должного поведения внесли И. Кант и И. Бентам, определив вместе с тем место и роль деонтологии в этике, содержания деонтологии как учения о долге и должном поведении. Благодаря трудам этих мыслителей деонтология заняла значительное место в исследованиях в области этики. Сегодня она признана как неотъемлемая часть любого этического учения. Вместе с тем, вопрос об исходной роли долга в этической теории не разрешен окончательно, хотя решение его весьма актуально, поскольку оно детерминирует возможность адекватного видения роли целостного и деятельностного смыслового поля культуры в формировании личности. В настоящее время проблемы долга и должного исследуются не только философами, но и представителями различных профессиональных групп, в том числе – теоретиками и практиками социальной работы.

Социальная работа – это такой вид профессиональной деятельности, в которой реализация моральных принципов осуществляется более напряженно и сложно чем во многих других профессиях. Отчасти это обусловлено тем, что непосредственным объектом профессионального воздействия социального работника является человек.

Принадлежность к профессии, от которой в определённых условиях может зависеть судьба клиента, предъявляет повышенные моральные требования к профессионализму социального работника. Поэтому профессионализм – это не только владение общекультурными и профессиональными знаниями, опытом, но и способность оценивать свои действия в моральном плане.

Выделение этики профессиональной деятельности (профессиональной этики) в относительно самостоятельный раздел этического учения в середине XX века стало определенным стимулом для расширения исследований в области профессионального долга специалиста, его обязанностей и ответственности и, таким образом, в области профессиональной деонтологии. Наиболее актуальными исследования содержания долга и механизмов формирования должного поведения становятся в тех видах профессиональной деятельности и тех отраслях профессиональной деятельности, где влияние индивидуальной профессиональной деятельности и поведения специалиста на судьбы человека и общества очень значительно и велика индивидуальная ответственность

специалиста за результаты деятельности. Это медицина, педагогика, психология, правоохранение, политика, военное дело и, конечно, социальная работа.

В социальной работе, как и в других видах профессиональной деятельности, должное поведение, отношения и действия специалиста являются одним из неперенных условий достижения социально и индивидуально значимого результата деятельности, одним из средств повышения ее эффективности. Порой выполнение специалистом своего долга становится важнейшим условием решения проблем клиента, достижения им, его окружением и всем обществом уровня социального благополучия, достижимого в данных социально-экономических условиях. Одновременно выполнение специалистом своего долга является одним из важнейших условий развития профессии. Должное поведение становится и одним из факторов социального прогресса, поскольку позволяет обеспечить достижение оптимального конечного результата деятельности с наименьшими затратами любого рода ресурсов, детерминирует профессиональный рост специалиста. Вследствие этого изучение будущими специалистами и бакалаврами социальной работы деонтологии и ее особенностей в социальной работе представляется необходимым.

Тема 1. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ «ДЕОНТОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»

Целевая установка: Раскрыть сущность деонтологии как философской категории, долга и должного, показать место и роль деонтологии в профессионально-этическом регулировании.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- ◆ охарактеризовать деонтологию как раздел этики и самостоятельное учение о долге.
- ◆ выявить роль деонтологического знания в профессионально-этическом регулировании
- ◆ объяснить значимость деонтологии в профессиональной деятельности специалиста

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

1.1. Цель и задачи дисциплины «Деонтология социальной работы», ее место и роль в системе подготовки бакалавра

1.2. Деонтология как раздел этики

1.3. Место и роль деонтологии в профессионально-этическом регулировании

1.4. Долг как основная категория деонтологии

1.5. Место и роль деонтологии в профессиональной этике и профессиональной деятельности

Контрольные вопросы для самопроверки

1.1. Цель и задачи дисциплины «Деонтология социальной работы», ее место и роль в системе подготовки бакалавра

Цель освоения дисциплины – формирование студентом целостного представления о совокупности этических норм профессионального поведения; освоение студентом комплекса знаний об аксиологической, деонтологической и этической компетентностях социального работника и научение обучающихся пользоваться этими знаниями в будущей профессиональной деятельности.

Задачи курса:

- изучение теоретических основ деонтологии как учения о долге и должном поведении;
- изучение комплекса профессиональных, правовых и морально-этических правил, составляющих понятие профессионального долга социального работника;
- освоение деонтологических подходов к разрешению конфликтов;
- формирование целостного представления о совокупности этических норм профессионального поведения;

- формирование у студентов понятия об аксиологической, деонтологической, этической составляющей социальной работы со случаем, семьей, групповой социальной работы;
- формирование понятия о личной ответственности социального работника перед обществом и государством, перед социальной работой и социальным институтом, перед клиентами социальной службы и его окружением, перед самим собой.

Освоенные студентом компетенции, как результат процесса обучения, могут быть базовыми для таких дисциплин как: «Современные теории социального благополучия», «Профессионально-этические основы социальной работы», «Социальное служение», «Социально-трудовые отношения на предприятиях различных форм собственности», «Менеджмент социальной работы» и др.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций: ОКВ-5, ОКВ-9, ПК-2 ПК-12 и ПК-22.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные моральные и правовые нормы,
- сущность содержание и принципы партнерства и толерантности
- роль и место правовых, этических и моральных норм в сфере социально-правового взаимодействия субъектов общественных отношений
- сущность и особенности принципов гуманизма, свободы и демократии
- содержание различных методов ценностной ориентации социальной работы;
- особенности и условия работы социальных работников в этически плюралистическом обществе
- свод социальных норм и ценностей сотрудников учреждений социальной защиты населения.

Уметь:

- выявлять уровень профессионального мастерства и устанавливать соответствие требованиями профессии
- осуществлять социальное взаимодействие на основе принятых в обществе моральных и правовых норм
- интерпретировать правовые, моральные и этические норм, принципы гуманизма, свободы и демократии
- использовать в профессиональной деятельности этические и правовые нормы, регулирующие отношения человека к человеку, обществу, окружающей среде, и учитывать их при разработке экологических и социальных программ по защите интересов людей
- применять социальные нормы и ценности сотрудников учреждений социальной защиты населения с целью содействия социальному благополучию граждан своей страны.

Владеть навыками:

- анализа профессиональной деятельности
- эффективного взаимодействия личности с социальным окружением
- анализа правовых, социально-политических и морально-нравственных проблем, встающих в разные периоды жизни; определения принципов и способов их разрешения;
- кооперации с коллегами, работе в коллективе
- оценивания эффективности правовых, этических и моральных норм, используемых в механизме взаимодействия государства, общества и личности
- планирования применения в профессиональной деятельности принципов гуманизма, свободы и демократии – основ создания и функционирования гражданского общества в Российской Федерации
- разрешения этических дилемм в практике социальной работы;
- адекватной оценки человека, нуждающегося в помощи
- ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования
- формирования и привития социальных норм и ценностей сотрудникам учреждений социальной защиты населения.

Дисциплина «Деонтология социальной работы» входит в профессиональный цикл ООП бакалавриата, базовая часть (Б.3.16), адресована студентам второго курса. Направление подготовки: 040400 .62 Социальная работа (профиль «Менеджер социальной работы»).

В методическом плане данная дисциплина базируется на результатах освоения таких дисциплин ООП, как: философия, введение в профессию, теория социальной работы, профессиограмма социального работника.

1.2. Деонтология как раздел этики

Термин «**деонтология**» (от греч. deon – долг, deonthos – должный) применяется для обозначения учения о должном поведении, поступках, образе действий. Был введен в XVIII веке английским философом-утилитаристом Иеремией Бентамом, который первоначально вкладывал в это понятие довольно узкое религиозно-нравственное содержание, имея в виду долг и обязанности верующего перед Богом, религией и религиозной общины. Затем, в поздних работах, философ употребил его более широко, для обозначения теории морали в целом, поскольку общественная мораль – понятие более широкое, чем мораль религиозная. К тому же, считал Бентам, регулированию должно подвергаться поведение как верующих, так и атеистов, которых уже в те времена становилось все больше.

И. Бентама как философа интересовали проблемы формирования человеческого поведения, его мотивов, совместимости социально необходимого и индивидуально значимого в поступках. С его точки зрения каждый человек осознанно или неосознанно стремится увеличить количество получаемых им удовольствий и уменьшить количество переносимых страданий, что вполне естественно. При этом каждый конкретный человек лучше, чем кто бы то ни было, может выделить, оценить и проранжировать для себя источники и способы получения удовольствия и страдания, которые всегда индивидуальны. Но в то же время можно выделить некое общее основание поступков, приносящих человеку удовольствие. Основой человеческого счастья и благополучия

является польза в отсутствие страдания. Она и есть то общее, что характеризует все человеческие поступки, приносящие удовольствие. Счастье, таким образом – чистое, длительное и непрерывное наслаждение полученной пользой.

В число наслаждений И. Бентам включал как чувственные, так и моральные, а польза в его понятии – это всякая польза, как нематериальная, так и материальная, в том числе выгода. Таким образом, И. Бентам сделал попытку соединить в своем учении добродетель и пользу, что отличает его подход от многих этических учений. Для Бентама при «правильном» понимании блага не существует заметной разницы между удовольствием, счастьем, пользой и добродетелью, поскольку, как он считал, различные слова могут означать в восприятии людей одно и то же.

Осуществляя различные действия, человек имеет в виду, прежде всего, получить удовольствие и пользу для себя лично, избежав при этом страданий. Его поведение необходимо подвергать регулирующему воздействию, поскольку удовольствие, получаемое одним человеком (польза, удовольствие, счастье), может причинить страдания другим. Исследуя место и роль морали в человеческом обществе, И. Бентам сделал вывод о том, что она, как и законодательство, является способом регуляции человеческого поведения с целью обеспечения наивысшего счастья, благополучия и пользы наибольшему числу людей. Аналогичную идею высказывал ранее И. Кант, считавший, что положение «делай высшее возможное в мире благо своей конечной целью» есть априорное синтетическое положение, которое вводится самим моральным законом.

Позднее последователями и приверженцами теории И.Бентама понятие «деонтология» было уточнено и разграничено с понятием морали. Оно стало применяться в несколько более узком смысле, для обозначения учения о должном поведении, поступках, отношениях и действиях любой личности или группы, и деонтология стала различаться не только с этикой, но и с аксиологией – учением о ценностях. Деонтология стала рассматриваться как относительно самостоятельная и, вместе с тем, важнейшая область философского этического знания.

В настоящее время термин «**деонтология**» используется довольно широко как в этике, так и в профессиональной этике для обозначения учения о долге и должном поведении личности (и, в частности, специалиста) в процессе выполнения им обязанностей (профессиональных обязанностей). Именно в этом значении он используется и в профессиональной этике социальной работы.

1.3. Место и роль деонтологии в профессионально-этическом регулировании

Практически каждая профессия, сформировавшая и кодифицировавшая собственную профессионально-этическую систему, осмысливает одновременно с этим и содержание профессионального долга специалиста, но чаще всего при этом не затрагивает места и роли деонтологии в профессионально-этическом учении, проблем соотношения долга и

обязанностей, поскольку это скорее вопрос теории, а не практики профессиональной этики. Эта проблема – места и роли деонтологии в профессионально-этическом учении – все же должна быть решена в профессиональной этике, поскольку содержанием решения определяется допустимая степень самостоятельности специалиста, способы контроля его деятельности, взаимное доверие специалистов и их клиентов и т.п., неформальные возможности профессиональной деятельности, и в конечном итоге – ее эффективность.

Место и роль деонтологии в любом этическом учении, в том числе и профессионально-этическом, могут быть определены, исходя из сущности человека. Можно выделить **три** таких основных **подхода к определению природы человека** и, соответственно этому, выяснить место и **роль деонтологии в системе этики и профессиональной этики**.

Первый подход основан на убеждении в сущностном добре человека. Если человек сущностно добр, духовно устремлен к добру, всегда стремится делать только добро, то значительная часть его поступков и действий будет нести благо и ему, и всему обществу. Однако далеко не всегда человек образован и духовно совершенен настолько, чтобы верно разграничить области добра и зла и встать на сторону добра. Поэтому не все поступки человека в конечном итоге служат добру; в мире, к сожалению, существует противное природе человека «рукотворное» зло. Это значит, что добро и благо как результат деятельности человека не являются неизбежными в практике, хотя и наиболее вероятными в теории. В этом случае этическое учение может и должно выступать в роли руководства, «путеводителя», источника этических знаний, разъясняющего человеку сущность добра и зла, их соотношения и путей, ведущих к ним. Человек, исходя из своей природной устремленности к добру, получит необходимые для жизни и деятельности этические знания, и этого будет вполне достаточно для обеспечения должного поведения в основном.

Но могут быть случаи, противоречивые и поэтому сложные для анализа (или ситуация не предоставляет времени для тщательного анализа), когда трудно предвидеть все, и в том числе отдаленные, последствия поведения или отдельных поступков, а значит, обусловить верный выбор и необходимые действия личности. В этих случаях необходимо иметь четкое предписание (руководство), что именно должен сделать человек для достижения индивидуального и общественного блага и исключения ущерба. Эти предписания предлагает в рамках данного подхода деонтология, представляющая собой своего рода «сборник рецептов», «шпаргалку» для решения сложных этических проблем. Интересы личности и общества, как видно из анализа, в данном подходе совпадают полностью (тождественны), что осознается и личностью, и обществом.

В данном контексте предполагается, что регулирующий потенциал этики носит преимущественно когнитивно-педагогический характер и заключается в транслировании знаний, обучении этико-аксиологическому анализу с опорой на безусловную моральность самой личности и социальную ориентированность общества. Необходимость прибегнуть к деонтологии для детерминации подобающего поведения представляет собой крайне редкий случай, причем деонтология и долг выступают как нечто внешнее по отношению к личности, но, тем не менее, не противоречащее ей сущностно. В этом случае правомерно часто употребляемое словосочетание «этика и деонтология», которое свидетельствует о

различении одного от другого, отдельном их существовании и ситуативно обусловленном взаимодействии. Деонтология, в отличие от этики, не восполняет недостаток глубины знаний, опыта личности и не требует от нее понимания предстоящих действий (по крайней мере, в момент их свершения). Собственно, в таком контексте от деонтологии это и не требуется, поскольку она должна сыграть свою роль в ситуации, сравнимой с экстремальной, когда размышлять о добре и зле и анализировать существо ситуации может быть попросту некогда. Она дает непосредственные указания, императивно обеспечивая необходимые действия. Механизм формирования должного поведения в данном случае сходен с обычно-традиционным (в наиболее ранней трактовке греческое «деон» означает «обычай»), что является результатом упрощенного понимания деонтологии.

Второй подход основывается на том, что человек изначально устремлен ко злу, «греховен» и не способен с учетом своей природы на осознанные социально ценные действия, стремясь обеспечить лишь свое собственное благо любой ценой. 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, более широкой, всеобъемлющей. Ни в коем случае нельзя полагаться на результаты самостоятельно проведенного личностью этико-аксиологического анализа ситуации и ее последствий: они в большинстве случаев заведомо дадут негативный для общества результат, предусматривая лишь индивидуальное благо. Нецелесообразно также и обучать личность основам этики: ее знания не будут гарантировать нормативного поведения, оставаясь формальными и поверхностными.

Наиболее целесообразным при реализации такого подхода является введение жестких ограничений поведения личности, предписаний, гарантирующих общество от эгоистического произвола личности, неспособной или не желающей различить истинное добро и зло и не желающей принимать во внимание общественное благо. Необходимы четко выверенные ориентиры и рамки, которые необходимо учитывать в повседневной деятельности и пренебрежение которыми безусловно наказуемо. В этом случае деонтология как бы поглощает этику, замещает ее и заставляет человека действовать вопреки собственным устремлениям, но на благо общества. Видно, что в данном подходе интересы личности и общества противопоставляются, а механизм воздействия деонтологии и ее принципов на поведение личности сходен с тем, которым обладает законодательство.

Очевидно, что оба эти подхода являются крайностями. Человек не добр, и не зол от природы, а точнее, он и добр, и зол одновременно (И. Кант). В некоторых случаях он может вполне квалифицированно различить добро и зло, в некоторых – может выработать ошибочную точку зрения. Ситуативные интересы личности и общества, в зависимости от различных причин, могут совпадать, но могут быть и противоположными. Человек может совершать социально ценные поступки, руководствуясь собственными соображениями или этическими регулятивами и не насилуя при этом своей природы. В то же время он способен, руководствуясь собственными эгоистическими соображениями, поступать аморально, вопреки общественной пользе, преследуя личную выгоду. Более того, в отдельных случаях человек способен осознанно причинять страдания окружающим и

приносить ущерб обществу и ставить себе подобные цели. В этом заключается **третий подход** определения природы человека.

В каждом обществе представлено максимальное количество человеческих типов. В нем всегда присутствует некоторое количество альтруистов и эгоистов, людей, устремленных к добру или, наоборот, ко злу. Кроме того, каждый человек как личность сформирован в определенном обществе, группе, получив при этом относительно устойчивые представления о добре и зле и 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.

В обществе в качестве регулятора человеческого поведения функционирует не только общественная, групповая и индивидуальная мораль – есть законодательство, религиозные нормы, обычаи и традиции, общественное мнение и др. Часть из них может противоречить друг другу и конкретным интересам личности, вызывая ее сомнения в правильности и неизбежности существующей нормативной регуляции вообще (например, религиозная мораль, основываясь на Нагорной проповеди Христа, требует безусловного соблюдения заповеди «не убий»). Но каждое общество и государство обязаны защищать себя, и с этой целью они содержат армии и тратят средства на нее и военную промышленность и науку. Наиболее ортодоксально настроенные христиане, ссылаясь на упомянутую заповедь, отказываются служить в армии и брать в руки оружие.). Это, в свою очередь, может спровоцировать нигилистическое отношение к общественной морали, общественному долгу и т.п., приводя к аномии.

Ситуативно интересы личности и общества могут выглядеть и восприниматься личностью как противоположные, заставляя человека рассматривать общество и окружающих как враждебную, подавляющую силу, стремящуюся обеспечить удовлетворение только своих сомнительных интересов, никак не связанных с благом этой личности. Но на самом деле сущностные интересы личности и общества не могут не совпадать в главном, поскольку человек и общество неотторжимы друг от друга и составляют нерасторжимое единство.

Таким образом, в любой момент времени в обществе можно наблюдать как высокоморальные, так и аморальные поступки, приносящие обществу и человеку добро или зло. Несомненно, что в условиях сложного и противоречивого бытия выбор личностью поступков многократно усложняется. Личность не может быть полностью предоставлена самой себе, оставлена без нормативной регуляции, нравственных ориентиров, нормативных «подсказок» и указаний и т.п. С учетом двойственности и противоречивости природы человека для регуляции его поведения необходимо использовать все возможные механизмы формирования его поведения, в том числе этические. Необходимо давать человеку основы знаний в области этики, полагаясь на его разумность и способность к самостоятельному выбору между добром и злом. Но, в то же время, для формирования нормативного поведения необходимо задействовать императивы, понуждающие человека поступать должным образом в случае, если интересы личности в конкретной ситуации представляются противоречащими интересам общества, и их реализации принесет вред.

Таким образом, нецелесообразно разделять этику и деонтологию, также как неверным было бы сливать их воедино и считать тождественными. Соответствие поведения человека представлениям о позитивном, социально одобряемом определяется на основании его анализа и сравнения с критериями общественного блага, причем вне зависимости от того, противоречит ли это общественное благо индивидуальному или совпадает с ним. Видимо, чем большую социальную значимость может иметь поведение и деятельность человека, тем более надежной должна быть гарантия нормативного поведения. Чем больше вероятность противоречия между ситуативными интересами личности и сущностными интересами ее самой и общества, тем жестче, императивнее должна быть регуляция ее поведения, тем, соответственно, больше должна быть «доля» деонтологии в этике, важнее ее место. Поскольку должное поведение гарантирует выполнение внешних по отношению к личности требований независимо от того, одобрены ли эти требования индивидуальной моралью личности, совпадают ли они с ее ситуативными интересами, можно заключить, что деонтология – это центральная часть, ядро любой этической системы.

Деонтология в каждой профессионально-этической системе также занимает центральное место, однако в зависимости от вида, содержания профессиональной деятельности «доля» формального должностования может быть различной. Очевидно, что чем большую социальную значимость имеют результаты профессиональной деятельности и чем больше влияние профессиональной деятельности на судьбу, благополучие общества и конкретных людей, тем большая часть поведения, отношений и деятельности специалиста может и должна регулироваться с помощью не общих этических, а деонтологических принципов. Вместе с тем, вышесказанное не означает, что та часть деятельности или та деятельность, которые могут регулироваться на основе деонтологии, всегда противоречат интересам, склонностям личности специалиста; они могут совпадать, и должное поведение может не только своими итогами, но и самим процессом доставлять личности удовольствие.

1.4. Долг как основная категория деонтологии

Основной категорией деонтологии является долг (греч. deon).

Понятие долга имеет длительную историю развития. Впервые понятие долга рассматривается Аристотелем, который трактует его как обычай. Необходимость следования обычному (т.е. соответствующему установившимся обычаям) поведению Аристотель трактует как долг личности перед обществом. При этом он исходит из того, что обычай формируется как многократно апробированная, положительно зарекомендовавшая себя и поэтому ставшая социально одобряемой и привычной (обычной) форма поведения. Должное (обычное) поведение, по его мнению, сделает человека понятным и приемлемым в обществе, поможет избежать негативных последствий необычных поступков и ему самому, и окружающим его людям и, соответственно, гарантирует жизненный успех, а также будет служить благополучию и процветанию общества. Немаловажным является и то, что следование обычным поведенческим формам не требует глубоких рассуждений, умения анализировать ситуацию и, следовательно, может быть рекомендовано для всех.

Многие этические теории прошлого рассматривали долг как проявление либо божественной воли, либо как реализацию вечных и неизменных свойств человеческой природы. Китайская философия понимала долг личности как ее обязанность следовать установленным издревле нормам и правилам поведения. В средние века основное содержание долга рассматривалось как необходимость подчиняться божественной воле, соблюдать заповеди, причем их содержание раскрывалось перед человеком через откровение. Таким образом, следование долгу в этот период было прямым следствием веры в бога.

Материалисты прошлых веков зачастую сводили содержание долга к соблюдению собственных интересов. Сознание долга, по их представлению, определялось опытом и разумом личности, причем немаловажную роль играли представления об истинной социальной пользе поступка (деятельности), его значения для общества. В этике И. Канта долг выступает в форме категорического императива, морального закона, присущего человеческому разуму, причем «высокое достоинство долга не имеет ничего общего с наслаждением жизнью». Согласно его учению, исполнять свой долг – значит лишь делать то, что в нравственном порядке вещей, следовательно, не заслуживает быть предметом удивления. У Г.В.Ф. Гегеля в качестве долга для личности выступает добро в себе и для себя, поскольку человек должен иметь понимание добра, сделать его своим намерением и осуществлять в своей деятельности.

В настоящее время долг – это важнейшая этическая категория. Он представляет собой выступающее в качестве внутреннего переживания принуждение поступать в соответствии с требованиями, исходящими из этических ценностей, и строить свое бытие в соответствии с этими требованиями.

Содержание морального долга как идеальное представление формируется как объективное рациональное, иногда противоположное чувственной склонности личности, ее эмоциям и желаниям. Долг содержит в себе самопринуждение, поскольку объективен, проистекает из законов морали и не всегда совпадает с установками личности и ее склонностями. Должное поведение, т.е. поведение в соответствии с деонтологическими принципами и содержанием долга, имеет место, когда личность, сопоставив собственные субъективные потребности с объективной необходимостью, делает выбор в пользу последних и реализует свою активность для выполнения долга. Поэтому должная регуляция поведения может иметь место не всегда, а тогда лишь, когда человек находится в состоянии сознательного выбора между различными, порой противоречивыми, вариантами поведения, действий, отношений, поступков. Одинаковые содержательно и с точки зрения результатов поступки в зависимости от мотивов («я этого хочу для себя» или «это необходимо сделать для людей») могут быть в результате анализа признаны как должными, так и просто нормативными. Этика долга, таким образом, требует от личности преодоления своих чувственных склонностей посредством волевых усилий и предполагает, что основным мотивом поступка является осознанная объективная необходимость его совершения.

Долг представляет собой механизм, включающий моральное сознание личности непосредственно в процесс выбора поступков, а также ориентирующий человека на достижение социально и индивидуально значимых результатов. В выборе между желаемым и должным поведением фиксируется раздвоенность самосознания на «Я хочу» и «Я должен» («хочу» и «надо»). По сути дела, это превращение требований морали, в равной степени относящихся ко всем людям, в личную задачу для конкретного человека, ее интериоризация. Анализируя и сопоставляя собственные ситуативные потребности и интересы с объективной необходимостью совершить те или иные поступки, личность в объективно необходимом, предстающим поначалу как внешнее по отношению к ней, выявляет необходимое для себя лично (субъективно необходимое).

Это естественно, поскольку общественные и личностные интересы не противоречат друг другу сущностно; их противоречивость может быть лишь ситуативной, поверхностной, кажущейся. В любой так называемой внешней необходимости личность может обнаружить свою долю интереса, поскольку человек живет среди людей, он – член общества, и его личное благополучие в немалой степени зависит от благополучия окружающих и всего общества. Отсюда следует, что, базируясь на внешней по отношению к личности, объективной необходимости, должное поведение в конечном итоге детерминируется внутриличностными причинами и соответствует сущностным потребностям личности. Интериоризируясь в процессе осмысления, содержание долга становится достоянием личности. Долг при этом частично автономизируется от общественного мнения, приобретает важное субъективное значение и становится важнейшим мотиватором поведения.

Внешняя заданность долга как необходимости в определенном поведении, действиях, деятельности не снимает проблему выбора поведения. С одной стороны, содержание долга предъявляет к человеку общие требования вне зависимости от его моральных, физических, интеллектуальных и прочих качеств. В этом смысле этика долга демократична, поскольку предъявляет ко всем людям одинаковые требования, не зависящие от индивидуальных характеристик людей. С другой стороны, качества конкретной личности существенно влияют на ее готовность к должному поведению и поступкам и возможность осуществления должного поведения на практике. Для достижения социально и индивидуально значимого результата личность должна приложить определенные усилия (физические, интеллектуальные, эмоциональные), в том числе направленные на преодоление (подавление) собственных ситуативных интересов, самой себя, что требует не только развитого морального сознания, но и волевых усилий, т.е. наличия силы воли.

Не учитывая в теории индивидуальные характеристики личности, в практике этика долга не может не считаться с ними, поскольку индивидуальные характеристики человека влияют на ее социальное, в том числе должное, поведение. Иначе говоря, долг содержит в себе диалектическое единство объективной необходимости и субъективной активности человека, приводимой в действие волей личности и ее моральным сознанием. Из этого следует, что необходимость обеспечения должного поведения требует соответствующего уровня развития личности. Поэтому деонтическая или деонтологическая регуляция поведения представляет собой более глубокий и обширный пласт морального сознания, нежели моральные потребности, удовлетворение которых далеко не всегда требует наличия развитой силы воли.

В общем виде содержание долга человека можно представить как требование следовать идеалам добра, справедливости, общественного блага. Важнейшая **социальная функция долга** состоит в обеспечении удовлетворения наиболее общих интересов сообщества (общества, группы). В требованиях долга в той или иной форме находят отражение интересы общества, той или иной группы или личности. Осознание и переживание этих интересов, выделение их из общих с личными интересами приводит к формированию и осознанию чувства долга. По сути дела, осознание своего долга есть констатация человеком своей зависимости от общества, группы, поскольку содержание долга носит, как правило, в основном внешний по отношению к личности характер, по крайней мере, на начальном этапе процесса выбора поведения.

Альтернативность ситуации выбора поведения создает стимул для самоидентификации человека как личности, т.е. социализированного индивида, члена общества, рождает чувство принадлежности к обществу, группе, единения с ними и причастности к их жизни. Более того, наличие чувства долга демонстрирует осознание личностью своей ответственности перед сообществом, зависимости его благополучия от действий и поступков личности. Поэтому долг выступает как форма регуляции поведения человека со стороны общества или группы, форма моральной оценки его поведения и деятельности, один из механизмов социализации. Кроме того, в долге отражен специфический механизм взаимодействия людей как членов определенного сообщества.

Самопринуждение как механизм реализации должного поведения не означает, однако, что должное поведение всегда сопровождается исключительно негативными эмоциями или иными негативными ощущениями личности, потерями и ущербом для ее индивидуального благополучия. По И. Бенгаму, выполнение долга может стать одним из источников удовольствия («чувство выполненного долга», удовлетворенность) с точки зрения полезности полученного в результате должного поведения результата, выступающего как фактическая полезность процесса самопожертвования ради общего блага. Поэтому императивность долга не означает полного подавления индивида. Она означает лишь подавление его ситуативно актуального субъективного желания, не совпадающего с общественными интересами, и поэтому представляет собой более полную реализацию гуманной сущности человека как общественного существа в отношении семьи, коллектива, государства, человечества. Деонтология требует подавления не личности, а ее слабостей, преодоления ее несовершенства, узости социального мышления, эгоизма. Выполняя свой долг, личность утверждает его приоритетность по отношению к ситуативным личным желаниям, чувствам и эмоциям. Иными словами, в долге отражен приоритет общественных интересов над личностными, и выполнение своего долга, привычно должное поведение личности свидетельствует о высоком уровне личностного развития, социальной зрелости человека.

Природная социальность и коллективизм человека делают выполнение им долга не столь уж тяжким бременем. Вместе с тем, принуждение к должному поведению может вызывать нигилистическую реакцию личности, протест против принудительности вообще, безотносительно содержания и ожидаемого результата должных действий, особенно в пубертатном периоде, когда желание утвердить себя заставляет подростка бунтовать против любого, самого разумного и оправданного принуждения вообще. Это, однако, не

исключает того, что при определенных обстоятельствах должное поведение для личности может стать со временем привычным, соответствовать ее склонностям, установкам и т.п. и приносить удовольствие не только от сознания выполненного долга, но и от преодоления самого себя, своей слабости, несовершенства и т.п. Осознание того, что предоставляется возможность побороть самого себя, преодолеть очередную слабость, выработать и развить в себе новое положительное личностное качество, принести пользу обществу, может стать важным мотивом должного поведения.

1.5. Место и роль деонтологии в профессиональной этике и профессиональной деятельности

Деонтология занимает значительное место в профессиональной этике любого вида деятельности. Это естественно, поскольку профессиональная деятельность подчиняется более строгим правилам, нежели обыденность человека. В обыденной, и тем более индивидуальной деятельности человек чаще, чем где бы то ни было, может руководствоваться своими желаниями и в меньшей степени – считаться с мнением окружающих и социума, учитывать сложившиеся в обществе нормы. Понятие нормы в частной жизни более расплывчато, чем в жизни общественной, в связи с чем частная жизнь человека в меньшей степени контролируется обществом, чем его социальная – «внешняя» - жизнь.

Профессиональная деятельность – это та сфера, где наиболее тесно соприкасаются интересы личности и общества, и все поступки личности приобретают выраженное социальное измерение. Невозможно позволить себе в профессиональной деятельности делать только то, что хочешь. Даже если человек выбрал профессию по призванию, это не означает, что в его повседневной практической деятельности все необходимые профессиональные манипуляции будут выполняться им по желанию и в соответствии со склонностями, а не по профессиональной необходимости. Вследствие этого именно в профессиональной сфере наиболее часто имеет место конфликт между субъективными чувственными склонностями личности и объективной необходимостью.

Кроме того, нет, видимо, такой профессии, которая доставляла бы своим представителям только лишь положительные эмоции и ощущения; в каждой работе присутствуют объективно или субъективно непривлекательные, но, тем не менее, необходимые действия, операции, процедуры; если не выполнена хотя бы часть из них, то результат, скорее всего, будет далеким от запланированного. В профессиональной деятельности практически невозможно избежать общения с человеком, вызывающим неприязнь, если контакты с ним носят профессионально обязательный характер. Особенно часто негативные эмоции испытывает специалист, работающий с людьми, в социальной сфере. Это также порождает конфликт между «хочу» и «надо». Именно поэтому, **в профессиональной деятельности, в отличие от обыденной, деонтологическая регуляция поведения и деятельности в ряде случаев может иметь решающий характер.**

Социальная работа как вид профессиональной деятельности в этом отношении имеет большое сходство с другими видами деятельности, особенно с теми, которые связаны с

непосредственным взаимодействием с людьми. Далеко не все обязанности социального работника могут быть для него привлекательными и понятными. Специалист субъективно может быть не склонен выполнять тот или иной вид работы, общаться с тем или иным клиентом или коллегой и т.п. Его склонностям может не соответствовать тот или иной вид действий из числа его повседневных обязанностей, и уже одно это порождает бесчисленные внутренние конфликты между «хочу» и «надо».

Вместе с тем, имеется и некоторая специфика. Социальный работник имеет дело с личностью, неблагоприятной во многих отношениях, и в силу этого вызывающей негативные эмоции. Исследования показывают, что наиболее негативное отношение к себе вызывают клиенты, сами ставшие виновниками собственной трудной жизненной ситуации и при этом спровоцировавшие развитие трудных жизненных ситуаций членов своего окружения; клиенты, пренебрегающие нормами этики и этикета; склонные обвинять в своих несчастьях кого угодно (в том числе и социального работника), только не себя. Такие клиенты, как правило, ощущают себя жертвами людей и обстоятельств, а общество и свое окружение рассматривают как врагов.

Несмотря на это, социальный работник должен со вниманием отнестись к каждому клиенту и оказать ту помощь, в которой тот нуждается. Это значит, что регулирование поведения и деятельности личности в профессиональной сфере должно быть более жестким и масштабным, нежели в сфере обыденной, и поэтому деонтология в профессиональной этике приобретает большее значение, нежели в общей этике.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Какова основная цель дисциплины «Деонтология социальной работы»?
2. Что понимается под термином «деонтология»? Кому принадлежит авторство этого термина?
3. Что позволило деонтологии стать отдельным самостоятельным учением?
4. Исходя из чего определяется место и роль деонтологии?
5. Дайте краткую характеристику трех основных подходов к определению природы человека.
6. Как соотносятся этика и деонтология?
7. Как понимается термин «долг» в современной философии?
8. В чем состоит социальная функция долга?
9. Чем объясняется значительная роль деонтологии именно в профессиональной этике в отличие от этики обыденной?

Литература

1. Аристотель. Аристотель. Большая этика. Сочинения: В 4-х т. Т. 4. Общ. ред. А. И. Доватура. - М.: Мысль, 1983.; Никомахова этика. Сочинения: В 4-х т. Т. 4. Общ. ред. А. И. Доватура. - М.: Мысль, 1983.
2. Бентам И. Введение в основания нравственности и законодательства. – Спб: 1867.; Деонтология, или наука о морали. Т. 1,2.. – М.: Инфра-М, 1997.
3. Гегель Г.В.Ф. Философия права. / Пер. с нем. Ред. и сост. Д.А. Керимов, В.С. Нерсесянц. – М.: Мысль, 1990.
4. Канке В. А. Современная этика: учебник для вузов/ В. А. Канке. - 4-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2011.
5. Кант И. Об изначально злом в человеческой природе. Соч. в 6-и т. Т. 4. Ч. 2. - М.: «Мысль», 1965.
6. Медведева, Г.П. Деонтология социальной работы: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2011.
7. Словарь философских терминов: справочное издание/ ред. В. Г. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М , 2009.

Практикум к теме 1

Опишите, где Вы в своей повседневной деятельности сталкиваетесь с понятием «долг»: на работе или в семье, в общении с близкими и друзьями и др.? Насколько Вам сложно соответствовать «должному поведению»? Считаете ли Вы необходимым наличие долга в тех или иных сферах, ответ обоснуйте.

Форма и порядок выполнения

Письменная работа. Объем – 0,5-1 страница печатного текста (2-4 тыс. знаков)

Методические рекомендации к выполнению и оформлению

Ответы на вопросы необходимо сформулировать письменно, соблюдая логику и последовательность в изложении. Задание предполагает личные рассуждения обучающегося, анализ его жизненного опыта и представлений.

Критерии оценивания

Оценивается:

- соответствие требованиям
- творческий подход к выполнению работы
- умение студента использовать теоретические знания при выполнении задания
- обоснованность и четкость изложения ответа

Тема 2. МОРАЛЬНО-ПРАВСТВЕННАЯ И НОРМАТИВНАЯ РЕГУЛЯЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целевая установка: Раскрыть сущность и основные принципы морально-нравственной регуляции жизнедеятельности общества в целом и социальной работы в частности.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- ◆ дать понятие морали, охарактеризовать ее специфику и основные функции;
- ◆ объяснить механизм морально-нравственной регуляции жизнедеятельности общества;
- ◆ охарактеризовать деонтологию социальной работы как раздел профессиональной этики;
- ◆ описать сущность профессиональной морали.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

2.1. Понятие морали, ее специфика и основные функции

2.2. Морально-нравственная регуляция жизнедеятельности общества

2.3. Моральные принципы и их роль в руководстве нравственным поведением человека

2.4. Деонтология социальной работы

2.5. Профессиональная мораль

Контрольные вопросы для самопроверки

2.1. Понятие морали, ее специфика и основные функции

Одним из основных понятий деонтологии и профессиональной этики в целом является **мораль**, т. е. система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания, которые устанавливают границы отношений, поступков и взаимодействий людей в обществе. Нормы морали возникли как результат усилий человека разграничить добро и зло. Например, в деловой жизни такие качества, как трудолюбие, бескорыстность, пунктуальность, точность исполнения распоряжений и правдивость, считаются добром, т. е. рассматриваются как моральные качества. И наоборот, взяточничество, беспринципность, коррупция, подтасовка фактов, уклонение от ответственности и прочее расцениваются как зло, т. е. являются аморальными качествами. Изучение исторического развития морали, стоящей в центре этики, показывает, что в разные исторические периоды общество имело различия в складе мышления, в представлениях о мире, в системах духовных и этических ценностей.

Мораль – форма общественного сознания, в которой отображаются принципы и правила, регулирующие взаимоотношения людей и деятельность социальных систем в обществе.

Одновременно мораль и форма личного сознания, устанавливающая нормы и принципы поведения отдельного человека, его отношение к обществу и к самому себе, к другим людям, а также к выполнению профессиональных обязанностей.

Мораль в целом проявляет себя в осмыслении противоположности добра и зла. **Добро** понимается как важнейшая личная и общественная ценность и соотносится с влечением человека к поддержанию единства межличностных связей и достижению нравственного совершенства. Добро есть стремление к гармоничной целостности как в отношениях между людьми, так и во внутреннем мире личности. Если добро — созидательно, то зло — это все, что разрушает межличностные связи и разлагает внутренний мир человека.

Человек свободен в моральной деятельности — он волен выбрать или не выбрать путь следования требованиям долга. Эта свобода человека, его способность выбирать между добром и злом называется **моральным выбором**. На практике моральный выбор — нелегкая задача: часто очень трудно сделать выбор между долгом и личными склонностями (например, пожертвовать деньги в детский дом). Еще сложнее становится выбор, если разные виды долга противоречат друг другу (так, врач должен спасти жизнь больного и избавить его от боли; иногда то и другое несовместимо). За последствия морального выбора человек отвечает перед обществом и перед самим собой (своей совестью).

Учитывая все эти особенности морали, можно выделить следующие ее основные **функции**:

- **оценочная** – рассмотрение поступков в координатах добра и зла (как хороших, плохих, нравственных или безнравственных);
- **регулятивная** — установление норм, принципов, правил поведения;
- **контролирующая** - контроль над выполнением норм на основе общественного осуждения и/или совести самого человека;
- **интегрирующая** - поддержание единства человечества и целостности духовного мира человека;
- **воспитательная** — формирование добродетелей и способностей правильного и обоснованного морального выбора.

Моральные нормы отличаются от обычаев и правовых норм.

Обычай – это исторически сложившийся стереотип массового поведения в конкретной ситуации. В чем проявляется отличие обычаев от моральных норм?

- следование обычаю предполагает беспрекословное и буквальное подчинение его требованиям, в то время как моральные нормы предполагают осмысленный и свободный выбор человека;
- обычаи различны для разных народов, эпох, социальных групп, тогда как мораль универсальна - она задает общие нормы для всего человечества;
- исполнение обычаев нередко основано на привычке и страхе перед неодобрением окружающих, а мораль основывается на чувстве долга и поддерживается чувством стыда и угрызениями совести.

Право – это система юридических норм, имеющих общеобязательный характер. Нормы права отличаются от моральных норм также рядом характеристик:

- право санкционируется государством, а мораль основана на личном убеждении и общественном мнении;
- правовые нормы имеют обязательный характер, тогда как моральные нормы необязательны (хотя и желательны) для исполнения;
- правовые нормы документально зафиксированы в законах, конституции и т.д., а моральные нормы могут быть неписаными и устно передаваться из поколения в поколение;
- за невыполнение правовых норм следует административная или уголовная ответственность (например, штраф или ограничение свободы), а моральные санкции выражаются в общественном неодобрении и муках совести.

Некоторые моральные нормы могут по форме совпадать с правовыми. Например, норма «не укради». Можно задать вопрос: «Почему человек отказывается от кражи?» Если из-за страха перед судом, то мотив не морален, если из убеждения, что кража — это плохо, то поступок основан на моральных основаниях. В некоторых ситуациях право и мораль конфликтуют и то, что человек считает своим моральным долгом, является нарушением закона (например, некто крадет лекарство, чтобы спасти жизнь близкого человека).

На ранних своих этапах моральное нормотворчество было тесно связано с религией, которая выводит мораль из божественного откровения, а неисполнение норм трактует как грех. Все религии предлагают набор моральных заповедей, обязательных для исполнения всеми верующими. По поводу моральных норм в разных религиях нет разногласий: убийство, воровство, ложь, прелюбодеяние считаются предосудительными во всех трех мировых религиях.

2.2. Морально-нравственная регуляция жизнедеятельности общества

Мораль пронизывает все сферы общественной жизни. В любом обществе действуют нормы и правила поведения, требующие от человека служения социуму. Их возникновение и существование диктуется объективной необходимостью совместной, коллективной жизни людей. Таким образом, можно сказать, что сам способ человеческого существования необходимо порождает потребность людей друг в друге.

Мораль действует в обществе как совокупность трех структурных элементов: **моральной деятельности, нравственных отношений и морального сознания.**

Действие морали в обществе имеет ряд особенностей. Следует отметить, что в моральном сознании выражен некий стереотип, шаблон, алгоритм поведения человека, признаваемый обществом как оптимальный на данный исторический момент. Существование морали можно интерпретировать как признание обществом того простого факта, что жизнь и интересы отдельного человека гарантированы только в том случае, если обеспечено прочное единство общества в целом. Таким образом, мораль можно считать проявлением коллективной воли людей, которая через систему требований, оценок, правил пытается согласовать интересы отдельных индивидов друг с другом и с интересами общества в целом.

В отличие от других проявлений духовной жизни общества (религия, искусство, наука) мораль не является сферой организованной деятельности. Проще говоря, в обществе не существует таких учреждений, которые бы обеспечивали функционирование и развитие морали. И оттого, наверное, управлять развитием морали в обычном смысле этого слова

(как управлять наукой, религией и т. д.) невозможно. Если мы вкладываем определенные средства в развитие науки, искусства, то по прошествии некоторого времени вправе ожидать и ощутимых результатов; в случае же с моралью это невозможно. Мораль всеобъемлюща и в то же время неуловима.

Моральные требования и оценки проникают во все сферы человеческой жизни и деятельности.

Большинство моральных требований апеллирует не к внешней целесообразности (поступай так-то и добьешься успеха или счастья), а к моральному долгу (поступай так-то, потому что этого требует твой долг), т. е. имеет форму **императива** — прямого и безусловного повеления. Люди давно уже убедились, что строгое выполнение моральных правил вовсе не всегда приводит к жизненному успеху, тем не менее мораль продолжает настаивать на строгом соблюдении ее требований. Объяснить этот феномен можно только одним образом: лишь в масштабе всего общества, в суммарном итоге выполнение того или иного морального предписания обретает свой полный смысл и **отвечает некой общественной потребности**.

Раскроем **социальную роль морали** через рассмотрение основных ее функций: регулятивной, оценочной и воспитательной.

Одной из главных функций морали является **регулятивная**. Мораль выступает прежде всего как способ регулирования поведения людей в обществе и саморегулирования поведения индивида. По мере своего развития общество изобрело много других способов регуляции общественных отношений: правовой, административный, технический и проч. Однако моральный способ регуляции продолжает оставаться уникальным. Во-первых, потому, что не нуждается в организационном подкреплении в виде различных учреждений, карательных органов и т. д. Во-вторых, потому, что моральное регулирование осуществляется в основном через усвоение индивидами соответствующих норм и принципов поведения в обществе. Иначе говоря, действенность моральных требований определяется тем, насколько они стали внутренним убеждением отдельного человека, неотъемлемой частью его духовного мира, механизмом мотивации его повеления.

Другая функция морали – **оценочная**. Мораль рассматривает мир, явления и процессы с точки зрения их гуманистического потенциала — того, в какой мере они способствуют объединению людей, их развитию. Соответственно этому она классифицирует все как положительное или отрицательное, добро или зло. Нравственно оценочное отношение к действительности есть ее осмысление в понятиях добра и зла, а также других сопредельных с ними или производных от них понятиях («справедливость» и «несправедливость», «честь» и «бесчестье», «благородство» и «низость» и т. д.). При этом конкретная форма выражения нравственной оценки может быть различной: похвала, согласие, порицание, критика, выраженные в оценочных суждениях; проявление одобрения или неодобрения. Нравственная оценка действительности ставит человека в активное, деятельное отношение к ней. Оценивая мир, мы уже что-то меняем в нем, а именно меняем свое отношение к миру, свою позицию.

В жизни общества мораль выполняет важнейшую задачу формирования личности, является действенным средством воспитания. Концентрируя нравственный опыт человечества, мораль делает его достоянием каждого нового поколения людей. В этом состоит ее **воспитательная** функция. Нравственность пронизывает все виды воспитания постольку, поскольку она придает им правильную социальную ориентацию через

нравственные идеалы и цели, что обеспечивает гармоничное сочетание личных и общественных интересов. Мораль рассматривает общественные связи как связи людей, каждый из которых имеет самоценное значение. Она ориентирует на такие действия, которые, выражая волю данной личности, не попирают в то же время воли других людей. Мораль учит делать каждое дело таким образом, чтобы от этого не было плохо другим людям.

2.3. Моральные принципы и их роль в руководстве нравственным поведением человека

Принципы – это наиболее общее обоснование существующих норм и критерий выбора правил. В принципах выражаются универсальные формулы поведения. Если ценности, идеалы – явления, прежде всего, эмоционально-образные, а нормы вообще не могут осознаваться и действуют на уровне моральных привычек и бессознательных установок, то принципы – феномен рационального сознания. Например, принципы справедливости, равноправия, сочувствия, рефлексивности морали, взаимопонимания и другие являются условиями нормального общежития всех людей.

Интерес представляет структура морали с точки зрения степени сложности регулятивного воздействия, оказываемого теми или иными нравственными представлениями. Простейшая форма нравственных утверждений – это норма: "не убий", "не укради", "делай то - то". **Норма** определяет поведение в некоторых типичных ситуациях, повторяющихся тысячелетиями. Способы их решения сообщаются нам с детства, обычно мы пользуемся ими легко и не задумываясь. И только нарушение нормы привлекает внимание как вопиющее безобразие. Кроме внешнего соблюдения правил, мораль должна проникать в душу человека, он должен приобрести нравственные качества: благоразумие, щедрость, доброжелательность и прочее.

Древнегреческие мудрецы выделяли четыре основных **добродетели** человека: мудрость, мужество, умеренность и справедливость. Каждое из качеств проявляется многообразно в самых разных поступках. Оценивая человека, мы чаще всего и перечисляем эти качества. Но ясно, что каждый из людей не является воплощением всех совершенств, а одно достоинство может не искупить кучи недостатков. Мало иметь отдельные положительные черты, они должны дополнять друг друга, образуя общую линию поведения. Обычно человек определяет ее для себя, формулируя некоторые нравственные принципы. Такие, например, как коллективизм или индивидуализм, эгоизм или альтруизм. Выбирая принципы, мы выбираем моральную ориентацию в целом. Это принципиальный выбор, от которого зависят частные правила, нормы и качества.

Верность избранной моральной системе (принципиальность) издавна считалась достоинством личности. Она означала, что в любой жизненной ситуации человек не сойдет с нравственного пути. Однако принцип абстрактен; раз намеченная линия поведения, иногда начинает утверждаться как единственно правильная. Потому свои принципы надо постоянно проверять на гуманность, сверять их с идеалами. Идеал – это конечная цель, к которой направлено нравственное развитие это либо образ нравственно совершенной личности либо более абстрактное обозначение всего "морально высшего". Воплотим ли идеал в действительности? Ведь приближаясь к нему, мы видим, что по-прежнему далеки от совершенства. Однако не следует отчаиваться: идеал – это не эталон, с которым надо совпадать, а обобщенный образ. Идеал вдохновляет наши действия, показывая в сегодняшнем дне, в нашей сегодняшней душе то, какими они должны быть. Совершенствуясь, мы совершенствуем и свои идеалы, прокладывая к ним свой собственный путь. Так идеал развивает человека. Потеря же идеала или смена его

оказывается тяжелейшим испытанием, ибо это означает утрату нравственной перспективы.

По отношению ко всем этим уровням морального сознания верховным регулятором служат понятия о **высших ценностях морали** как таковой. К ним обычно относят свободу, смысл жизни и счастье. Ценностные понятия составляют основу нашей моральной ориентации, они очаровывают сознание, пронизывают его сверху донизу. Итак, компоненты морали связываются между собой прихотливыми способами. В зависимости от выполняемых нравственных задач они складываются во все новые структуры.

Верность избранной моральной системе (принципиальность) издавна считалась достоинством личности. Однако сам принцип абстрактен, поэтому на следующей ступени моральной структуры стоят **ценности и идеалы** как конечная цель, к которой направленно нравственное развитие.

Для того чтобы существовать в социальном мире, человеку необходимо общение и сотрудничество с другими людьми. Но существенным для реализации совместного и целенаправленного действия должно быть такое положение, при котором люди имеют общее представление о том, как им следует поступать, в каком направлении направлять свои усилия. При отсутствии такого представления нельзя добиться согласованных действий. Таким образом, человек, как существо социальное, должен создавать множество общепринятых шаблонов поведения, для того чтобы успешно существовать в обществе, взаимодействуя с другими индивидами. Подобные шаблоны поведения людей в обществе, регулирующие это поведение в определенном направлении, называют **культурными нормами**. В возникновении последних большую роль играют традиционные и даже подсознательные моменты. Обычаи и способы складывались тысячелетиями и передавались из поколения в поколение. В переработанном виде культурные нормы воплощены в идеологии, этических учениях, религиозных концепциях.

Нормы культуры изменчивы, сама культура носит открытый характер. Она отражает те трансформации, которые претерпевает общество при совместной деятельности людей. В результате некоторые нормы перестают соответствовать удовлетворению потребностей членов общества, становятся неудобными или бесполезными. Более того, устаревшие нормы служат тормозом дальнейшего развития человеческих отношений, синонимом рутины и косности. Если в обществе или в какой-либо группе появляются подобные нормы, люди стремятся их изменить, чтобы привести в соответствие с изменившимися условиями жизни. Преобразование культурных норм происходит по-разному. Если некоторые из них (напр., нормы этикета, повседневного поведения) могут быть преобразованы относительно легко, то нормы, которые направляют наиболее значимыми для общества сферами человеческой деятельности (напр., государственные законы, религиозные традиции и т.д.), изменить крайне сложно и принятие их в измененном виде членами общества может протекать крайне болезненно.

Различные социальные группы и общество в целом постепенно формируют набор тех образцов поведения, которые позволяют их членам наилучшим образом взаимодействовать как с окружающей средой, так и друг с другом. Насчитываются тысячи **общепринятых образцов поведения**. Всякий раз из огромного числа вариантов возможного поведения выбираются самые "работоспособные" и удобные. Путем проб и ошибок, в результате влияния со стороны других групп и окружающей действительности социальная общность выбирает один или несколько вариантов поведения, повторяет,

закрепляет их и принимает для удовлетворения отдельных потребностей в повседневной жизни.

На основе успешного опыта такие варианты поведения становятся способами жизни народа, повседневной, обыденной культурой, или обычаями. Таким образом, **обычай** – это просто привычные, нормальные, наиболее удобные и достаточно широко распространенные способы групповой деятельности. Можно выделить два типа обычаев: образцы поведения, которым следуют как примеру хороших манер и вежливости, и образцы поведения, которым мы должны следовать, ибо они считаются существенными для благополучия группы или общества и их нарушение крайне нежелательно. Такие идеи относительно того, что должно совершать, а что не должно, которые соединены с определенными общественными способами существования индивидов, называются **нравственными нормами**, или нравами.

Следовательно, нравственные нормы – это идеи о правильном и неправильном поведении, которые требуют выполнения одних действий и запрещают другие. Люди в социальных группах пытаются реализовать свои потребности сообща и ищут для этого различные способы. В ходе общественной практики они находят различные приемлемые образцы, шаблоны поведения, которые постепенно, через повторение и оценку превращают в стандартизированные обычаи и привычки. Спустя некоторое время эти шаблоны и образцы поведения поддерживаются общественным мнением, принимаются и узакониваются. На этой основе разрабатывается **система санкций**. Процесс определения и закрепления социальных норм, правил, статусов и ролей, приведение их в систему, которая способна действовать в направлении удовлетворения некоторой общественной потребности, называется **институционализацией**.

В то время как нравственные нормы базируются в основном на моральных запретах и разрешениях, существует сильная тенденция их объединения и реорганизации в **законы**. Люди подчиняются нравственным нормам, автоматически считая, что поступают правильно. При такой форме подчинения у некоторых возникает искушение нарушить нравственные нормы. Подобных индивидов можно подчинить существующим нормам угрозой узаконенного наказания. Следовательно, закон – это усиленные и формализованные нравственные нормы, требующие неукоснительного выполнения. Выполнение норм входящих в законы, обеспечивается специально созданными для этой цели институтами (полиция, суд, пенитенциарная система и т.д.)

2.4. Деонтология социальной работы

В этике социальной работы деонтология, как и в профессиональной этике, и этике философской, также занимает центральное место. Именно в деонтологии социальной работы наиболее ярко отражена сопряженность моральных и профессиональных компонентов в поведении и действиях специалиста.

В предыдущих разделах мы убедились, что деонтология как часть этического учения имеет большое значение, поскольку позволяет выявить содержание долга, механизмы должного поведения и способствует формированию чувства долга личности. Эти разделы этического знания существуют не только в теоретической этике, но занимают важное место в любой профессиональной этике.

В этом смысле деонтологию можно выделить как относительно самостоятельный раздел в этике социальной работы.

Деонтология социальной работы – комплекс норм, установлений и предписаний о долге социального работника, коллектива социальной службы и совокупной профессиональной группы перед обществом и государством, социальной работой как специфическим видом профессиональной социальной деятельности и особым социальным институтом, перед коллегами (профессиональной группой), клиентами и перед самим собой.

Долг – одна из важнейших категорий как общей, так и профессиональной этики, поскольку она выражает общественные и профессиональные связи специалиста и представляет собой совокупность его обязанностей перед государством, обществом, коллегами, профессией, клиентами, перед собой и ответственность перед ними. Это внутренняя нравственная потребность, глубокая убежденность в необходимости определенных действий.

Именно в категории «долг» наиболее ярко проявляется социальный характер деятельности социального работника и гуманистический характер профессионально-этической системы социальной работы. Вне зависимости от того, какие чувства и эмоции у социального работника вызывают те или иные действия или клиенты, он, руководствуясь чувством долга, в каждом случае выбирает оптимальное с точки зрения конечного результата решение и последовательно реализует его. Гуманистический характер социальной работы проявляется, в частности, в том, что она не различает клиентов по полу, возрасту, цвету кожи, вероисповеданию и другим признакам, видя в них лишь людей, объективно нуждающихся в профессиональной помощи. Тем более она не руководствуется в выборе клиентов и видах и объемах помощи понятиями «нравится» и «не нравится». Важнейший принцип гуманизма, как известно, требует признания любого человека, независимо от любых его признаков и качеств, высшей ценностью, т.е. детерминирует требование равного отношения ко всем людям. Разнообразные характеристики и качества клиента в социальной работе непременно учитываются, но не как возможное условие дискриминации клиента, а как условие деятельности, позволяющее учесть способы и формы помощи, степень участия в деятельности самого клиента. Поэтому деонтология, способствующая формированию чувства долга и должного поведения специалиста, способствует формированию и поддержанию гуманистического характера социальной работы.

Специфическое содержание и основные черты долга социального работника определяются тем, что он занят конкретной специфической социальной деятельностью по разрешению определенной группы проблем общества, социальных групп и отдельных индивидов, и вытекают из смысла и содержания его профессиональной деятельности. Чувство долга детерминирует необходимость для социального работника соотносить все свои поступки, действия и отношения в конкретных ситуациях с требованиями профессиональной морали. «Социальность» социальной работы предполагает, что все возможные результаты деятельности специалиста имеют в первую очередь выраженный социальный характер. Это значит, что содержание долга в социальной работе

предписывает не только моральность поведения и деятельности в целом, но и необходимость достижения высоких позитивных результатов деятельности с точки зрения общественного, а не индивидуального блага.

Таким образом, представления о необходимости выполнения своего долга, о содержании долга и должного поведения, осознание своей ответственности, сформированные специалистом, могут существенным образом повлиять на эффективность и качество социальной работы, а на этом основании – на благополучие общества в целом.

Однако не все представления и суждения о должном и долге, будучи опредмеченными, дают позитивный результат. Поэтому следует различать деонтологию – учение о должном, которое формируется с привлечением научных философских и социальных знаний, знаний о социальной работе, и **деонтические представления** личности или группы. В отличие от деонтологических, деонтические представления могут формироваться случайным образом, быть субъективными и не обоснованными с точки зрения науки. Более того, содержание долга, с точки зрения деонтологии включающее в себя объективную необходимость совершения определенных действий, может в деонтических представлениях подменяться субъективными желаниями личности (группы), формулирующей содержание «долга» для кого-либо и требующей выполнения субъективно желаемых для себя действий как объективно необходимых, а потому должных. В обыденном сознании «должен» и «хочу» довольно часто и весьма произвольно отождествляются, особенно если требования предъявляются не к себе, а к другому человеку, которому навязывается их выполнение.

Это не означает, однако, что в общем деонтологические и деонтические взгляды на содержание долга должны обязательно противоречить друг другу – они могут совпадать, поскольку эвристически или путем логических размышлений личность может найти верное решение, правильно сформулировать содержание своего долга и пределы ответственности и осуществить поступок, безупречный с точки зрения деонтологии. Но в связи с тем, что они все же могут противоречить друг другу, например, в тех случаях, когда речь идет о разрешении деонтологического или ценностного конфликта, необходимо разъяснение специалистам сущности и содержания профессионального долга перед обществом и государством, перед клиентами, коллегами, профессией и перед самим собой.

Таким образом, деонтология социальной работы как учение о долге специалиста, обосновывая и формируя представления об объективно необходимых поступках, действиях и отношениях специалиста, способствует тому, что эффективность социальной работы повышается, а деятельность конкретных специалистов и их коллективов приобретает более нормативный и упорядоченный характер.

2.5. Профессиональная мораль

Мораль (нравственность), как было отмечено, является одним из нормативных способов регуляции действий человека в обществе. Мораль регулирует поведение и сознание человека во всех сферах общественной жизни.

Одной из областей общественной жизни, в которой предъявляются особые моральные требования к человеку, является труд.

Наряду с общечеловеческими моральными принципами к трудовой деятельности человека формируются особые моральные требования, так называемая **трудовая мораль**. Под понятием «трудовая мораль» понимают совокупность общих моральных требований (норм), выработанных в процессе жизненного опыта людей, позволяющих трудовую деятельность делать общественно значимой. Трудовая мораль получает реальное воплощение в профессиональной деятельности. Поэтому длительное время происходило отождествление трудовой и профессиональной морали не только в массовом сознании, но и в этической литературе.

В самом общем смысле всякая профессиональная мораль является и трудовой моралью, так как основополагающие трудовые моральные заповеди обращены ко всем профессиям: добросовестность, дисциплинированность, ответственность, творческая инициативность в труде.

Однако понятие «профессиональная мораль» не сводится абсолютно к трудовой морали. Это объясняется тем, что в некоторых профессиях существуют специфические проблемы морального порядка, которые хотя и могут быть отнесены к числу проблем трудовой морали, но несут на себе «печать» той или иной профессии (медицинской, педагогической и др.). Формирование профессиональной морали имеет длительную историю.

Некоторые профессии еще в эпоху древности имели свои профессиональные моральные кодексы. Например, в Древней Греции при храмах существовали медицинские школы асклепиадов (Асклепий у древних греков – бог врачевания), в которых достигла высокого совершенства греческая медицина. Врачи, оканчивающие школу асклепиадов, принимали клятву, которая была дополнена в клятве Гиппократов. Требования медицинской морали, предъявляемые к врачам в Древней Греции, мало изменились по сравнению с «Женевской клятвой», принятой на Всемирной ассоциации врачей. В них регламентируются профессиональные моральные нормы отношения врачей к пациентам: соблюдать врачебную тайну, делать все необходимое для «пользы» больного и др. Красной нитью через все эти нормы проходит требование «не навреди».

Также еще в Древней Греции предъявлялись моральные требования к учителю: любовь к детям, строгий самоконтроль за своим поведением в отношении с учениками, имеющий целью избегать крайностей: «не раздавать легко ни наград, ни наказаний».

Если медицинская и педагогическая мораль, складывавшаяся в Древней Греции, была обращена на других людей (пациентов, учеников), то некоторые профессиональные группы вырабатывали свои профессиональные кодексы, которые должны были регулировать отношения между представителями одной и той же профессии. Отдельные ремесленные цехи в эпоху средневековья вырабатывали правила взаимоотношений внутри профессии: не зазывать покупателя, громко расхваливая свой товар или, развешивая его таким образом, чтобы закрывать товар соседей, не переманивать покупателя, если он остановился перед товаром соседа.

Итак, в некоторых профессиях с давних времен создавались профессиональные моральные кодексы с повышенными моральными требованиями, призванные:

- регламентировать обязанности представителей профессии по отношению к людям, на которых направлена их деятельность;
- регулировать отношения внутри профессиональной группы.

Зададимся вопросом, почему к отдельным профессиям, в частности врача, учителя, предъявлялись всегда особые требования?

Профессии программиста, рабочего-станочника и пр. подпадают под категорию сложного и важного труда. Если рабочий по своей халатности, из-за несоблюдения инструкции выведет из строя станок, то на нем будет лежать моральная вина, которую можно описать через понятие «трудовая мораль». Но все это не будет иметь отношения к профессиональной морали. Требования, предъявляемые к этим профессиям, не являются специфическими. Они не несут в себе черты профессий, так как работники всех профессий должны добросовестно выполнять свой профессиональный долг, осознавать свою моральную ответственность за выполняемую работу.

Какими особенностями должны обладать профессии, функционирование которых нуждается в профессиональной морали? Возьмем, к примеру, труд врача, учителя. Объектом их труда является живой человек, а не растение (как в труде агронома), не технологический процесс (как в труде инженера).

В этих профессиях, помимо отношений между субъектами труда (учитель – учитель, врач – врач), существуют отношения между субъектами труда и объектами труда (учитель – ученик, врач – пациент и пр.). Эти обстоятельства существенно усложняют нравственную жизнь представителей этих профессий, повышают их моральную ответственность перед обществом. Поэтому к этим профессиям предъявляются не только требования обычной трудовой морали, но и требования профессиональной морали. Профессий, где объектом труда выступают живые люди, достаточно много. По содержанию труда эти профессии различаются между собой.

Итак, кодексы с повышенными моральными требованиями складываются в профессиях, объектом которых является человек. Есть смысл подразделить их по характеру

воздействия на человека как объект труда. Целесообразно выделить, во-первых, профессии обслуживающего труда (портной, водитель троллейбуса, парикмахер, продавец), во-вторых, профессии, в труде которых осуществляется непосредственное воздействие на личность человека (труд педагога, журналиста, работника правоохранительных органов), в-третьих, профессии, в которых субъект труда не только воздействует на личность человека, но и принимает непосредственное участие в изменении его судьбы в социальном плане (труд врача, юриста, но в большей степени это находит выражение в труде социального работника).

Очевидно, что профессиональная мораль имеет более выраженный характер в профессиях второй и третьей групп. В профессиях обслуживающего труда также присутствуют элементы профессиональной морали, удельный вес которых увеличивается в последнее время в связи с возрастанием требований к работникам этих профессий. Однако профессиональная мораль имеет более выраженный характер в профессиях второй и третьей группы, но особенно значимо нравственное начало в профессиях третьей группы. Не случайно эти профессии называют «помогающими» (helping professions).

Эффективность деятельности работников одной и той же профессии, принадлежащих к профессиям второй и третьей групп, может различаться не только уровнем их профессиональных знаний и умений, но и тем, насколько профессионалы обладают необходимыми для данной профессии нравственными качествами. Однако профессиональная мораль является не только характеристикой моральных качеств ее представителей, но и выражает совокупность моральных норм (обязанностей, стандартов, требований), которые общество предъявляет к той или иной профессии. Профессиональные моральные нормы призваны регулировать отношения как внутри профессии, так и отношения между профессиональной группой и частью общества, на которую направлена деятельность той или иной профессиональной группы.

Итак, профессиональная мораль обеспечивает общественно-значимое поведение в рамках определенной профессии. Профессиональная мораль должна рассматриваться в единстве с общепринятой системой морали. Нарушение трудовой этики сопровождается разрушением общих моральных установок, и наоборот. Безответственное отношение работника к профессиональным обязанностям представляет опасность для окружающих, наносит вред обществу, может привести, в конечном счете, и к деградации самой личности.

В современном обществе личностные качества индивида начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду, уровня профессиональной пригодности. Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы как долг, честность, требовательность к себе и своим коллегам, ответственность за результаты своего труда.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Что представляет собой мораль?
2. Назовите основные функции морали в обществе.
3. В чем проявляется отличие обычаев и права от моральных норм?
4. Перечислите структурные элементы действия морали в обществе.
5. Какова социальная роль морали?
6. Что относят к высшим ценностям морали?
7. Как называется процесс определения и закрепления социальных норм, правил, статусов и ролей?
8. Охарактеризуйте понятие «деонтология социальной работы».
9. Что представляет собой «трудовая мораль»?
10. В чем заключается основная задача профессиональной морали?

Литература

6. Медведева, Г.П. Деонтология социальной работы: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2011.
7. Словарь философских терминов: справочное издание/ ред. В. Г. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2009.
8. Холостова, Е. И. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано методсоветом по направлению/ Е. И. Холостова. - 7-е изд. - М.: Дашков и К, 2010.
9. Кондратьева, Я. В. Профессионально-этические основы социальной работы [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Я. В. Кондратьева; С.-Петерб. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2011.
10. Коньгина, М.Н. Профессионально-этические основы социальной работы. Учебное пособие для вузов / М.Н.Коньгина, Е.Б. Горлова. – М.: Академический проект, 2011.

Практикум к теме 2

Составьте глоссарий основных понятий по теме «Морально-нравственная и нормативная регуляция социальной работы»

Форма и порядок выполнения

Из содержания темы выделить основные понятия, и дать им определение. Перечень терминов и их значений должен быть в алфавитном порядке.

Методические рекомендации к выполнению и оформлению

Определение основных понятий по теме «Морально-нравственная и нормативная регуляция социальной работы» можно найти как непосредственно в тексте соответствующего раздела ЭК, так и в приведенном в ЭК глоссарии. Также допускается использование иных источников (словарей, справочников) – с указанием этого источника.

Определение понятия должно быть четким, ясным. Минимальное количество терминов – 10.

Критерии оценивания

1. Количество терминов в глоссарии
2. Соответствие терминов теме ЭК
3. Соответствие требованиям
4. Обоснованность и четкость изложения ответа

Тема 3. ДЕОНТОЛОГИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Целевая установка: Раскрыть сущность деонтологической регуляции в социальной работе, а также содержание профессионального долга и ответственности социального работника в различных видах взаимоотношений.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- ◆ охарактеризовать сущность и основные функции деонтологической регуляции в социальной работе;
- ◆ объяснить принцип действия социальной работы как механизма гуманизации общества;
- ◆ проанализировать степень ответственности социального работника перед обществом и государством, перед профессией и коллегами, перед клиентом и самим собой.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

3.1. Деонтологическая регуляция в социальной работе – сущность и основные функции

3.2. Социальная работа как механизм гуманизации общественных отношений

3.3. Долг, ответственность и обязанность социального работника в различных видах взаимоотношений внутри системы

3.4. Ответственность социального работника перед обществом и государством

3.5. Ответственность социального работника перед профессией и коллегами

3.6. Ответственность социального работника перед клиентом

3.7. Ответственность социального работника перед самим собой

Контрольные вопросы для самопроверки

3.1. Деонтологическая регуляция в социальной работе – сущность и основные функции

Долг, как уже говорилось выше, является основной категорией деонтологии социальной работы. Введение понятия профессионального долга в социальной работе необходимо, поскольку от деятельности, конкретных поступков специалиста во многом зависит судьба его клиента, благополучие его коллег, профессии, а также опосредованно – судьбы общества и государства. Выполнение специалистом своего долга может обеспечить максимально положительный результат деятельности, в то время как выполнение лишь обязанностей может в ряде случаев обеспечить положительный, но далеко не самый высокий результат. Смысл и содержание долга специалиста, место и роль деонтологии в профессиональной этике социальной работы составляют одно из основных направлений исследований в этой области.

Очевидно, что ни клиент, ни профессия, ни коллеги, ни общество не должны зависеть от разного рода особенностей личности специалиста, его склонностей, состояния, настроения. Независимо от этих и подобных причин взаимодействие с каждым клиентом должно организовываться качественно и профессионально, быть максимально эффективным. Значит, в определенных ситуациях специалисту необходимо принуждать себя к деятельности или конкретным действиям, обращаясь к **деонтологической регуляции**.

Долг социального работника выступает в качестве внутреннего самопринуждения специалиста поступать в соответствии с главными этическими ценностями социальной работы и строить свою профессиональную деятельность, отношения, поступки в соответствии с этими требованиями. Он может обеспечить нормативное поведение в любой профессиональной ситуации в отличие от чувственных склонностей, настроения, физического состояния и т.п., которые могут противодействовать нормативному поведению.

Должная (деонтологическая или деонтическая) регуляция в социальной работе может иметь место не всегда, а тогда лишь, когда специалист находится в состоянии выбора между различными вариантами поведения, действий, отношений, поступков. Например, эмоции, склонности, интересы делают более соблазнительным ненормативное поведение, сулящее большее удовольствие или меньшие индивидуально-эмоциональные переживания или, по крайней мере, некоторую эмоциональную разрядку, в то время как интересы дела настоятельно требуют, чтобы специалист подчинился им во что бы то ни стало. В этом отношении долг представляет собой механизм, включающий моральное сознание специалиста непосредственно в процесс выбора поступков и обуславливающий принятие такого решения, которое является оптимальным с точки зрения достижения социально и индивидуально значимых результатов социальной работы и не оставляет места негативной ненормативности. Должное поведение в профессиональной деятельности в первую очередь призвано обеспечить достижение социально значимого и значительного результата, а не способствовать достижению специалистом чувства удовлетворенности.

Осознание социальным работником своего профессионального долга детерминирует его поведение в повседневной профессиональной практике и, в силу своей специфики, способствует повышению эффективности и качества деятельности. Ценность профессионального долга и должного поведения, отношений и действий вытекает из **функций**, которые в социальной работе выполняет **деонтологическая регуляция**. Она гарантирует:

- высокий профессионально-квалификационный уровень как гарант качества работы;
- четкое знание своих профессиональных обязанностей, добросовестное и неукоснительное их выполнение;
- профессиональную деятельность строго в рамках нормативно-правовой базы;
- глубокую убежденность в необходимости выполнения своих профессиональных обязанностей, поскольку этого требуют интересы общества, коллектива учреждения социальной защиты 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;
- превращение чувства долга в ведущий мотиватор деятельности;
- наличие волевых качеств, необходимых для выполнения своего профессионального долга;
- стремление постоянно совершенствоваться в профессии, осваивать новые знания, приобретать опыт практической деятельности.

3.2. Социальная работа как механизм гуманизации общественных отношений

В Конституции нашего государства человек провозглашен высшей ценностью (Ст. 2), а государство провозглашено социальным (Ст. 7), т.е. государством, для которого достижение каждым человеком максимального блага – важнейшая цель деятельности и развития. Человек в Конституции Российской Федерации наделен всеми основными правами и гарантиями: на жизнь, свободу, защиту чести и достоинства, жилье, охрану здоровья, образование, труд, социальное обеспечение в случае утраты трудоспособности и другими. Из Конституции РФ следует, что забота о благополучии граждан и о реализации ими их прав – естественная и неизменная сфера деятельности государства и его долг перед гражданами. Важнейшая задача государства – решение наиболее общих проблем населения.

В любом государстве, даже в самом благополучном, в любой момент времени имеются граждане, по объективным причинам не имеющие возможности реализовать свои права. Наиболее общей причиной этого является, как правило, недостаточная адаптированность этих граждан из-за физического состояния, а также негативного психологического, социального и экономического положения. Вследствие этого они нуждаются в дополнительных мерах защиты своих прав и интересов государством, оказании им адекватной помощи. Поэтому создание и легитимизация в современном социальном государстве специфического социального института социальной работы, который на профессиональной основе должен оказывать помощь человеку в реализации его прав, есть прямое и естественное следствие конституционных деклараций. Каждое современное государство принимает дополнительные меры защиты граждан, обладающих ситуативно или стойко сниженными возможностями в реализации своих прав. Именно таким образом формулируется государством основная задача практической социальной работы.

Эту задачу по поручению государства и от его имени реализует социальный работник. Таким образом, создавая институт социальной работы и принимая меры к ее становлению и развитию как вида профессиональной деятельности, государство выполняет свой долг перед отдельными гражданами, их группами и всем обществом. Поэтому профессиональная социальная работа, рассматриваемая в нашей стране как профессиональный институт помощи человеку в реализации его прав и гарантий, отвечает представлениям о долге современного общества и государства перед этой категорией граждан. Более того, создание института социальной работы может рассматриваться как выполнение государством своего долга перед всем обществом, поскольку люди, обладающие сниженными возможностями в реализации своих прав – неотъемлемая

составляющая всякого общества. В этой связи **социальная работа** в деонтологии может быть представлена как **опредмечивание долга общества и государства перед человеком** вообще и, в особенности, перед человеком, нуждающимся в особой заботе с их стороны по объективным причинам.

Но и общество в целом не может оставаться равнодушным, если отдельные граждане или, тем более, целые социальные группы нуждаются в помощи. В этой связи государством принимаются меры, и в первую очередь, законодательные, посредством которых обеспечивается возможность участия общества в оказании помощи гражданам и группам, нуждающимся в ней. В нашей стране в 1995 г. принят закон, согласно которому физические и юридические лица могут на добровольной основе участвовать в особого рода деятельности – благотворительности. Закон позволяет участвовать в благотворительной деятельности на официальной постоянной основе и тем самым создает условия для частичного решения проблем общества и его отдельных групп. Вместе с тем, оказание помощи человеку, нуждающемуся в ней, не всегда легитимизируется и, как показывает практика, далеко не всегда нуждается в приобретении официального статуса. Например, оказание бытовой помощи престарелому другу, больному соседу и т.п. может оказываться членами их окружения ситуативно, спонтанно, носить спорадический или даже разовый характер. Люди оказывают такую помощь друг другу, реализуя не возможности, представленные законодательством, а свои собственные физические, экономические, духовные и иные возможности и опираются при этом не на действующее законодательство, а на чувство долга и ответственности. В процессе оказания помощи удовлетворяются некоторые из важнейших социальных потребностей – потребность в заботе о другом, потребность в дружбе и любви.

Такая неформальная социальная работа, далеко не всегда заметная и учитываемая государственными органами, тем не менее, приносит свои плоды. Не только часть проблем граждан решается в ее процессе, но и формируются и укрепляются связи между людьми, прочнее становится основа общества. Выполнение гражданами морального долга друг перед другом в процессе добровольной социальной работы способствует реализации ими своей социальной сущности, личностному совершенствованию и **гуманизации общественных отношений**.

Смысл должного поведения, отношений и действий социального работника – достижение блага клиентом и обществом, а, следовательно, обеспечение высокоэффективной, квалифицированной профессиональной деятельности, гарантирующей положительный конечный результат. Для профессионального социального работника требования профессионального долга во многом могут совпадать как с его профессиональными обязанностями, так и с его личными интересами, в силу чего он осознает долг как естественную необходимость и в то же время как внутреннюю потребность, моральный долг. Требования профессионального долга, ставшие внутренними убеждениями социального работника, являются определяющим мотивом и одновременно – главным духовным стимулом его деятельности. Требования морального долга заставляют социального работника определять свои обязанности шире, нежели это предусмотрено в должностной инструкции. В отличие от профессионального долга, профессиональные обязанности специалиста могут носить более конкретный характер, т.к. они относятся к выполнению разнообразных требований и задач, возложенных на социального работника

в силу его профессионального статуса или на социальную работу как на институт, востребованный обществом.

Деятельность социального работника во всех своих модификациях и компонентах имеет выраженную социальную направленность и несет в себе многомерные социальные последствия. Ее социальные аспекты многогранны, в связи с чем встает вопрос о долге и ответственности специалиста перед обществом и государством за свою деятельность и ее результаты. Рассматривая этот вопрос в целом, следует отметить, что само выполнение социальным работником его профессиональных обязанностей, достижение поставленных целей соответствует интересам общества. Решая ту или иную конкретную задачу, социальный работник ситуативно руководствуется различными группами интересов – интересами клиента, своими индивидуальными, общепрофессиональными, которые в главном совпадают с общественными. Однако деятельность социального работника столь сложна и многообразна, содержит в себе возможность возникновения такого огромного количества нестандартных, неформальных ситуаций, что он довольно часто оказывается в ситуации выбора: как поступить, чьи интересы считать приоритетными – общества и государства или клиента, клиента или свои собственные и т.п. При этом основные этические коллизии возникают на стыке интересов клиента и государства.

В решении этой задачи необходимо иметь в виду, что общее практически всегда имеет приоритет над частным (именно так формируются нормы, стандарты, представления о должном и т.п.). Однако в конкретных случаях это не всегда бывает очевидным. Могут иметь место и исключения. Чаще всего это бывает тогда, когда социальная реальность не соответствует декларациям государства, вследствие чего социальный работник, обязанный от имени государства обеспечить своим клиентам достойную жизнь, сталкивается с ресурсной недостаточностью и вынужден в некоторых аспектах сужать свою деятельность от необходимой до возможной. Это возможно также в случаях, когда декларации государства носят формально-лицемерный характер и не требуют активной деятельности, направленной на оказание помощи гражданам в реализации их прав, а предусматривают лишь ее видимость. Тем не менее, если государство институционализировало социальную работу как общественно необходимую профессиональную социальную деятельность, возложив на нее определенные функции и задачи, значит, оно ожидает получить вполне определенный конечный результат в пределах предоставленных ресурсов и функционала.

3.3. Долг, ответственность и обязанность социального работника в различных видах взаимоотношений внутри системы

В требованиях профессионального долга в социальной работе находят отражение интересы различных субъектов. В первую очередь, это интересы общества и государства, заинтересованных в том, чтобы социальная работа как особый вид профессиональной социальной деятельности выполняла возложенные на нее функции и достигала необходимого конечного результата, имеющего высокую социальную значимость. Конечный результат социальной работы, в свою очередь, также априорно определен обществом и государством в самом общем виде. Совокупная группа клиентов, как и каждый отдельный клиент, также заинтересована в том, чтобы специалист добросовестно

выполнял свои обязанности и достигал в каждом конкретном случае положительного результата. Совокупная профессиональная группа и профессия в целом также заинтересованы в эффективной деятельности специалиста, в высоком статусе профессии и ее представителей, в позитивном общественном мнении о профессиональной деятельности. Наконец, в требованиях профессионального морального долга представлены интересы самого специалиста как члена общества и личности.

Осознание и переживание специалистом социальных интересов, выделение их из совпадающих с личными интересами приводит к возникновению и осознанию чувства долга, а на этой основе – формированию должного поведения. Долг выступает здесь как форма регуляции поведения специалиста со стороны общества и профессиональной группы, форма моральной оценки его поведения и деятельности обществом, государством, коллегами и клиентами. Выполнение своего долга становится также основой и условием оценки самим специалистом своей деятельности, стимулом к дальнейшему совершенствованию личности.

Долг выражает общественные и профессиональные связи специалиста и представляет собой целостную совокупность обязанностей перед государством, обществом, коллегами, профессией, клиентами, перед собой, выполнение которых представляется непреложным для специалиста в силу внутренних причин. Однако долг может включать в себя не только скрупулезное выполнение специалистом своих обязанностей. Социальная работа требует от специалиста творческого подхода к деятельности, умения решать поставленные задачи в условиях «ресурсного голода», когда, казалось бы, можно ограничиться формальной констатацией невозможности исчерпывающе решить проблему в наличных условиях.

Долг обуславливает профессиональную и личностную ответственность перед обществом, государством, профессией, клиентами, коллегами, перед собой. Сознание своего долга определяет в основном поведение специалиста, обуславливает рациональный выбор им среди множества определенных норм морали, которым он следует в своей повседневной профессиональной деятельности, таких, которые в данной ситуации в наибольшей степени соответствуют представлениям о благе и с наибольшей степенью вероятности гарантируют положительный результат деятельности. При этом социальный работник не должен нарушать действующих законов.

В отличие от профессиональных обязанностей, отраженных в нормативно-правовых документах (Положении о социальной службе или ее Уставе, Положениях о подразделениях, должностных инструкциях, приказах и распоряжениях и т.п.), профессиональный долг воспринимается специалистом уже не как нечто, навязанное извне, а как внутренняя нравственная потребность, глубокая личная убежденность в необходимости определенных действий. В моральном долге социального работника наиболее ярко отражена его человеческая сущность, тесная взаимосвязь с людьми, зависимость от общества.

Долг как высокая нравственная необходимость, ставшая внутриличностным источником добровольного подчинения своей воли задачам реализации, приумножения тех или иных

моральных ценностей, внутренне закономерно связан с **ответственностью**, выражающей соответствие моральной деятельности специалиста его долгу с точки зрения его возможностей. Если долг специалиста состоит в том, чтобы в конкретной ситуации осознать и выполнить в практике деятельности требования профессиональной морали, то ответственность определяется с точки зрения выполнимости долга. Профессиональные возможности специалиста, в свою очередь, определяются не только формально, как производное от его профессиональных функций и обязанностей, но и как производное от его личностного потенциала, его знаний, умений и навыков, профессионального и социального опыта, профессионально значимых личностных качеств. Ответственность специалиста характеризует его личность с точки зрения нравственных требований, предъявляемых к ней в части профессионально-квалификационных и личностных качеств и деятельности.

Ответственность специалиста без долга беспредметна. Она никогда не выступает изолированно, особенно если речь идет об ответственности перед самим собой. Ответственность специалиста за результаты его деятельности формируется в процессе практики социальной работы, осмысления ее содержания и результатов и выражается в осуществлении формального и неформального контроля процесса деятельности, состояния клиента и его ситуации с целью обеспечения своевременного корректирующего вмешательства. Ответственность за клиента, его будущее, требует от социального работника учитывать возможности клиента и максимально привлекать его к участию в деятельности, обучая решению проблем.

Идентификация социальным работником себя как активного субъекта деятельности, от которого зависит благополучие клиента и общества, приводит к возникновению субъективного чувства решающей зависимости конечного результата деятельности от его индивидуальной активности, что побуждает специалиста изыскивать дополнительные средства, создавать условия для достижения намеченной цели. Необходимость выполнения долга побуждает специалиста критически оценить самого себя, свои способности и возможности с точки зрения соответствия профессиональным требованиям, приобретать и совершенствовать профессионально значимые знания, умения, навыки, личностные качества. Вместе с тем, конечный результат деятельности объективно зависит от активности, компетентности социального работника, что усиливает должную мотивацию его поведения.

Обязанности специалиста социальной работы в его повседневной профессиональной практике носят субъективно-объективный характер. Они существуют независимо от того, признает их социальный работник или нет, поскольку вытекают из самого факта включенности социального работника в профессиональную группу и профессиональную деятельность. Они не меняются из-за того, что происходит замена одного специалиста другим, что представляет собой объективную компоненту обязанностей специалиста. Субъективная компонента обязанностей специалиста определяется тем, что он признает наличие этих объективно существующих обязанностей, глубоко понимает их и добровольно возлагает их на себя, привнося в профессиональную деятельность частицу своего «Я». В конечном итоге значительная часть социальной работы выполняется специалистом уже не как часть содержания профессионального долга, а как часть личного долга специалиста перед клиентом и обществом.

Содержание профессионального долга, таким образом, вытекает из требований, предъявляемых обществом и профессией к деятельности и поведению людей, выполняющих от имени общества определенные функции и занятых в данной профессиональной сфере, и требований, которые сам специалист предъявляет к себе. Иными словами, значительную часть содержания долга социального работника можно представить как выполнение его обязанностей, не только перед обществом, государством, профессией, коллегами и клиентами, но и перед самим собой. Это содержание профессионального долга может быть документировано в большей или меньшей степени, но оно существует объективно.

3.4. Ответственность социального работника перед обществом и государством

Поручая социальному работнику заботу от своего имени о своих социально уязвимых гражданах, делегируя некоторые из своих полномочий, необходимых для осуществления этой целенаправленной деятельности, государство и общество тем самым возлагают на специалиста социальной работы двойную ответственность социального работника перед собой – за действия и последствия этих действий, а также за состояние и деятельность его клиента. **Долг и ответственность специалиста перед обществом и государством** требуют в первую очередь использования всех профессиональных знаний, умений и навыков, таланта и душевных качеств социального работника в интересах общества и государства посредством организации и осуществления эффективной профессиональной деятельности. Для специалиста на практике это означает участие в разработке и реализации социальной политики, предполагает выбор приоритетов деятельности и способов ее осуществления на основании глубокого понимания целей и задач, социального смысла и содержания профессии. С учетом того, что не только институт социальной работы должен проявлять заботу о человеке, социальная работа множеством связей соединена со значительным количеством разнообразных социальных институтов, структур. Профессиональный долг социального работника состоит в выявлении, установлении и активизации таких взаимосвязей и отношений в практике профессиональной деятельности, которые бы оптимально соответствовали требованиям к институту социальной работы и отвечали потребностям общества и государства.

Совершая для достижения стоящих перед ним целей необходимые действия в рамках профессиональной деятельности, социальный работник привлекает для этого при необходимости все возможные виды ресурсов, и в первую очередь задействует те, которые ему официально предоставляют государство и общество. При этом он должен заботиться об обеспечении оптимального соотношения между затратами ресурсов и полученным результатом. Эффективность использования ресурсов в социальной работе, их творческое, рациональное расходование, изыскание новых, нетрадиционных и более эффективных видов ресурсов, в том числе неформальных – одна из главных задач социального работника и его профессиональный долг перед обществом и государством.

Большое значение имеет использование возможностей клиентов, их вовлечение в совместную деятельность, максимальная активизация и реализация скрытых ресурсов.

Долг социального работника перед обществом и государством состоит не только в том, чтобы по возможности добиться улучшения условий жизнедеятельности определенной части общества – своих клиентов, но и сделать их активными членами общества, субъектно участвующими в социальной жизни. А это невозможно без выявления и использования потенциала самих клиентов, обучения их социально позитивной и эффективной деятельности и жизнедеятельности. Осознавая многогранные социальные последствия своей профессиональной деятельности, и организуя практику профессиональной деятельности таким образом, чтобы содействовать достижению блага не только клиентами, но и всем обществом, социальный работник выполняет свой профессиональный долг перед обществом и государством.

Социальная работа – молодая в нашем обществе профессия, находящаяся в стадии становления. Однако, несмотря на ее молодость, уже становится очевидным, что в обществе высокоразвитой и эффективной, социально ориентированной рыночной экономики, которым стремится стать российское общество, без социальной работы невозможно продвижение по пути прогресса. Социальная работа в современном мире, в отличие от благотворительности, призвана не только и не столько оказывать индивидуальную помощь гражданам в решении проблем, сколько решать масштабные социальные задачи посредством оказания гражданам помощи, адекватной их положению и состоянию с позиций объективного социального и индивидуального блага. Социальные функции социальной работы имеют в современном мире большее значение, нежели функции частные. Одним из ее важнейших результатов можно считать повышение социальной и профессиональной активности населения, ранее бывшего пассивным, повышение качества его социального и индивидуального функционирования, что осуществляется за счет полноценного включения в социальную жизнь бывших клиентов социальных служб, повышения качества их жизнедеятельности.

3.5. Ответственность социального работника перед профессией и коллегами

Социальные работники, занятые своей профессиональной деятельностью, не только оказывают конкретную помощь клиентам, не только решают проблемы общества, но и утверждают в обществе свою профессию как неотъемлемую сферу жизнедеятельности общества, как необходимую для благополучия и стабильности общества и государства работу. Это особенно актуально в современной России. **Долг и ответственность социального работника перед своей профессией** заключаются в познании ее социального смысла, ее гуманистических оснований, развитии и совершенствовании ее как специфического вида профессиональной социальной деятельности. Он включает в себя реализацию ее социального и гуманистического потенциала в обществе, утверждение социальной работы в общественном сознании и практике как необходимого общественного института, имеющего высокую престижность и значимость. Гуманистический потенциал социальной работы требует, чтобы специалист принимал меры по его защите и наращиванию, ограждению от попыток трансформировать социальную работу в сервисную деятельность, связанную с непосредственным оказанием разнообразных услуг не по объективной потребности клиента, а по его запросу. С учетом того, что теория и практика социальной работы в нашем обществе находятся в стадии становления, долг социального работника перед профессией заключается в содействии ее оптимальному развитию и становлению, постоянном совершенствовании как ее отдельных компонентов, так и всей деятельности в целом на основе реализации

творческого подхода. Разработка и обоснование теории социальной работы, способной не только отразить все многообразие актуальной практики, но и способствовать ее развитию и совершенствованию – долг социального работника перед профессией.

Реализация потенциала профессии в обществе не будет эффективной без соответствующего отношения к ней каждого из представителей профессиональной группы. Относиться к своей профессии как к деятельности большой социальной ценности и значимости, необходимому в современном обществе социальному институту, как к средству реализации своих позитивных, социально значимых способностей, потребностей, социальных и профессиональных идеалов, быть активным пропагандистом этих идеалов, способствовать утверждению их в общественном сознании - долг социального работника перед своей профессией.

Сегодня словосочетание «социальная работа» постепенно перестает быть неологизмом, однако уровень и качество знаний общества об этой профессии все еще недопустимо низки и узки, а порой и в корне неверны. Поэтому в первую очередь долгом социального работника перед своей профессией является содействие реализации ею рекламно-пропагандистской функции, распространение в обществе объективных знаний о ней, реклама социальных услуг, раскрытие и экспонирование ее гуманистического потенциала. Формирование общественного мнения о социальной работе как о профессиональной деятельности высокой социальной ценности и значимости является одним из компонентов долга социального работника.

Престиж профессии – это престиж ее представителей, результат оценки социальной значимости их деятельности и морального облика обществом. Борьба социального работника за повышение престижа и статуса профессии в обществе является его профессиональным долгом перед профессией. Но социальному работнику необходимо учитывать, что в общественном сознании производится в большей степени оценка не потенциала, а реального эффекта профессиональной деятельности, достигнутых ею результатов, поэтому сетования по поводу имеющихся трудностей и попытки объяснить ими невысокую эффективность деятельности, обещания достигнуть высоких результатов в будущем могут дать результат не желаемый, а обратный. В этой связи социальный работник обязан повышать эффективность деятельности, поддерживать моральную чистоту профессии, заботиться о собственном моральном облике, не допуская никаких проявлений узковедомственных интересов в ущерб интересам дела, подмены ценностей профессии ценностями группы специалистов, отступлений от принципов и норм этики социальной работы. Борьба социального работника за повышение престижа и статуса профессии должна строиться как борьба за максимальное приближение действительного состояния профессиональной деятельности к желаемому и социально необходимому, стремление реализовать весь ее гуманистический социальный потенциал.

Этическая ответственность социальных работников перед профессией связана с сохранением ее ценностей и предназначения, с использованием и развитием специальных знаний. В частности, от них требуется:

- защищать и утверждать достоинство и честь своей профессии;

- давать ответ на неэтичное поведение коллег, включая незаконную или неквалифицированную практику;
- избегать дезориентирующей рекламы;
- основывать практические действия на точных знаниях;
- исследовать новые ситуации;
- вносить вклад в базу профессиональных знаний, методов и подходов.

Социальная работа является профессиональной деятельностью не только одного конкретного социального работника, но и всего коллектива учреждения социальной защиты, всей совокупной профессиональной группы. От качества взаимодействия специалистов, характера отношений между ними во многом зависит эффективность деятельности. Поэтому **долг и ответственность каждого социального работника перед профессиональной группой** заключаются в поддержании стабильности и сплоченности коллектива, в котором он работает, и всей профессиональной группы, создание атмосферы коллективизма, товарищества и взаимной поддержки, поскольку усилия коллектива как единого целого приносят результаты неизмеримо более высокие, нежели усилия одиночек.

Совокупная профессиональная группа социальных работников состоит из людей разного возраста и пола, с различным образовательным уровнем и жизненным опытом, различными интересами, взглядами и убеждениями, характерами и нравственными идеалами. Однако есть и нечто общее, объединяющее этих разных людей в коллектив, целостную профессиональную группу - это в первую очередь цели, которые они перед собой ставят, и достижения которых добиваются сообща, объединяя усилия. Важнейшим фактором, объединяющим социальных работников в коллектив, является единство моральных принципов, профессиональных ценностей. Все противоречия, которые могут возникать и неизбежно возникают в процессе повседневной практической деятельности, должны разрешаться в интересах не личностей, а в интересах достижения общих целей и на основе единых моральных принципов и системы ценностей.

Профессиональным долгом социального работника по отношению к коллегам, коллективу, в котором он работает, совокупной профессиональной группе является подчинение своих действий и поведения единым для всего коллектива и профессиональной группы идеалам, ценностям и целям, содействие коллегам в усвоении, присвоении и реализации этих ценностей и целей, обеспечение согласованности действий всех членов коллектива. За это социальный работник несет ответственность перед коллегами и всей профессиональной группой.

Каждый социальный работник несет ответственность за эффективность деятельности всего коллектива. Поддержка деятельности коллег, подчеркивание ее значимости и важности, уважение их профессионального опыта, оказание им всесторонней помощи на основе собственного профессионального и жизненного опыта и знаний, открытость, честность, доброжелательность в отношениях, высокая требовательность к коллегам и еще более высокая - к себе самому - долг социального работника перед ними. Однако выполнение профессионального долга невозможно без критического, беспристрастного отношения к отступлениям от профессиональной морали и ценностей, небрежному выполнению профессиональных обязанностей, о ком бы из коллег ни шла речь. Поэтому

долг социального работника перед коллегами состоит в приобретении и использовании навыков анализа и самоанализа деятельности, умения деликатно поправить коллегу, вовремя подсказать правильное решение.

3.6. Ответственность социального работника перед клиентом

Система отношений «социальный работник-клиент» и «социальный работник-окружение клиента» играет в социальной работе важнейшую роль. Эти отношения до некоторой степени детерминированы социальными обстоятельствами: клиент нуждается в содействии социального работника и может обратиться к нему за помощью, а социальный работник обязан оказывать помощь каждому клиенту, который в ней нуждается. Социальный работник по сути дела не имеет возможности выбирать клиента, а тем более его окружение. Клиент же вправе требовать замены социального работника, если для этого есть основания. В силу своего профессионального долга специалист заинтересован в укреплении и совершенствовании отношений с клиентом и его близкими, поскольку от их содействия или противодействия в немалой степени зависят конечные результаты социальной работы.

Основное содержание **профессионального долга социального работника по отношению к клиенту** заключается в содействии достижению клиентом благополучия, наиболее полной самореализации его личности, достигаемой различными способами и методами в соответствии с потребностями и возможностями клиента, и за выполнение этих требований социальный работник несет моральную ответственность. Долг социального работника перед клиентом – отношение к нему как к ценности, и организация деятельности, направленной на реализацию этой ценности. Основными требованиями профессионального долга социального работника в отношении клиента являются уважение его как личности, выявление, поддержка и содействие развитию его наиболее значимых положительных качеств, объективная оценка его способностей и возможностей, разумная требовательность к нему, установление не только деловых, официальных, но и человеческих отношений, создание у клиента оптимистического настроя, поддержание его достоинства и самоуважения, уважения со стороны социального окружения.

Особо следует подчеркнуть такое требование долга, как изучение внутреннего, духовного мира клиента. Внутренняя, духовная жизнь человека принадлежит только ему самому, является его неотъемлемой собственностью. Приступая к профессиональной деятельности, знакомясь с клиентом и его проблемами, решая (или способствуя решению) этих проблем, социальный работник неизбежно вторгается в личную жизнь индивида, соприкасается с его духовным миром. Поскольку одной из целей социальной работы является способствовать полному раскрытию потенциала личности, ее самореализации, обретению ею самой себя, социальный работник обязан знать внутренний мир своего клиента, умело и деликатно на него влиять. Однако, поскольку духовный мир человека - наиболее тонкая, деликатная часть его «я»; грубое, бесцеремонное вторжение в него может привести к необратимым негативным последствиям. Внимательное, доброжелательное и чуткое отношение к мыслям, идеям, интересам клиента, его эмоциям и переживаниям, его социальным связям и отношениям на основе уважения личности поможет социальному работнику выполнить этот его профессиональный долг по отношению к клиенту.

При этом социальный работник всегда должен исходить из того, что каждый человек есть ответственная, сознательная личность, стремящаяся к независимости и автономности. Это значит, что его клиент, несмотря на то, что он обратился за помощью, признав собственную несостоятельность в решении некоторых вопросов, в значительной мере отвечает сам за себя. В соответствии с этическими принципами клиент вправе принимать решения о своей собственной судьбе, а значит, он должен нести за них ответственность. В таком подходе видна вся сложность взаимоотношений социального работника и его клиента, долга специалиста перед клиентом: специалист профессионально подготовлен к своей деятельности, он обладает знаниями, умениями, навыками, опытом, имеет соответствующие полномочия и доступ к формальным и неформальным ресурсам. Его профессиональный долг – оказать клиенту необходимую помощь, используя все свои возможности и ресурсы, в том числе неформальные.

Клиент, напротив, не обладает знаниями и навыками в решении проблем, по поводу которых он обратился в социальную службу, его полномочия и ресурсы ограничены. Более того, попытавшись ранее самостоятельно решить свои проблемы и потерпев неудачу, он мог разувериться в собственных силах. Казалось бы, он не должен принимать решения и нести за него ответственность. Однако это неверно. Задача социального работника в такой ситуации состоит в том, чтобы обеспечить возможность ответственного принятия клиентом решения, а значит, предоставить ему всю необходимую информацию о возможных способах решения проблемы, последствиях возможных решений, ресурсных затратах, преимуществах и недостатках каждого из возможных решений и т.п., поддержать его морально, заставить поверить в свои силы. Задача социального работника заключается также в том, чтобы обосновать возможность решения проблем, по поводу которых обратился клиент, им самим с помощью социального работника. Заставить человека поверить в себя, создать у него оптимистический настрой – долг социального работника перед клиентом. В этом случае он вправе ожидать, что клиент, принимающий решение о своей судьбе, разделит со специалистом и ответственность за все, в том числе негативные, последствия. Таким образом, долг социального работника позаботиться о благе клиента и ответственность за него не противоречит ответственности клиента за самого себя.

Значительную роль в социальной работе играют отношения, складывающиеся между социальным работником и социальным окружением клиента – его родными и близкими, друзьями и соседями, сослуживцами. Специалист всегда видит в социальном окружении своего клиента не только объект профессионального воздействия, но и своего союзника в решении проблем клиента, т.е. субъект социальной работы, поскольку близкие, как правило, объективно заинтересованы в улучшении условий жизнедеятельности своего родственника, друга, соседа. Внимание к социальному окружению клиента, уважение к нему, учет его мнения и привлечение его к сотрудничеству на благо клиента, создание атмосферы полного доверия и взаимопонимания - профессиональный долг социального работника. Его долг заключается порой и в том, чтобы изменить негативное отношение клиента к своему окружению, которое он мог оценивать как враждебное или, по крайней мере, равнодушное, на позитивное, помочь увидеть и оценить в окружающих людях их достоинства, а также адекватно оценить возможную меру их участия в решении его проблем.

Однако для плодотворного сотрудничества специалист должен объективно оценивать возможности социального окружения клиента, степень его сплоченности, готовности включиться в совместную деятельность, мнение окружающих по поводу обстоятельств и личности клиента и отношение к нему, а также, что немаловажно, степень индивидуализма и эгоизма членов окружения (в том числе и их группового эгоизма). Социальный работник обязан постоянно искать средства для обеспечения возможности участия и повышения заинтересованности социального окружения в решении проблем клиента, выполнения отдельных этапов и стадий общей работы, формировать коллективное мнение в пользу своего клиента. Создание крепкого, творчески работающего неформального коллектива, объединенного единством целей и задач - объективная потребность сотрудничества с социальным окружением клиента. Такой творческий коллектив, созданный усилиями социального работника с учетом мнения клиента, обладает большим творческим потенциалом не только в процессе непосредственной социальной работы, но и в последующий период.

Вместе с тем, социальный работник должен представлять те трудности, которые могут встретиться в его работе с социальным окружением клиента. Не следует забывать, что для некоторых членов окружения деятельность по оказанию помощи клиенту не является с формальной точки зрения должной и неизбежной, она для них лишь возможная сфера приложения сил. Кроме того, окружение клиента, видя в социальном работнике представителя официального института, обязанного на основании действующего законодательства выполнять свои функции в отношении клиента, может сознательно устраниваться от совместной деятельности, рассчитывая на достаточность усилий специалиста и его официальный статус.

Для специалиста недопустимо делать родным и близким клиента упреки в невмешательстве в судьбу клиента, равнодушии, делать категоричные, скоропалительные заключения. В интересах социального работника доказать окружению клиента объективную необходимость и полезность участия в решении проблем клиента, преодолеть возникшее противоречие взглядов и мнений и отчуждение людей друг от друга. Пробудить в людях чувство моральной ответственности за благополучие близкого, возбудить их интерес к совместным действиям, тактично разъяснить их роли в отношении клиента, согласовать интересы с целью организации плодотворного сотрудничества в интересах клиента – долг социального работника. На этой основе социальный работник может добиться добровольного посильного участия членов окружения клиента в совместной деятельности.

3.7. Ответственность социального работника перед самим собой

Социальный работник является человеком, личностью, вступающей в определенные отношения в силу профессиональных обязанностей, и, помимо долга по отношению к клиентам, профессии, коллегам и обществу, он обязан выполнить долг перед самим собой и своими близкими. Свои обязанности социальный работник выполняет не только потому, что его деятельность нужна обществу, что она необходима клиентам, но и потому, что ему самому необходима именно эта профессиональная деятельность, поскольку она отвечает его внутренним потребностям, способствует реализации его личностного потенциала. По

мере развития личности социального работника у него вырабатывается специфическая потребность - потребность в получении высокой оценки своей профессиональной деятельности, своей личности и поведения, завоевании прочного авторитета. Эта потребность в целом может быть выражена как потребность в уважении и признании ценности своей личности со стороны профессионального и социального окружения специалиста.

Однако оценка специалиста и завоевание им уважения и признания со стороны профессионального и социального окружения осуществляется в соответствии с результатами его работы, проявляемыми им моральными качествами, и во многом зависит от того, насколько полно социальный работник выполняет своей профессиональный и нравственный долг по отношению к клиентам, коллегам, обществу, своим близким. Творческое, заинтересованное выполнение социальным работником его профессиональных обязанностей, постоянное профессиональное и личностное совершенствование и достижение на этой основе профессионального и социального благополучия – **профессиональный долг социального работника по отношению к самому себе**. Завоевание уважения и признания среди коллег, клиентов и близких, укрепление своего авторитета – важнейшее содержание долга специалиста перед самим собой.

Важнейший элемент долга социального работника перед самим собой – поддержание своей профессиональной чести и достоинства. Честь и достоинство социального работника – это признание клиентами, коллегами, обществом его высоких качеств и ценности как специалиста и личности, социальное одобрение его деятельности и поведения, а также высокая (но объективная) оценка самим специалистом своих реальных профессиональных и личностных качеств. Помимо этого, честь и достоинство как качества личности являются отражением потребности социального работника в высокой самооценке и оценке со стороны окружающих и являются стимулом и мотивом профессионально нравственного поведения, основой для его дальнейшего совершенствования как специалиста и личности.

Для специалиста как личности, обладающей высокой нравственной ценностью, важны не только внешние проявления уважения к нему, формальное общественное признание. Для высокоразвитой в духовном плане личности не менее важно сознавать, что уважение и признание, авторитет в глазах окружающих являются объективно заслуженными, имеют действительно веские основания. Именно это обстоятельство - потребность в объективности и обоснованности оценки своих достоинств - и является основой совершенствования личности. Если специалисту достаточно не уважения к себе, а лишь внешнего лицемерного его проявления; если он готов довольствоваться лишь видимостью авторитета, поскольку в силу своего служебного положения обладает возможностью влиять на судьбы людей; если ему достаточно своей власти над людьми для осознания себя как авторитетной, могущественной, облеченной властью личности и именно поэтому ценной - он никогда не станет хорошим специалистом, поскольку личные амбиции в отношении оценки окружающих и субъективная самооценка на основе тенденциозно выбранных признаков для него важнее, нежели действительные качества его личности.

Честь и достоинство социального работника, в отличие от формального авторитета, не даются ему вместе с профессией и служебным удостоверением; они формируются в

процессе его деятельности в постоянной работе над своими профессиональными и личностными качествами и повышаются по мере профессионального и нравственного совершенствования его как специалиста. Они закономерно связаны с признанием и оценкой его деятельности со стороны общества, государства, клиентов и коллег. Объективной основой оценки специалиста является социальная полезность и значимость его профессиональной деятельности, ее конечные результаты.

Честь и достоинство социального работника требуют в первую очередь объективности в оценке самого себя – своих качеств, способностей и возможностей. Чрезмерное самомнение, завышенная самооценка специалиста, гипертрофированное чувство собственного достоинства, переходящее в самодовольство, самолюбование и высокомерие, отсутствие самокритичности, являются качествами, отрицательно сказывающимися как на перспективах личностного и профессионального роста, так и, в конечном счете, на качестве профессиональной деятельности. Такой специалист, считая процесс своего развития законченным, доведенным до вершины, на самом деле не способен не только к совершенствованию, но и к поддержанию уже достигнутого уровня профессионального и личностного развития. Профессия развивается, меняется социальная ситуация, но специалист, уверовав в свое профессиональное и личностное превосходство, не меняется. Это приводит, как правило, к постепенной утрате профессиональной чести и достоинства социального работника, падению его авторитета.

Долгом социального работника по отношению к самому себе является завоевание высокого авторитета в общественном и профессиональном мнении. Авторитет социального работника может быть как формальным, так и неформальным. Формальный авторитет специалиста представляет собой, по сути, авторитет его профессии и должности, который он получает, приступая к профессиональной деятельности. Неформальный же авторитет является показателем моральной значимости и влияния специалиста на клиента или его окружение, на коллег, мерилom его профессиональной ценности, результатом оценки результатов его профессиональной деятельности. Реальный авторитет социального работника может быть основан только на действительных его достоинствах и заслугах как профессионального, так и личностного порядка.

Не следует рассчитывать на свой официальный профессиональный статус как на условие, необходимое и достаточное для завоевания прочного авторитета. Завоевание истинного авторитета – процесс длительный и трудный, однако давно подмечена одна особенность: чем меньше специалист думает о своем авторитете и чем больше о собственно профессиональной деятельности, тем выше его авторитет среди окружающих. Борьба же за завоевание и укрепление своего авторитета как таковая может стать самоцелью, отвлекая силы от профессиональной деятельности, и привести социального работника к прямо противоположному результату - он утратит остатки авторитета в глазах клиентов и коллег. Восстановить авторитет будет гораздо труднее, нежели его потерять: призывы, уговоры и требования не помогут. Только эффективная деятельность, высокий конечный результат, умение правильно организовать общение и взаимодействие с клиентами, коллегами и др. участниками социальной работы может способствовать росту авторитета специалиста.

Социальный работник – не только профессионал; он еще и личность, член общества, социальной группы, семьи. Люди, с которыми социальный работник вступает в общение и взаимодействие вне профессиональной сферы, оценивают его с разных позиций, но в основном на основании проявляемых им в обыденных обстоятельствах личностных качеств, выполнения им гражданских, семейных, дружеских и пр. обязанностей. О его профессиональных качествах члены социального окружения специалиста могут судить только косвенно, на основе получаемой (зачастую субъективной) информации и экстраполяции проявляемых личностью в обыденной жизни нравственных качеств, демонстрируемых ею поведенческих реакций в профессиональную сферу. Их оценка носит зачастую субъективный характер, но, вместе с тем, она очень важна, поскольку она до некоторой степени может служить аналогом оценки специалиста со стороны общества. Если социальный работник, например, не сумел воспитать достойным образом собственного ребенка, сохранить семью, привлечь к себе друзей и т.п., мнение окружения о нем как о специалисте (а затем и общественное мнение), несмотря на карьерный рост, может стать негативным. Это мнение может быть субъективно транслировано и на всю профессиональную группу.

Одна из специфических особенностей социальной работы состоит в том, что профессионально значимые знания, умения и навыки могут найти самое широкое применение в обыденной жизнедеятельности. Они могут сыграть положительную роль в организации социальным работником собственной жизнедеятельности и оказать значительное влияние на его судьбу. Социальный работник не должен умножать собою ряды клиентов. Быть благополучным в своей индивидуальной жизнедеятельности, уметь построить прочные, приязненные отношения с членами своего окружения, пользоваться их уважением, доверием и поддержкой – долг социального работника перед самим собой.

Как видно, содержание долга и ответственности социального работника широко и многообразно. Вместе с тем, его должностное перед различными субъектами не противоречит друг другу, а напротив, друг друга дополняет.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Когда специалист по социальной работе нуждается в деонтологической регуляции?
2. Назовите функции, которые в социальной работе выполняет деонтологическая регуляция.
3. В чем состоит смысл должного поведения, отношений и действий социального работника?
4. Интересы каких субъектов находят свое отражение в требованиях профессионального долга в социальной работе?
5. Что требуют долг и ответственность специалиста перед обществом и государством?
6. В чем заключаются долг и ответственность социального работника перед своей профессией?

7. Каковы основные требования профессионального долга социального работника в отношении клиентов?

8. В чем проявляется профессиональный долг социального работника по отношению к самому себе?

Литература

11. Медведева, Г.П. Деонтология социальной работы: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2011.
12. Словарь философских терминов: справочное издание/ ред. В. Г. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М , 2009.
13. Коныгина, М.Н. Профессионально-этические основы социальной работы. Учебное пособие для вузов / М.Н.Коныгина, Е.Б. Горлова. – М.: Академический проект, 2011.
14. Основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебное пособие для вузов/ Н. Ф. Басов [и др.]. - 4-е изд., стер.. - М.: Академия, 2008.
15. Холостова, Е. И. Социальная политика и социальная работа: учебное пособие для вузов/ Е. И. Холостова. - 3-е изд.. - М.: Дашков и К, 2009.

Практикум к теме 3

Эссе на тему: «Долг и ответственность социального работника»

Форма и порядок выполнения

Требования к оформлению эссе:

1. Шрифт – кегль 14, гарнитура «Таймс».
2. Межстрочный интервал – 1.
3. Интервал между словами – 1 знак.
4. Абзацный отступ – 1,25.
5. Выравнивание – по ширине.
6. Перенос автоматический.
7. Нумерация страниц располагается внизу по центру страницы.
8. Формат страницы – А4 (210X297 мм).
9. Поля верхнее – 20 мм; нижнее – 20 мм; левое – 30 мм; правое – 15 мм.
10. Цитирование и сноски – в соответствии с принятыми стандартами; тщательная выверенность грамматики, орфографии и синтаксиса.
11. Объем – 1-3 страницы.

Методические рекомендации к выполнению и оформлению

Эссе - это реферативная работа, при выполнении которой на первый план выступает личное отношение автора к исследуемой проблеме.

Эссе состоит из четырех частей:

1. Краткое содержание, в котором:
 - определяется тема и предмет исследования или приводятся основные тезисы (это может быть один тезис);
 - дается краткое описание структуры и логики развития материала;
 - формулируются основные выводы.
2. Основная часть. Эта часть эссе содержит основные положения и аргументацию.
3. Заключение. В заключении представляются результаты исследования и полученные выводы, могут быть обозначены вопросы, которые не были решены, и новые вопросы, появившиеся в процессе исследования
4. Библиография.

Творческая работа не должна быть ни в коем случае реферативного, описательного характера, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно выявить их аналитические способности.

Все имеющиеся в творческой работе (эссе) сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Не допустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточника. Это касается и источников, найденных в интернете. Необходимо указывать полный адрес сайта. Все случаи плагиата должны быть исключены. Студенты должны писать работы своими словами, упоминая все использованные источники информации. Прямое цитирование должно быть сведено к минимуму и не превышать 40-50 слов. В конце письменной работы обязательно дается список всех использованных источников.

Критерии оценивания

- соответствие указанным требованиям
- творческий подход к выполнению работы, самостоятельность и оригинальность
- умение студента использовать теоретические знания при выполнении задания
- обоснованность и четкость изложения ответа

Тема 4. МОРАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Целевая установка: Рассмотреть ценности и моральные принципы, регулирующие отношение социального работника к клиенту, процессу работы и своим коллегам.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- ◆ назвать основные ценности и принципы в социальной работе;
- ◆ описать суть и значение профессиональных моральных принципов социального работника
- ◆ объяснить суть этики партнерских взаимоотношений в социальной работе;
- ◆ охарактеризовать основные типы взаимоотношений с клиентом

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 4.1. Ценности и принципы отношения социального работника к клиенту, процессу работы и своим коллегам
- 4.2. Профессиональные моральные принципы социального работника
- 4.3. Принципы деонтологии социальной работы
- 4.4. Этика партнерских взаимоотношений в социальной работе
- 4.5. Типы взаимоотношений с клиентом

Контрольные вопросы для самопроверки

4.1. Ценности и принципы отношения социального работника к клиенту, процессу работы и своим коллегам

Профессиональные этические принципы социальной работы – это ценностные установки, определяющие смысл и направление деятельности специалиста. В практической деятельности по решению и предотвращению социальных проблем социальному работнику необходимо научиться наладить конструктивную взаимосвязь с клиентом, а именно: уметь расположить к себе, быть тактичным, искренним, проявлять эмпатию.

Социальная работа строится на следующих **основополагающих принципах**:

- 1) Принцип гуманизма – включает в себя не только милосердие к людям, цивилизацию любви, предполагающую любовь к человеку, народам, культуре, но и рациональность организации помощи человеку не в абстрактных, а конкретных формах. Это не только призыв любить ближнего, но и оптимальный путь к выживанию, спасению.
- 2) Личностный подход к человеку – как принцип социальной работы акцентирует внимание на человеке, как личности, уникаме, индивидуальности. Человек есть единство уникального и универсального, биологического и социального. Личностный подход

предусматривает поиск возможностей одаренности, нераскрытых способностей, индивидуализацию в подходе к группе, знание особенностей и этапов социализации.

Выделяют также следующие **группы принципов социальной работы**:

1. **Общеполитические принципы**. Они выполняют важную методологическую роль. Относится ли социальная работа и ее теория к сфере науки, зависит во многом от того, каким содержанием наполнены эти принципы, от того, насколько они спекулятивны или, наоборот, в какой степени они опираются на реальную общественно-историческую практику и отражают действительные закономерности человеческого существования. К научным общеполитическим принципам можно отнести принципы причинно-следственной связи, принцип отражения, историко-генетический принцип (или принцип историзма), принцип взаимосвязи индивида и его социальной среды.
2. **Социально-политические принципы**. Этот принцип отражает конкретные проявления зависимости социальной работы от социальной политики государства. Здесь идет речь о том, каким образом сочетаются государственные подходы с региональными особенностями социальной работы, о необходимости учитывать специфику условий жизни каждой личности или социальной группы при выборе содержания, форм и методов социальной работы с ними, о справедливости и законности социальной работы.
3. **Организационные принципы** включают в себя такие, как социально-технологическая компетентность кадров, принцип контроля и проверки исполнения, принцип функциональной определенности, принцип единства прав и обязанностей, полномочий и ответственности.
4. К группе **психолого-педагогических принципов** принадлежат принципы: комплексного анализа условий жизнедеятельности клиентов, необходимый для выбора форм работ с ними, индивидуальный подход, целенаправленность и адресность социальной работы.

Под термином «**ценность**» понимают значимость чего-либо или кого-то для человека. Ценность не характеризует нечто существующее само по себе, а обозначает значимые для человека объекты, рассматриваемые им как благо, пользу, удовольствие и пр. Ценности различаются между собой по содержанию: моральные, эстетические, религиозные и др. Ценности различаются по носителю: личностные, классовые, профессиональные и т. д. Профессионально-значимые ценности в социальной работе – это идеальные представления о том, как должна осуществляться социальная работа. Они указывают на цель, задачи социальных работников в их профессиональной деятельности.

Профессиональные ценности социальной работы:

- определяют, как человек думает о том, что ему следует делать, что надлежит делать в его интересах, или что он делает в действительности;
- возникают из определенной комбинации общих стандартов и идеалов, по которым мы судим о нашем собственном поведении и поведении других;
- ориентируют социального работника на выполнение и соблюдение определенных обязанностей, на профессиональную ответственность за свою деятельность.

Большинство авторов выделяют следующие ценности социальной работы:

- 1) уважение личности каждого клиента;

- 2) умение понимать природу человека, признание самооценности клиента, то есть принятие его таким, каков он есть;
- 3) уважение права клиента на самоопределение;
- 4) соблюдение конфиденциальности;
- 5) индивидуальный подход к клиенту;
- 6) профессиональное развитие;
- 7) обязательство работать во имя клиента;
- 8) эмпатия;
- 9) стремление к социальной справедливости;
- 10) толерантность и др.

Безусловно, перечисление ценностей социальной работы не может быть исчерпывающим. Это обусловлено не только многогранностью профессии, но и необходимостью выявления критериев, по которым можно было бы их классифицировать. Простое перечисление не позволяет не только назвать все ценности, но и создать устойчивое представление о сущности профессии.

Представляется возможным подразделить все профессионально-значимые ценности социальной работы на следующие виды:

- 1) ценности, выражающие сущность профессии (социальная справедливость, гуманизм);
- 2) ценности (будем называть их моральными принципами), определяющие смысл и направление деятельности социального работника: уважение достоинства каждого человека, соблюдение профессиональной честности, уважение права человека принимать свое решение, соблюдение разумных интересов клиента;
- 3) ценности, выражающие внешнюю форму взаимоотношений в профессиональной деятельности (служебный этикет)

Социальная работа по своему содержанию многогранна. Ее нельзя ограничить рамками профессиональных взаимоотношений социального работника с клиентом. Кроме того, она является элементом государственной социальной политики и, следовательно, должна строиться на принципах, которые бы определяли характер нравственных отношений социального работника и по отношению к клиенту, и по отношению к обществу и к государству.

Социальный работник в своей профессиональной деятельности тесно связан с людьми, которые, как и он, являются представителями одной и той же профессии. Работу отдельного социального работника невозможно представить вне той организации, того коллектива, в котором он работает. Поэтому профессиональные моральные принципы

должны быть ориентиром для него и в этой сфере его деятельности. В этой связи следовало бы уточнить содержание понятия «профессиональные моральные принципы» социальной работы.

4.2. Профессиональные моральные принципы социального работника

Профессиональные моральные принципы – это ценностные установки социального работника, определяющие смысл и направления его деятельности как представителя профессии, реализующего государственную социальную политику.

Моральные принципы, выступающие своего рода установками в деятельности социальных работников, являются следующими:

- уважение личности клиента и достоинства каждого человека, с которым социальный работник профессионально связан;
- уважение доверия каждого человека (клиента, коллег и пр.);
- соблюдение профессиональной честности;
- уважение права человека (клиента, коллеги, руководителя и пр.) принимать свое собственное решение;
- соблюдение разумных интересов клиента.

Рассмотрим подробнее некоторые из этих принципов.

4.2.1. Уважение доверия каждого человека в профессиональной деятельности социального работника

Доверительные отношения в социальной работе, складывающиеся между социальным работником и клиентом, внутри коллектива (между коллегами, социальным работником и руководителем) являются одной из составляющих успешной профессиональной деятельности.

Уважение доверия других людей предполагает необходимость следующих знаний у социального работника, которые помогут строить отношения на доверии, а также упрочивать его:

1) Люди (клиенты, коллеги), исходя из особенностей воспитания, жизненного опыта, различаются между собой по наличию или отрицанию «базисного» доверия. "Базовое" ("базисное") доверие является свидетельством того, что человек уже имеет опыт, согласно которому необходимо доверять людям, если даже можешь быть обманутым. Только на основе великодушного отношения к людям, которые иногда могут обмануть твои ожидания, возможно для таких людей оптимистическое мировосприятие. Однако существуют люди, не имеющие «базисного» («базового») доверия, которые по отношению к другим людям испытывают изначальное недоверие. По мере взросления, старения чувство недоверия у них только возрастает, а мир (близкие люди, окружение) представляются как нечто враждебное. От социального работника ждут хорошей

психологической подготовки, чтобы сделать все возможное для установления, хотя бы отчасти, доверительных отношений.

2) Социальный работник сам должен быть человеком, способным выстраивать отношения на доверии.

3) Социальный работник не должен находить никакой корысти в отношениях с другими людьми, никогда не использовать другого человека как средство для укрепления своего авторитета, стремясь продвинуться по служебной лестнице, ущемляя интересы других людей.

4) Социальный работник должен быть правдивым человеком в отношениях с другими людьми.

Итак, успешная реализация принципа уважение доверия в профессиональной деятельности предъявляет к социальному работнику требования психологического и этического характера.

Уважение доверия клиента является одной из основных моральных принципов социальной работы. **Доверие клиента – это его чувство уверенности в добросовестных и правильных действиях социального работника.** Отсутствие доверия у клиента не позволит социальному работнику быть успешным в своей деятельности. Не испытывая доверия к социальному работнику, клиент не будет искренним в предоставлении информации, прибегая к умолчанию. Отсутствие доверия в правильности действий имеют также объективные причины, которые кроются в недостаточной профессиональной подготовке социального работника.

Полное взаимное доверие необходимо также в отношениях между коллегами. **Доверие между коллегами – это их чувство уверенности в профессиональной честности и профессиональной квалификации друг друга.** При наличии такого доверия человек может обратиться к коллегам за консультацией, советом, поделиться своими профессиональными проблемами, не опасаясь насмешек, осуждения с их стороны и будучи уверенным, что будет понятым.

Существуют следующие пути, способствующие формированию и поддержанию принципа уважения доверия в социальной работе:

- социальный работник должен быть специалистом высокой квалификации и выполнять работу в рамках своей компетентности;
- социальный работник должен конфиденциально и ответственно относиться к полученной информации.

4.2.2. Соблюдение профессиональной честности

Невозможно следовать принципу профессиональной честности и быть человеком, который способен на ложь и обман. Понятие «честность» имеет несколько смыслов,

которые характеризуют нравственно одобряемое поведение. Все смыслы этого понятия имеют конкретное выражение в профессиональной честности социального работника.

Профессиональная честность социального работника означает, прежде всего, то, что это человек не лживый. Одной из форм лживого поведения в социальной работе может быть невыполнение обещаний, данных клиенту, коллегам, а также невыполнение профессиональных обязательств. Честность социального работника состоит в том, что социальный работник не прибегает к обманной речи. Его слово – правдиво, то есть соответствует действительности. Нечестным для социального работника является давать заведомо лживые обещания, которые не могут быть выполнены никогда.

Честность социального работника проявляется и в том, что он в своей деятельности не будет прибегать к различного рода нарушениям, мошенничеству, умело их маскируя. Честный человек, допустивший какую-либо ошибку, не прибегнет к оправданиям, разного рода хитростям, чтобы снять с себя ответственность.

Профессиональная честность не совместима с клеветой ни в адрес клиента, ни социального работника и т. п. Клевета, направленная на клиента, чаще всего является попыткой оправдать свой непрофессионализм. Клевета против своих сослуживцев имеет целью любой ценой продвинуться по службе, либо является результатом зависти. Клевета – аморальное явление, не имеющее ничего общего с этикой социального работника.

Социальная работа невозможна без участливого отношения к своим клиентам. Если социальный работник не может выразить сочувствие, сострадание к клиенту, но, стремясь заслужить доверие, может «надеть на себя» маску сострадательности, а на самом деле испытывать другие чувства. Неискренность, положенная в основу этого поведения, является ни чем иным, как лицемерием, то есть одной из форм лживого поведения.

Одной из проблем этики социальной работы является допустимости обмана «во спасение». И. Кант считал, что любой обман не может рассматриваться допустимым с точки зрения морали. Однако в практической деятельности социального работника возникает множество ситуаций, когда обман (умолчание и т. д.), принимается социальным работником, как единственно правильное решение. Как оценить это с точки зрения морали? Умолчание, например, относительно судьбы старого человека может быть допустимым только в том случае, если сам человек предпочитает правды не знать.

Честность социального работника может трактоваться и как справедливое поведение, свободное от всякой предвзятости. Социальный работник, решая проблемы со своими клиентами, не допускает несправедливости.

Честность социального работника предполагает адекватную самооценку, не преувеличивающую своих профессиональных достоинств. Она является источником дальнейшего профессионального роста, самосовершенствования.

4.3. Принципы деонтологии социальной работы

Руководствуясь в своем поведении и деятельности профессиональным и моральным долгом, социальный работник учитывает и формальные, и неформальные профессиональные требования, установленные для него обществом и профессиональной группой, предвидит реакцию со стороны общества, профессиональной группы и клиента на выполнение или невыполнение им своего долга и отчасти ориентируется на них. Вместе с тем, он поступает:

- свободно, поскольку принятая обществом система морально-нравственных нормативов не является догматической, и из всего многообразия норм, которые имеют место в обществе – от групповых до общественных – специалист может выбирать те, которые в наибольшей степени отвечают его внутренним устремлениям и профессиональным представлениям о добре и благе, сформированным на основе знания профессионально-этической системы социальной работы;
- сознательно, т.к. решение совершить тот или иной поступок 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, ведущих к объективно позитивному результату деятельности и осмысления, анализа и оценки каждого из них;
- добровольно, поскольку чувство долга стало его убеждением и приоритетным и преимущественным мотиватором профессиональной деятельности, и именно это обстоятельство побуждает его к активным действиям вне зависимости от наличия или отсутствия субъектного внешнего принуждения.

При этом сознательное начало, регулирующее поведение, требования к профессиональным и личностным качествам социального работника и привычка к должному поведению не противоречат друг другу – напротив, они дополняют друг друга. Взаимодополнение сознательного и подсознательного в должном поведении специалиста оправдано, поскольку, наряду с простыми, часто повторяющимися ситуациями, которые в основном не требуют глубоких размышлений и вполне могут быть реализованы с помощью профессиональных стереотипов, в социальной работе встречаются нестандартные ситуации, требующие умения осуществлять этико-аксиологический анализ. Таким образом, специалист, достигший высокого уровня профессиональной и личностной зрелости, поступает должным образом как сознательно, так и привычно, интуитивно.

Деонтология социальной работы включает в себя определенные **принципы**:

- профессиональной компетентности специалиста;
- личной ответственности за порученное дело как в правовом, так и в моральном отношениях;
- рационального, а не эмоционального 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 как в отношении клиента, так и в отношении коллег;
- поощрения и наказания;
- и другие.

Деонтологические принципы, которыми специалист должен руководствоваться в своей повседневной профессиональной деятельности, нацелены на обеспечение должного поведения, отношений и действий социального работника.

Деонтология социальной работы включает в себя **категорические и технические** (некатегорические, условные) **императивы** – практические правила, веления или запреты, благодаря которым отдельные, случайные поступки или действия специалиста становятся необходимыми. Императивы не присущи внутренне самому социальному работнику, не обусловлены его природой, и только конкретная ситуация обуславливает необходимость их привлечения и использования в качестве практического руководства. Таким образом, императив – это правило, представление о котором делает субъективно случайный поступок необходимым; это формула веления. Категорическими императивами в социальной работе могут быть признаны такие, которые обуславливают необходимость поступка безотносительно цели, т.е. обуславливают самодостаточность поступка. Например, требование уважать достоинство клиента, признавать высокую ценность его личности может рассматриваться как категорический императив, поскольку обладает свойством самодостаточности и не зависит от поставленной цели, конкретной ситуации и т.п. Императивы технические (некатегорические) условны, поскольку требуют от специалиста знаний, умений и навыков, необходимых для совершения определенных действий и поступков, целесообразных только в конкретных ситуациях и зависят от цели.

Категорический императив выражает обязательность в отношении определенных поступков и поэтому может рассматриваться как морально практический закон. Поскольку он содержит в себе требование (веление или запрет), основанное на практической необходимости, и поэтому обязателен, он содержит в себе принуждение. Поэтому категорический императив выражен через долженствование социального работника. Он требует от специалиста руководствоваться в практической профессиональной деятельности такими субъективными принципами (максимами), которые имеют наиболее общее значение и могут в силу этого становиться моральными законами деятельности. Максимумы социального работника должны содержать в себе практические правила, которые определяются в соответствии с профессиональной ситуацией и условиями, в которых находится специалист и представляют собой «основоположение, согласно которому субъект действует» (И. Кант). Поэтому максимумы специалистов имеют более узкий, нежели императивы, характер. Одновременно максимумы более субъективны, поскольку являются продуктами интеллектуальной деятельности специалистов.

4.4. Этика партнерских взаимоотношений в социальной работе

Профессиональное отношение социального работника к клиенту, процессу работы и своим коллегам определяется ценностями и теоретическими принципами, положенными в основу профессиональной практики. Сюда можно отнести, например, определение места, в котором происходит воздействие или интервенция (социальные работники могут осуществлять свою практику в офисе, больнице, школе, на дому), или то, от кого требуется участие в процессе (скажем, если это семейная терапия, привлекает ли социальный работник всех членов семьи или достаточно участия лишь тех, кто желает?).

Взаимоотношения в социальной работе отличаются временностью, асимметричностью, целенаправленностью, осознанностью. Этим профессиональные отношения в социальной работе отличаются от близких дружеских или интимных межличностных контактов. Социальная работа зависит от установления конструктивных взаимосвязей с клиентом, отражающих главные ценности социальной работы.

Социальный работник, непосредственно взаимодействующий с людьми, консультирующий клиента, отличается следующими важными качествами: умением расположить к себе, тактичностью, эмпатией (сочувствием, сопереживанием), подлинностью (искренностью).

Помимо прямого контакта с клиентом социальный работник сталкивается с необходимостью формирования и управления системами сотрудничества. Объем и структура системы сотрудничества может отличаться от случая к случаю: в них могут входить специалисты, члены семьи, друзья, соседи, сослуживцы, одноклассники. К сотрудничеству могут быть привлечены также средства массовой информации, администрация школы, неправительственные организации, ассоциации. Эффективность функционирования созданной системы будет зависеть от того, насколько скоординированы действия ее компонентов, осуществляется ли взаимодействие.

Экосистемная модель социальной работы привлекает сегодня все больший интерес исследователей и практиков. Экологическая модель включает биологические и физические параметры организма и окружения вместе с психосоциальными характеристиками и интеракциями в единую систему, утверждая, что изменение в любой части этой системы вызывает изменения в остальных ее частях, создавая тем самым потребность в системной адаптации, достижении эквilibриума.

Главная идея экологической точки зрения, высказанная У. Бронфенбреннером, состоит в том, что если индивид хочет изменить поведение, он или она нуждаются в изменениях своего окружения. Верно и обратное: например, ребенок или вся семья могут быть подвержены влиянию событий, происходящих даже в их отсутствие. Иллюстрацией этого явления служит пример с маленьким ребенком, на которого воздействуют условия занятости родителей. Более того, независимо от того, стабильна ли семейная или

локальная экономика, она может претерпевать изменения под влиянием последствий национального и даже международного масштаба. Социально-экологическая модель рассматривает взаимодействия на уровнях микро-, мезо-, экзо- и макросистемы.

Микросистему образуют типы ролей, деятельности и межличностных взаимоотношений в семье. Микросистема функционирует в контексте мезосистемы, включающей индивидов, службы и организации, активно взаимодействующие с семьей; работников здравоохранения; родственников; друзей и соседей; знакомых по работе и отдыху; специальные программы (например, программы социальной реабилитации); других родителей; местное сообщество. В экосистему входят те институты, в которые семья может не включаться непосредственно, но которые могут опосредованно оказывать воздействие на семью: средства массовой информации; здравоохранение; социальное обеспечение; образование. Наконец, макросистема включает такие социальные институты, как этнокультура, религия, экономика и политика. Главная идея социально-экологической модели состоит в том, что качество взаимодействия ребенка и его непосредственного окружения (семьи, близких людей, специалистов) самым тесным образом зависит от того, каким способом происходит медиация (облегчение, координация) этого взаимодействия средствами более широкого социального и физического окружения.

Для социального работника и других специалистов, применяющих экосистемный подход, сегодня крайне важно учитывать, например, духовные ориентации семьи и уметь взаимодействовать не только с системой государственных услуг, неправительственными и добровольческими организациями, но и с разнообразными конфессиями. Религия и церковь представляют порой серьезный ресурс для семьи, поэтому их необходимо рассматривать как партнеров в терапевтической работе, например, с семьей нетипичного ребенка. Социальный работник, в полной мере представляя себе терапевтический потенциал церкви, может включить в систему социального окружения семьи еще один мощный источник поддержки.

Вместе с тем, сотрудничество с целью решения той или иной проблемы может превратиться в соперничество и свести на нет все усилия социального работника, если нарушается принцип разделения ответственности, распределение времени происходит неадекватно ресурсам людей и организаций, степень автономности, независимости действий не отрегулирована. Контроль и управление созданной системой – одно из важнейших умений социального работника, имеющего профессиональное базовое образование и опыт практической деятельности по специальности.

В ходе социальной работы осуществляются влияние и изменение. Среди приемов и средств влияния – стимулирование, убеждение, использование связей, опора на социальное окружение. Опытный социальный работник комбинирует способы и средства, известные ему из различных теоретических школ и апробированные им на практике. Завершение процесса социальной работы или процесса перемен также требует определенных навыков по прекращению отношений. Достигнутые результаты должны быть осмыслены, обсуждены и закреплены в беседе с клиентом.

Необходимо помнить также и то, что поскольку социальный работник часто взаимодействует с людьми, которые переживают стрессовые ситуации, ему самому необходима социально-психологическая реабилитация. С помощью супервайзера (это может быть непосредственный руководитель или более опытный коллега-инструктор) социальный работник принимает решение, какая форма восстановления сил наилучшим образом отвечает ситуации. Социально-психологическая реабилитация социальных работников может осуществляться как путем предоставления им традиционных возможностей для отдыха, так и направлением на специальную программу, включающую психотренинг.

Позиции и цели социального работника оказываются решающими в выборе типа отношений с различными организациями и структурами. Существуют общие признаки профессиональных отношений:

- отношения, обусловленные профессиональными целями;
- отношения ради отношений (в деятельности социального работника отношения строятся ради достижения определенных целей, запланированных перемен);
- отношения на основе потребностей клиентов, а не собственных интересов;
- отношения на основе объективных требований и осознания своей ответственности.

Кодексы этики, существующие у большинства профессиональных ассоциаций социальных работников, декларируют права и обязанности социальных работников по отношению к своим коллегам, клиентам и обществу. В случае невыполнения положений Кодекса член ассоциации данной страны или сама ассоциация несут ответственность перед Исполнительным комитетом Международной федерации социальных работников (МФСР). Если действия ассоциации будут серьезным образом нарушать положения Декларации, то Исполнительный комитет может приостановить членство данной ассоциации или исключить ее из МФСР.

4.5. Типы взаимоотношений с клиентом

Отношения социального работника и клиента, как правило, строятся по следующим типам: сотрудничество, заключение соглашения и конфликт. Анализируя взаимодействия между клиентом и социальным работником, можно определить главный тип отношений в конкретном случае. Однако все три перечисленных типа отношений всегда будут присутствовать в большей или меньшей степени.

4.5.1. Сотрудничество

Чаще всего социальные работники вступают с клиентом в отношения сотрудничества. Данные отношения строятся на независимости и демократии в принятии решения, и клиент положительно воспринимает усилия социального работника, направленные на достижение перемен. При отношениях сотрудничества возникает атмосфера доверия, честности и благожелательности.

Однако отношения сотрудничества возможны только в том случае, если есть соглашение между социальным работником и клиентом об усилиях по достижению перемен. Положительный результат возможен тогда, когда цели и действия социального работника, его ценностные ориентиры соотносимы с целями и действиями клиента. В противном случае отношения сотрудничества будут тормозиться.

Таким образом, сотрудничество становится возможным, если клиент считает, что оно неопасно или выгодно с точки зрения его интересов. Отношения сотрудничества строятся на доверии и согласии, при этом происходит выбор средств и целей изменений. Следующие примеры иллюстрируют идею отношений сотрудничества:

- социальный работник и семья согласны поработать вместе, чтобы снять противоречия, возникшие между семьей и школой;
- в социальный работник и учитель хотят повлиять на ученика, который не успевает или мешает в классе.

Если клиент чувствует, что социальный работник проявляет подлинный интерес к проблеме, то отношения сотрудничества становятся еще более результативными.

4.5.2. Заключение соглашения

Когда социальный работник впервые встречается с клиентом (или группой клиентов), их отношения находятся на стадии заключения соглашения. На этой стадии каждая сторона пытается выяснить намерения другой, уточняет возможные требования, а также выясняет, какие результаты должны быть получены. Если этот предварительный тест устраивает стороны, то считается, что соглашение достигнуто. Этот тип отношений напоминает поведение сторон в деловых торговых переговорах, когда каждая сторона стремится получить нечто взамен того, в чем уступает: кому-то необходим хороший климат в коллективе, кому-то – деньги, кому-то жилищные удобства. При этом каждая сторона проявляет готовность скорее уступить в чем либо, чем отказаться от попытки достичь соглашения или договоренности.

Заключение соглашения, по М. Хорну, может быть вызвано следующими причинами:

В культуре данного общества (или локального сообщества) принято сотрудничество и стремление преодолевать противоречия ради общего дела. Это помогает социальному работнику «уговорить» многих на участие в решении проблемы, затрагивающей интересы всех в той или иной мере, даже в том случае, когда вне данной проблемы сотрудничество затруднено или невозможно. Например, можно достигнуть согласия на переговорах между представителями различных служб по вопросу охраны порядка на территории микрорайона или договориться с членами семьи, с каждым в отдельности, о совместном обсуждении семейного конфликта. При этом не всегда и не все члены семьи могут быть согласны на глобальные перемены в их личной жизни.

На стадии заключения соглашения появляется возможность выявить скрытые резервы или прийти к компромиссу, что обеспечит необходимые перемены. Например, пациент может

согласиться на сотрудничество с социальным работником и на участие в групповой терапии в обмен на улучшение условий пребывания в палате.

Различия в статусе и властных полномочиях различных систем (милиция, социальные службы, мэрия) могут затруднять взаимодействие и тормозить решение проблемы. В этом случае все же можно достичь соглашения путем перераспределения на некоторое время властных полномочий между этими системами. Например, социальные работники, сотрудники мэрии и милиции могут временно объединиться и перераспределить служебные функции для урегулирования конфликта между различными этническими группами на территории микрорайона.

Стороны с неодинаковыми властными полномочиями и социальным положением могут вступить в соглашение на основании закона. Например, заключение соглашения между инспектором по делам осужденных условно и обвиняемым, освобожденным из-под стражи. Оба находятся в отношениях сотрудничества (М. Ноте 1987).

Пытаясь договориться с местными учреждениями и организациями, общественные ассоциации и социальные работники порой испытывают большие затруднения из-за отсутствия достаточных властных полномочий, тогда как официальные органы ими обладают. Для достижения соглашения необходимо достичь равноправия, при этом могут сработать следующие возможности:

- возможность разоблачения чиновника, занимающего ответственный пост, но допускающего злоупотребления;
- возможность разоблачения имиджа чиновника или ответственного лица;
- использование всех допустимых легальных средств обращения в вышестоящие официальные органы с указанием нарушений закона.

В определенных случаях социальный работник приглашает, сводит стороны для переговоров и выступает как нейтральное лицо. В других ситуациях социальный работник участвует в обсуждении противоречий с каждым участником и играет роль защитника той или иной стороны.

В терминологии экологической теории социальной работы (Пинкус А. и Минахан А., 1993) социальный работник должен прибегать к заключению соглашения в следующих случаях:

если наблюдаются заметные расхождения между совместными целями социального работника и клиента, с одной стороны, и системой мишеней (представителей системы социального окружения, от которых зависят изменения), с другой;

- система мишеней рассчитывает на более умеренные требования;
- система мишеней воспринимает цели перемен как не соответствующие полностью ее интересам;
- имеются условия для переговоров о соглашениях и возможность привести обе стороны к соглашению или хотя бы к компромиссу.

Напомним, что в экологической модели социальной работы рассматриваются следующие типы систем:

1. Система проводников перемен. Это социальные работники в своем агентстве, выполняющие функции непосредственных помощников своих клиентов в обеспечении перемен в их сознании, поведении и их взаимоотношениях с средой, после тщательного анализа ситуации и причин ее возникновения.

Система клиентуры – это люди, которые обратились к социальному работнику с просьбой о помощи в решении их проблем и затруднений и оформили с ним контракт или устное соглашение о сотрудничестве в разборе сложившейся ситуации.

Система мишеней – это люди, на которых нацелено воздействие.

Система действия – это люди, объединившиеся для воздействия на систему мишеней.

Согласно этой теории, проводники перемен работают для того, чтобы изменить поведение конкретных людей, а не отвлеченных абстракций типа «община», «организация» или «система». Даже если надо изменить всю систему или организацию, все равно это достигается путем изменения человеческого поведения, изменения отношения людей к организации или системе, в конечном счете путем взаимодействия индивидов.

Нужно помнить, что проводник перемен не становится постоянно частью системы клиентуры, или системы мишеней, или системы действия, но всегда остается частью системы проводников перемен. Он сотрудничает с системой действия, работает с системой клиентуры и находит пути воздействия на систему мишеней, но никогда не становится частью какой-либо из этих систем.

4.5.3. Конфликтные отношения

Конфликт возникает, когда стороны не могут достичь соглашения или компромисса, если пути решения проблемы, цели и требования не совпадают у обеих сторон. Кроме того, эти отношения становятся неизбежными, если совместные для социального работника и клиента цели выглядят угрожающими для системы мишеней. Конфликт также произойдет, если отсутствует согласованность в действиях между сторонами после этапа проведенной работы, а у сторон даже не возникает желания обсуждать противоречия и различия в подходах. Однако конфликтные отношения требуются от социального работника в качестве особой тактики вмешательства, когда угроза разрыва всяких отношений с клиентом или системой мишеней становится очевидной.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Назовите основополагающие принципы социальной работы.
2. Какие принципы входят в организационную группу принципов социальной работы?
3. Что представляет собой понятие «ценность»?
4. Какие виды профессионально-значимых ценностей социальной работы выделяют?

5. Перечислите моральные принципы, выступающие своего рода установками в деятельности социальных работников.
6. В чем проявляется уважение доверия клиента?
7. Что подразумевает под собой профессиональная честность социального работника?
8. Какие принципы включает в себя деонтология социальной работы?
9. Какими важными качествами отличается социальный работник, непосредственно взаимодействующий с людьми, консультирующий клиента?
10. Какие виды деятельности соответствуют микро-, мезо-, экзо- и макросистемам?
11. По каким типам, как правило, строятся отношения социального работника и клиента?
12. В каких случаях социальный работник должен прибегать к заключению соглашения с клиентом?

Литература

16. Медведева, Г.П. Деонтология социальной работы: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2011.
17. Словарь философских терминов: справочное издание/ ред. В. Г. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М , 2009.
18. Коньгина, М.Н. Профессионально-этические основы социальной работы. Учебное пособие для вузов / М.Н.Коньгина, Е.Б. Горлова. – М.: Академический проект, 2011.
19. Основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебное пособие для вузов/ Н. Ф. Басов [и др.]. - 4-е изд., стер.. - М.: Академия, 2008.
20. Холостова, Е. И. Социальная политика и социальная работа: учебное пособие для вузов/ Е. И. Холостова. - 3-е изд.. - М.: Дашков и К, 2009.

Практикум к теме 4

Проанализируйте следующие высказывания:

- умеренность – это середина между невоздержанностью и бесстрастностью;
- щедрость – это середина между расточительностью и скупостью;
- кротость – это середина между гневливостью и смирением;
- правдивость (истинность) – это середина между хвастовством (преувеличением) и иронией (умалением);
- любезность (приятная в житейских отношениях) – это середина между слащавостью (льстивостью) и несносностью в общении;
- справедливость – это середина между несправедливостью (избыточным присвоением себе благ) и несправедливостью (недостаточным присвоением себе вредного);
- скромность – это середина между стеснительностью и бесстыдством.

Форма и порядок выполнения

Письменная аналитическая работа. Объем – 0,5-1 страница печатного текста (2-4 тыс. знаков)

Методические рекомендации к выполнению и оформлению

Необходимо провести анализ высказываний по следующим моментам:

- согласны ли с высказыванием
- во всех ли случаях применимо данное высказывание
- где грани между крайними проявлениями этих качеств

Свое мнение необходимо обосновать, доказать примером. Излагать ответ необходимо соблюдая логику и последовательность мыслей. Задание предполагает личные рассуждения обучающегося, анализ его жизненного опыта и представлений.

Критерии оценивания

Оценивается:

- соответствие требованиям
- творческий подход к выполнению работы
- умение студента использовать теоретические знания при выполнении задания
- обоснованность и четкость изложения ответа

Тема 5. ДЕОНТОЛОГИЯ В СИСТЕМЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Целевая установка: Раскрыть сущность интегральных характеристик личностно-образующих и нравственных качеств социального работника.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- ◆ назвать основные составляющие солидарности как интегральной характеристики личностно-образующих качеств социального работника;
- ◆ объяснить понятие «социальный человек»;
- ◆ охарактеризовать человечность как одно из основных нравственных качеств социального работника.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

5.1. Солидарность как интегральная характеристика личностно-образующих качеств социального работника

5.2. Человечность как интегральная характеристика нравственных качеств социального работника

Контрольные вопросы для самопроверки

5.1. Солидарность как интегральная характеристика личностно-образующих качеств социального работника

Подготовка специалистов по социальной работе в качестве одного из направлений предполагает формирование личностно-нравственных качеств будущих специалистов. Решение этой воспитательной задачи требует определенности в осмыслении личностно-образующих качеств социальных работников. Какой критерий необходимо использовать с тем, чтобы выявить сущностные качества нравственной личности социального работника?

Этот критерий необходимо вывести исходя из особенностей деятельности социального работника. Нельзя не признать органическую связь между системой ценностей специалистов и требованиями, предъявляемыми профессией. Исходя из названия профессии, неоспоримым является факт наличия особых нравственных качеств, которые предъявляются к профессионалу. В определенном смысле можно утверждать, что социальный работник – это *социальный человек*.

Система ценностей, которая лежит в основе поведения социального человека, – самоотречение от своих интересов ради интереса другого человека. Для поведения, которое можно назвать социальным, характерна «обращенность к чужой жизни и чувство себя в другом». При этом все интересы, имеющие прагматическую направленность, то есть ориентированные на получение личной экономической выгоды, пользы, не значимы

для социального человека. Для социальных натур организующим принципом их душевной жизни становится социальная установка, высшим проявлением которой является любовь. Именно любовь к другим людям позволяет найти смысл своей жизни в преданности и служении им.

Социальная работа более других профессий располагается в границах нравственного выбора и этического поведения. Оказывая помощь индивидам, группам, общностям, социальный работник имеет дело с их жизненной ситуацией, их проблемой, разрешение которой требует от социального работника исследования взаимодействия человека и социального окружения. Профессиональная помощь социального работника также является формой "вмешательства" в частную жизнь своего клиента. Социальный работник всегда выступает представителем государства или негосударственной организации.

Согласованность действий социального работника с той организацией, от лица которой он выступает, и эффективность его действий требуют от него обладания особыми нравственными качествами. Эти нравственные качества в их "интегральном" измерении Л.М. Архангельский назвал «*солидарностью*», являющейся «осознанной моральной поддержкой людей, обеспечивающей достижение гармонии в глобальных и непосредственных взаимоотношениях клиента с социальным окружением».

Итак, солидарность является интегральной характеристикой социального человека, что находит выражение, на наш взгляд, в следующих нравственных принципах: альтруизм и коллективизм (способность к сотрудничеству в интересах клиента).

Представляется, что философско-этическая проблематика, связанная с альтруизмом, может найти развитие в этике социального работника. Как известно, термин «альтруизм» был введен О. Контом, сформулировавшим принцип «*vivre pour l'autrui*» – «жить для других». Поверхностная интерпретация этого принципа может привести к такой его трактовке, при которой личный интерес – это служение чужому интересу. Хотя пафос этого утверждения соответствует гуманистической направленности профессии социального работника, но, в лучшем случае, так понятый альтруизм может характеризовать ситуативное отношение к клиенту (в течение рабочего времени социальный работник, действительно, служит интересам своих клиентов). Однако такое «понимание» альтруизма не дает основания рассматривать его как моральный принцип профессиональной деятельности социального работника. Социальный работник, выполняя качественно свои профессиональные обязанности, не выходит за рамки служебной инструкции. И снова возникает вопрос, чем отличается профессия социального работника от других профессий, в которых также профессионалы-специалисты служат какому-либо делу? Не тем ли, что в этой профессии специалистам необходимо пренебрегать личными интересами?

Обратимся к положениям «Профессионально-этического кодекса социального работника России», указывающим на то, что социальный работник не должен использовать отношения с клиентами, свои профессиональные отношения (в широком смысле слова) в собственных целях и интересах. Как видим, речь вовсе не идет об отрицании у социального работника в его профессиональной деятельности собственного, личного

интереса. Представляется, что, напротив, оценка личного интереса, как аморальной позиции, несет в себе опасность неискренности, иллюзорных попыток представлять всякий личный и профессиональный интересы как интересы клиентов. Если социальный работник мыслит «по принципу самоотречения», а живет с точки зрения личного интереса, то у него формируется искаженное представление о личном и социальном интересах. При таком подходе альтруизм связывается с принесением себя в жертву общему благу, интересам государства, клиентам. И это мешает реализовываться его лучшим человеческим и профессиональным качествам.

Противоречивость в мыслях, действиях и поступках людей обусловлена искаженным представлением о личном интересе. В каком случае личный интерес может рассматриваться как моральная добродетель? В истории этической мысли, начиная с Сократа и Платона, утверждается идея, что только тот, кто заботится о самом себе, приобретает способность заботиться о других. При таком подходе «забота о себе» выступает не в форме разрешения, а в форме требования, которому необходимо следовать. Применительно к сфере профессиональной деятельности социального работника «забота о себе» не должна пониматься как чисто философская проблема, в которой акцентируется установка сознания на внимание к самому к себе.

Личный интерес, понимаемый как забота о самом себе, приобретает в деятельности социального работника характер особого «практического» отношения к самому себе. Практика «заботы о себе» основывается на том, что личный интерес – это не субъективные представления о своем интересе, которые могут быть обманчивыми, а то, что обусловлено природой человека, его профессиональной принадлежностью. Поэтому социальному работнику необходимо предпринять значительные усилия, чтобы понять свой интерес, и свою личную роль в профессии. И эти усилия должны быть, в первую очередь, быть усилиями интеллектуальными.

Забота о себе, как реализация личного интереса в профессиональной деятельности может рассматриваться как содействие своему благу. Какой смысл несет в себе понятие «свое благо» применительно к профессии? Представляется, что, прежде всего, - это наличие заработной платы, размеры которой позволяли бы человеку жить и оказывать поддержку своим членам семьи. Общеизвестно, что в силу экономических причин уровень заработной платы социальных работников является недостаточным, и индекс объективных первичных благ, которыми они могут располагать, находится на недостаточном уровне. Отметим в этой связи, что существующее положение способствует потере «положительного самоуважения» социального работника и может негативно сказываться на его профессиональной реализации. Однако вышеизложенное не означает, что интересом первостепенной значимости для себя необходимо считать приобретение денег. Пристрастия к имуществу, наживе (скупость, алчность, корыстолюбие и пр.) во все времена в этической мысли рассматривались как пороки, тем более они противостоят профессиональным моральным ценностям социальной работы.

Важными для социального работника являются также другие составляющие его личного интереса, которые он реализует в профессии. Среди них особое место занимает потребность в понимании своей собственной профессиональной значимости. Это

достигается не только на основе самооценки профессиональных знаний и умений. Так называемое профессиональное достоинство в отличие от иллюзий самомнения основано также на одобрении компетентных действий социального работника со стороны клиентов, коллег, руководителя(ей).

Исходя из вышесказанного, по-иному прочитывается положение из отечественного профессионально-этического кодекса о необходимости повышения квалификации и профессионального роста социального работника. А именно, высококвалифицированный специалист в субъективном плане, будучи уверенным, в своих способностях, встречая одобрение со стороны других людей, имеет больше возможностей для реализации самого себя в профессии. Его деятельность, основанная на глубоких знаниях, позволяет увидеть границы возможного, проявлять и развивать креативные способности, не быть «рабом» некритически-приобретенных мнений. Это позволит «не поддаваться влияниям и нажимам, встречающимся на пути его профессиональной деятельности», беспристрастно выполнять свои профессиональные обязанности, то есть быть свободным в профессии.

Если забота о самом себе, реализация личного интереса в профессиональной деятельности не противоречат нормам морали, то, очевидно, запрет, содержащийся в профессионально-этическом кодексе, о недопустимости использования профессиональных отношений и отношений с клиентами в личных целях утверждает следующее:

- социальный работник должен принимать плату только за реально выполненную работу и на законных основаниях;
- потребность в профессиональном достоинстве не должна реализовываться на основе стратегий, противоречащих моральному смыслу этого понятия (успех за счет ущемления интересов других людей, стремление к власти «любой ценой» и т.п.).

Как показывает анализ, в определенных границах оправдана ориентация социального работника на реализацию личного интереса в профессиональной деятельности. Крайние формы подобной ориентированности специалистов, при которых личный интерес рассматривается как высшее благо, как безусловная ценность, в то время как все остальное (коллеги, клиенты и др.) могут «претендовать» только на роль средства для достижения эгоистических целей, не могут рассматриваться как нравственная позиция.

В этих значениях понятия «альтруизм» и «эгоизм» противоположны друг другу. В отличие от эгоизма альтруизм (от лат. alter – другой) – такой принцип нравственной личности, согласно которому собственное благо, собственный интерес являются менее значимым для личности, чем благо других людей. Такое толкование альтруизма соответствует гуманистической направленности профессии социального работника, в которой должны поддерживаться высокие нравственные стандарты поведения по отношению к интересам других людей. Действительно, в сфере профессиональной деятельности для социального работника интересы клиента являются приоритетными. Социальные работники «служат на благо людей», «оказывают помощь каждому, кто обращается к ним за помощью» - записано в профессионально-этическом кодексе.

Этические трудности возникают в особых ситуациях, когда необходимо оказывать помощь тем, кто сам преступает нормы человечности, права и т.п. В этих случаях мотивом деятельности будет рассмотрение долга ради долга.

Этика социальной работы не ограничивается рассмотрением поведения социального работника в практических ситуациях. Она придает большое значение осознанию нераздельности нравственных личностных качеств с предназначением себя как социального работника. В этой связи альтруизм выступает для социального работника в своем ценностно-императивном смысле. А именно: социальный работник должен быть готов на бескорыстные действия. Его вознаграждением за выполненную работу будет скорее моральное удовлетворение от хорошо выполненной работы, а не материальное вознаграждение.

Итак, *альтруизм* является выражением солидарности, осознанным убеждением, ценностной ориентацией социального работника, характеризует тот уровень морального сознания личности, который представлен знаниями и убеждениями.

До сих пор понятие «эгоизм» использовалось в значении, близком этимологическому смыслу этого понятия. Термин «эгоизм» образован от латинского слова «ego», что означает «Я». Но такое толкование эгоизма является неполным.

Л. Фейербах замечал, что существует не только индивидуальный эгоизм, но и эгоизм социальный, эгоизм семейный, корпоративный, патриотический. Являясь исторически конкретным понятием, эгоизм может выступать, в частности, и в форме профессионального эгоизма. Как замечал В. С. Соловьев, безусловных эгоистов на земле не видно: всякий человек кого-нибудь любит, жалеет. Эгоизм проявляется более явно в более широких масштабах, когда происходит расширение круга солидарности "своего Я" на свою семью, профессию, свой народ и т. д.

Эгоизм во всех его проявлениях состоит в противопоставлении (противоположении) себя и своего чужому. Как принцип он не несет в себе морального содержания. Поэтому в отечественном профессионально-этическом кодексе социального работника регламентируются обязанности социального работника не только перед профессией, но перед обществом, призванные предотвратить возможность проявлений профессионально – корпоративного эгоизма.

Другой важной составляющей солидарности как нравственной характеристики социального человека, является *коллективизм*. Социальная работа осуществляется всегда в определенном коллективе, основанном на общности целей, задач, принципах сотрудничества. Одним из принципов сотрудничества, являющимся ценностной ориентацией социального работника, выступает коллективизм. Нельзя не упомянуть, что утверждение коллективизма как характерной черты социалистических и коммунистических отношений нашло отражение в марксистской этике. Связь этого

принципа с успешностью профессиональной деятельности просматривается во многих учениях XX века. Коллективизм как нравственный принцип зарождался с момента становления совместной деятельности людей. Профессиональный коллективизм раскрывает взаимоотношения отдельного специалиста и профессионального сообщества. Размер и задачи профессионального сообщества определяют его организационную структуру.

В качестве элементов организационной структуры профессионального сообщества социальных работников можно выделить несколько его уровней: отдел, служба. Кроме того, коллективы работников социальных служб обладают как формальной, так и неформальной структурой, поскольку личностные отношения между сотрудниками складываются на основе личных симпатий и антипатий. Все это обуславливает необходимость регулирования взаимоотношений между коллегами. Профессионально-этический кодекс социального работника вменяет в обязанность строить отношения между коллегами на основе уважения, честности, вежливости с тем, чтобы избежать возможности конфликтных ситуаций в профессиональных сообществах.

Признав коллективизм как одну из ценностных ориентаций социального работника, мы тем самым оказываемся перед вопросом: чем коллективизм противостоит индивидуализму? Индивидуализм и коллективизм – жизненные позиции, различающиеся по способам формирования мотивов, принятия решений, выбору методов профессиональной деятельности. Если индивидуализм основывается на преобладании в мотивах и действиях только своего понимания, что является благом в решении того или иного профессионального вопроса, то коллективизм предполагает осознание социальным работником необходимости совместной работы в интересах клиентов. При подобной постановке вопроса, безусловно, возникают определенные трудности. Действительно, корректность в действиях социального работника зависит от осознания и выполнения долга перед обществом, коллективисткой взаимопомощи и т.п. Однако необходима такая организация коллективной жизни, которая бы ориентировала ее участников не только на достижение профессионального общественного интереса, но способствовала реализации их творческих способностей. Если с этих позиций обратиться к кодексу социального работника, то можно обнаружить в нем положения, регламентирующие обязательства «работать над совершенствованием, корректировкой политики своей организации, повышением эффективности и действенности ее служб». Как видим, совместная работа во имя клиентов должна сочетаться с высокой мерой личной ответственности за деятельность коллектива: каждый отвечает не только за свой участок работы, но и, в конечном счете, за профессию.

5.2. Человечность как интегральная характеристика нравственных качеств социального работника

Другой общей (интегральной) чертой нравственной личности является **человечность**, представляющая собой совокупность человеческих качеств, характеризующих отзывчивость, гуманность, необходимых для социальной работы. К таким качествам относятся, прежде всего, доброта, милосердие, сочувствие, заботливость и др. Человечность как моральная составляющая представляет собою единство эмоционально-

чувственного и рационально-теоретического уровней профессионального морального сознания.

Нередко в истории этической мысли возникали взгляды, отрицающие роль чувств в моральном сознании. Такая позиция была характерна, в частности, для Спинозы, считавшего, что мораль носит рациональный характер, а чувства и страсти не связаны с нею. Кант также считал, что чувственный опыт людей не связан с моралью. В противоположность этим взглядам, Юм считал, что чувственный опыт является источником моральных принципов. Нам представляется эта позиция более убедительной, хотя бы применительно к анализу профессионально-этических основ социальной работы.

Чувственно-эмоциональная сторона моральной деятельности социального работника (наряду со знаниями и убеждениями) характеризуют нравственную позицию по отношению к самому себе, клиентам, коллегам, обществу в целом. Иногда чувства помогают раскрыть внутренний мир другого человека, а также усилить благородные его порывы.

Здесь уместно было бы остановиться на раскрытии содержания интересующих нас понятий. Такими понятиями являются жалость, сочувствие, сострадание, участливость, милосердие.

В истории этической мысли можно обнаружить различные подходы в их характеристике. В первую очередь, это касается трактовки роли сочувствия, сострадания. Большинство мыслителей оценивали сочувствие и сострадание как проявление нравственных начал в человеке. (Этот взгляд в большей мере характерен для представителей христианской этики). Однако, как отмечали другие мыслители (И. Кант, А. Шопенгауэр, Ф. Ницше), сочувствие, сострадание, жалость не могут быть достаточной основой всей нравственности. В определенных отношениях можно согласиться с этой позицией. Вряд ли найдется человек, который бы не испытывал бы ни к кому сочувствия, жалости, хотя в жизни он и является отъявленным негодяем. Действительно, сочувствие, сострадание к «своим» близким могут граничить у отдельных людей с безнравственностью в отношениях с «чужими». Однако эти факты не могут отрицать роль сочувствия, сострадания как «первичных оснований» нравственности, хотя это и не является ее достаточным основанием.

Сострадание, жалость, сочувствие в определенных границах рассматриваются как тождественные слова, взаимозаменяемые. Это касается тех случаев, когда мы этими словами обозначаем ощущения, возникающие у нас по поводу страданий другого человека. Если обратиться к словарю С.О. Ожегова, то найдем следующее толкование этих слов: «сострадание – это жалость, сочувствие к страданиям другого человека; жалость – это сострадание, соболезнование». Как видим, взаимозаменяемость этих слов в разговорной речи очевидна. Однако эти слова в более строгом словоупотреблении можно разделять. Тогда они получают различное толкование. Если в сложившейся разговорной практике слова «жалость» и «сострадание» используются в тождественном значении, о котором уже шла речь, то есть они выражают ощущение сопереживания по поводу

тягостных переживаний другого человека, то слово "сочувствие" употребляется не только в этом смысле. Словом «сочувствие» также обозначает способность человека разделять не только чужую боль, но и другие чувства людей. Человек, проявляя сочувствие к другому человеку, может испытывать вместе с ним не только печаль, но и радость.

Какова природа сочувствия, сострадания, жалости? Не вдаваясь в серьезный анализ этой проблемы, так как это выходит за пределы данной дисциплины, необходимо назвать основные подходы, существующие в ее решении. Некоторые исследователи (Ливингстон и др.) утверждают, что сострадание, жалость обусловлены деятельностью нервной системы и способствуют возникновению чувства удовлетворенности, к которому стремится человек. Значение этого чувства в жизни человека настолько значимо, что позволяет ему выжить в самых тяжелых условиях, способствует развитию стремления к совершенствованию, сохранению веры в идеалы и ценности, которые, может быть, стоят дороже самой жизни.

Современная наука о человеке не располагает фактами, доказывающими эту точку зрения. Кроме этого, существует много фактов, свидетельствующих о том, что регулятором сохранения чувства удовлетворенности для некоторых людей является не жалость, сострадание, а безжалостность, жестокость. Она может принимать изощренные и извращенные формы, то есть «прорываться» даже в виде садистских импульсов.

Существуют также иные объяснения природы этих чувств, по которым социальные условия жизни обуславливают возникновение и развитие данных качеств. Разные условия жизни, исторические факторы формируют положительные и вредные для своей жизни и жизни других людей качества характера. Несмотря на различие в этих рассуждениях, в них есть нечто общее, а именно: в них просматривается оценка чувств сострадания, жалости, сочувствия как значимых для человека.

Представляется, что в этике социальной работы слова «сочувствие», «сострадание», «жалость» должны приобрести категориальный статус. Они являются обозначением не просто нравственно одобряемых свойств профессионального характера, а таких свойств, без которых невозможна социальная работа. Клиент социальной службы всегда доверяет свои горести, проблемы социальному работнику. Первое тягостное впечатление, которое может возникнуть у клиента от встречи с социальным работником, это отказ от сочувствия. Неспособность выразить сочувствие является не только проявлением невежливости, но и антигуманным действием. Каждый человек высоко оценивает желание разделить с ним боль или радость, и он легче прощает тому, кто искренне хотел помочь, но не смог этого сделать по каким-то причинам.

В профессиональной деятельности социального работника сочувствие способствует развитию доверия у клиента. Сочувствие, сострадание – это первая ступень во взаимоотношениях социального работника с клиентом, но искренность этих чувств определяется желанием помочь клиенту, заботой о нем. Благодаря участливости, сочувствие переходит из состояния, которое является иррациональным (сфера чувств, переживаний, эмоций), то есть невыразимым в логических понятиях, в состояние рациональное.

В этом смысле участливость становится морально-психологическим фактором, регламентирующим необходимость участливого отношения к проблемам клиента. На наш взгляд, эта позиция не противоречит позиции Канта, считавшего, что поступки людей, обусловленные внешними побуждениями, чувством жалости или сострадания, не являются моральными, а только «легальными». Моральный поступок, с его точки зрения, совершается всегда из чувства долга и во имя одного долга.

Отрицать роль долга и ответственности в профессиональной деятельности не приходит в голову. Действительно, безусловное следование в своей работе требованиям профессионального долга, утверждаемым этическим кодексом, является моральной составляющей профессиональной деятельности социального работника. Однако сочувственное участие в решении проблем клиента способствует, на наш взгляд, более глубокому осознанию долга и ответственности социального работника перед клиентом. Сочувствие как умение поставить себя на место другого человека, разделить его чувства, является своего рода необходимой нравственно - психологической установкой социального работника.

Как было уже отмечено, эмоционально-чувственный и рациональный уровни морального сознания взаимодополняют друг друга, и многие понятия этики, каким является сочувствие, существуют и как мироощущение, и как миропонимание. Способность к состраданию, к сочувствию наполняет радостными чувствами не только того, кому страдают, но и того, кто страдает. Профессиональная деятельность, объектом которой является человек, не может приносить морального удовлетворения тем, кто не способен своим сердцем проникать в страдания другого человека. Без сочувствия, то есть без способности поставить себя на место другого человека, невозможно участливое отношение к его проблемам.

Сочувствие – это чувство, которое позволяет ощутить переживание из-за страданий другого человека. Сочувствуя, сострадая, человек ставит себя в положение другого человека. Это достигается, благодаря его воображению. Степень сострадания зависит от развитости этого воображения. Таким образом, источник этой способности к состраданию находится в самом человеке.

Поэтому одно и то же событие (тягостный эпизод) может вызывать различные ощущения у разных людей. Люди, отличающиеся наиболее развитым человеколюбием, способны откликаться на страдания, боль другого человека (физическую, душевную) не только «реагируя» на тяжкое событие, свидетелем которого они стали или на описание его. Наиболее сострадательные люди способны заметить боль, страдания человека и откликнуться на него по выражению глаз другого человека. И если говорить о профессии социального работника как призвании, то нужно подчеркнуть важность и значимость в выборе профессии умения сострадать.

Несмотря на важность сочувствия в профессиональной деятельности социального работника, оно, как уже было отмечено, играет роль «первичных данных» профессиональной нравственности. Сочувствие, являясь проявлением особого морального

чувства, способствует активизации профессиональных знаний социального работника. Но в отношениях к клиентам требуется не просто сочувствие, а деятельное сочувствие, являющееся высшей формой его проявления. В русском языке есть слово, которым обозначают эту форму сочувствия. Это слово – участливость, под которым понимают деятельное сочувственное отношение к проблемам другого человека. В профессиональной деятельности социального работника сочувствие способствует развитию доверия у клиента.

Сочувствие, сострадание – это первая ступень во взаимоотношениях социального работника с клиентом, но искренность этих чувств определяется желанием помочь клиенту, заботой о нем. Благодаря участливости, сочувствие переходит из состояния, которое является иррациональным (сфера чувств, переживаний, эмоций), то есть невыразимым в логических понятиях, в состояние рациональное.

В этом смысле участливость становится морально-психологическим фактором, регламентирующим необходимость участливого отношения к проблемам клиента. На наш взгляд, эта позиция не противоречит позиции Канта, считавшего, что поступки людей, обусловленные внешними побуждениями, чувством жалости или сострадания, не являются моральными, а только «легальными». Моральный поступок совершается всегда из чувства долга и во имя одного долга. Действительно, безусловное следование в своей работе требованиям профессионального долга, утверждаемым этическим кодексом, является моральной составляющей профессиональной деятельности социального работника. Однако сочувственное участие в решении проблем клиента способствует, на наш взгляд, более глубокому осознанию долга и ответственности социального работника перед клиентом. Сочувствие как умение поставить себя на место другого человека, разделить его чувства, является своего рода необходимой нравственно - психологической установкой социального работника.

В христианской этике сочувствие рассматривается как моральный принцип, которому должен следовать каждый человек. При этом сочувствие требует не только простого понимания, но такого понимания, которое основывается на любви. Не моральный долг, а любовь – эта та сила, на которой держится мир. Без любви все требования морали лишаются своего основания.

Несмотря на различие подходов в оценке роли сочувствия в христианской морали и профессиональной этики, эти позиции объединяет характеристика его как общественного чувства (наряду с великодушием, добротой), играющего большую роль во взаимодействии людей. Если общественные чувства способствуют укреплению связей между людьми, то антиобщественные (ненависть, гнев и др.) приводят к их разрушению.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Какая система ценностей лежит в основе поведения социального человека? Что характерно для поведения, которое можно назвать социальным?

2. Что понимается под «солидарностью» как нравственным качеством социального работника?
3. В каких нравственных принципах находит свое выражение солидарность как интегральная характеристика социального человека?
4. Кем был введен термин «альtruизм», что под ним понималось?
5. Как проявляется ценностно-императивный смысл альтруизма для социального работника?
6. Чем коллективизм противостоит индивидуализму?
7. Что представляет собой человечность как основная черта нравственной личности социального работника?
8. Как соотносятся понятия «сострадание», «жалость» и «сочувствие»?

Литература

21. Канке В. А. Современная этика: учебник для вузов/ В. А. Канке. - 4-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2011.
22. Макаров Б. В. Деловой этикет: к изучению дисциплины/ Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.
23. Медведева, Г.П. Деонтология социальной работы: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2011.
24. Словарь философских терминов: справочное издание/ ред. В. Г. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2009.
25. Холостова, Е. И. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано методсоветом по направлению/ Е. И. Холостова. - 7-е изд. - М.: Дашков и К, 2010.

Практикум к теме 5

Эссе на одну из тем:

1. Что мешает реализации требований, предъявляемых к социальным работникам?
2. Можно ли быть добрым человеком "в душе", но жестоким в поступках?
3. Какова роль нравственных чувств в профессиональной деятельности социального работника?
4. Может ли социальный работник быть справедливым или несправедливым? Можно ли полностью положиться на справедливость в социальной работе?
5. Какие проявления морального зла возможны в социальной работе?
6. Какие смысловые аспекты можно выявить в понятии "честность"? Насколько они значимы в социальной работе?
7. Что вы понимаете под хитростью? Какие возможны её проявления в социальной работе?

Форма и порядок выполнения

Требования к оформлению эссе:

12. Шрифт – кегль 14, гарнитура «Таймс».
13. Межстрочный интервал – 1.
14. Интервал между словами – 1 знак.
15. Абзацный отступ – 1,25.
16. Выравнивание – по ширине.
17. Перенос автоматический.
18. Нумерация страниц располагается внизу по центру страницы.
19. Формат страницы – А4 (210X297 мм).
20. Поля верхнее – 20 мм; нижнее – 20 мм; левое – 30 мм; правое – 15 мм.
21. Цитирование и сноски – в соответствии с принятыми стандартами; тщательная выверенность грамматики, орфографии и синтаксиса.
22. Объем – 1-3 страницы.

Методические рекомендации к выполнению и оформлению

Эссе - это реферативная работа, при выполнении которой на первый план выступает личное отношение автора к исследуемой проблеме.

Эссе состоит из четырех частей:

1. Краткое содержание, в котором:
 - определяется тема и предмет исследования или приводятся основные тезисы (это может быть один тезис);
 - дается краткое описание структуры и логики развития материала;
 - формулируются основные выводы.
2. Основная часть. Эта часть эссе содержит основные положения и аргументацию.
3. Заключение. В заключении представляются результаты исследования и полученные выводы, могут быть обозначены вопросы, которые не были решены, и новые вопросы, появившиеся в процессе исследования
4. Библиография.

Творческая работа не должна быть ни в коем случае реферативного, описательного характера, большое место в ней должно быть уделено аргументированному

представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики, что должно выявить их аналитические способности.

Все имеющиеся в творческой работе (эссе) сноски тщательно выверяются и снабжаются “адресами”. Не допустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточника. Это касается и источников, найденных в интернете. Необходимо указывать полный адрес сайта. Все случаи плагиата должны быть исключены. Студенты должны писать работы своими словами, упоминая все использованные источники информации. Прямое цитирование должно быть сведено к минимуму и не превышать 40-50 слов. В конце письменной работы обязательно дается список всех использованных источников.

Критерии оценивания

- соответствие указанным требованиям
- творческий подход к выполнению работы, самостоятельность и оригинальность
- умение студента использовать теоретические знания при выполнении задания
- обоснованность и четкость изложения ответа

Тема 6. ДЕОНТОЛОГИЧЕСКИЕ КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Целевая установка: Раскрыть сущность деонтологических конфликтов в социальной работе и деонтологических подходов к их разрешению.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- ◆ назвать и объяснить причину основных деонтологических конфликтов в социальной работе;
- ◆ охарактеризовать специфику деонтологических подходов к разрешению конфликтов;
- ◆ объяснить роль деонтологического потенциала социальных служб.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 6.1. Деонтологические конфликты в социальной работе
- 6.2. Деонтологические подходы к разрешению конфликтов
- 6.3. Роль деонтологического потенциала социальных служб

Контрольные вопросы для самопроверки

6.1. Деонтологические конфликты в социальной работе

Социальная работа в деонтологическом плане имеет определенную специфику. Значимость социального результата деятельности, уровень и качество влияния деятельности социального работника на судьбы человека и общества требуют от него постоянной моральной готовности и личностной подготовленности к должному поведению, отношениям, действиям. Социальная работа зачастую такова, что не предоставляет специалисту возможности отложить что-либо «на потом», дождавшись более благоприятной обстановки, подходящего самочувствия и настроения или чего-либо еще. Большинство проблем клиентов, с которыми приходится иметь дело специалисту, должны решаться безотлагательно, а значит, долг специалиста как механизм самопринуждения личности к деятельности играет большую мобилизующую роль, побуждая специалиста к действиям, даже если это не соответствует его ситуативно обусловленным эмоциям, чувствам, склонностям, состояниям. Долг специалиста требует от него действий, соотносящихся с наличной ситуацией, количеством и качеством имеющихся ресурсов и связей, которые должны быть мобилизованы и задействованы здесь и сейчас.

Долженствование в социальной работе носит многогранный и сложный характер и требует от специалиста высокой трудоспособности и мобильности. Сущность и смысл социальной работы настоятельно требуют приоритетно должного отношения к профессиональной деятельности. В связи с этим необходимо осуществлять формирование личности специалиста таким образом, чтобы убеждения и потребности его личности не противоречили содержанию профессионального и морального долга, а органично

дополняли и укрепляли бы его. Это требует также формирования совокупной профессиональной группы на основе учета не только компетентностных, но и личностных качеств кандидатов, среди которых качества, детерминирующие способность и готовность личности к должному поведению, должны занимать главенствующее место.

Сущностью деонтологических конфликтов в социальной работе является **противоречие** между сущим и должным. Основные их модификации могут быть представлены как конфликты приоритетов долженствования перед обществом и государством, профессией, коллегами, клиентами и самим собой. Видимо, в такого рода затруднениях социальному работнику целесообразно обратиться к общему философскому принципу: общее, в том числе в этике и профессиональной этике, а также в соответствующих им деонтологических учениях, всегда имеет приоритет перед частным, существенное – перед несущественным. Однако в практике деятельности специалисту порой трудно бывает 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. Существенное и несущественное, общее и частное не всегда легко идентифицировать. Кроме того, применение этого принципа правомерно, если конфликт в действительности имеет место и не является мнимым, субъективным, надуманным.

Социальная работа может быть определена как деятельность, направленная на решение определенной группы проблем общества посредством решения проблем конкретных личностей и групп. Конфликты, возникающие в ней, в том числе деонтологические, не отражают противоречий в ее смысле и сущности, поскольку сама социальная работа по своей сути не противоречит представлениям о благе человека и общества, а наоборот, способствует его достижению, являясь условием и средством достижения благополучия человеком и обществом. Однако конкретные практические модели социальной работы, их апостериорная теоретическая трактовка и интерпретация, непосредственная организация профессиональной деятельности в обществе, выполнение деятельности конкретным коллективом специалистов, действия отдельного специалиста могут заключать в себе противоречия. Иными словами, реальная социальная работа в обществе может существенно отличаться от своей идеальной конструкции, что и порождает конфликт между сущим и должным.

Возможен деонтологический конфликт между профессией (ее сущностью и содержанием) и специалистом. Чувство долга социального работника требует от него полной профессиональной и личностной самоотдачи в деятельности, направленной на достижение целей, поставленных перед ним обществом и государством, самой профессиональной деятельностью, конкретным коллективом и клиентом. Такое общее требование, предъявляемое профессией к личности социального работника, в свою очередь, потенцирует выработку частных требований, которые, в конце концов, очень жестко детерминируют профессиональное поведение специалиста во всех элементах профессиональной практики.

Более того, социальная работа не принадлежит к видам профессиональной деятельности, ограниченным во времени и пространстве. По окончании рабочего дня социальный

работник не перестает быть социальным работником. Выражение, согласно которому социальная работа не столько профессия, сколько судьба человека, ярко демонстрирует ее безграничность, проникновение во все сферы жизни специалиста. Формально завершив работу вечером, социальный работник продолжает еще долгое время обдумывать итоги дня, размышлять о ситуации своего клиента, возможных путях решения стоящих перед ним проблем. Покинув учреждение, в котором он работает, специалист продолжает думать и действовать как социальный работник. Поэтому профессиональный социальный работник и вне профессиональной деятельности проявляет себя как социальный работник: профессиональные стереотипы, порой незаметно для него самого, переносятся в обыденную жизнь, и с течением времени становятся обычными и в непрофессиональной деятельности и жизнедеятельности, делая его личность все более целостной и гармоничной.

Однако это отнюдь не означает, что социальный работник должен быть личностью, всецело поглощенной непосредственной профессиональной практикой и только ею – в этом случае пострадают и профессия, и клиенты, и он сам как личность, и его окружение. Такой социальный работник мог бы скорее служить отрицательным примером, безликим приложением к профессии, но не ее субъектом. Это, безусловно, не может не нанести ущерба как профессии, так и самому социальному работнику, клиентам, обществу. Социальный работник может и обязан иметь свое собственное «я», включающее не только профессиональные, но социальные, духовные и другие интересы, быть разносторонней, внутренне богатой личностью, живущей полноценной жизнью, границы которой простираются далеко за пределы профессиональной социальной работы – в противном случае ему нечего будет дать клиенту. И, во всяком случае, социальный работник в не меньшей степени, чем его клиент или любой другой член общества, имеет право на счастье, развитие, самосовершенствование, устройство своей судьбы по собственному выбору, благополучие.

Таким образом, видно, что, с одной стороны, социальная работа в силу своей специфики требует полной самоотдачи социального работника, с другой – требует, чтобы он был многогранной, яркой, всесторонне развитой личностью, живущей полноценной, яркой, богатой социальной и духовной жизнью, а не только своей профессиональной деятельностью. На основе такого противоречия может развиваться мнимый деонтологический конфликт субъективной природы между интересами социальной работы как профессии 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, последствием которого может стать разрушение личности социального работника.

Социальная работа – это деятельность, главной целью которой является достижение человеком и обществом благополучия специфическими средствами и методами. Будучи человеком, социальный работник не может составлять в этом смысле исключение, т.е. социальная работа и участие в ней специалиста не противоречит идее достижения им благополучия. Более того, ни один вид деятельности в современном мире не рассматривается в целом как способ наказания и угнетения личности носителя. Напротив, трудовая деятельность рассматривается как один из наиболее приоритетных, доступных и

надежных способов реализации творческого потенциала человека, его духовного богатства, достижения благополучия. Каждый вид деятельности, обладая соответствующим потенциалом, может способствовать не только профессиональному, но и духовному совершенствованию личности. Иными словами, каждый вид деятельности не только может взять от личности то, что ему необходимо, но и может дать то, что необходимо ей для благополучия. Таким образом, социальный работник не только не может, но и не должен видеть в профессии способ самоограничения, самоистязания и самоотречения. Напротив, социальная работа в его жизни может стать важным условием его социального, духовного, физического и др. развития, расцвета и достижения благополучия посредством постоянного самосовершенствования и самореализации.

В том, чтобы социальный работник посредством и в результате приобщения к профессиональной деятельности стал духовно, физически и социально ущербным, не заинтересованы ни он сам, ни общество, ни профессия. Если такое будет происходить, социальная работа из деятельности, исполненной гуманистического смысла, превратится в свою противоположность. Социальная работа должна способствовать разрешению социальных проблем, а не их тиражированию; увеличению в обществе доли благополучных людей, а не ее уменьшению; гармоническому развитию личности, а не ее духовному обеднению. Иными словами, все, что говорится в отношении клиента, справедливо и в отношении социального работника; он наделен всеми правами и гарантиями, и свои личностные возможности, как и возможности общества должен использовать для достижения благополучия. Способствуя достижению клиентом и обществом благополучия, социальный работник не должен снижать уровень благополучия общества за счет собственного неблагополучия. Поэтому стремление к благополучию нормально для социального работника, и деятельность, направленная на ее достижение легитимными способами, должна стать основной для него в сфере обыденной жизнедеятельности.

В совершенствовании социального работника как профессионала и личности, в благополучии и гармоничности его собственной жизнедеятельности заинтересован не только он сам, но и профессия, и общество, и клиенты. Благополучие притягательно; человек в большей степени склонен доверять мнению, советам и наставлениям человека благополучного, нежели того, кто демонстрирует либо явную неспособность воспользоваться собственными знаниями, либо доказывает всем своим существованием, что его знания и возможности весьма сомнительного качества. Достижение социальным работником благополучия имеет и чисто практический характер: проблемы, одолевающие его в обыденной жизни, могут помешать полностью сосредоточиться на решаемых профессиональных задачах, что, несомненно, приведет к снижению эффективности деятельности.

Тотальная включенность специалиста в профессиональную деятельность возможна в основном в двух случаях: когда он в основном благополучен, и ничто существенное не мешает ему сосредоточиться на работе, и когда он неблагополучен во всем, что не касается его профессии, т.е. по сути дела, у него отсутствуют социальная и личная жизнь. Понятно, что для социальной работы предпочтительнее, чтобы специалист был полноценной личностью, благополучным человеком, а не умножал собой ряды клиентов. Значит, его включенность в социальную работу должна быть не тотальной, а

оптимальной, весьма взвешенной; профессиональная деятельность не должна полностью поглотить личность.

При этом конечно, 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 и занудных клиентов, а деятельность, требующую от его личности совершенствования и предлагающую специфические условия для достижения им социального и профессионального благополучия. Если же должное в целом поведение является нормальным, привычным и необременительным для специалиста, значительной части конфликтов можно избежать. Видно, что в данном случае долг специалиста перед профессией и перед самим собой не только не противоречат друг другу, но и полностью совпадают.

6.2. Деонтологические подходы к разрешению конфликтов

Деонтологические конфликты в социальной работе могут возникнуть не только между интересами специалиста и 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. Обладая профессиональными знаниями в области социальной работы, специалист может и должен донести до клиента то, что имеет отношение к его проблеме и, в частности, дать разъяснения о наиболее приемлемых и эффективных способах решения аналогичных проблем. Однако клиент, руководствуясь собственными представлениями об идеальном варианте конечного результата, может не согласиться со специалистом и настаивать на своем, не принимая в расчет доводы специалиста. Необходимо также иметь в виду, что субъектность клиента может выступать в форме субъективности, когда, вопреки здравому смыслу, клиент может (в явной или скрытой форме) потребовать от специалиста пренебрежения собственными интересами или интересами общества и государства во имя удовлетворения своих капризов.

В этом случае специалист должен руководствоваться принципом толерантности, памятуя, что каждая личность вправе на собственные ценности, взгляды и убеждения в пределах установленных в обществе норм. Но это лишь частично и в разумных пределах должно оказывать влияние на выработку решения и содержание деятельности. Принцип соблюдения рациональных (разумных) интересов клиента (а не капризов, прихотей или вообще всего, чего изволит клиент) может помочь социальному работнику разрешить этот внешний деонтологический конфликт. Рациональный (в отличие от эмоционального и прочих) подход может обеспечить высокую эффективность деятельности и взаимодействия, а именно это более всего объективно необходимо клиенту.

Социальная работа, в отличие от сервисной службы, не должна выполнять все запросы клиента. Социальный работник не должен предлагать или делать того, что клиент может сделать сам или того, что может нанести ему вред. В конфликтной ситуации целесообразным может оказаться краткое 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 объективно 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.

В рассмотренной ситуации, как было указано, противоречат друг другу не долг перед клиентом и долг перед самим собой, а интересы двух личностей и субъективно понимаемый долг каждой из них перед собой. Интересы клиента здесь выступают как субъективные, в то время как интересы специалиста носят более объективный характер, обусловленный его профессиональным статусом и личностно-нравственными качествами. Долг специалиста перед обществом и государством, перед профессией и коллегами обязывает его ориентироваться на выполнение своего долга перед клиентом, имея в виду его истинное благо, рациональные интересы и исключая, по возможности, нанесение ущерба кому бы то ни было, в том числе самому клиенту.

Внешне противоречиво могут выглядеть и **интересы государства, общества 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 (и излагать свою позицию в нормативно-правовых актах), что такое полное разрешение проблем (особенно материальных) отдельного клиента невозможно. Оно, по мнению общества и государства, 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. Действительно, нельзя считать, что в желании клиента «жить по-человечески, а не прозябать» есть нечто ненормальное, однако в настоящее время государство и социальная работа не располагают возможностью обеспечения всем клиентам уровня жизни, достойного человека. К сожалению, именно это обстоятельство провоцирует порой противопоставление социальным работником интересов клиента и общества, клиента и государства.

Опасность заключается в том, что специалист, подобно клиенту, может ситуативно не видеть при этом общего в их интересах и не оценивать по достоинству их общности, не сопоставлять желаемое с возможным, вставая, наряду с клиентом, в оппозицию обществу и государству. Это может привести к тому, что социальный работник, забыв о том, что российское общество в настоящее время по большей части состоит из людей, по тем или иным признакам неблагополучных, начнет именно их противопоставлять клиенту. Наибольшую тревогу вызывает еще один парадокс: социальный работник, сравнивая уровень собственного благополучия (в первую очередь, материального) и придя к неутешительным выводам, начинает противопоставлять себя клиентам, которым в силу профессиональных обязанностей предоставляет услуги и материальную помощь.

Разрешение этого конфликта и тем более его предупреждение может вызвать сложность, т.к. к благополучию стремится каждый человек. Сравнение себя, своего уровня и качества жизни с таковыми же других людей также нормально для каждой личности. Поэтому ощущение несправедливости и чувство обиды может субъективно возникать у специалиста. В этом случае социальный работник должен провести тщательный этико-аксиологический анализ ситуации клиента в контексте социальной реальности, и на основании его результатов решить, что представляет собой большую ценность: ситуативное или непреходящее, общее или частное, материальное или духовное, интересы множества людей (группы, общины, общества) или отдельного индивида и т.п. Объективность в оценке самого себя, своей ситуации, своих возможностей также может способствовать разрешению конфликта.

По итогам этико-аксиологического анализа следует сделать максимально объективный выбор в пользу ценностей более высокого ранга, приоритетного долженствования. Можно сказать заранее, что такой выбор будет в общем случае достаточно труден, и общий рецепт здесь предлагать не следует. Специалисту необходимо будет ориентироваться в каждой конкретной ситуации с учетом основных факторов, формирующих социальную и индивидуальную ситуации, ценностное отношение, профессионально-этические нормы и принципы и т.п. В самом деле, трудно абстрактно заключить, что ценнее: материальные ценности общества или духовные ценности клиента, поскольку они тесно взаимосвязаны и в известной степени взаимообусловлены; реализация ценностей каждой из групп важна и необходима. Однако, будучи компетентным в профессионально-этическом плане, специалист может правильно расставить акценты и разрешить конкретный конфликт. Поэтому так важна **способность специалиста к профессиональному этико-аксиологическому анализу проблемной ситуации, его умение руководствоваться деонтологическими принципами при разрешении конфликтов** или выборе приоритетов долженствования. Владая навыками этико-аксиологического и деонтологического анализа и руководствуясь основными принципами деонтологии, этики и аксиологии, социальный работник может разрешить конфликт.

Кроме того, социальный работник, лучше других осведомленный о возможностях общества и государства в конкретно-исторический момент времени, института социальной работы, 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. В частности, он может показать, что в условиях современной России далеко не все проблемы клиентов могут быть решены средствами и методами социальной работы; далеко не все личностные проблемы вообще могут быть разрешены так, как это желательно клиенту. Социальная работа не может в полной мере компенсировать клиенту ущерб, нанесенный в результате экономического реформирования, не может вернуть потерянных друзей, близких, не всегда возможным оказывается изменить отношения клиента с членами его социального окружения. Даже если клиент представляет себе, что его проблемы есть прямое следствие намеренного ущемления его интересов государством и обществом или отдельными людьми, в большинстве случаев можно показать, что такое мнение субъективно и неверно. Общество объективно заинтересовано в благополучии каждого своего члена, однако это не всегда бывает достижимо, особенно в современной России. Конфликт интересов общества и клиента может иметь место по прямо противоположным причинам. Например, согласно ст. 2. Конвенции «О защите прав и достоинств человека в связи с применением

достижений биологии и медицины» (Конвенции о правах человека и биомедицине), вступившей в силу 01.12.1999г., «интересы и благо отдельного человека превалируют над интересами общества и науки». На основании этой статьи можно попробовать добиться собственного блага посредством ущемления интересов других людей, т.к. они – «общество», поэтому их интересы имеют ценность более низкую в сравнении с интересами отдельного человека.

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. Помимо формальных профессиональных, специалист состоит во множестве неформальных связей и отношений, как имеющих отношение к его профессиональной деятельности, так и не имеющих, обыденных. Как в обыденной жизнедеятельности, так и в профессиональной деятельности он может наблюдать множество примеров, когда в конфликтной ситуации личность пренебрегает своим долгом, и это не только не становится для нее трагическим, но и в определенных случаях приносит индивидуальный (а иногда даже и групповой) успех. Непрестижность и низкая ресурсная обеспеченность социальной работы в современной России 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, верной с точки зрения профессионального долженствования.

Можно предложить следующие общие подходы к выработке специалистами профессиональной моральной позиции в обеспечении должного поведения:

■ Социальная работа – это не наказание; это профессия, которую личность избирает осознанно, 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, творческим, как того требует профессия, а не формальным. Даже если специалист убежден, что его пребывание в социальной работе – временное явление, недопустимо работать «спустя рукава», поскольку для клиентов, обратившихся за помощью, обращение в социальную службу не случайность. Социальная работа может быть единственным средством решения их проблем, единственной возможностью восстановить (или начать) жизнь, достойную человека.

■ Социальная работа в силу своей специфики предъявляет повышенные требования к личностным качествам специалиста, которые, хотя и не являются нереальными и несправедливыми, все же обязывают специалиста быть во многих отношениях «идеальной» личностью, существенно отличающейся от личности типично-обыденной. Эгоистические устремления социального работника могут быть ограничены требованиями социальной работы к его поведению, отношениям и действиям. Это обстоятельство может стать своего рода «камнем преткновения» для личности, избравшей социальную работу в качестве постоянной профессиональной деятельности. Однако требование профессии к

совершенствованию личностного облика специалиста не противоречит ни интересам личности, ни интересам общества, поэтому не может считаться фактором ограничения свободы социального работника и угнетения его личности. Постоянная самодисциплина может в конце концов привести к тому, что должное поведение станет стереотипным, привычным и не будет ощущаться как способ самоограничения. Требование постоянного совершенствования как специалиста и личности может стать основой жизненного и профессионального успеха социального работника.

■ Конфликт между интересами общества и профессиональной группы, клиента и профессиональной группы не должен решаться с позиций корпоративного («местечкового») эгоизма и профессионального псевдопатриотизма, поскольку этот путь ведет к утрате истинного предназначения профессии, замене его узковедомственными групповыми интересами и угасанию профессии, падению ее социальной значимости, выхолащиванию гуманистического потенциала. Не следует забывать, что социальная работа конституирована в Российской Федерации как профессия, необходимая всему обществу и в особенности – той его части, которая нуждается в содействии специалистов в решении своих проблем. Самим социальным работникам она также необходима, но отнюдь не в первую очередь и, как правило, по другим причинам. Сама по себе, вне общества, она не имеет смысла. Значит, в общем случае конфликт может быть разрешен в пользу истинных интересов общества, а не профессиональной группы. 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. Аналогичные рассуждения можно привести, рассматривая конфликт интересов общества и клиента.

■ Следует иметь в виду, что в целом истинные, коренные интересы клиентов, общества, профессии противоречить не могут: и те, и другие направлены на достижение индивидуального и общего блага человека и общества. Профессия «социальная работа» существует в обществе и для общества. Ситуативные интересы субъектов взаимодействия, их недостаточная информированность, субъективность и т.п. могут порождать конфликты, но с позиций истинного блага их можно и должно предотвращать и регулировать. 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 в позитивную сторону и на основе привлечения всех возможных ресурсов. Именно с этой позиции следует определять приоритеты долженствования и принимать меры к предотвращению и разрешению деонтологических конфликтов.

■ Долг социального работника как профессионала перед обществом и государством, профессией, профессиональной группой и клиентами не отрицают его долга как личности перед самим собой и близкими, его долга как гражданина перед обществом и государством. Социальный работник как личность – субъект социальной работы, но не ее принадлежность. В содержании его профессионального долга отражены интересы в первую очередь общества и государства, и уже во вторую – интересы других субъектов. Поэтому при возникновении конфликта между долгом специалиста перед самим собой и долгом перед обществом и государством, профессией, коллегами, клиентами следует изучить, проанализировать и подвергнуть оценке интересы конфликтующих субъектов и принять меры к их согласованию. 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 не удастся по субъективным причинам, следует предпочесть наиболее существенные, сущностные, объективные, жизненно важные безотносительно субъекта. Таким образом, общее в должностовании специалиста должно получить приоритет перед особенным.

6.3. Роль деонтологического потенциала социальных служб

Социальная работа как вид профессиональной деятельности и социальный институт сложилась и была конституирована в связи с объективной необходимостью повышения эффективности общественного развития путем повышения эффективности социального функционирования каждой личности, и в первую очередь той, которая не в состоянии самостоятельно разрешить проблемы, мешающие реализации ее социальных функций и ролей, достижению благополучия. Соответственно этому, профессиональные обязанности социального работника (как и функции социальной работы) являются отражением объективной социальной необходимости.

Профессиональный долг специалиста отражает те требования, которые общество, профессия, трудовой коллектив социальной службы, клиенты и он сам предъявляют к его поведению, отношениям и действиям. Долг специалиста включает в себя необходимость получения социально значимого конечного результата деятельности, т.е. то, в чем он сам испытывает потребность и за что несет ответственность как представитель профессии. Долг выступает перед специалистом в виде формальных и неформальных обязанностей, соблюдение которых постепенно становится не только его привычкой, но и внутренней нравственной потребностью. Внешне содержание профессионального долга социального работника выступает как совокупность правовых, моральных требований, предъявляемых к нему его профессией и за выполнение которых он несет ответственность перед субъектами социальной работы.

Осознание социальным работником своего профессионального долга есть отражение его объективных обязанностей в идеях, убеждениях, чувствах, привычках, во внутренних мотивах профессиональной деятельности и непосредственное воплощение их в практической повседневной деятельности. Таким образом, профессиональный долг обусловлен совокупностью объективных и субъективных факторов, детерминирующих поведение специалиста социальной работы. Сознательное выполнение своего долга является условием высокоэффективной деятельности как конкретного социального работника, так и всей социальной службы и института социальной работы в целом. До некоторой степени выполнение социальным работником его долга повышает эффективность социальной политики государства.

При определенных условиях объективный профессиональный долг социального работника фактически становится внутренним моральным долгом его как личности и как представителя профессии, т.е. его содержание субъективируется. Моральный долг как глубоко осознанная необходимость реализации определенной линии поведения, диктуемой потребностями достижения блага в системе «человек-среда», для социального работника является продолжением профессионального долга и неотъемлемым атрибутом профессии. Благодаря сущностному единству общественных и личных интересов выполнение специалистом своего профессионального долга становится важным условием общественной стабильности и развития, гуманизации и гармонизации общественных отношений.

В настоящее время, когда социальная работа в силу недостаточной ресурсной обеспеченности, несовершенства нормативно-правовой базы и структурной незавершенности не может в полном объеме удовлетворить потребностей общества и отдельных категорий граждан в помощи и поддержке, большую роль играет **деонтологический потенциал** социальных служб. Наличие и использование деонтологического потенциала социальных служб предполагает расширение возможностей социальных служб за счет должного поведения и действий специалистов, за счет выполнения ими своего профессионального долга. Его реализация способствует сглаживанию извечного противоречия между сущим и должным (например, между фактическим состоянием формальной ресурсной базы профессиональной социальной работы и насущными потребностями клиентов в помощи и защите). То, что оказывается невозможным при формальном («от» и «до») выполнении своих обязанностей, становится выполнимым на основе осознания и реализации социальным работником своего профессионального долга.

Не располагая формальными ресурсами, необходимыми для решения проблем клиента, специалист может вовлечь в деятельность ресурсы неформальные, например, ресурсы общественных и благотворительных организаций, юридических и физических лиц включая ресурсы клиента и свои собственные. Например, содействуя трудоустройству клиента, социальный работник должен принимать в расчет не только формально зафиксированные в документах профессиональные знания, умения и навыки клиента, но и его обыденные знания и навыки, его хобби и т.п. Содействуя решению материальных проблем клиента, социальный работник может не только предоставлять ему продукты питания, товары повседневного спроса и предметы длительного пользования, но и подсказать пути оптимизации семейного бюджета, более рационального использования располагаемых ресурсов и предметов домашнего обихода. Таким образом, деонтологический потенциал социальных служб, актуализированный в деятельности, может способствовать повышению эффективности социальной работы и решению проблем клиентов и общества.

Сказанное вместе с тем не означает, что чувство долга побуждает социального работника нарушать действующие законы. Напротив, осознавая свой долг перед обществом и государством, профессией и коллегами, перед клиентами и самим собой, социальный работник должен действовать исключительно на основе действующего законодательства, используя его возможности и резервы, привлекая всевозможные ресурсы общества, его социальных институтов и структур и конкретных личностей и групп. Сознывая свою ответственность за порученное дело, социальный работник может стать инициатором разработки новых или пересмотра существующих законов, разработки и внедрения инновационных технологий и методик, создания новых учреждений, подразделений и т.п., если потенциал имеющихся законов, учреждений и технологий для решения проблем населения в рамках социальной работы исчерпан и препятствует эффективной профессиональной деятельности.

Деонтологический потенциал в современной России используется социальными службами довольно широко, однако пока еще есть резервы его использования. Чувство долга перед клиентами и обществом заставляет работников социальных служб постоянно искать и находить источники неформальных ресурсов: спонсорские средства, участие знакомых и коллег клиента, привлечение к решению проблем представителей общественных и религиозных организаций, трудовых коллективов, органов местного самоуправления и

т.п. и добиваться тем самым улучшения результатов совместной деятельности. Можно видеть, что 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 современной России. Вместе с тем, актуализация деонтологического потенциала социальных служб может способствовать повышению активности населения в целом, гуманизации общественных отношений.

С другой стороны, наличие и необходимость использования деонтологического потенциала социальных служб не означает, что его следует рассматривать как панацею, единственное средство повышения эффективности социальной работы. Решение проблем ресурсного, кадрового обеспечения, совершенствования нормативно-правовой базы, развития функциональных связей и т.п. на уровне государства и регионов играют не меньшую роль в реализации социальной работой своего совокупного гуманистического потенциала. Идея достижения блага обществом и каждым человеком не может быть реализована только посредством деятельности социальных служб и специалистов социальной работы. Становление и развитие социальной работы как социального института, деятельности социального масштаба и высокой социальной значимости должно осуществляться на основе как реализации деонтологического потенциала социальных служб и специалистов, так и создания государством и обществом условий, необходимых для осуществления ими высокоэффективной деятельности.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. В чем состоит сущность деонтологических конфликтов в социальной работе? Каковы их основные модификации?
2. Что порождает конфликт между сущим и должным в социальной работе?
3. Чем могут быть вызваны противоречия между интересами государства, общества и клиента социальной работы?
4. Какой субъективный аспект порождает сложность разрешения деонтологических конфликтов социальным работником?
5. Дайте краткую характеристику общим подходам к выработке специалистами профессиональной моральной позиции в обеспечении должного поведения.
6. Каким фактором объясняется большая роль деонтологического потенциала социальных служб современного российского общества?
7. Может ли чувство долга побудить социального работника нарушать действующие законы?

Литература

26. Канке, В. А. Современная этика: учебник для вузов/ В. А. Канке. - 4-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2011.

27. Макаров, Б. В. Деловой этикет: к изучению дисциплины/ Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Ростов н/Д: Феникс, 2010.
28. Медведева, Г.П. Деонтология социальной работы: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2011.
29. Словарь философских терминов: справочное издание/ ред. В. Г. Кузнецов. - М.: ИНФРА-М, 2009.
30. Холостова, Е. И. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано методсоветом по направлению/ Е. И. Холостова. - 7-е изд. - М.: Дашков и К, 2010.

Практикум к теме 6

Дайте анализ следующим ситуациям:

Ситуация 1.

Социальный работник замечает, что её коллега берёт у клиентов подарки за помощь. Его действия.

Ситуация 2.

Клиент: Спасибо за оказанную помощь, примите, пожалуйста, в знак благодарности цветы. Действия социального работника.

Ситуация 3.

Соседка клиента социальной службы: Скажите, пожалуйста, что за болезнь у моей соседки? Что должен ответить социальный работник?

Ситуация 4.

К соц. работнику обратилась гражданка со следующей проблемой. Её сестра родила ребенка, не будучи замужем. Всё бы не беда, но, со слов гражданки, сестра выпивает, и она опасается за жизнь и здоровье ребёнка, поэтому просит принять какие-либо меры, а, если понадобится, то лишить сестру родительских прав. В этом случае заботу о ребёнке гражданка гарантирует взять на себя. Дайте оценку этичности ситуации.

Ситуация 5.

Социальный работник, женщина, «живет работой». Время работы не ограничивается 8-ми часовым рабочим днем и перечнем определенных обязанностей. Очень дружеские и теплые отношения со своими подопечными. Такое отношение к работе не принимается коллегами. Кто прав?

Ситуация 6.

Клиент (социальному работнику): Я только на вас посмотрела и сразу поняла, что вы мне не поможете. Найдите слова, способствующие установлению доверия.

Ситуация 7.

Клиент (социальному работнику): Вы слишком молоды, чтобы помочь мне решить мою проблему. Какие слова социального работника должны способствовать установлению доверия?

Форма и порядок выполнения

Письменная работа. Объем – 1-2 страницы печатного текста (4-8 тыс. знаков)

Методические рекомендации к выполнению и оформлению

Анализ данных кейсов проводится с учетом знаний деонтологических подходов к разрешению конфликтов и роль деонтологического потенциала социальных служб, а также принципов социальной работы и общих этических стандартов поведения.

Критерии оценивания

Оценивается:

- соответствие требованиям
- творческий подход к выполнению работы
- умение студента использовать теоретические знания при выполнении задания
- обоснованность и четкость изложения ответа

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Практически каждая профессия, сформировавшая и кодифицировавшая собственную профессионально-этическую систему, осмысливает одновременно с этим и содержание профессионального долга специалиста, профессиональной группы, профессии в целом. В этом отношении социальная работа не является исключением. Как официально признанный вид профессиональной деятельности она находится в стадии становления, поэтому и ее профессионально-этическая система далека от совершенства.

Профессионально-этическое учение социальной работы находится пока еще в стадии разработки; то же самое можно сказать и о его центральной части – деонтологии. Вместе с тем, предлагаемый курс может облегчить специалистам – будущим и настоящим – осознание содержания и пределов профессионального долга и ответственности.

Изучив первые две темы курса, Вы сможете раскрыть сущность деонтологии как философской категории, долга и должного, показать место и роль деонтологии в профессионально-этическом регулировании, а также раскрыть сущность и основные принципы морально-нравственной регуляции жизнедеятельности общества в целом и социальной работы в частности.

Третья и четвертая темы раскрывают специфику деонтологической регуляции отношений социального работника к клиенту, процессу работы и своим коллегам, а также содержание профессионального долга и ответственности социального работника в различных видах взаимоотношений, их ценности и моральные принципы.

Пятая тема электронного курса раскрывает сущность основных интегральных характеристик личностно-образующих и нравственных качеств социального работника: солидарности и человечности, а заключительная тема анализирует сущность деонтологических конфликтов в социальной работе и деонтологических подходов к их разрешению, в ней дано объяснение роли деонтологического потенциала социальных служб.

Изучая дисциплину «Деонтология социальной работы», Вы убедились в том, что учение о долге специалиста, обосновывая и формируя представления об объективно необходимых поступках, действиях и отношениях специалиста, способствует тому, что эффективность социальной работы повышается, а деятельность конкретных специалистов и их коллективов приобретает более нормативный и упорядоченный характер.

Внешняя заданность долга как необходимости в определенном поведении, действиях, деятельности не снимает проблему выбора специалистом поведения в целом и в конкретной ситуации. Профессиональный долг специалиста отражает те требования, которые общество, профессия, трудовой коллектив социальной службы, клиенты и он сам предъявляют к его поведению, отношениям и действиям. Долг специалиста включает в себя необходимость получения социально значимого конечного результата деятельности, т.е. то, в чем он сам испытывает потребность и за что несет ответственность как представитель профессии.

Поэтому для специалиста важно не столько запомнить содержание изложенных в электронном курсе подходов к решению деонтологических проблем и разрешению конфликтов, сколько получить навыки анализа этих проблем и конфликтов и выработке решений на основе усвоения основных деонтологических принципов, понимания

сущности долга и ответственности.

Использование потенциала деонтологии и профессионального долга для расширения возможностей социальной работы может существенно повысить ее эффективность и укрепить место и роль в обществе.

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Темы контрольных работ

1. Ценность долга и должных отношений в социальной работе.
2. Основные принципы, моральные нормы и заповеди, направленные на обеспечение эффективности социального обслуживания населения.
3. Оптимизация системы взаимоотношений между различными категориями персонала социальных служб и клиентами.
4. Особенности проявления категорий деонтологии в различных видах социальной работы.
5. Роль деонтологического потенциала социальных служб в решении профессиональных задач.
6. Недоверие и пути морального преодоления недоверия в межличностных отношениях.
7. Проблемы контроля в этической системе отношений (эмоциональные и моральные основания для конфликта среди коллег).
8. Предпосылки формирования этики социальной работы.
9. Допрофессиональные формы социальной помощи.
10. Социальная работа как призвание.
11. Механизмы формирования деонтологических представлений, чувства долга и ответственности социального работника.
12. Этика партнерских взаимоотношений в социальной работе.
13. Долг, ответственность и этические дилеммы в социальной работе.
14. Конфиденциальность социальной работы.
15. Современные этические учения.
16. Христианская этика.
17. Деонтологические вопросы социальной работы.
18. Традиционные религиозные философские доктрины и этика социальной работы.
19. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника.
20. Личность и профессиональная деятельность социального работника.

2. Методические указания к контрольным работам

2.1. Общие положения

Контрольная работа выполняется студентами заочной формы обучения. Она требует больших затрат времени, поэтому выполняется как в часы, отведенные учебным расписанием, так и в часы самоподготовки.

Контрольная работа – это творческое и самостоятельное исследование актуальных социальных проблем, которое должна соответствовать следующим требованиям:

- быть выполненной на высоком теоретическом уровне;
- включать анализ как теоретического, так и эмпирического материала;
- основываться на результатах самостоятельного социологического исследования, если этого требует тема исследования;
- иметь объем до 30 страниц;
- быть оформленной по стандарту и выполненной в указанные сроки.

Однако при выполнении контрольной работы студенты не всегда знают и учитывают некоторые проблемы и трудности, среди которых можно выделить следующие:

- неумение точно и аргументировано излагать основное содержание работы, давать оценки концепциям и теориям, высказывать свое видение исследуемой проблемы, делать обоснованные выводы и рекомендации;

- незнание правил оформления работы и неумением рационально распределить время, отведенное для ее написания и др.

Чтобы избежать указанных недостатков, каждому студенту следует не только изучить данные методические рекомендации, но и руководствоваться ими в процессе работы над контрольной работой.

Цель контрольной работы заключается в том, чтобы закрепить, расширить и углубить теоретические и профессиональные знания студентов, сформировать у них навыки научно-исследовательской работы, научить самостоятельно применять полученные теоретические знания для решения практических задач деонтологии социальной работы.

Контрольные работы отличаются от докладов и выступлений на семинарских занятиях тем, что являются строго обязательными, выполняются каждым студентом в письменном виде в противоположность «стихийным» устным выступлениям.

Подготовка контрольной работы заключается:

- в выборе темы исследования и разработке плана;
- в анализе и обобщении собранного теоретического и эмпирического материала;
- в обосновании актуальности темы и теоретико-методологических подходов к ее исследованию, уточнении понятийного аппарата;
- в последовательном изложении основных положений работы, их всесторонней аргументации;
- в обобщении теоретического материала и предложении практических рекомендаций по теме исследования.

2.2. Порядок выбора темы контрольной работы

Написание контрольной работы предполагает выбор темы. Тематика контрольных работ разрабатывается, утверждается кафедрой и предлагается студентам для ознакомления.

Следует иметь в виду, что темы работ по дисциплине могут быть более узкими или широкими. Узкие темы нацелены на глубокое исследование конкретных социальных проблем, широкие – на исследование ряда смежных социологических проблем.

При выборе темы студент должен учитывать:

- ее актуальность;
- познавательный интерес к ней;
- возможность последующего более глубокого исследования проблемы при подготовке дипломной работы.

Выбранная тема контрольной работы утверждается на заседании кафедры. Тема контрольной работы дается только персонально только одному студенту учебной группы.

2.3. Методические указания по выполнению контрольной работы

Контрольная работа выполняется студентами на основе самостоятельного изучения рекомендованной литературы. Контрольная работа должна быть написана по определенному плану. К его составлению студент должен приступать после того, как им будут изучены источники и литература по данной теме.

Подготовка работы включает несколько этапов: подготовительный, написание текста работы, ее оформление. Наиболее трудоемкий из них – подготовительный, в котором необходимо после определения тем контрольной работы составить библиографию,

собрать материал, уточнить с научным руководителем (преподавателем курса «Деонтология социальной работы») план работы.

Контрольная работа должна состоять из введения, основной части, раскрывающей тему контрольной работы, заключения и списка изученных и использованных в работе источников литературы.

Во введении и необходимо дать обоснование избранной темы, ее важности, актуальности, сформулировать задачи работы.

В основной части работы, раскрывающей содержание темы, не следует выделять большое количество вопросов. Достаточно поставить два, три вопроса. Содержание каждого раскрываемого вопроса должно соответствовать его названию.

Цитаты, приведенные в контрольной работе, все цифровые материалы должны иметь ссылку на источник, вынесенные в подстрочник, следует точно указывать фамилию, инициалы автора, название произведения с обязательным указанием места, года издания и страницы.

Контрольные работы студенты сдают к указанному сроку методисту кафедры социологии и управления персоналом. Методист регистрирует работу в специальном журнале. Преподаватель проверяет ее до экзамена (зачета) и подписывает.

На экзамене (зачете) проходит защита студентом сделанной им контрольной работы. При защите контрольной работы студенту необходимо:

- показать знания материала по изучаемой теме;
- свободно ориентироваться в литературе, используемой при подготовке контрольной работы;
- уметь сформулировать основные теоретические положения и главные проблемы по теме контрольной работы.

2.4. Требования к оформлению контрольной работы

1. Объем работы должен быть не менее 15-20 страниц компьютерного текста.
2. Введение, как правило, пишется на 1-1,5 страницах. В нем необходимо обосновать актуальность избранной темы, охарактеризовать проблему, ее место и роль в рамках дисциплины, сформулировать цель и задачи работы, указать основные источники, которые использованы для решения задач.
3. В основной части работы с помощью источников раскрывается содержание темы. Работа может содержать обзор источников по теме или анализ, систематизацию документов, мнений, комментариев к книге. Каждое выдвинутое положение, необходимо доказать конкретными фактическими материалами, аргументировать свою позицию.
4. Заключение пишется на 1-2 страницах. В нем студент обобщает изложенный в работе материал, формулирует выводы.
5. В конце работы приводится список используемой литературы, в котором должны быть указаны фамилия и инициалы автора в алфавитном порядке, точное название книги (любого другого вида издания), наименование издательства, год издания.
6. Материал контрольной работы должен быть изложен логически последовательно, литературно и грамотно, разделен на вопросы в соответствии с планом. Страницы работы должны быть пронумерованы. Цитаты должны быть снабжены ссылками на источники, из которых они взяты.
7. Технические требования: формат работы – А4; поля: левое – 2,5 см, правое, верхнее и нижнее – 2 см; межстрочный интервал – 1,5; кегль шрифта основного текста – 14, шрифт –

Times New Romans; выравнивание текста – по ширине страницы, отступ абзаца – 1,25.

2.5. Образец оформления титульного листа контрольной работы

<p>Негосударственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский университет управления и экономики» ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ</p> <p>Кафедра социологии и управления персоналом</p> <p>КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА по дисциплине «Деонтология социальной работы»</p> <p>КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА по дисциплине «Деонтология социальной работы»</p> <p><i>Ценность долга и должных отношений в социальной работе</i></p> <p>ВЫПОЛНИЛ: студентка группы 1251/3 Иванова М.Б.</p> <p>ПРОВЕРИЛ: к.с.н., доцент Кондратьева Я.В.</p> <hr/> <p>САНКТ-ПЕТЕРБУРГ 2012</p>

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Деонтология как раздел этики
2. Место и роль деонтологии в профессионально-этическом регулировании
3. Долг как основная категория деонтологии
4. Место и роль деонтологии в профессиональной этике и профессиональной деятельности
5. Понятие морали, ее специфика и основные функции
6. Морально-нравственная регуляция жизнедеятельности общества
7. Моральные принципы и их роль в руководстве нравственным поведением человека
8. Деонтология социальной работы
9. Профессиональная мораль
10. Деонтологическая регуляция в социальной работе – сущность и основные функции
11. Социальная работа как механизм гуманизации общественных отношений
12. Долг, ответственность и обязанность социального работника в различных видах взаимоотношений внутри системы
13. Ответственность социального работника перед обществом и государством
14. Ответственность социального работника перед профессией и коллегами
15. Ответственность социального работника перед клиентом
16. Ответственность социального работника перед самим собой
17. Ценности и принципы отношения социального работника к клиенту, процессу работы и своим коллегам
18. Профессиональные моральные принципы социального работника
19. Принципы деонтологии социальной работы
20. Этика партнерских взаимоотношений в социальной работе
21. Типы взаимоотношений с клиентом
22. Солидарность как интегральная характеристика личностно-образующих качеств социального работника
23. Человечность как интегральная характеристика нравственных качеств социального работника
24. Деонтологические конфликты в социальной работе
25. Деонтологические подходы к разрешению конфликтов
26. Роль деонтологического потенциала социальных служб

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ

Аксиология (axiology) – теория, рассматривающая философские вопросы моральных ценностей.

Альтруизм (altruism) – моральный принцип, предписывающий сострадание к другим людям, самоотверженность, сознательное и добровольное служение другим людям, желание помочь другим, способствовать их счастью на основе мотива любви, взаимопомощи, сочувствия, сострадания, бескорыстной заботы. А. выступает одним из принципов деятельности в социальной работе.

Благо (blessing) – общее понятие, употребляемое для обозначения положительной ценности предметов и явлений.

Бескорыстие (Unselfishness) – нравственное качество личности, ориентированное на оказание помощи, содействие в делах и услугах другому лицу, исходя из добра, совести, любви и уважения, а не ради материальных благ или какого-либо имущественного вознаграждения.

Гуманизм (humanism) – принцип мировоззрения, в основе которого лежит убежденность в безграничности возможностей человека и его способности к совершенствованию, требование свободы и защиты достоинства, идея о праве человека на счастье и о том, что удовлетворение его потребностей и интересов должно быть конечной целью развития общества. Г. – исторически изменяющаяся система взглядов. С позиции современного гуманизма, благо человека – это критерий оценки всех социальных явлений действительности, а сам человек может быть для другого человека только целью, а не средством.

Гуманность (humanity) – человечность, благожелательное отношение к людям, их достоинству.

Долг (duty) – понятие, выражающее обязанности и нравственные задачи человека, социальной группы или общества. По своему содержанию категория долга носит конкретно-исторический и личностный характер. Д. служит выражением нравственной позиции человека, его убеждений и ценностных ориентаций. Это не исключает общественного содержания понятия «д.». Исполнение д. служит главным критерием оценки и самооценки человека. Понятие «д.» выступает как выражение нравственной задачи, ставшей внутренне принимаемым обязательством и императивом поведения человека.

Долг профессиональный (professional duty) – превращение требований нравственности, в равной мере относящихся ко всем людям, в личную задачу конкретного специалиста, сформулированную применительно к частным ситуациям, но базирующуюся на общенормативных требованиях профессиональной деятельности в области социальной работы.

Конфиденциальность (confidentiality) – этический принцип, в соответствии с которым социальный работник или другой представитель этой профессии не имеет права раскрыть информацию о клиенте без согласия последнего. В особых случаях социальные работники могут быть обязаны юридическим путем раскрыть определенным представителям власти некоторую информацию (например, угрозы применить силу, совершение преступлений,

подозрения в жестоком обращении с ребенком), которые ведут за собой возбуждение судебного преследования.

Мораль (morals) – это предмет изучения этики; форма общественного сознания, общественный институт, выполняющий функцию регулирования поведения человека. М. регулирует поведение человека во всех без исключения сферах его общественной жизни – в труде и быту, в политике и науке, в семье и общественных местах, хотя и играет в них неодинаковую роль.

Моральная норма (moral standard) – одна из наиболее простых форм нравственного требования; выступает в двойном виде как элемент моральных отношений и как форма морального сознания. М. н. – это правило, определяющее то, как человек, с нравственной точки зрения, должен поступать в той или иной конкретной ситуации.

Моральные принципы (moral principles) – одна из форм нравственного сознания, в которой моральные требования выражаются наиболее обобщенно. Если нормы предписывают, какие поступки совершать, то принципы в общей форме раскрывают содержание нравственности, дают человеку общее направление деятельности.

Моральный конфликт (moral conflict) – специфическая ситуация морального выбора, в которой принимающий решение человек констатирует в своем сознании противоречие: осуществление каждой из выбранных возможностей поступка во имя какой-либо нравственной нормы одновременно ведет к нарушению другой нормы, представляющей для данного человека определенную моральную ценность. В конфликтной ситуации требуется совершить выбор между сталкивающимися моральными ценностями в пользу одной из них и через разрешение противоречия реализовать нравственную цель.

Норма (norm) – выражение той или иной ценности в системе четких, однозначно интерпретируемых, адекватно применяемых и контролируемых форм. Нормы достаточно конкретно предписывают, какие поступки и какие действия должны совершать люди. Иначе говоря, это своеобразные правила поведения. *Социальные нормы*, являясь регулятором поведения личности, выступают для каждого человека (и для общества) в качестве ценностей. Эти особого рода ценности, так называемые нормативные, занимают важное место в целостной структуре личности и общества. Именно через нормативные ценности социальные нормы влияют на развитие ценностных ориентаций личности.

Нравственная деятельность (moral activity) – это момент или сторона других видов человеческой деятельности: производственной, политической, научной, художественной. Она составляет нравственный мотив деятельности – желание совершить добро, исполнить долг, отстоять личную честь и достоинство. Н.с. деятельности в социальной работе является детерминирующей данной профессиональной деятельности, системообразующим звеном во всех её видах (социальная помощь клиенту, профессиональное развитие и самообразование, научно-исследовательская работа).

Нравственное поведение (moral behavior) – совокупность поступков человека, имеющих нравственное значение, совершаемых им в относительно продолжительный период в постоянных или изменяющихся условиях.

Нравственность (morals) – понятие, являющееся синонимом морали (русский вариант латинского термина «мораль» происходит от слова «нрав»). В истории этики наряду с отождествлением понятий «мораль» и «нравственность» существуют и другие точки зрения. Согласно одной из них, мораль – форма сознания, а нравственность – область

практических поступков, обычаев, нравов. Согласно другой, мораль – это регуляция поведения посредством строго фиксированных норм, внешнего психологического принуждения и контроля, групповых критериев, общественного мнения; нравственность – сфера нравственной свободы личности, при этом общественные и общечеловеческие требования совпадают с внутренними мотивами (становятся внутренними мотивами, *интериоризируются*).

Ответственность (responsibility) – категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, предъявляемых обществом, выражающая степень участия личности и социальных групп в их собственном нравственном совершенствовании и в совершенствовании общественных отношений.

Ответственность социальная (social responsibility) – осознание социальными субъектами (личностью, социальными группами) требований к ним, к их деятельности и поведению со стороны других субъектов, исходя из принятых в обществе социальных норм.

Профессиональная мораль (professional morals) – нормативная система, определяющая практику нравственных отношений в конкретной деятельности, система моральных норм и требований, обязательных для работников определенной профессии, отражающаяся в моральном сознании общества в качестве его составной части.

Профессиональная честь (professional honor) – понятие морального сознания, сходное с категорией «*достоинство*», включает в себя осознание специалистом себя как профессионала. П.ч. социального работника раскрывает отношение человека к самому себе как профессионалу конкретной деятельности.

Профессиональные ценности социальной работы (Professional values of social work) ориентируют социального работника, специалиста по социальной работе на выполнение и соблюдение определенных обязанностей, на профессиональную ответственность за свою деятельность. основополагающие ценности в социальной работе отражены в следующих положениях:

1. Личность является главной заботой общества.
2. Личности в обществе взаимосвязаны.
3. Личности имеют общественные обязанности друг перед другом.
4. Люди имеют право на свободу до тех пор, пока они не посягают на права других.
5. Каждый человек уникален и с рождения представляет значимость и ценность.
6. Существенным атрибутом демократичного общества является реализация каждой личностью своего потенциала и принятия на себя полной ответственности через активное участие в жизни общества.
7. Общество ответственно за то, чтобы каждое препятствие на пути к активной самореализации индивида было преодолено и предотвращено.

Ценность своим содержанием тесно связана с *нормой*, которая вытекает из ценности и обосновывается ею. В норме та или иная культурная ценность предстает как желательный конкретный образец поведения, поэтому нормы выражают специфику, своеобразие той культуры, в рамках которой они функционируют.

Самовоспитание (self-education) – одна из сторон моральной деятельности. С. состоит в том, что человек целенаправленно развивает в себе способность к такой деятельности, формирует свое нравственное сознание, совершенствует положительные качества и преодолевает отрицательные.

Самоконтроль (self-control, self-discipline) – самостоятельное регулирование личностью своего поведения, его мотивов и побуждений. С. – составная часть системы моральных отношений в обществе, которая включает в себя как различные формы контроля общества над поведением отдельных его членов, так и личный контроль каждого над собой.

Самооценка (self-appraisal) – нравственная оценка своих собственных поступков, моральных качеств, убеждений, мотивов; одно из проявлений нравственного самосознания и совести личности.

Самосознание (self-consciousness) – осознание человеком себя как личности и своего места в общественной деятельности людей. Благодаря с. человек приобретает способность к самоконтролю, возможность самостоятельно направлять и контролировать свои поступки, заниматься самовоспитанием.

Совесьть (conscience) – одна из высших форм способности человека оценивать и контролировать свои поступки (в том числе и поступки в профессиональной деятельности) с точки зрения моральных требований (требований *профессиональной морали*). С. – это понимание личностью ответственности перед другим человеком, социальной группой или обществом. В социальной работе это выражается в моральной ответственности специалиста перед клиентом, коллегами, обществом.

Сочувствие (empathy) – одна из форм проявления человеколюбия; отношение к другому человеку, основанное на признании законности его потребностей и интересов. С. выражается в понимании чувств и мыслей другого человека, оказании моральной поддержки его устремлениям и готовности содействовать их осуществлению.

Справедливость (fairness, righteousness) – понятие морального сознания, характеризующее такое положение вещей, которое рассматривается как должное, соответствующее определенному пониманию сущности человека и его прав.

Толерантность (tolerance) – терпимость к образу жизни, поведению, чувствам, мнениям, идеям, верованиям, отличным от собственных. Не являясь врожденным свойством личности, т. формируется в течение жизни путем воспитания и самовоспитания и относится к важным компонентам готовности социального работника к профессиональной деятельности.

Уважение (respect, esteem) – одно из важнейших требований нравственности, подразумевающее такое отношение к людям, в котором практически (в соответствующих действиях, мотивах, а также в социальных условиях жизни общества) признается достоинство личности. Сложившееся в моральном сознании общества понятие уважения предполагает: справедливость, равенство прав, возможно более полное удовлетворение интересов людей, предоставление им свободы, доверие к людям, внимательное отношение к их убеждениям, устремлениям, чуткость, вежливость, деликатность, скромность.

Ценности социальные (в широком смысле) (social values) – значимость для личности предметов и явлений реальной действительности с точки зрения их соответствия или несоответствия потребностям общества, социальных групп и личности.

Ценности моральные (moral values) – одна из форм проявления моральных отношений общества. Ц.м. различаются в зависимости от их принадлежности к материальной или духовной сфере человеческой культуры (материальные и идеальные ценности); от того, какие качества в них люди ценят и реализуют в своей предметной деятельности

(предметные и субъективные); от той социальной группы, которая является носителем той или иной ценности (общечеловеческие, национальные, конфессиональные, региональные, профессиональные и т.д.).

Честность (honesty) – моральное качество, отражающее одно из важнейших требований нравственности. Включает правдивость, принципиальность, верность принятым обязательствам, субъективную убежденность в правоте проводимого дела, искренность перед другими и самим собой.

Чуткость (sensitivity) – моральное качество, характеризующее отношение человека к окружающим. Ч. Предполагает заботу о нуждах, запросах и желаниях людей; внимательное отношение к их интересам; понимание мотивов, которыми руководствуются люди в своем поведении; тактичное отношение к самолюбию, гордости и чувству собственного достоинства окружающих; вежливое обращение со всеми.

Эмпатия (empathy) – сопереживание, способность личности проникнуться душевными переживаниями других людей, сочувствовать им, разделять их переживания и проблемы; постижение эмоционального состояния другого человека, проникновение «вчувствование», в его внутренний мир.

Этика (ethics) – философская наука, объектом изучения которой является мораль, её развитие, нормы и роль в обществе. Э. – одна из древнейших теоретических дисциплин, возникшая как часть философии. Термин был введен Аристотелем для обозначения учения о нравственности.

Этика профессиональная (professional ethics) – одна из фундаментальных теоретических основ любой деятельности; 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. Кроме того, профессиональная этика – это нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология.

Этикет (etiquette) – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежда). Э. является составной частью внешней культуры личности. В него входят те её требования, которые приобретают характер строгой регламентации и в соблюдении которых имеет особое значение определенная форма поведения.