

Санкт-Петербургская академия  
управления и экономики

**Кондратьева Я.В.**

## **Профессионально-этические основы социальной работы**

Электронный курс

Санкт-Петербург  
2011 г.

Аннотация .....	3
УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА .....	4
ВВЕДЕНИЕ .....	11
Тема 1. ВВЕДЕНИЕ В УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ «ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ».....	12
Тема 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ЦЕННОСТНЫХ ОСНОВАНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ .....	23
Тема 3. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ ЦЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ ...	34
Тема 4. ЭТИКО-ЦЕННОСТНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОТНОШЕНИЙ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ .....	47
Тема 5. ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ И ЗАРУБЕЖНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ КОДЕКСЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА .....	60
Тема 6. ДЕОНТОЛОГИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	79
Тема 7. ЭТИЧЕСКИЕ ДИЛЕММЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	89
Тема 8. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОГРАММЕ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА .....	98
Тема 9. ЭТИКЕТ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА.....	110
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	124
СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ.....	126
ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ .....	140
ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ .....	144

## **Аннотация**

**УДК 177**

**ББК 65.272**

**Регистрационный номер №25623**

**Св-во о регистрации №16847**

**ISBN 978-5-94047-424-1**

**Кондратьева Я.В.**

**Профессионально-этические основы социальной работы:** Электронный курс: - СПб., СПбАУЭ 2011.

Электронный курс разработан на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности 040101 – «Социальная работа» и рабочей программы по дисциплине «Профессионально-этические основы социальной работы».

Учебное пособие дает систематизированное представление об основах профессиональной этики социальной работы. Излагаются основные понятия профессиональной этики социальной работы, должностные обязанности специалиста по социальной работе, 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 «Профессионально-этические основы социальной работы».

© Я.В. Кондратьева, 2011.

© Санкт-Петербургская академия управления и экономики, 2011.

## УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

### 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью** изучения дисциплины является формирование у студентов целостного представления об этических основах и профессиональной морали социальной работы, а также нравственного облика социального работника.

#### **Задачи обучения:**

- ознакомить студентов сущностью и типологией профессионально-значимых ценностей социальной работы;
- рассмотреть место и роль ценностей в социальной работе, ее основными этапами становления и развития;
- проанализировать этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы;
- изучить специфику этического кодекса социального работника;
- определить специфику деонтологических вопросов социальной работы.

#### **В результате обучения обучаемые должны:**

##### **Знать:**

- содержание различных методов ценностной ориентации социальной работы;
- особенности и условия работы социальных работников в этически плюралистическом обществе;
- профессионально значимые ценности социальной работы
- этические кодексы социального работника;
- основы этических конфликтов и уметь решать их.

##### **Уметь:**

- использовать теоретический материал курса для анализа конкретных проблем социальной практики,
- 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 системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, форм и методов социальной работы в целом и отдельных ее видов, а также актуальной социальной реальности;
- разрешать этические дилеммы в практике социальной работы,
- этически обосновывать методы оказания помощи;
- выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии ценностно-этических оснований социальной работы
- владеть навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования.

##### **Иметь представление:**

- об основных этапах становления и развития ценностных оснований социальной работы в России и за рубежом;

- об основных этапах развития и становления профессионально-этических оснований социальной работы, их особенности;
- об этической парадигме социальной работы;
- об основных компонентах иерархии профессиональных ценностей социальной работы, ее детерминантах;
- об особенности и противоречия формирования в современной России ценностных ориентаций, ценностно-аксиологического сознания личности вообще и профессионального социального работника в частности.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Введение**

#### **Аннотация**

Курс ««Профессионально-этические основы социальной работы» является общепрофессиональной дисциплиной федерального компонента.

Преподавание дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении курсов: «Этика», «Социология», «Теория социальной работы», «Технология социальной работы». В свою очередь, знания и умения по дисциплине будут востребованы при изучении следующих дисциплин: «Социальная педагогика», «Конфликтология в социальной работе», «Социальная политика» и другие.

Основными видами занятий по данной дисциплине являются лекции, семинарские занятия и самостоятельная работа. В процессе лекционных занятий студенты получают и осваивают основные теоретические сведения в области профессионально-этических основ социальной работы, их эволюции, тенденций развития, сущности и содержания основных элементов профессионально-этической системы и их взаимосвязи.

На семинарских занятиях студенты демонстрируют уровень овладения теоретическими знаниями и осваивают навыки их практического применения в целом и на примере конкретных ситуаций.

Самостоятельная работа студентов включает в себя подготовку к семинарским занятиям, повторение и осмысление изученного материала, выполнение контрольной работы (реферата) на предложенную тему, подготовку к промежуточному и итоговому контролю. Контроль успеваемости подготовки студентов по дисциплине включает в себя оценку знаний студентов на основе их участия в семинарских занятиях, оценку уровня формальных знаний по итогам тестирования и оценку глубины их знаний и уровня ценностно-этического мышления по итогам выполнения самостоятельных письменных работ; подразделяется на текущий, рубежный и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов учебных занятий в форме устного опроса и письменного тестирования.

Рубежный контроль имеет целью установить качество усвоения учебного материала по определенным темам учебной дисциплины. Проводится в форме тестирования.

Промежуточная аттестация проводится в виде экзамена. К экзамену допускаются студенты, выполнившие требования учебной программы. Знания, полученные при изучении данной дисциплины, контролируются на междисциплинарном экзамене по специальности.

В итоге изучения курса знания и навыки студента должны соответствовать требованиям минимума знаний и умений государственного образовательного стандарта

### **Тема 1. Введение в учебную дисциплину «профессионально-этические основы социальной работы»**

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

Этика социальной работы как учение о морально-нравственных основах профессиональной деятельности социальных работников. Роль морали в становлении социальной работы.

Этика социальной работы – специфическое проявление общей этики в социальном обслуживании. Раздел прикладной науки о роли нравственных начал в деятельности работников социальных служб. Основные цели и задачи этики социальной работы. Этические категории.

Этические проблемы социальной работы и исследований. Этика социальной работы как философско-социологическое знание.

### **Тема 2. Основные этапы становления и развития ценностных оснований социальной работы в России и за рубежом**

Исторические корни и традиции становления социальной поддержки нищих, больных, престарелых, женщин, вдовцов и пленных. Интеграция христианской морали и славянской духовности.

Морально-этическая ориентация в развитии общественного призрения и благотворительных обществ в России. Нравственно-этические ценности российских народов: милосердие, гуманность, взаимопомощь, справедливость, нравственность, совесть, национальная гордость, ценность детей и благотворительность.

Этика социального обеспечения и обслуживания в России. Сущность морально-нравственных подходов к социальной работе в современной Российской Федерации. Возникновение профессиональной этики социальной работы.

История становления этики социальной работы в европейских странах. Религия и благотворительность. Традиционные религиозные ценности и этика социальной работы.

### **Тема 3. Профессионально значимые ценности социальной работы**

Социальная работа как призвание и как профессия. Профессионально-значимые ценности и цели, к которым стремится социальный работник.

Характеристика и содержание основных принципов деятельности социальных работников. Принцип гуманизма: личностный подход к человеку; принцип доверия к клиенту и поддержания доверия клиента к социальному работнику; принцип модальности, перманентности, компетентности; принцип посредничества.

Основные ценности социальной работы.

### **Тема 4. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы**

Ценности и теоретические принципы отношения социального работника к клиенту, процессу работы и своим коллегам. Конструктивная взаимосвязь с клиентом: умение расположить к себе, тактичность, эмпатия, искренность.

Моральные принципы сотрудничества с коллегами: взаимное уважений и доверие, интерес к деятельности коллег, равенство. Этика общения с коллегами.

#### **Тема 5. Отечественные и зарубежные этические кодексы социального работника**

Этический кодекс социальной работы и проблема прав человека.

Кодекс – стандарт этических отношений в профессиональной деятельности. Функции этических кодексов. Моральные нормы, моральные правила и принципы, содержащиеся в кодексе. Профессионально-этический кодекс социального работника России (принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 20 мая 1994 г.).

Принципы и стандарты (принятые Международной федерацией социальных работников в г. Осло, окт. 1994 г.).

#### **Тема 6. Деонтология отдельных видов взаимодействия в социальной работе**

Деонтология – раздел этики, в котором рассматриваются проблемы долга и вообще должного. Совокупность этических норм профессионального поведения работников социальных служб.

Основные принципы, моральные нормы и заповеди, направленные на обеспечение эффективности социального обслуживания населения. 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 7. Этические дилеммы в социальной работе**

Дилемма как выбор между двумя одинаковыми возможностями. Содержание и основные характерные особенности этических дилемм в социальной работе.

Наиболее часто встречающиеся дилеммы: различие религиозных взглядов социального работника и клиента; несоответствие этнокультурных традиций участников социального действия; расхождение личных и профессиональных ценностей социального работника; несовпадение мнений социального работника и других участников процесса изменений в Законодательной системе.

Следование профессиональным ценностям и в то же время уважительное отношение к мнению клиента как наиболее предпочтительный вариант работы.

#### **Тема 8. Профессионально-этические требования к профиограмме социального работника**

Квалификационный справочник о должностных обязанностях специалиста по социальной работе. Знания и опыт. Узаконенные полномочия. Статус и репутация. Харизматические данные и личная привлекательность. Владение информацией.

Социально-психологическая, психолого-педагогическая характеристики социального работника. Личностно-нравственный образ социального работника.

Профессиональный отбор социальных работников. Критерии методики определения профессиональной пригодности к социальной работе.

#### **Тема 9. Этикет социального работника. Заключение**

Понятие «Правил этикета» и его содержание. Коммуникативные умения и навыки, международные нормы поведения социальных работников. Установленный порядок поведения работников социальных служб при обращении с коллегами и клиентами.

Искусство ведения беседы, телефонных разговоров, переговоров. Этикет деловой переписки.

Нормы поведения на улице, в общине, в семье клиента, на работе клиента, в общественном транспорте, в общественных объединениях церкви и т.д. Особенности этического общения с клиентами – мужчинами и женщинами.

**Заключение.**

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

**СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ « ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»**

Наименование темы	Всего учебных часов
Тема 1. Введение в учебную дисциплину «профессионально-этические основы социальной работы»	10
Тема 2. Основные этапы становления и развития ценностных оснований социальной работы в России и за рубежом	14
Тема 3. Профессионально значимые ценности социальной работы	12
Тема 4. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы	12
Тема 5. Отечественные и зарубежные этические кодексы социального работника	12
Тема 6. Деонтология отдельных видов взаимодействия в социальной работе	12
Тема 7. Этические дилеммы в социальной работе	14
Тема 8. Профессионально-этические требования к профиограмме социального работника	12
Тема 9. Этикет социального работника. Заключение	10
Курсовая работа	-
Зачет	-
Экзамен	+
<b>В С Е Г О:</b>	<b>108</b>

**3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материалы данного электронного курса предназначены для оказания помощи студентам в изучении дисциплины «Профессионально-этические основы социальной работы». Его грамотное использование позволит студентам получить не только конкретные знания по этике социальной работы, но и практический опыт деятельности в социальной сфере. Использование указанных материалов позволяют студентам также лучше разобраться в



организации социальной защиты и социального обеспечения населения, с их наиболее острыми проблемами и возможными путями их преодоления.

Дисциплина «Профессионально-этические основы социальной работы» является базовой, от которой зависит уровень профессиональной подготовки специалистов в области социальной работы и социальной защиты населения. Поэтому ее изучение предполагает использование различных форм учебной работы: обучение в процессе усвоения лекционного материала, семинаров и самостоятельной работы студентов.

Знакомство с дисциплиной необходимо начинать с освоения основного понятийного аппарата и становления профессиональной этики 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.

Внимание студентов обращается и на новые явления в функционировании и развитии социальных учреждений и организаций. Конечно, в их анализе студенты могут опираться на имеющийся у них жизненный опыт, однако в этом им неоценимую помощь могут оказать материалы данного электронного курса.

Изучение методологических и методических основ профессиональной этики необходимо для становления личности социального работника. Профессиональная этика рассматривается как 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.

#### **4. 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.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.
2. Бродский, А. И. и др. Этика и эстетика: рекомендовано методсоветом ВУЗа; учебно-методический комплекс для всех специальностей/ А. И. Бродский, Н. И. Безлепкин; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2007.
3. Голубева, Г. А. Этика: Учебник для вузов/ Г. А. Голубева; Моск. акад. экономики и права. - М.: Экзамен, 2005.
4. Десяева, Н. Д. и др. Культура речи педагога: рекомендовано методсоветом по

- направлению: учебное пособие для вузов/ Н. Д. Десяева, Т. А. Лебедева, Л. В. Ассуирова. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2006.
5. Елисеева, Е. А. Социальная политика в странах Западной Европы [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Е. А. Елисеева; С.-Петерб. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.
  6. Замедлина, Е. А. Этика и психология делового общения: учебное пособие/ Е. А. Замедлина. - М.: РИОР, 2006.
  7. Зарайченко, В. Е. Этикет государственного служащего: рекомендовано методсоветом ВУЗа: Учебное пособие для вузов/ В. Е. Зарайченко. - 2-е изд., перераб.. - Ростов н/Д: МарТ, 2006.
  8. Иванова, Н. С. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Н. С. Иванова; С.-Петерб. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2008.
  9. Кемеров, В. Е. Социальная философия: Учебник для вузов/ В. Е. Кемеров. - М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2004.
  10. Кибанов, А. Я. и др. Этика деловых отношений: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В.А. Г. Коновалова ; ред. А. Я. Кибанов; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М , 2007.
  11. Кондратьева, Я. В. Этикет и протокол для служащих муниципальных образований [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Я. В. Кондратьева; С.-Петерб. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.
  12. Мамонтова, Т. В. Профессиональная этика муниципальных служащих [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Т. В.Мамонтова; Ин-т управления и экономики. - [2-е изд.]. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во Ин-та управления и экономики, 2005.
  13. Маргулян, Я. А. Социология [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Я. А. Маргулян; С.-Петерб. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2008.
  14. Махова, Н.П. и др. Профессионально-этические основы социальной работы: Учебное пособие/ Н.П. Махова, В.А. Филатов. - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003.
  15. Медведева, Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2007.
  16. Основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебное пособие для вузов/ Н. Ф. Басов [и др.]. - 4-е изд., стер.. - М.: Академия, 2008.
  17. Павленок, П. Д. и др. Введение в специальность. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано Мин. образования/ П. Д. Павленок, Е. В. Куканова, В. К. Шаповалов. - М.: ИНФРА-М ; М.: Форум, 2007.
  18. Социальная работа: учебное пособие для вузов/ ред. Н. Ф. Басов. - М.: Дашков и К, 2009.
  19. Холостова, Е. И. Социальная политика и социальная работа: учебное пособие для вузов/ Е. И. Холостова. - 3-е изд.. - М.: Дашков и К, 2009. -
  20. Холостова, Е. И. Социальная работа в схемах: учебное пособие для вузов/ Е. И. Холостова. - 3-е изд.. - М.: Дашков и К, 2009.
  21. Холостова, Е. И. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано методсоветом по направлению/ Е. И. Холостова. - 7-е изд.. - М.: Дашков и К, 2010.

## **ВВЕДЕНИЕ**

Социальная работа как особый вид профессиональной деятельности, обладает специфической, только ей присущей совокупностью идеалов и ценностей, сложившихся в процессе становления принципов и норм поведения специалистов. Этика в социальной работе – одна из неотъемлемых составляющих повседневной деятельности, наряду с теоретическим обоснованием необходимости действий, законодательно предусмотренной возможностью действовать, определением наиболее эффективного пути решения проблемы, его экономическим обеспечением и организацией выполнения принятого решения. Знание норм и принципов профессиональной этики, неукоснительное их применение в повседневной деятельности помогает социальному работнику осуществлять взаимодействие с клиентами, их близкими, коллегами, представителями общественных, государственных и негосударственных организаций и учреждений. Профессиональная этика социальной работы не является каким-либо эксклюзивным, противоречащим другим механизмам, регулятором поведения специалистов. Её нормы и принципы служат тем же целям, что и требования нормативно-правовой базы или технологического процесса в социальной работе.

Объект изучения этики социальной работы – профессиональная мораль специалистов, предмет – возникающие в процессе работы этические отношения, этическое сознание и этические действия социальных работников. Цель этики социальной работы – обеспечение и поддержание социально одобряемых содержания и сущности профессиональной деятельности, основные задачи – нормативная регламентация отношений, поведения и действий отдельных представителей профессиональной группы и их объединений; формирование соответствующего этического сознания специалистов социальной сферы.

Содержание электронного курса отражает современные научные представления о социальной работе как целесообразной многоаспектной деятельности общества по социализации личности, в том числе находящейся в трудной жизненной ситуации, а также взаимосвязь и взаимозависимость эффективности и качества социальной работы, ее форм и содержания с условиями и уровнем развития общества и личности.

## **Тема 1. ВВЕДЕНИЕ В УЧЕБНУЮ ДИСЦИПЛИНУ «ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»**

### **Целевая установка:**

- раскрыть сущность и содержание профессиональной этики и этики социальной работы как ее вида,
- указать цель, задачи, предмет и основное содержание изучаемой дисциплины, ее место и роль в системе подготовки специалиста.

### **После изучения данной темы слушатели смогут:**

- дать характеристику профессиональной этики, назвать ее основные виды;
- объяснить значение этики социальной работы в становлении морально-нравственных качеств социальных работников;
- охарактеризовать основные понятия этики в целом и профессиональной этики в частности.

### **В лекции рассматриваются следующие вопросы:**

1.1. Введение в учебную дисциплину «Профессионально-этические основы социальной работы»

1.2. Профессиональная этика: сущность, содержание и основные задачи

1.3. Виды профессиональной этики

1.4. Этика социальной работы как учение о морально-нравственных основах профессиональной деятельности социальных работников

Контрольные вопросы для самопроверки

### **1.1. Введение в учебную дисциплину «Профессионально-этические основы социальной работы»**

Социальная работа представляет собой разновидность социальной деятельности общества, направленной на содействие социализации личности и создание для этого благоприятных условий в обществе. Признание человека высшей ценностью современной цивилизации и особенности социальной работы как профессиональной деятельности определяют сущность и специфику ценностно-этического регулирования деятельности специалистов, обуславливают требования к его личностным качествам, и тем самым детерминируют содержание данного курса.

Содержание курса отражает современные научные представления о социальной работе как целесообразной многоаспектной деятельности общества по социализации личности, в том числе находящейся в трудной жизненной ситуации, а также взаимосвязь и

взаимозависимость эффективности и качества социальной работы, ее форм и содержания с условиями и уровнем развития общества и личности.

Профессиональная социальная работа относится к видам деятельности, в которых профессионально-этическая компетентность специалиста является значимой компонентой профессионализма и способствует формированию целостного профессионального мышления практического и научного работника в области социальной работы.

Профессионально-этическая система оказывает гуманизирующее влияние на личность специалиста, его клиента, их социальное окружение и таким образом – на общество в целом. Вследствие этого учебный курс «Профессионально-этические основы социальной работы» является неотъемлемой компонентой профессиональной подготовки будущего специалиста по социальной работе, основанием для его последующего личностного и профессионального развития и совершенствования.

Целью курса «Профессионально-этические основы социальной работы» является формирование у студентов целостного, системного представления о ценностно-этических основаниях социальной работы как деятельности и профессиональной морали специалистов социальной работы; раскрытие сущности и обоснование необходимости этико-аксиологического подхода в осмыслении и организации профессиональной научной и практической деятельности; формирование основ ценностно-этического мышления специалиста социальной работы.

Предметом дисциплины являются профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность, типология; место и роль ценностей в социальной работе.

Задачи курса:

- ✿ изучение места и роли, сущности и типологии профессионально-значимых ценностей в социальной работе;
- ✿ изучение профессионально-этических оснований социальной работы;
- ✿ анализ основных этапов становления и развития ценностных оснований социальной работы в России и за рубежом;
- ✿ изучение особенностей этико-ценностного регулирования деятельности и отношений в системе социальной работы, этического кодекса социальной работы;
- ✿ изучение деонтологических вопросов социальной работы и ее отдельных видов;
- ✿ анализ и обоснование профессионально-этических требований к профессиональной программе социального работника, содействие формированию профессионально значимых черт его личности.

В результате изучения дисциплины студенты должны:

**иметь представление** об основных этапах становления и развития ценностных оснований социальной работы в России и за рубежом; этической парадигме социальной работы; преобладании личностного компонента в социальной работе;

**знать** содержание различных методов ценностной ориентации социальной работы; особенности и условия работы социальных работников в этически плюралистическом

обществе; профессионально значимые ценности социальной работы; этические кодексы социального работника;

**уметь** использовать теоретический материал курса для анализа конкретных проблем социальной практики, 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;

**владеть навыками** разрешения этических дилемм в практике социальной работы, правильно оценивать человека, нуждающегося в помощи; этически обосновывать методы оказания помощи; понимать основы этических конфликтов и уметь решать их.

Место курса в профессиональной подготовке выпускника определяется тем, что профессиональная социальная работа относится к видам деятельности, в которых профессионально-этическая компетентность специалиста является существенной компонентой профессионализма и способствует формированию целостного профессионального мышления практического и научного работника в области социальной работы. Учебный курс изучается после того, как студентами уже в основном изучены теоретические основы социальной работы и сформировано представление об ее смысле и содержании.

Преподавание дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении курсов: «Этика», «Социология», «Теория социальной работы», «Технология социальной работы». В свою очередь, знания и умения по дисциплине будут востребованы при изучении следующих дисциплин: «Социальная педагогика», «Конфликтология в социальной работе», «Социальная политика» и другие.

Основными видами занятий по данной дисциплине являются лекции, семинарские занятия и самостоятельная работа. В процессе лекционных занятий студенты получают и осваивают основные теоретические сведения в области профессионально-этических основ социальной работы, их эволюции, тенденций развития, сущности и содержания основных элементов профессионально-этической системы и их взаимосвязи.

На семинарских занятиях студенты демонстрируют уровень овладения теоретическими знаниями и осваивают навыки их практического применения в целом и на примере конкретных ситуаций.

Самостоятельная работа студентов включает в себя подготовку к семинарским занятиям, повторение и осмысление изученного материала, выполнение контрольной работы (реферата) на предложенную тему, подготовку к промежуточному и итоговому контролю.

Контроль успеваемости подготовки студентов по дисциплине включает в себя оценку знаний студентов на основе их участия в семинарских занятиях, оценку уровня

формальных знаний по итогам тестирования и оценку глубины их знаний и уровня ценностно-этического мышления по итогам выполнения самостоятельных письменных работ; подразделяется на текущий, рубежный и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе всех видов учебных занятий в форме устного опроса и письменного тестирования. Рубежный контроль имеет целью установить качество усвоения учебного материала по определенным темам учебной дисциплины. Проводится в форме тестирования. Промежуточная аттестация проводится в виде экзамена.

В итоге изучения курса знания и навыки студента должны соответствовать требованиям минимума знаний и умений государственного образовательного стандарта.

### **Требования к уровню освоения содержания курса:**

- ✿ владеть знаниями в области этико-аксиологических и этико-конфессиональных оснований социальной работы, знать их основные элементы и взаимосвязи между ними;
- ✿ уметь применять системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, форм и методов социальной работы в целом и отдельных ее видов, а также актуальной социальной реальности;
- ✿ знать основные этапы развития и становления профессионально-этических оснований социальной работы, их особенности, уметь выявлять, обосновывать и анализировать тенденции в развитии ценностно-этических оснований социальной работы;
- ✿ владеть навыками этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т.п.;
- ✿ знать основные компоненты иерархии профессиональных ценностей социальной работы, ее детерминанты;
- ✿ знать основные элементы профессиональной этической системы, границы их применимости, уметь их анализировать и применять в профессиональной практике;
- ✿ знать смысл и содержание профессионального долга социального работника, уметь выявлять деонтологическую компоненту в конкретной ситуации;
- ✿ знать основные положения профессионально-этического кодекса, уметь интерпретировать их в конкретной ситуации;
- ✿ уметь выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в социальной работе, владеть навыками их разрешения;
- ✿ знать особенности и противоречия формирования в современной России ценностных ориентаций, ценностно-аксиологического сознания личности вообще и профессионального социального работника в частности;
- ✿ владеть навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования.

### **При изучении курса от студента требуется:**

- ✿ Углубленное изучение тем на семинарских занятиях с использованием разнообразных форм (доклады, проблемно-деловые игры, групповая работа, дискуссии и др.).
- ✿ Обязательное выполнение всех контрольных письменных работ.
- ✿ Обязательная отработка (в письменной или устной форме) пропущенной темы.
- ✿ Привлечение новейшей научной литературы и нормативных актов при самостоятельной подготовке студентов к практическим занятиям.
- ✿ Написание реферата по одной из тем и защита его на семинарском занятии в группе.

Итоговый экзамен проводится в форме тестирования. К экзамену допускаются студенты, выполнившие требования учебной программы. Знания, полученные при изучении данной дисциплины, контролируются на междисциплинарном экзамене по специальности.

## ***1.2. Профессиональная этика: сущность, содержание и основные задачи***

Профессиональная этика – это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Она регулирует нравственные отношения людей в трудовой сфере. Важность профессиональной этики задается тем, что общество может нормально функционировать и развиваться только в результате непрерывного процесса производства материальных и ценностей.

**Содержанием профессиональной этики** являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми и способы обоснования данных кодексов.

### **Профессиональная этика изучает:**

- отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности;
- нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга;
- взаимоотношения внутри профессиональных коллективов и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии;
- особенности профессионального воспитания.

Профессиональная этика вырабатывает нормы, стандарты, требования, характерные для определенных видов деятельности. Можно сказать, что профессиональная этика – это кодекс поведения, предписываемый тип отношений, которые представляются наилучшими с точки зрения выполнения работниками своих служебных обязанностей в той или иной профессиональной сфере (в производстве продукции, в сфере предоставления услуг и т. п.).

Любое профессиональное общение должно протекать в соответствии с профессионально-этическими нормами и стандартами, овладение которыми зависит от ряда факторов. Их можно объединить в две группы:

- 1) первая группа – комплекс этических представлений, норм, оценок, которыми личность владеет от рождения, представление о том, что такое добро, а что зло, т. е. собственный этический кодекс, с которым человек живет и работает, какую бы должность он ни занимал и какую бы работу ни выполнял;
- 2) вторая группа – нормы и стандарты, привносимые извне: правила внутреннего распорядка организации, этический кодекс фирмы, устные указания руководства, профессиональный этический кодекс.

Хорошо, если собственные представления о том, что такое хорошо и что такое плохо, совпадают с привнесенными извне профессиональными этическими нормами, поскольку если такое совпадение отсутствует (полностью или частично), то могут возникнуть



проблемы большей или меньшей трудности при уяснении, усвоении и практическом приложении этических правил, не входящих в комплекс личных моральных представлений.

Когда говорят о профессиональной этике, то имеют в виду специфические требования нравственности, связанные с особенностью профессии. Обычно в это понятие вкладывают положительный смысл, делая акцент на вопросах профессиональной чести, гордости за свой труд, повышенного самоуважения в связи с принадлежностью к определенной профессиональной группе.

В практике повседневной деятельности профессиональная этика представляет собой совокупность норм поведения специалистов. Нормы профессиональной этики подвержены изменениям под воздействием как внешних, так и внутренних по отношению к профессии факторов. Они непосредственно, в каждый момент времени, влияют на поведение специалистов, побуждая их действовать определенным образом.

**Основными задачами профессиональной этики** являются воздействие на сознание специалиста с целью совершенствования его как личности и как профессионала и содействие наиболее полному и эффективному решению профессиональных задач. В целом же профессиональная этика является приложением общей, теоретической этики к определенным видам профессиональной деятельности.

В зависимости от конкретных исторических условий на первый план выдвигается та или иная сторона профессиональной деятельности. Отношение к ней общества определяет ее ценность.

Чем же обусловлена **нравственная оценка профессии**? Во-первых, тем, что данная профессия дает объективно для общественного развития. Во-вторых, тем, что эта профессия дает человеку субъективно, в смысле нравственного на него воздействия.

Всякая профессия, поскольку она существует, выполняет определенную социальную функцию. Представители этой профессии имеют свое общественное назначение, свои функции, свои цели. Та или иная профессия определяет выбор специфической среды общения, которая накладывает свой отпечаток на людей независимо от того, хотят они этого или не хотят.

Внутри каждой профессиональной группы складываются определенные специфические связи и отношения людей. В зависимости от объекта труда, орудий труда, используемых приемов и решаемых задач возникает неповторимое своеобразие ситуаций, трудностей и даже опасностей, которые требуют от человека определенного типа действий, методов, психологических реакций. В каждой профессии рождаются свои моральные «искушения», моральные «доблести» и «потери», возникают определенные противоречия, вырабатываются своеобразные способы их разрешения.

В профессиональной деятельности человек вовлекается с его субъективным миром чувств, переживаний, стремлений, нравственных оценок, со своим образом мышления. Среди многообразных ситуаций в профессиональных отношениях начинают выделяться наиболее типичные, которые и характеризуют относительную самостоятельность профессии, ее моральную атмосферу. А это, в свою очередь, обуславливает специфику поступков людей, своеобразие их норм поведения.

Таким образом, как только профессиональные отношения приобрели качественную устойчивость, это привело к формированию особых нравственных установок, соответствующих характеру труда, т.е. к возникновению **профессиональной морали** с ее исходной клеточной нормой, отражающей практическую целесообразность определенных форм взаимоотношений, как между членами профессиональной группы, так и между самой группой с обществом. Историческое развитие профессиональной нормы шло от конкретного к абстрактному. Первоначально ее значение сугубо конкретно и связывается с определенным реальным действием или предметом. Лишь в результате длительного развития ее смысловое содержание приобретает общий, собственно моральный смысл.

Каждая эпоха располагает своим комплексом вычленившихся профессиональных норм, т.е. профессиональной моралью. Возникнув, профессиональная мораль становится определенной духовной реальностью, обладающей относительной самостоятельностью. Она начинает жить собственной жизнью, превращается в объект осмысления, изучения, анализа, усвоения, становится силой, направляющей поведение представителя той или иной профессии. Если бы существовал кодекс этических принципов, который относился бы ко всем культурам, философским воззрениям, верованиям и профессиям, он мог бы обеспечить такую универсально полезную систему, которая заставила бы поступать людей по совести и руководила бы нашими поступками.

### ***1.3. Виды профессиональной этики***

Каждому виду человеческой деятельности соответствуют определенные виды профессиональной этики.

**Профессиональные виды этики** – это те специфические особенности профессиональной деятельности, которые направлены непосредственно на человека в тех или иных условиях его жизни и деятельности в обществе. Изучение видов профессиональной этики показывает многообразие, разносторонность моральных отношений. Для каждой профессии какое-то особое значение приобретают те или иные профессиональные моральные нормы. Профессиональные моральные нормы – это правила, образцы, порядок внутренней саморегуляции личности на основе этических идеалов.

Основными видами профессиональной этики являются: врачебная этика, педагогическая этика, этика ученого, актера, художника, предпринимателя, инженера и т.д., в том числе – этика социального работника. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности, имеет свои специфические требования в

области морали. Так, например, этика ученого предполагает в первую очередь такие моральные качества, как научную добросовестность, личную честность, и конечно же патриотизм. Судебная этика требует честности, справедливости, откровенности, гуманизма (даже к подсудимому при его виновности), верности закону. Профессиональная этика в условиях воинской службы требует четкого выполнения служебного долга, мужества, дисциплинированности, преданности Родине.

Особенности этики социального работника как одного из видов профессиональной этики и будут рассмотрены подробно в данном электронном курсе.

#### **1.4. Этика социальной работы как учение о морально-нравственных основах профессиональной деятельности социальных работников**

Социальная работа как особый вид профессиональной деятельности обладает специфической, только ей присущей совокупностью идеалов и ценностей, сложившихся в процессе становления принципов и норм поведения специалистов. Этика в социальной работе – одна из неотъемлемых составляющих повседневной деятельности, наряду с теоретическим обоснованием необходимости действий, законодательно предусмотренной возможностью действовать, определением наиболее эффективного пути решения проблемы, его экономическим обеспечением и организацией выполнения принятого решения. Знание норм и принципов профессиональной этики, неукоснительное их применение в повседневной деятельности помогает социальному работнику осуществлять взаимодействие с клиентами, их близкими, коллегами, представителями общественных, государственных и негосударственных организаций и учреждений. Профессиональная этика социальной работы не является каким-либо эксклюзивным, противоречащим другим механизмам, регулятором поведения специалистов. Ее нормы и принципы служат тем же целям, что и требования нормативно-правовой базы или технологического процесса в социальной работе.

Социальная работа представляет собой разновидность социальной деятельности общества, направленной на содействие социализации личности и создание для этого благоприятных условий в обществе. Признание человека высшей ценностью современной цивилизации и особенности социальной работы как профессиональной деятельности определяют сущность и специфику ценностно-этического регулирования деятельности специалистов, обуславливают требования к его личностным качествам.

Социальный работник в процессе своей профессиональной деятельности вступает в отношения с индивидами, семьями, группами и организациями по поводу проблем, возникающих у клиентов. Как помочь человеку, не навредив ему и другим людям, на чем строятся взаимоотношения специалиста и клиента, насколько этичны, правильны действия социального работника в конкретной ситуации?

**Этика социальной работы** – специфическое проявление общей этики в социальном обслуживании; раздел прикладной науки о роли нравственных начал в деятельности работников социальных служб. В связи с этим необходимо указать основные цели и задачи этики социальной работы, ее объект, а также рассмотреть основные этические категории.

**Объект** изучения этики социальной работы – профессиональная мораль специалистов, предмет – возникающие в процессе работы этические отношения, этическое сознание и этические действия социальных работников.

**Цель** этики социальной работы – обеспечение и поддержание социально одобряемых содержания и сущности профессиональной деятельности, основные задачи – нормативная регламентация отношений, поведения и действий отдельных представителей профессиональной группы и их объединений; формирование соответствующего этического сознания специалистов социальной сферы.

Общество во все времена различало понятия добра и зла, т. е. имело определенную мораль. Историей развития разграничения этих понятий занимается этика.

Термин «этика» (от греческого слова ETNOS – обычай, характер): 1) это учение о морали, ее формах, сущности и эволюции; 2) система нравственных норм поведения человека, какой-либо социальной или профессиональной группы. Как наука, этика изучает:

1. закономерности возникновения, развития и функционирования морали, ее специфику и роль в обществе;
2. систему нравственных ценностей и традиций.

Термин «этнос» относится к поведению человека, при этом учитывается эволюция, а также генетически обусловленные (наследственные) или культурные (приобретенные в процессе социализации) компоненты поведения. Этика описывает, как нормы возникли, развивались и функционируют в современном обществе.

Кроме того, этика устанавливает критерии нравственной свободы и ответственности личности, моральную ценность поступков.

**Профессиональная этика** – как говорилось выше, специфическая часть этики, рассматривающая моральные отношения в определенной деятельности.

**Этикетом** – называется установленный порядок поведения, определенные манеры, последовательность действий где-либо (например, придворный этикет).

В центре этики стоит **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.

**Моральная практика** – совокупность принципов, норм и правил, действующих в обществе. Отличается от морального принципа тем, что она действительно действует в обществе, может даже ему противоречить (напр., не всякие родители или педагоги заслуживают уважения, как того требуют принципы морал

Для того, чтобы решать основные задачи социальный работник должен стать компетентным в социокультурных процессах и человекознании в самом широком смысле.

Социальная работа – профессия мультидисциплинарная. Это значит, что в целях оказания помощи клиенту социальный работник формирует сеть сотрудничества с другими специалистами – врачом, педагогом, психологом, работником милиции. С другой стороны, социальный работник сам является универсальным специалистом, владея основными знаниями и навыками из этих профессий.

### *Контрольные вопросы для самопроверки*

1. К каким к видам деятельности относится профессиональная социальная работа?
2. Что является целью курса «Профессионально-этические основы социальной работы»?
3. Назовите основные требования к уровню освоения содержания курса.
4. Что представляет собой профессиональная этика?
5. Каковы основные задачи профессиональной этики?
6. Чем обусловлена нравственная оценка профессии?
7. Назовите основные виды профессиональной этики.
8. Что представляет собой этика социальной работы?
9. Каковы цель и задачи этики социальной работы?
10. Что изучает этика как наука?
11. Чем моральная практика отличается от морального принципа?

## Литература

1. Бродский, А. И. и др. Этика и эстетика: рекомендовано методсоветом ВУЗа; учебно-методический комплекс для всех специальностей/ А. И. Бродский, Н. И. Безлепкин; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2007.
2. Голубева, Г. А. Этика: Учебник для вузов/ Г. А. Голубева; Моск. акад. экономики и права. - М.: Экзамен, 2005.
3. Медведева, Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2007.
4. Махова, Н.П. и др. Профессионально-этические основы социальной работы: Учебное пособие/ Н.П. Махова, В.А. Филатов. - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003.
5. Основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебное пособие для вузов/ Н. Ф. Басов [и др.]. - 4-е изд., стер.. - М.: Академия, 2008.
6. Павленок, П. Д. и др. Введение в специальность. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано Мин. образования/ П. Д. Павленок, Е. В. Куканова, В. К. Шаповалов. - М.: ИНФРА-М ; М.: Форум, 2007.
7. Социальная работа: учебное пособие для вузов/ ред. Н. Ф. Басов. - М.: Дашков и К, 2009.

## **Тема 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ЦЕННОСТНЫХ ОСНОВАНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ**

### **Целевая установка:**

- проследить истоки происхождения и становления профессиональной этики и этики социальной работы в частности.

### **После изучения данной темы слушатели смогут:**

- назвать основные этапы становления ценностных оснований социальной работы в России и за рубежом;
- объяснить происхождение профессиональной этики и профессиональной морали в обществе;
- назвать существенные характеристики профессиональной морали.

### **В лекции рассматриваются следующие вопросы:**

2.1. Истоки этики социальной работы: формирование нравственных ценностных оснований

2.2. Происхождение профессиональной этики

2.3. Профессиональная мораль

### Контрольные вопросы для самопроверки

#### **2.1. Истоки этики социальной работы: формирование нравственных ценностных оснований**

Этика социальной работы как научная теория находится еще на стадии формирования, ибо становление в нашей стране профессии социального работника происходит в наши дни. Как самостоятельный вид профессиональной деятельности в России социальная работа существует с 1991 года. В странах Западной Европы и США социальная работа как особый вид профессиональной деятельности берет начало с конца XIX века. Как и в других профессиях, в ней существуют определенные специальности и специализации. Среди них можно выделить следующие: социальные работники управленческого уровня, социальные работники социальных служб, специалисты по социальной работе с инвалидами, социальные работники служб занятости и миграции, социальные педагоги, социальные психологи и др. Как видно, социальная работа по своему содержанию достаточно разнообразна, что и обуславливает многообразие ее форм.

Большое число специализаций в рамках этой профессии зависит от социальной политики, проводимой государством, а также от российских социокультурных традиций. Особенности социальной политики современного российского государства находят выражение в том, социальные работники заняты в сфере социального обеспечения и образования. В Российской Федерации создаются системы социальных служб по

оказанию помощи пожилым людям, людям с ограниченными возможностями, семьям, детям, лишенным попечения родителей, другим категориям лиц, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В настоящее время некоторые специалисты рассматривают социальную работу как вид социальной помощи, поддержки всем людям, потому что каждый человек нуждается в реализации своих социальных потребностей. Однако в наши дни социальная работа – вид профессиональной деятельности, объектом которой выступают «слабые» слои общества, неспособные самостоятельно справиться с вставшими перед ними проблемами.

Должность социального работника существует и в современных образовательных учреждениях. Социальные работники помогают детям и подросткам в случаях, когда родители не выполняют своих обязанностей перед ними. Социальные педагоги, владея навыками работы с «трудными» детьми, оказывают учителям и детям необходимую психолого-педагогическую помощь.

Несмотря на то, что «социальная работа» как самостоятельная профессия появилась в последнее десятилетие, однако различные виды социальной помощи оказывались даже на ранних ступенях общественного развития. Общество не смогло бы выжить, если бы не оказывало поддержки тем слоям населения, которые в этой поддержке нуждаются.

Российские народы испокон века отличал набор нравственно-этических ценностей, таких, как: милосердие, гуманность, взаимопомощь, справедливость, нравственность, совесть, национальная гордость, ценность детей и благотворительность.

Важнейшую роль в формировании института социально работы сыграли допрофессиональные формы социальной поддержки и помощи:

🌈 Милосердие и благотворительность – это любовь к людям, действия, основанные на доброте. Выделяют различные подходы миссионерской политики: западная социальная работа – основана на признании важности индивида, понятии индивидуальных прав человека: в восточных культурах – права индивида не столь важны, главное – система семейных отношений.

🌈 Обмен различными социальными благами – это фундамент, на котором построены многочисленные структурные образования, такие как власть, статус, престиж.

Первые социальные нормы, явившиеся отражением производственной необходимости в древних обществах, не несли в себе нравственного содержания. Они имели целью способствовать удовлетворению насущных потребностей членов сообщества в пище, одежде, безопасности. Первобытный человек не обладал необходимыми физическими возможностями для ведения одиночного образа жизни. Поэтому жизнь в коллективе была «уготована» ему его собственной природой.



Общинные формы взаимоотношений, возникшие на доисторической ступени общественного развития, явились, как отмечает И.Л. Зеленкова, социальной базой для возникновения простейших форм нравственных отношений. Общинные черты жизни (общность земли, решение всех спорных вопросов на собраниях, наличие единого бога-покровителя, равные права в управлении) обуславливали возникновение единых норм поведения.

Одной из форм проявления милосердия в современном обществе является филантропия. Филантропия (с греч. – «человеколюбие») означает благотворительность. В древней истории можно отыскать истоки благотворительности.

Общественное мнение в древние времена оценивало поступки каждого человека, исходя из того, как в них сочетаются личный и коллективный интерес. Община осуждала поведение, в котором пренебрегались общественные интересы. В этом процессе постепенно формировались простейшие нормы нравственности, которые позднее стали называть народной мудростью. Самые древние правила народной мудрости (народной нравственности) касались отношения к умершим, старшим, женщине-матери, детям. К этому периоду можно отнести, пишет Г.П. Медведева, возникновение «прообразов будущей благотворительности».

Оказание помощи слабым (старикам, детям, оставшимся без родителей) оценивалось в общественном сознании с древнейших времен как выражение милосердия, доброты, доброжелательности, радушия.

Итак, истоки в народном сознании проявлений заботливости, сострадания, милосердия свидетельствуют о том, что принципы этики социальной работы длительное время формировались в непосредственной практической жизнедеятельности людей. При этом не было необходимости в этике социальной помощи человеку как особой области знания, так как сама помощь рассматривалась абсолютной нормой человеческого общежития.

Высшее выражение нравственного существования человека среди других людей представлено в христианстве. Христианство утверждает, что подлинное предназначение человека – в любви к Богу и людям. Поэтому истинным мерилom **христианской морали** является **сострадание, милосердие** к тем, кто сам не может решить свои собственные проблемы, так как «не здоровые нуждаются во врачах, а больные».

Источником милосердия служит **любовь**, которая не зависит от поступков человека и от его заслуг. Милосердие бескорыстно, безусловно, безгранично. Его нужно оказывать лишь на основании своего любящего сердца, а не за совершенные деяния. При этом истинным выражением нравственного добра является только то милосердие, которое совершается тайно. Как сказал Христос в Нагорной проповеди своим ученикам:

«1. Смотрите, не творите милостыни вашей пред людьми с тем, чтобы они видели вас: иначе не будет награды от Отца вашего Небесного.

2. Итак, когда творишь милостыню, не труби перед собою, как делают лицемеры в синагогах и на улицах, чтобы прославляли их люди...» (От Матфея. Святое Благовествование. Гл. 6, ст. 5-6).

Впервые моральные требования к человеку, живущему среди других людей, нуждающихся в его защите, сформулированы в Ветхом завете:

«7. Если же будет у тебя нищий кто-либо из братьев твоих, в одном из жилищ твоих, на земле твоей, которую Господь, Бог твой, дает тебе, то не ожесточи сердца твоего, и не сожми руки твоей перед нищим братом твоим.

8. Но открой ему руку твою и дай ему займы, смотря по его нужде, в чем он нуждается.

9. Ибо нищие всегда будут на земле твоей; поэтому я и повелеваю тебе: отвержай руку брату твоему, бедному твоему и нищему твоему на земле твоей...» (Второзаконие, глава 15, ст. 7, 8, 11)

Милосердие нашло выражение в моральных требованиях Ветхого завета также по отношению к вдовам и сиротам. Бог запрещает воспользоваться их слабостью, а те, которые ослушаются Бога, будут справедливо наказаны:

«Ни вдовы, ни сироты не притесняйте;

Если же ты притесняешь их, то, когда они возопиют ко Мне,

Я услышу вопль их,

И воспламенится гнев Мой,

И убью вас мечем, и будут жены ваши вдовами, и дети ваши сиротами». (Исх., 22: 22-23).

Христианство предложило новые механизмы регуляции поведения человека по отношению к «слабым» людям, нуждающимся в помощи и защите.

Новый завет унаследовал многие нравственные правила, содержащиеся в Ветхом завете, но усовершенствовал их. Этические принципы помощи страждущим, убогим, нищим, сиротам в Новом завете частично повторяют догматы Ветхого завета, но носят иной характер.

Христианство уравнивало перед лицом Бога всех, невзирая на богатство, знатность. Христианство способствовало становлению идеи и практики милосердия в сфере общественных отношений. Христианская мораль, писал С.Л. Франк, отвергает всякий эгоцентризм, всякую сосредоточенность человека на самом себе, утверждая необходимость оказания помощи нуждающимся людям.

Мировая практика благотворительности изобилует примерами оказания бескорыстной помощи не только нищим, но и представителям творческих профессий, общественным организациям, которые испытывают недостаток в финансовых и прочих средствах для решения определенных проблем.

Однако во все времена возникали скептические оценки, касающиеся моральной стороны благотворительной деятельности. В некоторых случаях они, безусловно, имели под собою реальные основания, однако в общем смысле благотворительность всегда несла возможность спасения для тех, кто утратил всякую надежду. Этические идеи благотворительности высказывались многими христианскими, западноевропейскими, отечественными философами и мыслителями, утверждавшими, что методы и формы благотворительности необходимо оценивать через призму морали. В этом смысле, считали они, **основой благотворительности является желание делать добро для своей собственной души**, для ее совершенствования. Итак, нравственные основы профессиональной социальной работы своими корнями связаны с нравственными законами помощи человеку, существующими на всем протяжении человеческой истории, которые находили свое выражение в идеях христианских мыслителей и их благотворительной деятельности.

Во второй половине XIX века в благотворительной деятельности многих стран произошло изменение, выразившееся в том, что **нравственная ценность благотворительности** стала рассматриваться в оказании такой помощи людям, которая бы позволила им стать **более ответственными за себя**, за свою жизнь.

Трудно переоценить роль моральных факторов благотворительной деятельности во все времена. Она выходит за пределы самой этой деятельности, являясь одним из истоков формирования моральных ценностей для осуществления социальной работы. Формирующаяся сегодня новая форма этического знания, которой является этика социальной работы, призвана развить эти идеи с учетом специфики социальной работы в наши дни.

## ***2.2. Происхождение профессиональной этики***

Выяснить происхождение профессиональной этики можно, проследив взаимосвязь моральных требований с разделением общественного труда и возникновением профессий. На эти вопросы много лет назад обращали внимание Аристотель, затем Конт, Дюркгейм. Они говорили о взаимосвязи разделения общественного труда с моральными принципами общества.

Профессиональная этика как совокупность устойчивых норм и правил, которыми должен руководствоваться работник в своей деятельности, возникла еще в глубокой древности. Первые этические требования к действиям специалиста можно встретить в древнеегипетском манускрипте «Наставления начальника города и визиря Птаххеттепа»,

датируемом III тысячелетием до нашей эры. В числе прочих требований к работнику указывается на необходимость добросовестного и качественного выполнения своих обязанностей, поскольку такое отношение к труду – залог будущей высокой должности и богатства.

Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI-XII вв. Именно тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду.

Однако ряд профессий, имеющих жизненно важное значение для всех членов общества, возник в глубокой древности, и поэтому, такие профессионально-этические кодексы, как "Клятва Гиппократ", нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, известны гораздо раньше. В основном это профессии, связанные непосредственно с человеком или с условиями его жизнедеятельности, профессии с высокой степенью индивидуализации труда, например, учительская, врачебная деятельности.

Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики. Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, затем уже развивалась на основе обобщенной практики поведения представителей каждой профессиональной группы. Эти обобщения содержались как в писаных, так и в неписаных кодексах поведения, так и в форме теоретических выводов. Таким образом, это свидетельствует о переходе от обыденного сознания к теоретическому сознанию в сфере профессиональной морали. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы профессиональной морали не сразу становятся общепризнанными, это бывает связано с борьбой мнений. Взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания существует и в форме традиции. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о наличии преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

**Профессионализм и отношение к труду** являются важными характеристиками морального облика личности. Они имеют первостепенное значение в личностной характеристике индивида, но на различных этапах исторического развития их содержание и оценка существенно различались. В классовом обществе они определялись социальным неравенством видов труда, противоположностью умственного и физического труда, наличием привилегированных и непривилегированных профессий. О классовом характере морали в сфере труда свидетельствует написанная в первой трети II века до н.э. христианская библейская книга "Мудрость Иисуса, сына Сирахова", в которой есть поучение о том, как следует относиться к рабу: "корм, палка и бремя – для осла; хлеб, наказание и дело - для раба. Занимай раба работою и будешь иметь покой; ослабь руки ему – и он будет искать свободы". В Древней Греции физический труд по ценности и

значимости находился на самой нижней оценке. А в феодальном обществе религия рассматривала труд как наказание за первородный грех, а рай представлялся как вечная жизнь без труда.

Те ситуации, в которых оказываются люди в процессе выполнения своих профессиональных задач, оказывают сильное влияние на формирование профессиональной этики. В процессе труда между людьми складываются определенные **моральные отношения**. В них есть ряд элементов, присущих всем видам профессиональной этики.

Во-первых, это отношение к общественному труду, к участникам трудового процесса.

Во-вторых, это те моральные отношения, которые возникают в области непосредственного соприкосновения интересов профессиональных групп друг с другом и обществом.

Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Просто к некоторым видам профессиональной деятельности общество проявляет повышенные моральные требования. В основном это такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда требует согласованности действий всех его участников. Уделяется особое внимание моральным качествам работников той сферы, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей, здесь речь идет не только об уровне моральности, но и в первую очередь о должном исполнении своих профессиональных обязанностей. Трудовая деятельность людей этих профессий, более чем каких-либо других, не поддается предварительной регламентации, не уместается в рамках служебных инструкций. Она по своему существу является творческой. Особенности труда этих профессиональных групп усложняют моральные отношения, и к ним прибавляется новый элемент: взаимодействие с людьми – объектами деятельности. Здесь нравственная ответственность приобретает решающее значение. Общество рассматривает нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности. Общественные моральные нормы должны быть конкретизированы в трудовой деятельности человека с учетом специфики его профессии.

Таким образом, **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. Все это определяет исключительную актуальность вопросов, составляющих содержание

профессиональной этики. Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы как долг, честность, требовательность к себе и своим коллегам, ответственность за результаты своего труда.

### 2.3. 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.

### ***Контрольные вопросы для самопроверки***

1. В каких сферах, в основном, заняты сегодня российские социальные работники?
2. Назовите основные допрофессиональные формы социальной поддержки и помощи.



3. Что может свидетельствовать о том, что принципы этики социальной работы длительное время формировались в непосредственной практической жизнедеятельности людей?
4. Как, согласно христианским заповедям, следует совершать милосердие?
5. Какое изменение произошло в благотворительной деятельности многих стран во второй половине XIX века?
6. К какому периоду относят первые этические требования к действиям специалиста?
7. Когда появились первые профессионально-этические кодексы?
8. Что представляет собой «трудовая мораль»?
9. В чем заключается основная задача профессиональной морали?

## **Литература**

8. Безлепкин, Н. И. и др. Этика и Эстетика [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Н. И. Безлепкин, О. А. Янутш; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.
9. Елисеева, Е. А. Социальная политика в странах Западной Европы [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Е. А. Елисеева; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.
10. Иванова, Н. С. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Н. С. Иванова; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2008.
11. Кемеров, В. Е. Социальная философия: Учебник для вузов/ В. Е. Кемеров. - М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2004.
12. Медведева, Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2007.
13. Павленок, П. Д. и др. Введение в специальность. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано Мин. образования/ П. Д. Павленок, Е. В. Куканова, В. К. Шаповалов. - М.: ИНФРА-М ; М.: Форум, 2007.
14. Социальная работа: учебное пособие для вузов/ ред. Н. Ф. Басов. - М.: Дашков и К, 2009.

## **Тема 3. ПРОФЕССИОНАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ ЦЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Целевая установка:**

● рассмотреть социальную работу как призвание и как профессию через раскрытие профессионально-значимых ценностей и целей.

### **После изучения данной темы слушатели смогут:**

- назвать основные принципы и ценности социальной работы;
- объяснить значение ценностей в становлении нравственности социального работника;
- охарактеризовать гуманистическое содержание социальной работы.

### **В лекции рассматриваются следующие вопросы:**

- 3.1. Принципы социальной работы
- 3.2. Понятие «профессионально-значимые ценности», их сущность и типология
- 3.3. Ценности и нравственные ориентиры социальной работы
- 3.4. Гуманистическое содержание социальной работы
- 3.5. Идеал и справедливость как основополагающие ценности социальной работы

### Контрольные вопросы для самопроверки

#### **3.1. Принципы социальной работы**

Рост интереса к профессиональным ценностям и этике обусловлен несколькими причинами. К примеру, технический прогресс поставил профессионалов перед нравственным выбором, который был неизвестен предыдущим поколениям социальных работников. Развитие здравоохранения, компьютерные технологии, политические и иные факторы сопровождалась чрезвычайным усложнением требований, относящихся к ценностям и этике. Кроме того, социальные работники столкнулись с необходимостью опираться на все более ограниченные ресурсы, невысокий социальный статус профессии, что внесло свои изменения в ценностные ориентации и этику профессиональной жизни. Внимание к последним отражает также становление и развитие самой профессии, ибо на них основывается ее репутация.

В этой теме электронного курса мы рассматриваем социальную работу как призвание и как профессию через раскрытие профессионально-значимых ценностей и целей, к которым должен стремиться социальный работник.

Профессия – объединение людей, занятых данным видом труда, имеющих общие знания, навыки и связанные с трудовой деятельностью интересы. Социальная работа относится к типу профессий «человек – человек», т.к. главным предметом труда являются проблемы и отношения людей, семей, групп, коллективов и любых других общностей. В связи с этим от социального работника требуется двойная подготовка: с одной стороны – необходимо научиться устанавливать и поддерживать контакты с людьми, понимать и разбираться в их особенностях, а, с другой, - ему нужно быть подготовленным в области социальной политики, законодательства, социологии, управления, психологии, психотерапии, здравоохранения и журналистики

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.
5. **Принцип универсальности**, который исключает всякую дискриминацию при оказании социальной помощи по любым признакам религиозного, идеологического, политического, национального, расового, возрастного, классового или сословного характера.

6. **Принцип охраны социальных прав** говорит о том, что оказание помощи клиенту не может быть увязано с изъятием у него каких бы то ни было прав. Например, нельзя помогать многодетной семье и при этом ограничивать ее право на детородную активность, как этого требует мальтузианство.
7. **Принцип социального реагирования** гласит, что при социальной работе с клиентом нужно исходить из его конкретной, уникальной жизненной ситуации, а не ограничиваться набором стандартных мероприятий.
8. **Принцип профилактической направленности** предполагает приоритетность профилактических мер перед мерами непосредственной борьбы с той или иной патологией: «болезнь легче предупредить, чем лечить».
9. **Принцип клиентоцентризма** означает признание приоритета прав клиента во всех случаях, кроме тех, где это противоречит правам и интересам других людей. Он в праве сам решать, принимать или нет помощь социальных работников, выбирать вид помощи и ее объем. Он должен получать полную информацию относительно работы с ним.
10. **Принцип опоры на собственные силы** говорит о приоритетности активной позиции клиента. Помощь социального работника окажется минимальной по своей эффективности, если клиент будет только пассивно воспринимать ее, не стараясь сам изменить свою социальную ситуацию в той мере, насколько это возможно. Здесь имеются в виду, конечно, дееспособные клиенты.
11. **Принцип максимизации социальных ресурсов** гласит о необходимости предоставления максимальной помощи клиенту в рамках возможного и реально востребованного.
12. **Принцип конфиденциальности** требует от социального работника сохранять в тайне сообщаемые ему клиентом сведения о своей частной жизни. Применение этой информации должны быть ограничена только профессиональной сферой. Исключения составляют случаи, когда сокрытие полученных от клиента сведений может привести к нарушению закона или причинению неоправданного насилия, например, по отношению к детям.
13. **Принцип толерантности** означает, что социальный работник обязан соблюдать терпимость к клиентам, к их убеждениям, привычкам, индивидуальным особенностям.

Обогащение практики социальной работы неминуемо приведет к увеличению числа ее принципов.

### **3.2. Понятие «профессионально-значимые ценности», их сущность и типология**

Термин «ценность» в повседневном разговорном языке имеет множество синонимов: достоинство, польза, заслуга, благо и пр. Оно используется в следующих словосочетаниях: «ценное имущество», «ценное открытие», «ценное в человеке» и др. В специальной философской литературе ценность является не просто термином (словом), а понятием, которое было введено в 60-х годах XIX века. С того времени за этим понятием закрепился вполне определенный смысл.

Под понятием «**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: личные, 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 самооценки 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.

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)

На практике социальному работнику необходимо учитывать различия между ценностями и знаниями по следующим причинам:

1. Ценности являются идеальными теоретическими категориями, в то время как знания могут быть практическими;
2. Различие понятий «ценности» и «знания» помогает избежать столкновения норм различных культур;
3. Замена ценностей знаниями, может привести к отрицательным результатам или не дает вообще никаких изменений.

### ***3.3. Ценности и нравственные ориентиры социальной работы***

Возведение жизни до уровня высшей ценности побуждает людей почувствовать безграничную ответственность в их отношениях с другими людьми. Нравствен человек только тогда, когда он повинуется внутреннему побуждению помогать любой жизни, которой он способен помочь, и воздерживается от того, чтобы причинить вред. Он не спрашивает, насколько та или иная жизнь заслуживает его усилий, как и то, может ли она и в какой степени ощутить его доброту. Для него священна жизнь как таковая.

Состояние современного общества таково, что оно нуждается, хотя и в разной степени, в развитии социальной сферы и социальной работы. Как культура, философия, наука, образование, отношение к прошлому и будущему, так и **уровень и качество социальной работы отражают самоидентификацию и самосознание нации, степень цивилизованности и гуманности государства**. Социальная работа призвана оказывать помощь тем, чьи физические, психологические и моральные ресурсы недостаточны, возможности невелики, а способности самостоятельно разрешить свои трудности неудовлетворительны. Поэтому, основываясь на гуманизме и нравственном расположении духа, **социальная работа ориентируется на ключевые ценности:** благополучие людей, социальная справедливость, достоинство индивида.

Повседневные же этические проблемы социальных работников под воздействием времени больше подвержены трансформациям. Так, в результате масштабной компьютеризации социальные работники столкнулись с этическими проблемами относительно сохранения конфиденциальности, что является новым явлением по сравнению с иными обстоятельствами и возможностями прошлого.

Широкий круг традиционных и новых духовно-нравственных детерминант и ценностных ориентиров социальной работы касается **трех различных и вместе с тем взаимосвязанных уровней и аспектов**. Речь идет, во-первых, о зависимости ее ценностной базы от миссии, целей и задач, во-вторых, о внедрении этических стандартов

профессии, в-третьих, об этических дилеммах, с которыми сталкиваются социальные работники при выполнении своих обязанностей.

Гуманистической целью и ключевой ценностью социальной работы является, как отмечалось, благополучие людей, имеющих проблемы, связанные с бедностью, здоровьем, психологическим состоянием, занятостью, обеспеченностью жильем, детством, старостью, голодом и т.п. Это означает, что подход к жизни каждого индивида как высшему ценностному измерению дополняется пониманием того обстоятельства, что сама эта жизнь должна быть достойной человека. Каждый человек ценен своей уникальностью, которую следует учитывать и уважать. Обладая основными потребностями – в пище, одежде, жилище, здоровье – люди имеют право на уважение и достойное существование и должны иметь равные возможности удовлетворять эти потребности. В данном случае речь идет о *принципе социальной справедливости*, одном из основных элементов комплекса ценностей социальной работы. Правом на помощь со стороны субъектов социальной работы обладает каждый, кто обращается к ним, без дискриминации по половым, возрастным, расовым, национальным, религиозным, политическим признакам и мотивам.

Гуманистические ориентиры побуждают субъектов социальной работы к тесному взаимодействию с субъектами ожиданий и притязаний на благо последних, причем не в ущерб другим. Поощряя их к сотрудничеству, социальные работники исходят из того, чтобы клиенты вместе с ними предпринимали усилия по изменению своего положения, хотя это и не всегда возможно, особенно тогда, когда последние беспомощны в силу возраста, болезни или иных причин. Наконец, социальная работа несовместима с прямой или косвенной поддержкой индивидов, групп, властных структур, использующих террор, пытки, неоправданное насилие или другие действия, направленные на угнетение людей.

Ввиду динамизма развития общества, трудностей ориентации в рассмотренных ценностях, едва ли уместны универсальные этические рецепты в социальной работе. Существует лишь одна возможность оказаться на высоте по отношению к нынешним и грядущим моральным вызовам – там, где это можно, поощрять нравственное сознание.

Система ценностей социальной работы представлена следующими *группами ценностей*:

- ✿ **смыслообразующие профессиональные ценности** (уважение личности клиента и признание самоценности каждого индивида; принятие клиента таким, какой он есть; умение понимать социальную природу человека как уникального создания и др.);
- ✿ **ценности-идеалы**, отражающие целевые установки социальной работы (благо человека и общества, социальное равенство, социальная справедливость, защищенность, гуманистический смысл деятельности и др.);
- ✿ **процессуальные ценности**, отражающие основные принципы деятельности по оказанию социальной помощи и поддержки (профессионализм, антидискриминация, конфиденциальность, добровольность, доступность, объективность, адресность, толерантность, индивидуальный подход к клиенту и др.);
- ✿ **нормативно-этические ценности**, отражающиеся в поведении социальных работников (непредвзятое и не осуждающее отношение к клиенту, уважение права

клиента на самоопределение, уважение доверия клиента, полное информирование и неразглашение информации, демократический стиль взаимодействия, уважение к личному достоинству, коммуникативная культура, эмпатия, внимательность к собеседнику и т.д.).

**Ведущей же ценностью социальной работы** как профессиональной деятельности является **ценность служения профессии на благо окружающих**, которая ориентирует профессионально-личностную активность социального работника в достижении этой гуманной цели. Проблема состоит в том, что в практике социальной работы между различными уровнями ценностей возникают противоречия.

Ценностная система, находящаяся в основе социальной работы, обуславливает профессиональные ценности социальных работников. Данный уровень представлен ценностными ориентациями специалистов, которыми они руководствуются при выполнении своих профессиональных обязанностей. В отличие от ценностей уровня общества профессиональные ценности социальных работников более подвижны и корректируются в каждом отдельном случае особенностями профессиональной социализации человека, социальной среды и личностными приоритетами.

В конкретных условиях система ценностей социальных работников может быть представлена ценностями различных уровней: смысложизненные, универсальные, партикулярные, коллективистские и профессиональные ценности. Особое значение в формировании профессиональных ценностей современного социального работника имеет период профессионального обучения. В ходе профессиональной подготовки последовательно усваиваются следующие взаимосвязанные **группы ценностей социального работника**:

1. Ценности, отражающие альтруистический характер деятельности – помощь другому, нуждающемуся в поддержке, слабозащищенному человеку;
2. Ценности этической ответственности перед профессией – отстаивание и защиты достоинства и целостности профессии, развитие этических норм, знаний и миссии социальной работы;
3. Ценности, связанные с потребностью самореализации, самоутверждения и самосовершенствования личности социального работника, достижение профессионализма деятельности.

Таким образом, профессиональные ценностные ориентации социальных работников развиваются в рамках особого профессионального сообщества, транслируются им своим членам и во внешний социум. Социальный работник может утверждать в обществе новые духовные ценности, тем самым расширяя понимание возможностей современной профессиональной социальной работы и, следовательно, совершенствуя качество социального бытия в целом.

Вместе с тем, особенности профессиональной деятельности социальных работников обусловлены той социокультурной ситуацией, в которой она реализуется.



### 3.4. Гуманистическое содержание социальной работы

Во всем мире профессия социальных работников оплачивается немного. **Основной престиж**, главное условие выбора социальной работы как профессии и жизненного предназначения, мотивация к участию в этой деятельности на волонтерской основе – **гуманистические убеждения и идеалы, альтруистическая направленность личности.**

Рассмотрим происхождение и содержание термина «гуманизм». В узком смысле слова гуманизмом называется масштабное литературно-философское движение, которое развернулось в Европе в XIV-XVI вв., в период Возрождения (от выражения *studiorum humanitatis*, т.е. исследования, касающиеся человека. Фундаментом для формирования системы гуманистических представлений и традиции гуманистического мышления в широком смысле слова послужили политико-философские идеи, развитые в эпоху Просвещения. Именно в это время зародились постулаты о единой природе человека, о признании прирожденных, т.е. неотъемлемых, правах человека.

**Гуманизм как мировоззрение** – это исторически подвижная система идей и представлений, признающая самоценность человеческой личности, ее право на свободу, счастье, развитие и проявление своих способностей.

Гуманистическое мировоззрение основано на признании неотъемлемых прав человека, в том числе права на достойную, полноценную и счастливую жизнь для каждого, независимо от его национальных, расовых, религиозных, возрастных, половых, индивидуальных или социальных особенностей. Именно поэтому **социальная работа является практической реализацией гуманистического менталитета**. Конечно, в действительности существует множество ограничителей для реального пользования этими правами, но все международные правовые документы, принятые сообществом наций в послевоенные годы, подчеркивают приверженность человечества их соблюдению.

Из этого основного гуманистического тезиса вытекают 2 следствия:

- 1) **принцип социальной справедливости** является одним из оснований гуманизма, гармонизирующим регулятором взаимоотношений в обществе. Его сущность заключается не в призыве ко всеобщему уравниванию, а в обязательствах государства и общества обеспечить каждому индивиду максимально равные возможности для успешного социального старта. Впоследствии социальный статус и престиж индивида, его жизненные успехи и финансовая состоятельность будут зависеть в первую очередь от него самого. Однако начальное, стартовое равенство обеспечить всем было бы справедливо.
- 2) Гуманистические принципы требуют **осуществления всех прав индивида**, ибо ущемление его в каком-то одном праве, пусть даже при достаточном развитии остальных, неизбежно ограничивает и все другие, и всю сферу человеческой свободы в целом. Конечно, в обществе, в группе, в семье имеют место ограничения и самоотказ индивида от абсолютной свободы в пользу общества, другого человека, которые также в свою очередь

самоограничиваются в своих правах. Но насильственное ограничение индивидов в их законных правах и интересах в пользу даже самых благородных принципов с гуманистической точки зрения недопустимо и практически влечет за собой рано или поздно посягательство на основные права личности и отказ от гуманистических идеалов.

*Альтруизм* – принцип жизненной ориентации личности, основанной на заботе о благе другого человека и других людей, которые для альтруиста более важны, чем его собственные. Принципы и нравственно-поведенческая практика альтруизма, всегда высоко оцениваемые религиозными и моральными заповедями, никогда не были слишком широко распространены в человеческой истории, но и никогда не исчезали, не уничтожались полностью.

*Эгоизм* – принцип жизненной ориентации личности, направленный на заботу о своем Я, об удовлетворении своих интересов и потребностей даже ценой нарушения интересов и потребностей других. Эгоизм индивидуальный, групповой, классовый, национальный и т.д. служит мощным стимулом развития общества, но, в конечном итоге, ничем не сдерживаемый, может стать источником гибели человечества. Характерно, что эгоистическое мировоззрение никогда не было всеобъемлющим в истории человечества, всегда ограничиваясь долей альтруизма.

Разумеется, между полюсами абсолютного проявления этих качеств и личностных ориентаций существует множество вариантов присутствия и того, и другого, в одном индивиде, причем в этих промежуточных вариантах особенно большую роль играют воспитание, общественная оценка, моральное суждение, применяемые к мировоззрению и поведению личности.

### ***3.5. Идеал и справедливость как основополагающие ценности социальной работы***

Этика социальной работы как прикладная наука анализирует проявление профессиональной морали в тех условиях, в которых осуществляется деятельность социальных работников. Однако реальная действительность никогда не бывает идеальной. Содержание и формы социальной работы осуществляются в определенном социокультурном контексте и зависят не только от исторических реалий, но от социальной политики государства, региона.

Анализ реального нравственного опыта профессии очень важен, но он отвечает на вопросы о том, что представляют собой проблемы и реалии социальной работы. Если этика социальной работы будет ориентирована только на выработку «технологически-целесообразных» для данных условий профессиональных норм, то она может быть сведена к профессиональному кодексу. И это лишит ее собственно нравственного содержания. Этот анализ не дает ответа на вопрос, как должно быть. Поэтому этика социальной работы призвана выявить моральные ценности, которые являются своего рода идеалом.

Идеал – это выражение **требования, должного** вне зависимости от того, в какой мере он реализуется в настоящее время в социальной работе. Моральный идеал – это выражение абсолютного совершенства в организации социальной работы. В этом смысле идеал может пониматься как **положительная высшая ценность**, которая раскрывает перед социальным работником более широкие горизонты, определяет веру в достижение добра. Моральный идеал в социальной работе позволяет более адекватно оценивать результаты текущей работы, участвовать в выработке социальной политики, то есть жить с уверенностью, что лучшее будущее своей профессии можно приблизить.

Идеал – это понятие высокой степени обобщения, выражающее фундаментальную установку этики социальной работы. Поэтому, приступая к раскрытию его содержания, необходимо определить те моральные ценности, в которых реализуется идеал в социальной работе.

К таким ценностям относится, прежде всего, **справедливость**. О.Г. Дробницкий, сравнивая между собой понятия «идеал» и «справедливость», отмечал, что справедливость является основанием философского порядка для общественного идеала, так как содержит мысль о том, как устроен мир.

Дж. Ролз, один из наиболее интересных современных авторов по проблеме справедливости, отмечает, что справедливость является «первой добродетелью» общественных институтов. В этой связи уместно заметить, что из всех общественных институтов ведущее место в акцентировании этой добродетели занимает институт социальной помощи населению.

Если западные мыслители XX века придают важное значение феномену справедливости, то для отечественных мыслителей во все времена идея справедливости была центральной. Г. Флоровский отмечал, характеризуя романтические притязания русских мыслителей (А. С. Хомякова, И. В. Киреевского, В. С. Соловьева), что они проистекали из языческой устремленности народного сознания, выразившегося в выборе и отстаивании нравственно-религиозного идеала, которому были чужды зло и социальная несправедливость. Постоянные обращения русских мыслителей к романтическим идеалам справедливости, поиски праведного царя или праведного общества возникали из глубин национального самосознания.

В. С. Соловьев одним из первых русских мыслителей обосновывал неразрывную связь идеала государственного и нравственного. С его точки зрения, мораль и государственная власть не должны противоречить друг другу в том случае, когда добрые чувства отдельного человека не ограничиваются субъективной сферой его личной жизни. Когда они выходят за ее пределы, сливаются с жизнью собирательного человека, создавая общественную нравственность, которая объективно осуществляется, в той или иной мере, через учреждения, законы и публичную деятельность лиц и групп.

Соловьев считал возможным установление такого государственного устройства, когда бы законы общества предписывали человеку делать только добро, что обеспечило бы прогресс общества. Таким образом, в русском самосознании справедливость рассматривалась как общезначимая ценность, претендующая на абсолют.

**В этике социальной работы понятие «справедливость» является центральным.** Людям необходимо иметь доступ к различным жизненным ресурсам (материальным благам, наличию работы, возможности получить образование и т. п.). Это позволяет людям реализовывать свой человеческий потенциал. Социальная защита осуществляет механизм помощи тем, кто испытывает трудности вследствие недостатков в экономической сфере. Однако из-за ограниченности ресурсов в обществе стремление к справедливости и переживание несправедливости оказываются сильными и значимыми.

В отечественном этическом кодексе записано: социальный работник «должен настаивать на изменениях в политике и законодательстве с целью улучшения социальных условий жизни и поддержания социальной справедливости», «должен поддерживать участие общественности в формировании социальной политики и развития активной деятельности всех социальных институтов».

Что понимать под справедливостью? Воспользуемся подходом А. Бербешкиной. При определении содержания этого понятия автор выделяет три элемента: **мера воздаяния, мера требования и правомерность оценки.**

Иными словами, справедливость может трактоваться в трех смыслах. Все эти смыслы значимы для профессионально-этической деятельности социального работника.

**Справедливость (как мера воздаяния) – это такой порядок человеческой жизни, когда существует соответствие между деянием и воздаянием.** Опыт организации социальной работы изобилует примерами, в которых эквивалентное воздаяние является непременным условием стабильности общества. Воздаяние как элемент справедливости затрагивает реальное положение личности в обществе. Поэтому оно значимо в социальной работе. Социальный работник – представитель особой гуманной профессии, нравственной обязанностью которого является, как записано в Международном этическом кодексе, «определение и описание» социальных проблем различных групп населения с тем, чтобы «вносить вклад в развитие политики и программ, направленных на улучшение жизни в обществе».

Эта сторона деятельности по реализации справедливости основывается на том, что **социальный работник от имени государства осуществляет справедливое воздаяние тем, кто этого заслуживает.** Однако социальному работнику в своей деятельности приходится иметь дело с категориями людей, которые по своим действиям не должны

были бы рассчитывать на милосердное отношение к себе. Это свидетельствует, с одной стороны, о том, что справедливость - не единственное ценностное основание этики социальной работы.

С другой стороны, **реализация справедливости предполагает меру моральной требовательности к людям со стороны других людей, общества.** Только с учетом этого обстоятельства справедливость может быть фактором моральной регуляции взаимоотношений между клиентами и службами социальной защиты.

Итак, справедливость, будучи выражением отношения социального работника к клиенту, выступает и мерой моральной требовательности. При этом не исключается тот факт, что социальным работником должны защищаться естественные права граждан: защита детства, старости, инвалидности, человеческого достоинства. Если несправедливость состоит в нарушении элементарных прав человека, то справедливость – в охране этих прав. Социальный работник в силу своей профессии охраняет социальные и иные права граждан.

В роли контролера социальный работник не должен действовать вразрез с общими этическими и профессиональными нормами. В своей профессиональной деятельности социальному работнику подчас приходится определять, чей интерес является приоритетным в какой-либо ситуации. Это обусловлено тем, что в настоящее время, по подсчетам специалистов, 80% населения нуждается в социальной помощи со стороны государства. Однако возможности системы социальной защиты, особенно в условиях кризисного развития общества, всегда ограничены. Социальным работникам приходится решать вопрос о предпочтении интересов того или иного клиента либо интересов общества.

Позиция социального работника должна быть позицией справедливого человека. Понятие «справедливость» в этом смысле оборачивается еще одной своей гранью.

**Справедливость, выступая мерой воздаяния и требовательности, выражает также правильность этой меры. Справедливость в этом смысле - это предъявление одних и тех же требований к фактам действительности, их единая моральная оценка.** В этом аспекте справедливость понимается как индивидуальная добродетель, справедливая личность. Основная особенность социального работника как справедливой личности состоит в выполнении нравственных обязанностей независимо от личного интереса, пристрастий и склонностей.

Итак, справедливость как основополагающее понятие профессионального морального сознания соединяет объективное беспристрастное отношение социального работника к клиенту с непримиримостью к несправедливости, если она проявляется в работе коллег.

Попирание социальными службами прав клиентов приводит к критической оценке существующего общественного устройства, к поиску идеала, к конфликтам. В этом

смысле работа социальных служб выступает гарантом социальной стабильности общества. Однако речь не идет о преувеличении возможностей таких служб, так как они, особенно в современных условиях, испытывают недостаток финансирования. Все это не способствует возрастанию престижа профессии социального работника.

### ***Контрольные вопросы для самопроверки***

1. Назовите основополагающие принципы социальной работы.
2. Какие принципы входят в организационную группу принципов социальной работы?
3. Что означает принцип толерантности?
4. Что чаще всего понимают под понятием «ценность»?
5. Какие виды профессионально-значимых ценностей социальной работы выделяют?
6. Какими группами ценностей представлена система ценностей социальной работы?
7. Какие группы ценностей социального работника усваиваются в ходе профессиональной подготовки?
8. Что должно являться главным условием выбора социальной работы как профессии?
9. Что представляет собой идеал?
10. Что такое «справедливость»?

### **Литература**

15. Иванова, Н. С. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Н. С. Иванова; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2008.
16. Кемеров, В. Е. Социальная философия: Учебник для вузов/ В. Е. Кемеров. - М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2004.
17. Кондратьева, Я. В. Этикет и протокол для служащих муниципальных образований [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Я. В. Кондратьева; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.
18. Медведева, Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2007.
19. Павленок, П. Д. и др. Введение в специальность. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано Мин. образования/ П. Д. Павленок, Е. В. Куканова, В. К. Шаповалов. - М.: ИНФРА-М ; М.: Форум, 2007.
20. Социальная работа: учебное пособие для вузов/ ред. Н. Ф. Басов. - М.: Дашков и К, 2009.

## Тема 4. ЭТИКО-ЦЕННОСТНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОТНОШЕНИЙ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

### Целевая установка:

● рассмотреть ценности и теоретические принципы, регулирующие отношение социального работника к клиенту, процессу работы и своим коллегам.

### После изучения данной темы слушатели смогут:

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

### В лекции рассматриваются следующие вопросы:

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

4.2. Ответственность как конституирующий принцип социальной работы

4.3. Этика партнерских взаимоотношений в социальной работе

4.4. Типы взаимоотношений с клиентом

4.5. Профессиональные моральные принципы социального работника

### Контрольные вопросы для самопроверки

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

Социальная работа представляет собой сложную многоуровневую систему, и основными элементами этой системы являются:

- социальный работник – как агент изменения;
- клиенты – как заказчики услуг;
- объекты воздействия.

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.

Центральным в социальной работе является *признание ценности и достоинства каждого человека*, независимо от происхождения, положения, пола, сексуальной

ориентации, возраста, веры и вклада в общественное развитие. Данная профессия связана с поощрением и облегчением процесса самореализации индивида с учетом интересов других членов общества.

В процессе общения с клиентом социальный работник должен формировать и способствовать развитию следующих способностей и качеств клиента:

- 1) рациональности, т.е. способности самостоятельно выбирать и свободно формулировать собственные цели, планы и тактики;
- 2) автономии – способности человека действовать в соответствии со своими целями и ценностями, с его пониманием хорошего и дурного;
- 3) самоопределению – права индивида на принятие самостоятельных решений (включает аспекты негативной и позитивной свободы – в соответствии со своими желаниями).

Одно из основных понятий социальной работы – *empowerment*. Данное понятие означает основную цель профессиональной деятельности социального работника – увеличить собственные силы, жизненные ресурсы клиента, наделить его пониманием, навыками контроля и властью справиться с проблемами самостоятельно, без помощи со стороны социальных работников.

Процесс предоставления любой профессиональной помощи, вмешательство социального окружения в частную жизнь индивида, семьи, группы называется *интервенцией*. Теория кризисной интервенции – применяется для краткосрочной работы с клиентами и строится на подключении собственных сил клиента.

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.

Социальный работник также должен уметь соблюдать и *поддерживать этический баланс между служащими государственных органов управления и неправительственными социальными службами*, а также общественными



объединениями, занимающимися социальной поддержкой различных категорий населения.

Взаимоотношения в процессе социальной работы отличаются временностью, асимметричностью, целенаправленностью и осознанностью. Поэтому каждый специалист должен проявлять и применять:

- ☀️ толерантность (терпимое отношение ко всему нетипичному, отличающемуся от нормы);
- ☀️ вежливость и уважительность;
- ☀️ внимание и интерес;
- ☀️ активное слушание;
- ☀️ четкость и компетентность.

#### ***4.2. Ответственность как конституирующий принцип социальной работы***

Принципы и стандарты этического поведения сведены, как правило, в национальные и международные уставы, кодексы, декларации. В них формулируются программные цели и долговременные ценности социальной работы, предписывающие и запрещающие принципы, ключевые положения, определяющие ответственность и обязательства социальных работников.

Поведение и образ действий, предписываемые профессиональной этикой, основываются на балансе личных интересов социального работника и его обязанностей. Последние предусматривают конкретные действия по улучшению положения людей, профессиональное обучение и компетенцию, участие в исследовательской деятельности, честность, и категорически исключают мошенничество, оскорбление, обман, дискриминацию. Этическая ***ответственность перед клиентами*** предполагает приоритет их интересов, запрет на использование для получения частной выгоды и на раскрытие информации третьим лицам. ***Ответственность перед коллегами*** касается проблем, возникающих при контактах с другими профессиональными работниками, - сотрудничество, корректность, разрешение конфликтов, использование коллег для получения личной выгоды, временное предоставление услуг клиентам коллег и т.п. Этическая ***ответственность перед работодателями*** базируется на необходимости твердо выполнять свои обязанности перед соответствующим агентом (органом) социальной работы (защиты) – действовать в соответствии с принятыми процедурами в интересах совершенствования его политики и повышения результативности; не препятствовать профессиональной деятельности социального работника; не преследовать его в связи с такой деятельностью; не допускать дискриминационной политики в вопросах приема на работу; рационально использовать ресурсы какого-либо социального учреждения. 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.

### 4.3. 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 эквигибриума.

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 *экзосистему* 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.

#### ***4.4. 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.

##### **4.4.1. 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.

#### **4.4.2. 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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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 микросредой, после тщательного анализа ситуации и причин ее возникновения.
2. 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.
3. Система мишеней – это люди, на которых нацелено воздействие.
4. 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.

#### **4.4.3. 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.

#### ***4.5. 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.

#### **4.5.1. 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.

#### **4.5.2. 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.

### ***Контрольные вопросы для самопроверки***

1. Назовите основные элементы социальной работы как системы.
2. Что подразумевают под собой различные виды ответственности социального работника?
3. Какими важными качествами отличается социальный работник, непосредственно взаимодействующий с людьми, консультирующий клиента?

4. Какие виды деятельности соответствуют микро-, мезо-, экзо- и макросистемам?
5. По каким типам, как правило, строятся отношения социального работника и клиента?
6. В каких случаях социальный работник должен прибегать к заключению соглашения с клиентом?
7. Перечислите моральные принципы, выступающие своего рода установками в деятельности социальных работников.
8. В чем проявляется уважение доверия клиента?
9. Что подразумевает под собой профессиональная честность социального работника.

## **Литература**

22. Замедлина, Е. А. Этика и психология делового общения: учебное пособие/ Е. А. Замедлина. - М.: РИОР, 2006.
23. Зарайченко, В. Е. Этикет государственного служащего: рекомендовано методсоветом ВУЗа: Учебное пособие для вузов/ В. Е. Зарайченко. - 2-е изд., перераб.. - Ростов н/Д: МарТ, 2006.
24. Иванова, Н. С. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Н. С. Иванова; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2008.
25. Кемеров, В. Е. Социальная философия: Учебник для вузов/ В. Е. Кемеров. - М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2004.
26. Кибанов, А. Я. и др. Этика деловых отношений: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, ВА. Г. Коновалова ; ред. А. Я. Кибанов; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М , 2007.
27. Махова, Н.П. и др. Профессионально-этические основы социальной работы: Учебное пособие/ Н.П. Махова, В.А. Филатов. - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003.
28. Павленок, П. Д. и др. Введение в специальность. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано Мин. образования/ П. Д. Павленок, Е. В. Куканова, В. К. Шаповалов. - М.: ИНФРА-М ; М.: Форум, 2007.

## **Тема 5. ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ И ЗАРУБЕЖНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ КОДЕКСЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА**

### **Целевая установка:**

- раскрыть сущность этического кодекса социальной работы: его предназначение, особенность, цель и задачи.

### **После изучения данной темы слушатели смогут:**

- назвать функции этических кодексов;
- объяснить предназначение этического кодекса социальной работы и его особенность;
- охарактеризовать содержание Профессионально-этического кодекса социального работника России;
- перечислить основные Принципы и стандарты, принятые Международной федерацией социальных работников.

### **В лекции рассматриваются следующие вопросы:**

- 5.1. Предназначение и функции этических кодексов
- 5.2. Особенности этического кодекса социальной работы
- 5.3. Этика социальной работы: принципы и стандарты
- 5.4. Профессионально-этический кодекс социального работника России

### Контрольные вопросы для самопроверки

#### **5.1. Предназначение и функции этических кодексов**

Профессиональная этика – это вид прикладного знания, фиксирующий повышенные поведенческие нормы и требования, вытекающие из особенностей той или иной профессии. Любая профессия объединяет людей, имеющих особые интересы, специфические теоретические знания, определенные практические навыки, необходимые для выполнения их трудовой деятельности. Поэтому для регулирования взаимоотношений внутри профессиональной группы, между профессиональной группой и обществом, между профессиональной группой и теми людьми, на которых направлена их деятельность, существует необходимость в профессиональных кодексах (писаных и не писаных).

Понятие «профессиональная этика» в узком смысле слова и является обозначением профессиональных моральных кодексов. В настоящее время этические кодексы созданы для многих профессий: врача, педагога, юриста, военнослужащего, социального работника. Для некоторых профессий создаются международные этические кодексы. Так, например, для работников музеев, сотрудников Красного Креста, социальных работников. Создание моральных кодексов обусловлено тем, что перед специалистами часто встают

вопросы, которые невозможно решить, опираясь только на профессиональные знания. Профессионализм без нравственных критериев может быть для общества и отдельного человека опасным. Нормы профессиональной морали в процессе их созидания имеют целью регламентировать, рационально обосновать, сделать «технологически целесообразными» моральные стороны профессиональной деятельности.

Однако часто отдельные положения моральных кодексов создаются под воздействием заинтересованных организаций, объединений. Это обстоятельство несет опасность подмены моральных кодексов неморальными инструкциями, уставами. Избежать этих трудностей возможно лишь в том случае, если моральные кодексы создаются в тесном единстве с общей моральной системой. Моральные кодексы в конкретизированной форме должны воплощать (применительно к данной профессии) общечеловеческие принципы морали. Поэтому о профессиональной этике в широком смысле слова можно говорить как о философской науке. Профессиональная этика не вводит новые принципы морали, а «приспосабливает» уже известные принципы к специфическим видам профессиональной деятельности. Профессиональная этика помогает следовать моральным ценностям, реализовывать их часто в необычных и сложных условиях, возникающих в различных видах профессиональной деятельности. Уместно в этой связи заметить, что, несмотря на специфические черты профессиональной морали, в ней находят выражение принципы трудовой морали и общечеловеческой. В силу этого обстоятельства профессиональная нравственная характеристика человека не может ограничиваться отношениями сугубо профессионального свойства, а должна рассматриваться под углом зрения места и роли каждой профессии в жизни общества.

Хотя возникновение отдельных профессиональных кодексов можно обнаружить в «глубине веков», формирование профессиональной этики как особой науки происходит последние 40 - 50 лет. Длительная увлеченность абстрактным анализом этических понятий уводила философов долгое время от обыденной моральной повседневности. Однако последние 10- 20 лет процесс формирования профессиональной этики становится более интенсивным. Ориентация на абстрактную теорию морали сменяется интересом к прикладным отраслям этики: педагогической, медицинской, экологической, юридической, этике науки и др.

Кодекс – стандарт этических отношений в профессиональной деятельности. Этический Кодекс функционирует как формализованное выражение об ответственности:

- 1) профессии перед обществом, которое санкционировало эту профессию,
- 2) представителей профессии перед потребителями услуг,
- 3) специалистов перед своей профессией.

Этический Кодекс имеет следующие задачи:

- ✿ Охраняет репутацию профессии, представляя четкие критерии, которые возможно применять, чтобы регулировать поведение специалистов;
- ✿ Способствует компетентной и добросовестной работе специалистов;

☀ Защищает людей от эксплуатации со стороны невнимательных или некомпетентных практиков.

Его главная цель – определить безусловные принципы работы в интересах защиты клиента.

Многие крупные корпорации, стремясь поддержать свой имидж в глазах широкой публики и найти линию своего поведения, разрабатывают этические кодексы.

Наличие таких кодексов является еще одним подтверждением существования важной и нерешенной проблемы создания этического делового климата в целом, который осуждает аморальное поведение в системе служебных отношений.

Большая часть этических кодексов компаний была разработана и внедрена в 1970-х гг. Объем их весьма различен – от кодекса «Формулировка деловой этики» на одну страницу компании «Эксон Корпорейшн» до «Этического стандарта» компании «Ситикорп», имеющего объем более чем 60 страниц.

По своему содержанию эти кодексы разнообразны, что является иллюстрацией наличия существенных разногласий между представителями высшего менеджмента относительно предмета этического кодекса. Разнообразие кодексов может быть также связано с попыткой менеджмента приспособить их к частным потребностям компании в условиях усложнившихся в последние десятилетия национальных хозяйств и мировой экономики.

Характерной особенностью данных кодексов является то, что разделы, содержащие рекомендации по устранению этических проблем, возникающих в связи с конфликтами интересов, разработаны более подробно и тщательно, чем прочие разделы. При этом акцент делается на столкновение интересов корпорации: кодексы представляют собой более обоснованные, собранные воедино «путеводители» к правильному поведению:

- 1) с правительственными органами;
- 2) с сотрудниками или акционерами компании;
- 3) с правительствами иностранных государств.

Очевидно, что невозможно рассмотреть и охарактеризовать в кодексе любую этическую проблему, с которой могут столкнуться сотрудники. Вместе с тем письменные рекомендации могут помочь разрешению этических вопросов, встречающихся наиболее часто.

Можно указать на ряд преимуществ, которые дает корпорации в целом и ее сотрудникам создание этического кодекса:

- 1) кодексы представляют собой более обоснованные, собранные воедино «путеводители» к правильному поведению, чем советы и рекомендации отдельных личностей. Когда отдельным работникам приходится в повседневной практике определять уровень этичности служебного поведения, их суждения часто оказываются слишком субъективными, зависящими не только от уровня этического воспитания данного сотрудника, но и от образования, культуры, информированности данного сотрудника о положении дел в корпорации, степени социальной ответственности и пр.;
- 2) само существование этического кодекса корпорации как коллективного этического стандарта помогает менеджерам корпорации проникнуться пониманием этичности своих деловых решений. Письменная форма придает кодексам еще большую значимость;
- 3) этические кодексы позволяют контролировать власть тех менеджеров, которые иногда просят, даже приказывают своим подчиненным совершать не только неэтичные, но даже незаконные поступки.

Однако у этических кодексов есть свои недостатки:

- 1) они требуют значительных затрат времени и денег;
- 2) нуждаются в высокой квалификации тех, кто их составляет;
- 3) иногда их рекомендации слишком расплывчаты, с их помощью трудно решить конкретную этическую проблему;
- 4) своим существованием кодексы предполагают необходимость наказаний для нарушителей;
- 5) этические кодексы не гарантируют менеджерам ни контроля над внешним (по отношению к корпорациям) влиянием на деловую этику, ни способов решения глобальных этических проблем.

В мировой практике многие компании в настоящее время создают подразделения или нанимают сотрудников для разработки этических кодексов. При этом принимаются меры по ознакомлению менеджеров с положениями этих кодексов. Создается также система поощрения менеджеров при условии учета ими вопросов этики при принятии решений и соответствия их служебного поведения нормам служебного этикета.

## **5.2. Особенности этического кодекса социальной работы**

Профессиональное моральное сознание имеет сложную структуру. Оно существует на уровне определенной профессиональной группы, объединяющей всех представителей данной профессии, а также в виде набора моральных норм, предъявляемых к профессии. Эти нравственные нормы представлены в отечественном и зарубежном кодексах социального работника.

Нравственные нормы в социальной работе в России, как уже отмечалось, складывались длительное время на основе традиций милосердия и благотворительности в Российском

государстве. Кроме того, при создании этического кодекса социальных работников существовала возможность ознакомления с этическими традициями различных служб социальной защиты, существующих в зарубежных странах.

Основное назначение кодекса – быть эталоном нравственного поведения в профессии социального работника. Кодекс основывается на общих этических принципах, а также принципах Всеобщей декларации прав человека, принятой под эгидой ООН в 1948 году. В условиях современной России предъявляются особые требования к тем профессиям, которые выполняют своеобразную роль буфера, «смягчающего» социальные последствия реформирования экономики.

Институты социальной помощи населению призваны поддерживать идеалы социальной справедливости, гуманизма в обществе, а также обеспечивать необходимой практической помощью людей, оказавшихся в трудных жизненных ситуациях. Таким образом, этический кодекс выполняет общественную функцию – определяет степень значимости профессии в обществе.

Как записано в кодексе, «социальный работник должен действовать таким образом, чтобы исключить несправедливость против любого человека или группы на основании национального происхождения, политических или религиозных убеждений, сексуальных ориентаций, возраста, брачного статуса, психических и физических недостатков, а также исключить предпочтение, привилегии отдельным категориям населения». Социальный работник – связующее звено в цепочке: общество- семья- личность. Общественная ответственность социального работника располагает необходимыми ресурсами для того, чтобы осуществить право человека на достойную жизнь. Нравственная сторона деятельности социального работника особенно значима в условиях, когда общество не располагает необходимыми ресурсами в обеспечении права человека на достойную жизнь. Это обстоятельство чревато возможностью «потери» социального идеала, который на всем протяжении русской истории формировался в народном сознании. Этический кодекс социального работника, являющийся профессиональным моральным сознанием, выступает морально- нравственной основой профессиональной деятельности социальных работников.

Как и в любой другой сфере профессиональной деятельности, нравственные нормы в социальной работе, возникнув, продолжают совершенствоваться с учетом накопленного эмпирического опыта социальной работы и потребностей общества в данном виде деятельности. Последний вариант этических рекомендаций был принят Международной федерацией социальных работников в 1994 году. Этот документ состоит из двух разделов: Международной декларации этических принципов социальной работы и Международных этических стандартов социальных работников. Профессионально-этический кодекс социального работника России был также принят в 1994 году Межрегиональной ассоциацией социальных работников. Далее мы приведем тексты эти документов.

### ***5.3. Этика социальной работы: принципы и стандарты***



(принято на общем собрании Международной федерацией социальных работников, окт. 1994 г.)

## 1. ОБОСНОВАНИЕ

Этические знания - необходимая часть профессиональной деятельности социального работника. Его способность действовать в соответствии с этическими нормами существенно повышает качество услуг, предлагаемых клиентам.

МФСР ставит задачу проведения дискуссии по этическим проблемам среди ассоциаций-членов и среди социальных работников этих стран. Основой для дальнейшей разработки этических принципов может послужить «Этика социальной работы: принципы и стандарты», состоящая из двух документов: «Международная декларация этических принципов социальной работы» и «Международные этические стандарты социальных работников».

В этих документах представлены основные этические принципы профессии социального работника, рекомендации поведения с клиентами, с коллегами и представителями других сфер. Документы постоянно дорабатываются и подвергаются изменениям.

## 2. МЕЖДУНАРОДНАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

### 2.1. Введение

МФСР признает необходимость в декларировании этических принципов, которыми следует руководствоваться при решении этических проблем, возникающих в процессе социальной работы.

Целями Международной декларации этических принципов являются:

1. Сформулировать систему основных принципов социальной работы, под которой понимается профессиональная деятельность социальных работников, способствующая общественным изменениям, решению проблем человеческих взаимоотношений, содействующая укреплению способностей к самостоятельному функционированию людей в обществе в целях повышения уровня их благополучия.
2. Идентифицировать сферы возникновения этических проблем в практике социальной работы (ниже о них будет говориться как о «проблемных областях»).
3. Служить руководством в выборе методов решения этических проблем (ниже они будут называться «методы решения этических проблем»).

Согласованность

В Международной декларации этических принципов утверждается, что ассоциации-члены МФСР и входящие в их состав социальные работники придерживаются принципов, которые приводятся ниже.

МФСР предполагает, что член ассоциации помогает другим членам в выделении и решении этических проблем в процессе практической деятельности.

Национальные ассоциации, испытывающие трудности с принятием этих принципов, должны информировать об этом Исполнительный комитет МФСР. Исполнительный комитет может обязать выполнять положения Декларации этических принципов те ассоциации, которые их не придерживаются. Если этого будет недостаточно, Исполнительный комитет может в качестве следующего шага приостановить членство в Федерации такой организации или исключить ее из МФСР.

Международная декларация этических принципов должна быть обнародована. Это позволит клиентам, служащим, представителям других профессий и общественности в целом ожидать, что социальная работа будет строиться на основе этических принципов.

Мы признаем, что декларированное описание системы этических стандартов для ассоциаций-членов было бы нереалистичным, учитывая различия в законодательстве, культуре, управлении в странах - членах МФСР.

## **2.2. Принципы**

Социальные работники служат на благо людей, действуя на основе следующих основных принципов:

2.2.1. Каждый человек ценен своей уникальностью, которую следует учитывать и уважать.

2.2.2. Каждый человек имеет право на самореализацию до той степени, пока не нарушаются подобные права других людей, и обязан вносить свой вклад в благосостояние общества.

2.2.3. Каждое общество, независимо от его формы, должно функционировать так, чтобы предоставлять максимум благ всем его членам.

2.2.4. Социальные работники привержены принципам социальной справедливости.

2.2.5. Социальные работники обязаны все свои знания и навыки направлять на оказание помощи отдельным людям, группам, общинам в их развитии, а также на разрешение конфликтов между личностью и обществом.

2.2.6. Предполагается, что социальные работники оказывают помощь каждому, кто обращается к ним за помощью и советом, без несправедливой дискриминации на основе пола, возраста, физических и умственных недостатков, цвета кожи, социальной и расовой принадлежности, вероисповедания, языка, политических взглядов, сексуальной ориентации.

2.2.7. Социальные работники уважают основные человеческие права индивидов и групп в соответствии с Декларацией прав человека ООН и другими международными конвенциями, вытекающими из этой Декларации.

2.2.8. Социальные работники соблюдают принцип личной неприкосновенности, конфиденциальности и ответственного использования информации в своей работе.

Социальные работники уважают оправданную конфиденциальность даже тогда, когда законодательство стран входит в противоречие с этими требованиями.

2.2.9. Предполагается, что социальный работник работает в тесном сотрудничестве со своими клиентами на благо клиентов, но не в ущерб остальным. Клиенты поощряются к участию в работе и должны предупреждаться о риске и выгодах предполагаемого курса действий.

2.2.10. Социальные работники обычно ожидают, что клиенты вместе с ними принимают на себя ответственность за выработку плана действий, направленных на изменение их жизни. К принуждению в решении проблем одной из сторон за счет ущемления интересов другой стороны можно прибегать только после тщательного взвешивания претензий конфликтующих сторон. Социальным работникам следует свести до минимума применение правового принуждения при решении вопросов клиента.

2.2.11. Социальная работа несовместима с прямой или косвенной поддержкой индивидов, групп, властных структур, использующих терроризм, пытки или другие действия, направленные на угнетение людей.

2.2.12. Социальные работники принимают этически оправданные действия и придерживаются их в соответствии с «Международными этическими стандартами социальных работников», принятыми их национальными организациями.

### **2.3. Проблемные области**

2.3.1. Проблемные области, то есть области, где возникают этические проблемы, не являются общими для всех из-за различий в культуре и государственном управлении. Каждая национальная ассоциация поощряется к проведению дискуссий с целью выяснения важнейших вопросов и проблем, характерных для данной страны. Широко известны следующие проблемные области:

1) испытание лояльности социального работника оказывается на стыке интересов:

- самого социального работника и клиента;
- отдельного клиента и других людей;
- группы клиентов;
- групп клиентов и остальной части общества;
- систем учреждений и групп клиентов;
- системы (учреждения) наблюдателя и социальных работников;
- различных групп профессионалов.

2) сам факт социального работника в качестве помощника и в качестве контролера. Взаимосвязь между этими двумя аспектами социальной работы требует уточнения, основанного на отборе ценностей в целях избежания смешивания мотивов при отсутствии их четкости и последовательности. Когда предполагается, что социальный работник должен выступать в роли контролера со стороны государства, он обязан прояснить этические моменты этой роли и степень применимости ее в соответствии с основными этическими принципами социальной работы.

3) конфликт между обязанностью социального работника защищать интересы клиента и необходимостью действовать эффективно и рационально. Проблема становится важной в связи с введением и использованием информационной технологии в сфере социальной работы.

2.3.2. Принципы, провозглашенные в разделе 2.2, всегда должны лежать в основе выбора решения, принимаемого социальным работником в сфере социальной работы.

#### **2.4. Методы решения вопросов/проблем**

2.4.1. Различные национальные ассоциации социальных работников обязаны решать вопросы таким образом, чтобы этические проблемы могли бы рассматриваться и решаться на коллективных форумах внутри организации. Подобные форумы должны побуждать отдельного социального работника обсуждать, анализировать и рассматривать этические проблемы в сотрудничестве с коллегами, другими экспертными группами и сторонами, которых касается обсуждаемый вопрос. В дополнение к этому подобные форумы должны предоставлять социальному работнику возможность получать советы от коллег и других специалистов. Этический анализ и обсуждение всегда должны создавать новые возможности решения проблемы.

2.4.2. От ассоциаций- членов требуется, чтобы они создавали или принимали этические стандарты для различных сфер работы, особенно для тех, где существуют сложные этические проблемы, этические принципы могут входить в конфликт к законодательной системой страны, политикой или властными структурами.

2.4.3. Когда этические основы заложены и служат руководством для действий в рамках практики социальной работы, задачей ассоциаций является помощь отдельному социальному работнику в анализе и рассмотрении этических проблем с учетом:

- 1) главных принципов Декларации (раздел 2.2);
- 2) этического, морального и политического контекста действий, то есть анализа ценностей и сил, составляющих совокупность условий при проведении действий;
- 3) мотивов действий, то есть осуществлять защиту более высокого уровня осознания целей и намерений, которыми должен обладать социальный работник в процессе своей деятельности;
- 4) природы действий, то есть помощь в анализе морального содержания действия, например, использование принуждения в противовес добровольному сотрудничеству, руководству с непосредственным участием клиента и т. д.;
- 5) последствия, то есть влияние, которое действие может оказывать на различные группы, путем анализа последствий различных способов всех участвующих сторон в краткосрочном и долгосрочном плане.

2.4.4. Ассоциации- члены отвечают за обеспечение и обсуждение этических вопросов и исследований в этой области.

### **3. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

Этот раздел базируется на Международном уставе этики профессиональных социальных работников, принятом МФСР в 1976 г., но он не включает этические принципы, поскольку они содержатся в новой отдельной Международной декларации этических принципов социальной работы (раздел 2.2 настоящего документа).

### **3.1. Преамбула**

Социальная работа во многом исходит из гуманитарных, религиозных и демократических идеалов и философских теорий и является универсальной возможностью удовлетворения человеческих потребностей, возникающих в процессе взаимодействия между личностью и обществом, а также развития потенциала человека. Предназначением социальных работников является служение во имя повышения благосостояния человека и его самореализации, помощь в нахождении ресурсов для удовлетворения потребностей и чаяний индивидов, групп, наций, достижении социальной справедливости. На основе «Международной декларации этических принципов социальной работы» социальный работник обязан признавать стандарты этического поведения.

### **3.2. Основные стандарты этического поведения**

- 3.2.1. Стараться понять каждого отдельного клиента и систему клиентства, элементы, влияющие на поведение и предлагаемые услуги.
- 3.2.2. Придерживаться и развивать ценности, знания и методологию профессии, воздерживаясь от поведения, которое нарушает правила профессиональной деятельности.
- 3.2.3. Признавать профессиональные и личностные ограничения.
- 3.2.4. Поощрять использование соответствующих знаний и навыков.
- 3.2.5. Применять соответствующие методы для развития (утверждения) знаний.
- 3.2.6. Вносить вклад в развитие политики и программ, направленных на улучшение жизни в обществе.
- 3.2.7. Определять и описывать социальные потребности.
- 3.2.8. Определять и описывать основу и природу индивидуальных, групповых, общинных, национальных и интернациональных социальных проблем.
- 3.2.9. Определять и описывать содержание профессии социального работника.
- 3.2.10. Выяснять, были ли публичные заявления и действия сделаны социальным работником от своего имени или он выступал в качестве представителя профессиональной ассоциации, агентства, организации или другой группы.

### **3.3. Стандарты поведения социального работника по отношению к клиентам**

- 3.3.1. Нести основную ответственность по отношению к конкретным клиентам, но в рамках ограничений, установленных этическими требованиями.
- 3.3.2. Поддерживать право клиента на доверие, конфиденциальность, ответственное использование информации. Сбор и обмен информацией относится к функции профессиональных услуг, когда клиента информируют о необходимости ее сбора и в каких целях она будет использована. Информацией не пользуются без предварительного предупреждения клиента, кроме случаев, когда клиент не может отвечать за свои

поступки или когда это может нанести серьезный ущерб другим. Клиент имеет доступ к записям социального работника и к информации, касающейся его.

### 3.3.3. Признавать и уважать индивидуальные цели, ответственность и различия клиентов.

Профессиональные службы должны помогать всем клиентам в равной мере и принимать на себя ответственность за личные действия. Там, где профессиональные услуги не могут быть оказаны при таких условиях, клиенты должны быть информированы, чтобы иметь свободу действий.

3.3.4. Помогать клиенту, индивиду, группе, общине, обществу в самореализации и максимальном использовании своего потенциала при уважении прав других людей. Социальные службы должны оказывать клиенту помощь в понимании и пользовании профессиональными услугами для удовлетворения их законных требований и развития их интересов.

## **3.4. Стандарты взаимоотношений социального работника с агентствами и организациями**

3.4.1. Работать и/или сотрудничать с теми агентствами и организациями, политика и деятельность которых направлены на осуществление услуг и профессиональной деятельности в соответствии с этическими принципами МФСР.

3.4.2. Ответственно выполнять установленные цели и функции агентств или организаций, внося свой вклад в развитие социальной политики, методологии и практики с целью создания лучших стандартов.

3.4.3. Нести максимальную ответственность перед клиентом, способствуя желательным изменениям в социальной политике, методике и практике через соответствующее агентство или организацию. Если желаемые результаты через эти каналы не достигаются, инициировать обращение в высшие инстанции и к более широкой общественности, заинтересованной в решении этой проблемы.

3.4.4. Обеспечивать профессиональную отчетность перед клиентом и обществом относительно эффективности работы в форме периодических обзоров предоставляемых услуг.

3.4.5. Использовать все возможные этические средства для прекращения неэтичной деятельности, когда политика, методы и практика находятся в прямом конфликте с этическими принципами социальной работы.

## **3.5. Стандарты поведения социального работника в отношениях с коллегами**

3.5.1. Признавать образование, подготовку и осуществление социальной работы (коллег и представителей других дисциплин), всемерно расширяя с ними сотрудничество, которое может способствовать повышению эффективности предоставляемых услуг.

3.5.2. Признавать правомерность наличия собственного мнения у коллег и других профессионалов относительно практики социальной работы; необходимо выражать критику в корректной форме.

3.5.3. Использовать и создавать возможность обмена знаниями, опытом, идеями со всеми коллегами по социальной работе, профессионалами из других областей, добровольцами, способствовать взаимообогащению и улучшению совместной деятельности.

3.5.4. Привлекать внимание соответствующих учреждений внутри и вне профессии к нарушениям профессиональной этики и стандартов и следить, чтобы соответствующие клиенты были должным образом включены в эту деятельность.

3.5.5. Защищать коллег, если с ними обходятся несправедливо.

3.6. Стандарты по отношению к профессии

3.6.1. Сохранять ценности, этические принципы и методологию профессии и вносить вклад в их уточнение и совершенствование.

3.6.2. Придерживаться профессиональных стандартов в работе и развивать их.

3.6.3. Защищать профессию от несправедливой критики и стремиться к утверждению идеи о необходимости профессиональной практики.

3.6.4. Осуществлять конструктивную критику профессии, ее теории, методов, практики.

3.6.5. Содействовать появлению новых методов и подходов, необходимых для отклика на новые и уже существующие потребности.

#### ***5.4. Профессионально-этический кодекс социального работника России***

(Принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994)

### **I. ПОВЕДЕНИЕ И ОБЛИК СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА**

#### **1. Стиль**

Сотрудник социальной службы должен поддерживать высокие нравственные стандарты своего поведения, исключая какие-либо уловки, введение кого-либо в заблуждение, нечестные действия, четко различая заявления и действия, сделанные им как частным лицом и как представителем профессии.

#### **2. Компетентность и профессиональное совершенствование**

Социальный работник должен приложить все усилия к тому, чтобы стать и оставаться специалистом-экспертом в своей профессиональной практике и в выполнении своих профессиональных обязанностей. Он имеет право вести работу только в рамках своей компетентности и в том случае, если он намерен приобрести ее. Сотрудник социальной службы должен нести персональную ответственность за качество работы, которую он индивидуально ведет, назначает или исполняет.

Социальный работник должен действовать так, чтобы предупредить возможности негуманного или дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей.

### 3. Честность

Социальный работник должен соизмерять свои поступки с высшими стандартами профессиональной честности:

- а) социальный работник должен не поддаваться влияниям и нажимам, встречающимся на пути его профессиональной деятельности, беспристрастно выполняя свои профессиональные обязанности;
- б) социальный работник не имеет права использовать свои профессиональные отношения в личных целях.

### 4. Учеба и исследовательская работа

Специалист в области социальной работы должен стремиться к постоянному повышению профессиональных знаний, мастерства, включаться в систему обучения и исследовательскую работу:

- а) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен четко сознавать, какие последствия может иметь эта работа для человека, личности;
- б) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен удостовериться в том, что все участники объединены на основе добровольности и информированности, с полным соблюдением личной свободы и достоинства участвующих;
- в) социальный работник, вовлеченный в эксперимент, должен защищать участников от незаконного физического или душевного дискомфорта, расстройств, опасности или унижения;
- г) социальный работник, приглашенный для оценки тех или иных служб (или процессов), должен обсуждать их только с профессиональной целью и только с теми, кто непосредственно или профессионально имеет к ним отношение;
- д) информация, полученная об участниках исследования за время его проведения, должна рассматриваться как конфиденциальная;
- е) социальный работник должен принимать плату только за реально выполненную работу, касающуюся научных или исследовательских изысканий, и только добровольно предлагаемую и на законных основаниях.

## II. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К КЛИЕНТАМ

### 1. Права и прерогативы, первостепенность интересов клиентов

Социальный работник должен приложить максимум усилий, чтобы воспитать и развить самостоятельность со стороны клиента. Основными обязанностями социального работника являются его обязанности по отношению к клиенту:



- а) социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в собственных интересах;
- б) социальный работник не должен практиковать, способствовать или принимать участие в любых формах дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках; напротив, его цель - всеми доступными ему средствами бороться с такой дискриминацией;
- в) социальный работник должен избегать связей и отношений, которые идут во вред его клиентам;
- г) социальный работник не должен вступать в сексуальные отношения с клиентами ни при каких обстоятельствах;
- д) социальный работник должен осведомлять клиентов о риске, правах, возможностях, обязанностях, связанных для них с социальной службой;
- е) социальный работник должен следовать советам и консультациям коллег и наставников, если они, по его мнению, служат интересам дела;
- ж) социальный работник должен завершить работу с клиентом и профессиональные отношения с ним, когда такая работа и отношения не являются необходимыми и более не служат нуждам и интересам этого человека или семьи;
- з) в случае, когда какое-либо другое лицо официально назначено выступать в защиту клиента, социальный работник должен иметь дело с этим лицом исключительно в интересах клиента;
- и) социальный работник не должен позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают гражданские или юридические права клиента, даже если это делается по просьбе клиента;
- к) социальный работник должен обеспечивать активную субъективную позицию самого клиента, не допускать унижения достоинства личности клиента формами оказываемой ему благотворительной помощи.

## 2. Конфиденциальность и сохранение тайны

Сотрудник социальной службы обязан уважать тайны клиентов и не распространять информацию, прошедшую в ходе профессиональной социальной помощи:

- а) социальный работник может поделиться конфиденциальной информацией, узнанной им от клиентов без их на то согласия, только в случаях, необходимых по профессиональным обстоятельствам;
- б) социальный работник должен полностью информировать клиентов о пределах конфиденциальности в данной ситуации, а также о целях, для которых данная информация может быть использована;
- в) социальный работник должен в случае необходимости обеспечить клиентов любыми официальными записями, касающимися их;
- г) обеспечивая клиентов необходимыми записями, сотрудник социальной службы должен соблюдать конфиденциальность остальной хранящейся в записях информации;

д) социальный работник должен получить согласие клиентов, прежде чем печатать, делать магнитофонные записи или разрешить какой-либо третьей инстанции наблюдать за его работой.

### 3. Гонорары

Сотрудник социальной службы должен убедиться, что установленные гонорары за различные виды социальной помощи справедливы, разумны, тактичны и соразмерны с видами оказанной социальной помощи и со способностью клиента платить. Социальный работник не должен принимать ценных подарков за выполненную работу.

## III. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К СВОИМ КОЛЛЕГАМ

### 1. Уважение, честность, вежливость

Социальный работник должен обращаться с коллегами с уважением, вежливостью, справедливо, с доверием, соблюдая деликатность и справедливость:

а) социальному работнику следует обращаться с коллегами на основе профессиональных интересов и убеждений;

б) социальный работник должен уважать доверие коллег в ходе профессиональных взаимоотношений;

в) социальный работник должен создавать и поддерживать ситуации, облегчающие коллегам этические, профессионально компетентные действия;

г) при работе с клиентом социальному работнику необходимо детально и честно представить данные о квалификации, точке зрения, творческих находках коллег; использовать подходящие каналы для оценки методов работы коллег;

д) социальный работник, замещающий коллегу, должен действовать в интересах репутации того, кого замещает;

е) социальный работник не должен использовать конфликт между коллегой и руководителем в своих интересах и для укрепления своей позиции;

ж) социальному работнику следует искать арбитраж (арбитраж: 1) разрешение спорных вопросов арбитрами, третейским судом; 2) государственный орган, занимающийся таким разрешением) (арбитр: 1) посредник в спорах, третейский судья; 2) то же, что и судья) или объективное посредничество, когда профессиональные конфликты с коллегами требуют немедленного разрешения;

з) социальному работнику необходимо распространять свое уважение и к коллегам, не связанным непосредственно со сферой его работы;

и) социальный работник, выполняющий функции эксперта, руководителя, инспектора, наставника по отношению к коллегам, должен доброжелательно, спокойно и подробно доводить до их сведения условия совместной работы и взаимоотношений;

к) сотрудник социальной службы, ответственный за прием на работу и оценку деятельности других социальных работников, должен выполнять эту обязанность в

спокойной, деликатной, беспристрастной манере на основе четко сформулированных критериев;

л) социальный работник, ответственный за оценку других социальных работников, должен знакомить их с этой оценкой.

## 2. Отношения с клиентами коллег

Сотрудник социальной службы должен обращаться с клиентами своих коллег внимательно, вести их дела с полной профессиональной отдачей:

а) социальный работник не должен брать на себя профессиональную ответственность за клиента другого коллеги без соответствующих согласований с этим коллегой;

б) социальный работник, обслуживающий клиентов коллег в период временного отсутствия последних или непредвиденного обстоятельства, должен обслуживать их с таким же вниманием, как и своих «собственных» клиентов.

## IV. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К РУКОВОДИТЕЛЮ ИЛИ РУКОВОДЯЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

### 1. Обязательства по отношению к руководящей организации

Сотрудник социальной службы должен твердо придерживаться своих обязательств, данных руководящей организации:

а) социальный работник должен работать над совершенствованием, корректировкой политики своей организации, повышением эффективности и действенности ее служб;

б) социальному работнику следует действовать таким образом, чтобы предупредить и исключить ошибки, недостатки в политике и практике приема на работу в его организации;

в) социальный работник должен использовать ресурсы руководящей организации очень скрупулезно и только на те нужды, на которые эти ресурсы предназначены.

## V. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПЕРЕД СВОЕЙ ПРОФЕССИЕЙ

### 1. Защита чистоты, неприкосновенности профессии

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

а) социальный работник должен защищать и усиливать достоинство и чистоту профессии и должен быть ответственным и активным в дискуссиях по совершенствованию профессии;

- б) социальный работник должен предпринимать действия по соответствующим каналам против неэтичного поведения любых своих коллег;
- в) социальный работник должен предотвращать неквалифицированную и запрещенную практику социальной работы;
- г) социальный работник не должен допускать искажения при рекламе своей компетентности, квалификации, услуг, результатов, которые могут быть достигнуты.

## 2. Работа в микрорайоне (социуме)

Социальный работник должен всемерно помогать людям, информируя и делая социальные службы доступными населению микрорайона (социума).

Социальный работник должен вкладывать свое время, профессиональный опыт и знания в деятельность, способствующую уважительному отношению к полезности, чистоте и компетентности своей профессии.

## 3. Развитие знаний

Социальный работник должен нести ответственность за развитие и полное использование профессиональных знаний:

- а) социальный работник должен основывать свою практическую деятельность на профессиональных знаниях;
- б) социальный работник должен критически анализировать, оценивать и быть в курсе новых знаний, относящихся к его профессии;
- в) социальный работник должен вносить свой вклад в развитие знаний в области системы служб социальной помощи населению, делиться с коллегами практическим опытом, знаниями.

# VI. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПЕРЕД ОБЩЕСТВОМ

## 1. Поддержка всеобщего благосостояния

Сотрудник социальной службы должен содействовать развитию благосостояния общества:

- а) социальный работник должен действовать таким образом, чтобы исключить несправедливость против любого человека или группы на основании национального происхождения, политических или религиозных убеждений, сексуальных ориентаций, возраста, брачного статуса, психических или физических недостатков, а также исключить предпочтение, привилегии отдельным категориям населения;
- б) социальный работник должен действовать таким образом, чтобы расширить личностные возможности всех людей, различных семей, с особым вниманием относясь к уязвимым группам и лицам;
- в) социальный работник должен создавать условия для поддержки уважения к различным культурам;

- г) социальный работник должен способствовать созданию соответствующих служб по мере возникновения необходимости в обществе;
- д) социальный работник должен настаивать на изменениях в политике и законодательстве с целью улучшения социальных условий жизни и поддержания социальной справедливости;
- е) социальный работник должен поддерживать участие общественности в формировании социальной политики и развития активной деятельности всех социальных институтов.

Социальный работник - представитель особой, деликатной и гуманной профессии. Посредник - связующее звено во взаимосвязи личности, семьи и общества, он призван работать в системе служб социальной помощи населению, обеспечивая медико-психолого- педагогическую и правовую целесообразность этой системы, решая в органическом единстве задачи воспитания взрослых и детей, укрепления нравственности, физического и психического здоровья, правовой и экономической защиты, организации труда и досуга, оказания своевременной социальной помощи семьям и лицам, особо в ней нуждающимся.

### *Контрольные вопросы для самопроверки*

1. Чем объясняется необходимость в профессиональных кодексах?
2. Назовите основную цель и задачи этического кодекса.
3. Какие разделы этического кодекса, как правило, разработаны более подробно и тщательно?
4. Какие недостатки и преимущества дает этический кодекс организации?
5. Какие этические рекомендации действуют сегодня в сфере профессиональной социальной работы?
6. Назовите некоторые этические принципы социальной работы согласно Международной декларации.
7. Каковы этические обязательства социального работника по отношению к клиентам, согласно Профессионально-этическому кодексу социального работника России?
8. В чем состоят этические обязательства социального работника перед обществом?

### **Литература**

21. Голубева, Г. А. Этика: Учебник для вузов/ Г. А. Голубева; Моск. акад. экономики и права. - М.: Экзамен, 2005.
22. Елисеева, Е. А. Социальная политика в странах Западной Европы [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Е. А. Елисеева; С.- Петерб. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд- во

СПбАУЭ, 2010.

23. Замедлина, Е. А. Этика и психология делового общения: учебное пособие/ Е. А. Замедлина. - М.: РИОР, 2006.

24. Зарайченко, В. Е. Этикет государственного служащего: рекомендовано методсоветом ВУЗа: Учебное пособие для вузов/ В. Е. Зарайченко. - 2- е изд., перераб.. - Ростов н/Д: МарТ, 2006.

25. Махова, Н.П. и др. Профессионально-этические основы социальной работы: Учебное пособие/ Н.П. Махова, В.А. Филатов. - Омск: Изд- во ОмГТУ, 2003.

26. Медведева, Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2007.

27. Основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебное пособие для вузов/ Н. Ф. Басов [и др.]. - 4- е изд., стер.. - М.: Академия, 2008.

## **Тема 6. ДЕОНТОЛОГИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

### **Целевая установка:**

- раскрыть сущность долга и должного в социальной работе с различных профессиональных сторон.

### **После изучения данной темы слушатели смогут:**

- охарактеризовать деонтологию социальной работы;
- назвать основные принципы, моральные нормы и заповеди, направленные на обеспечение эффективности социального обслуживания населения;
- объяснить, как проявляется долг и ответственность социального работника перед обществом и государством, перед профессией, коллегами и клиентом.

### **В лекции рассматриваются следующие вопросы:**

- 6.1. Деонтология как раздел этики
- 6.2. Долг и ответственность социального работника перед обществом и государством
- 6.3. Долг и ответственность социального работника перед профессией
- 6.4. Долг и ответственность социального работника перед коллегами
- 6.5. Долг и ответственность социального работника перед клиентом

### Контрольные вопросы для самопроверки

#### **6.1. Деонтология как раздел этики**

Этические принципы в социальной работе могут быть как общими, так и специфическими – в соответствии с целями, приоритетами, ценностями и формами специализации. Поэтому одна из важнейших тем в рамках данного курса – проблема деонтологии.

Термин «деонтология» (от гр. deonthos – нужное, должное; logos – слово, понятие, учение) применяется для обозначения учения о должном поведении, поступках, образе действий. Был введен в XVIII веке английским философом И.Бентамом, который вкладывал в это понятие довольно узкое религиозно-нравственное содержание, имея в виду долг и обязанности верующего перед Богом, религией и религиозной общиной. Позднее за этим понятием закрепился иной смысл. Под деонтологией стали понимать раздел этики, в котором рассматриваются проблемы долга и должного. 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. Если этика раскрывает сущность профессионального долга, то деонтология выявляет специфику его реализации в конкретных видах взаимоотношений.

Профессиональный долг, в свою очередь, представляет собой:

- ✿ во-первых, функциональные обязанности представителя профессии.
- ✿ во-вторых, ответственность перед коллегами и перед профессией как таковой и самим обществом.

Профессиональный долг – нравственные обязанности специалиста по отношению к обществу, коллегам и их социальному окружению и является отражением внутренней, моральной необходимости следствия определенной линии поведения, диктуемой, прежде всего внешними, по отношению к личности специалиста интересами.

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 нормативный характер профессиональной этики. Чувство долга заставляет социального работника соизмерять свои поступки, действия и отношения в конкретных ситуациях с требованиями и нормами профессиональной морали. С точки зрения выполнимости долга проверяется ответственность, которая в то же время неотделима от творчества и самостоятельности.

**Деонтология социальной работы** – комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника (трудового коллектива учреждения социальной защиты) перед обществом и государством, перед социальной работой как профессией и социальным институтом, перед коллегами и перед клиентом социальной службы.

Принципы деонтологии социальной работы:

- ✿ Личной ответственности.
- ✿ Компетентности специалиста.
- ✿ Рационального подхода.
- ✿ Соответствия полномочий и ответственности.
- ✿ Правовой регламентации деятельности.
- ✿ Подотчетности.
- ✿ Инициативы.



- ☀ Контроля и проверки исполнителя.
- ☀ Доверия и свободы действий.
- ☀ Поощрения и наказания.

## ***6.2. Долг и ответственность социального работника перед обществом и государством***

В Конституции Российской Федерации записано, что главной целью государства является обеспечение блага его граждан. Существует много направлений в деятельности государства по достижению этой цели. Одно из них – это создание института социальной работы. На этот институт возложена задача оказания помощи особой категории граждан, имеющих объективные и субъективные ограничения жизнедеятельности, затруднения в реализации своих жизненных прав. В отличие от деятельности других государственных чиновников социальный работник решает проблемы, исходя из личностных качеств клиентов, проявляющихся в частных ситуациях.

Итак, долг социального работника состоит в том, чтобы все свои профессиональные знания, душевные качества использовать для выполнения государственной социальной политики.

Современное развитие государственной социальной политики свидетельствует о том, что государство не готово к тому, чтобы взять всю ответственность за благополучие всех граждан. Дефицит ресурсов не позволяет пока это сделать. Однако дело не всегда заключается в недостатке ресурсов. Социальный работник должен участвовать в определении социальной политики, принимать участие в ее корректировке, исходя из реальных проблем, которые он знает не понаслышке.

На социального работника возложена не только ответственность за действия и последствия действий самого социального работника, но и ответственность за деятельность его клиента.

Социальный работник не только должен помочь клиенту в решении его проблем, но и помочь активизировать свою жизнедеятельность. Социальный работник должен способствовать максимально активному участию самого клиента в решении своих проблем. Необходимо направить активность клиентов в нужное русло. При этом важная роль должна отводиться изменению ценностных установок личности, когда бы они ориентировались не на получение пособия, а на личностное развитие.

Итак, социальный работник должен добиваться улучшения моральной и социальной ситуации в обществе.

## ***6.3. Долг и ответственность социального работника перед профессией***

Профессия социального работника в нашей стране – молодая. Если первые законодательные акты о подготовке социальных работников США, Великобритании, других странах Западной Европы стали появляться в конце XIX века, и в начале XX века была развернута широкая подготовка социальных работников, то в России начало этим процессам было положено в конце XX века. Безусловно, в настоящее время широкие слои населения имеют скудную информацию о том, что уже сделано профессионалами в этой области для граждан, проживающих в России.

Престиж профессии в значительной мере зависит от того, каково отношение к ней у государства, как государство оплачивает труд социальных работников, что напрямую зависит от качества социальной политики. Поэтому важную роль в повышении престижа профессии будут иметь социально-политические преобразования, имеющие целью обеспечить каждого гражданина достойной социальной защищенностью.

Во многом престиж профессии, определяемый отношением к ней клиентов (всего населения), также зависит от содержания социальной политики государства. Если государство берет курс на построение государства с социально-ориентированной экономикой, то это будет служить объективным фактором повышения престижа профессии социального работника.

Однако во многом престиж профессии во все времена зависит также от отношения к этой профессии каждого из представителей профессиональной группы. Престиж профессии – это престиж ее представителей, которые своей деятельностью способствуют росту авторитета профессии в обществе. Поучительным было бы перенять идею протестантского сознания об отношении к работе, о которой писал М. Вебер. Священным долгом для себя должен считать каждый человек, занятый той или иной профессией – максимальное усердие в ней. Деятельность социальных работников, способствующая развитию авторитета профессии, складывается из следующих составляющих:

1. Квалифицированная практическая работа, основанная на профессиональных знаниях, которые постоянно пополняются. Социальный работник, как записано в кодексе, должен основывать свою деятельность «на профессиональных знаниях» и быть «всегда в курсе новых профессиональных знаний». Как следует из этого положения, профессионализм (глубокое владение знаниями и практическими умениями) рассматривается в этическом кодексе как требование, наполненное нравственным смыслом. Более того, в профессиональной деятельности не допускается возможности работать, как говорится «спустя рукава». В международном этическом кодексе категорически утверждается, что социальный работник обязан все свои знания и навыки реализовывать в практической деятельности.

Безусловно, профессиональные знания и навыки не могут быть получены «раз и навсегда». Они могут устаревать, что обуславливает необходимость в их своевременной критической оценке. Важным профессиональным качеством социального работника является стремление к развитию и совершенствованию своих знаний, методов социальной работы. Наличие такого качества вменяется в обязанность социальному работнику профессионально-этическим кодексом. Социальный работник должен владеть методами получения новых знаний, обладать способностью к аналитической деятельности, к творческому осмыслению существующей теории и практики социальной работы.

2. Наличие моральной ответственности не только за свой участок работы, но и за деятельность организации, в которой социальный работник трудится. Это достигается благодаря участию социальных работников в коллективных формах ведения социальной работы. Такие формы работы позволяют обмениваться теоретическими знаниями и практическим опытом. Социальный работник всегда является представителем какой-либо организации и, следовательно, выполняет те задачи, реализует те цели, которые выработаны этой организацией. Не случайно в отечественном кодексе содержится указание – различать «заявления и действия», к которым прибегает социальный работник, на те, которые делаются им как частным лицом и как представителем профессии. Как представитель профессии, социальный работник несет личную ответственность за политику своей организации. Наличие моральной ответственности за деятельность своей организации отнюдь не означает наличие в ней «круговой поруки», так как социальному работнику вменяется в обязанность «работать над совершенствованием, корректировкой политики своей организации», повышением эффективности той службы, в которой он работает.

3. Недопущение неквалифицированной и запрещенной практики социальной работы. Социальный работник должен использовать все возможные средства для того, чтобы в профессиональной деятельности утверждать профессионально-этические и правовые принципы. Соответствие профессиональной деятельности этим принципам является свидетельством того, что практика социальной работы не может считаться неквалифицированной и запрещенной. (Рассмотрение правовых основ социальной работы является самостоятельной проблемой, которая выходит за пределы данного курса).

Какие требования вытекают из принципа недопущения неквалифицированной практики социальной работы? Первое, что нельзя не отметить: как правило, неквалифицированная практика социальной работы может быть преодолена, благодаря конструктивной критике некомпетентных действий своих коллег. Критические оценки должны способствовать развитию и совершенствованию форм и методов социальной работы. Если же критика не является продуктивной, то обязанность социального работника состоит в том, чтобы «предпринимать действия по соответствующим каналам против неэтичного поведения своих коллег». Тем самым здесь выражено второе требование, позволяющее не допустить неквалифицированную практику социальной работы.

4. Участие в добросовестной рекламе и информационных кампаниях, формирующих положительное общественное мнение о достойных представителях этой профессии, а также о социальном ее предназначении. Важность этого требования обусловлена повышением роли средств массовой информации в обществе. Нельзя переоценить роль радио, телевидения, газет в нашей жизни. Социальный работник, способствуя повышению авторитета профессии, должен использовать эти источники информации в целях рекламы, а также продвижения информационных материалов о деятельности социальных служб, о лучших представителях профессии. Признание обществом высокого статуса профессии имеет не только моральное значение. Это может способствовать положительному влиянию на приток лучших представителей молодежи в профессию.

Однако это направление деятельности социального работника предполагает соблюдение определенных этических требований. Прежде всего, это касается соблюдения нормы запрета на недобросовестную рекламу, в которой искажается квалификация, компетентность, результаты социальной практики. При этом в отдельных случаях, когда в средствах массовой информации появляется несправедливая критика профессии, то задачей социального работника является защита профессии.

#### *6.4. Долг и ответственность социального работника перед коллегами*

Социальная работа всегда является делом всего коллектива социальных работников. Поддержание коллектива – это профессиональный долг социального работника. Коллектив – это ближайшая среда, в которой действует социальный работник. В коллективе он развивает свои качества, получает поддержку, защиту личного достоинства.

Коллектив социальных работников состоит из людей, различающихся по возрасту, полу, интересам, нравственным идеалам. Объединяющим началом социальных работников в коллективе должны быть цели и задачи коллектива, методы и средства работы, разделяемые его членами. Социальная работа может быть успешной только в «команде», так как многие проблемы решаются только в масштабе организации либо с привлечением специалистов из других организаций.

Работа в единой команде, в коллективе требует реализации следующих принципов:

- 1) подчинение целям коллектива, выражающим профессионально значимые ценности социальной работы;
- 2) обеспечение согласованных действий в выполнении этих целей;
- 3) ответственность за деятельность команды, предполагающая необходимость критического отношения к негативным явлениям в деятельности коллег.

В профессионально-этическом кодексе утверждается необходимость «выстраивать» отношения между коллегами на принципах уважения, честности, вежливости. Если первые два принципа характеризуют сущность нравственных отношений, то вежливость – внешнюю форму взаимоотношений.

Этические нормы социального работника по отношению к коллегам включают в себя требования, следование которым позволяет не допустить либо успешно преодолеть (разрешить) моральные конфликты в коллективе.

Опыт организации социальных служб в нашей стране свидетельствует о том, что большая часть их сотрудников – это женщины. Это обстоятельство, пожалуй, в большей степени, чем для других профессий, обуславливает важность в кодексе тех требований, соблюдение которых создавало бы наличие благоприятного морально-психологического климата в коллективе. Разработчики кодекса в этой связи придают важность тому, чтобы определить, на какой основе должно существовать общение между коллегами. Этой основой являются профессиональные интересы и убеждения. Укреплять профессиональные отношения с коллегами можно только на этой основе.

Продуктивность профессиональных взаимоотношений предполагает также, с одной стороны, уважать доверие коллег, а, с другой стороны, оказывать помощь коллегам в осуществлении профессионально компетентных действий. Формами такой помощи является поддержание, например, в кабинетах, где осуществляется прием клиентов несколькими социальными работниками, таких ситуаций, которые бы проявлением вежливости, тактичности по отношению друг к другу и к клиентам.

Значимость уважения к коллегам невозможно переоценить. Почтительное отношение к коллегам, основанное на признании их точки зрения, их творческих находках не только укрепляют отношения между коллегами, но делают возможным распространение их опыта, что способствует более эффективному ведению социальной работы. Не малую роль в признании достоинств коллеги играет отсутствие зависти, чувства досады, вызванного профессиональными успехами коллеги.

Отсутствие чувства зависти позволит не только честно оценивать квалификацию другого человека, но и не позволит использовать в укреплении своих позиций, средства, далекие от морали. Например, использование конфликта между руководителем и клиентом в своих корыстных целях. Более того, нравственной является позиция, когда необходимо защищать коллегу, с которым обходятся несправедливо.

Уважение, честность, беспристрастность, как записано в кодексе, должны проявляться также в случаях, когда социальному работнику приходится замещать коллегу. Это должно обеспечить такие действия, которые осуществляются в «интересах репутации того, кого замещают». При этом социальный работник не может без необходимого согласования с коллегой взять на себя ответственность за его клиента, работая с клиентом коллеги как со своим «собственным».

Кодекс социального работника также несет в себе регламентацию требований к взаимоотношениям между коллегами для тех ситуаций, когда один из коллег выступает в роли эксперта, руководителя, наставника. В этих случаях (как и в случаях приема на работу) также необходимы проявления уважения, деликатности, вежливости, даже, если действия социального работника заслуживает критики (если предстоит отказать в приеме на работу). Профессиональная честность, проявляемая в этих ситуациях, состоит в оценке деятельности коллег на основе «четко сформулированных критериев», а также доведения оценок до коллег в доброжелательной, «спокойной, деликатной и беспристрастной форме».

### ***6.5. Долг и ответственность социального работника перед клиентом***

Как уже отмечалось, социальная работа – это многоплановая деятельность различных социальных институтов, имеющих целью оказать необходимую социальную поддержку клиента, повысить уровень его самоконтроля, развить способность к самостоятельному решению проблем, благодаря чему возможно сохранение или восстановление чувства собственного достоинства. Несмотря на то, что социальная работа «разворачивается» по

поводу проблем клиентов, мы к раскрытию вопроса о долге и ответственности социального работника по отношению к клиентам намеренно вынесли в конец учебного пособия. Мы исходим из того, что осознание морального долга перед клиентами, предполагает наличие первичных нравственных оснований, способствующих его формированию. Их роль выполняют долг и ответственность социального работника перед обществом и государством, профессией, коллегами.

Кодекс определяет интересы клиента как первостепенные в социальной работе. Социальная работа предполагает взаимодействие социального работника со средой, в которой живет клиент. Невозможно рассматривать клиента вне его социального окружения.

Если говорить о профессиональной составляющей социального работника по отношению к клиенту, то она заключается в следующем: социальный работник должен обслуживать клиента преданно, лояльно, применяя максимум профессиональных знаний, компетентности и навыков.



Нравственные ценности не должны оставаться идеальной моделью, благим пожеланием. Они должны реализовываться в конкретных делах социального работника.


Этический кодекс не только регламентирует, за что отвечает социальный работник, но также выделяет четкие критерии, которым должен соответствовать социальный работник. Итак, главная цель этического кодекса – определить жесткие принципы социального работника в интересах клиента, а в случае необходимости, оградить клиента от некомпетентного и недобросовестного практика.

Этические обязательства, которые социальный работник обязан нести перед клиентами, сформулированы в кодексе либо в форме абсолютного запрета, либо запрета, допускающего его нарушение, либо регламентаций, которым необходимо следовать.

Нормы «абсолютного запрета» утверждают невозможность ни при каких обстоятельствах их нарушения. Это касается, прежде всего, рассмотрения отношений с клиентами как бескорыстных со стороны социального работника: никогда нельзя использовать отношения с клиентами в личных целях.

Также роль абсолютного запрета выполняют следующие нормы:

-  недопустимость дискриминации клиентов по любому поводу (национальность, вероисповедание, политическая ориентация, семейное положение, возраст, умственные и физические недостатки и пр.) и «борьба» с нею;
-  социальному работнику необходимо избегать тех отношений, которые «идут во вред клиентам» (с членами ближайшего окружения клиента и др.);

 нельзя ни при каких обстоятельствах вступать в сексуальные связи с клиентом.

Нормами «запрета», которые в исключительных обстоятельствах могут быть нарушены, являются конфиденциальность и неучастие в действиях, которые «оскверняют и уменьшают гражданские и юридические права граждан».

Конфиденциальность как моральное требование свидетельствует о том, что сотрудник социальной службы «должен уважать тайны клиентов», не распространять информацию, полученную от клиентов, без их на то согласия. Социальный работник, в частности, занятый научными исследованиями, должен тщательно взвешивать последствия своих изысканий с тем, чтобы не навредить клиенту. В самом деле, допустимы ли вообще в качестве средств разглашение и сокрытие правды. При такой постановке вопроса невозможен однозначный, категорический ответ. Конечно, социальный работник обязан уважать тайны клиентов и не распространять информацию, полученную в ходе профессиональной помощи.

Однако возможна ситуация, когда эта информация свидетельствует об опасности для окружающих людей, общества, самого клиента. Поэтому однозначно утверждать, что тайна клиента должна быть сохранена в любом случае, не представляется правильным. Требуется содержательная дальнейшая конкретизация любой ситуации, ее анализ.

Как следует толковать положение кодекса, утверждающего, что социальный работник не может участвовать в тех действиях, которые «уменьшают гражданские и юридические права граждан». Принуждение (ограничение клиентов в гражданских или юридических правах) не может рассматриваться как хорошее средство в социальной работе. Однако в отдельных случаях, когда оно применяется по отношению к субъектам, поведение которых опасно для малолетних детей и пр., необходимо прибегать и к принуждению: «к принуждению можно прибегать в решении проблем одной из сторон за счет ущемления интересов другой стороны только после тщательного взвешивания претензий конфликтующих сторон». Это может привести к необходимости лишения дееспособности клиента по состоянию его здоровья, либо в тех случаях, когда клиент совершает противоправные действия, не выполняет свои родительские обязанности и пр.

Итак, социальным работникам нужно свести до минимума применение правового принуждения при решении вопросов клиента. Определенная релятивность при оценке целей и средств, как можно было видеть, не произвольна и не беспредельна, она имеет свои границы.

К третьей группе норм, регламентирующих отношения социального работника к клиентам, можно отнести нормы-указания, как предъявление требований, положенных в основу профессиональной деятельности, а именно:

● социальный работник должен в качестве своей стратегической задачи «обеспечивать субъективную позицию самого клиента»;

- социальный работник должен уважать достоинство личности клиента;
- социальный работник должен иметь четкую программу действий по оказанию помощи клиентам, оповещая клиента о его правах, ответственности, возможности риска;
- социальный работник должен, при возникновении затруднений в работе, учитывать советы коллег;
- социальный работник должен завершить профессиональные отношения с клиентом, когда они не служат интересам клиента, не принимая ценных подарков от него.

### *Контрольные вопросы для самопроверки*

1. Что понимается под термином «деонтология»?
2. Что представляет собой профессиональный долг?
3. Охарактеризуйте понятие «деонтология социальной работы».
4. Перечислите принципы деонтологии социальной работы.
5. В чем проявляется долг и ответственность социального работника перед обществом и государством?
6. Из каких составляющих складывается деятельность социальных работников, способствующая развитию авторитета профессии?
7. Какие принципы должны быть соблюдены для успешной работы в единой команде, в коллективе?
8. Назовите нормы «абсолютного запрета» в социальной работе.
9. Какие нормы-указания регламентируют отношения социального работника к клиентам?

### **Литература**

29. Махова, Н.П. и др. Профессионально-этические основы социальной работы: Учебное пособие/ Н.П. Махова, В.А. Филатов. - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003.
30. Медведева, Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2007.
31. Основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебное пособие для вузов/ Н. Ф. Басов [и др.]. - 4-е изд., стер.. - М.: Академия, 2008.
32. Павленок, П. Д. и др. Введение в специальность. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано Мин. образования/ П. Д. Павленок, Е. В. Куканова, В. К. Шаповалов. - М.: ИНФРА-М ; М.: Форум, 2007.
33. Социальная работа: учебное пособие для вузов/ ред. Н. Ф. Басов. - М.: Дашков и К, 2009.
34. Холостова, Е. И. Социальная политика и социальная работа: учебное пособие для вузов/ Е. И. Холостова. - 3-е изд.. - М.: Дашков и К, 2009. -
35. Холостова, Е. И. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано методсоветом по направлению/ Е. И. Холостова. - 7-е изд.. - М.: Дашков и К, 2010.



## Тема 7. ЭТИЧЕСКИЕ ДИЛЕММЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

### Целевая установка:

● раскрыть сущность и содержание основных этических дилемм социальной работы, определить способы их решения.

### После изучения данной темы слушатели смогут:

- объяснить значение понятия «дилемма» и истоки почвления различных этических дилемм с социальной работе;
- назвать и охарактеризовать основные этические дилеммы социальной работы;
- наметить перспективы решения этических дилемм в свете возможных изменений в практике социальной работы.

### В лекции рассматриваются следующие вопросы:

7.1. Этическая дилемма как одна из основных проблем в социальной работе

7.2. Содержание и основные характерные особенности этических дилемм в социальной работе

7.3. Перспективы решения этических дилемм и направления развития социальной работы

Контрольные вопросы для самопроверки

### 7.1. Этическая дилемма как одна из основных проблем в социальной работе

В практике социальной работы зачастую могут возникать различные этические дилеммы. Поэтому необходимо изучить содержание и основные характерные особенности этических дилемм в социальной работе.

Слово дилемма с греческого языка означает суждение или умозаключение, содержащее два исключаяющих друг друга положения, из которых необходимо выбрать одно. В нашем случае имеется в виду переносное употребление этого слова, означающее необходимость выбора из двух возможностей.

*Дилемма* – это выбор между двумя одинаковыми, равноценными возможностями. В логике дилемма – это суждение; это особый случай условно-разделительного силлогизма, в число посылок которого входят два условных суждения и разделительное или следствия условных суждений.

Социальная работа – это профессиональная деятельность, в которой нередко возникают этические проблемы, и ответственность за их разрешение лежит на социальном работнике. Избежать при этом возникновения этических проблем практически невозможно из-за того, что объектом и субъектом социальной работы является человек, а

сама деятельность направлена на удовлетворение тех или иных базовых потребностей людей в ситуациях непосредственного общения.

Эффективность социальной работы во многом зависит от социального работника, его знаний, опыта, личностных качеств. Однако профессиональная ответственность специалиста определяется не им самим, а ценностями и этическими принципами, принятыми, профессиональными организациями – Ассоциациями социальных работников. Ценности и этические принципы социальной работы отражены в этическом кодексе профессии, который служит ориентиром практической деятельности.

Как правило, этические нормы и принципы являются основными и принимаются всем обществом, но каждый человек, в силу своей индивидуальности, имеет свои критерии по выполнению или невыполнению тех или иных этических норм. Социальные работники не являются исключением и часто действуют и принимают решения исходя из своих жизненных принципов.

Для того, чтобы урегулировать и свести к единому целому профессиональные этические нормы и принципы, которыми должен руководствоваться социальный работник, в области социальной работы принято, как было указано ранее, несколько этических кодексов различными национальными ассоциациями. Главная цель этих кодексов состоит в том, чтобы определить безусловные принципы работы в интересах защиты клиента.

К основным *принципам этики социальной работы* относятся следующие:

- 🌈 каждый человек имеет право на самореализацию и обязанность вносить свой вклад в благосостояние общества; в своей деятельности социальный работник руководствуется принципом социальной справедливости; социальный работник уважает основные права человека и действует в соответствии с Декларацией прав человека ООН и другими международными конвенциями в этой области;
- 🌈 социальные работники обязаны все свои знания и навыки направлять на оказание помощи отдельным людям, группам, сообществам в их развитии, а так же на разрешение конфликтов между личностью и обществом; социальный работник оказывает помощь каждому, кто в ней нуждается;
- 🌈 социальный работник соблюдает принцип личной неприкосновенности, конфиденциальности и ответственного использования информации в своей деятельности; клиенты поощряются к участию в совместной работе и должны предупреждаться о риске и выгодах предполагаемого курса действий;
- 🌈 социальному работнику следует свести до минимума применение правового принуждения при решении вопросов клиента; социальная работа несовместима с прямой или косвенной поддержкой индивидов, властных структур, использующих терроризм, пытки и др. действия, направленные на угнетение людей;
- 🌈 социальные работники придерживаются этического кодекса, принятого их профессиональной ассоциацией.

Даже из этого небольшого перечня принципов, изложенных в кодексе, видно, что одни из них более абстрактные, идеалистические, относящиеся к социальной справедливости и

общественному благополучию. Они указывают социальному работнику, к чему следует стремиться. Другие принципы устанавливают специфические правила, с помощью которых социальные работники, как ожидается, будут исполнять свои задачи, причем нарушение этих правил дает основание для подачи формальной жалобы. Кроме того, кодекс вооружает социальных работников такими этическими принципами, которые помогают решать этические дилеммы, встречающиеся на практике. Этой проблеме в последние годы социальные работники уделяют серьезное внимание.

На практике социальным работникам приходится сталкиваться с разнообразными этическими проблемами и дилеммами вследствие их обязательств по отношению к клиентам, коллегам, собственной профессии, обществу в целом. Эти проблемы нередко расплывчаты, неопределенны и порождают неуверенность, стремление не замечать и уклоняться от них. Легко на словах, абстрактно придерживаться величественных ценностей, изложенных в монографиях и учебниках, и таким образом проявлять свою ответственность. Но применять для руководства в повседневной работе такие, например, абстрактные ценности, как самоопределение или суверенность личности клиента не только трудно, но подчас и опасно, если они вызывают у социального работника ложное чувство самоуспокоенности, в то время как клиент не в состоянии адекватно их реализовать.

Большинство затруднений для социального работника обусловлено **необходимостью выбора между двумя или более противоречивыми обязательствами**. Например, многие национальные этические кодексы и уставы социальной работы требуют от социальных работников не участвовать в действиях, нарушающих или уменьшающих гражданские или юридические права клиентов. В то же время они должны соблюдать свои обязательства перед организацией-работодателем. Совершенно реальна ситуация, когда эти два принципа вступают в противоречие друг с другом, если политика учреждения, которому переданы права, приводит к нарушению гражданских прав клиентов, например, в силу финансовых интересов или корысти в случае «распределения» гуманитарной помощи.

Проблемные области и этические дилеммы далеко не всегда являются общими для разных стран из-за различий в культуре и государственном управлении. Каждая национальная ассоциация социальных работников должна поощрять дискуссии с целью выяснения важнейших вопросов и проблем, характерных для данной страны.

## **7.2. Содержание и основные характерные особенности этических дилемм в социальной работе**

Наиболее часто встречаются следующие дилеммы:

- расхождение личных и профессиональных ценностей социального работника;
- несовпадение мнений социального работника и других участников социального действия о законодательной системе;
- несоответствие этнокультурных традиций социального работника и клиента;
- различие религиозных взглядов социального работника и потребителя услуг.

Подобные дилеммы могут привести к серьезным трудностям. Довольно часто возникают этические дилеммы, связанные с конфиденциальностью и интересами общества;

необходимостью говорить правду и интересами клиента; патернализмом и самоопределением; обязательством придерживаться законов и защитой клиента; коллегиальностью и “доносительством”; принципом равенства и неравным распределением ограниченных ресурсов.

Определенный конфликт заложен уже в базовых ценностях, на которые ориентируется социальная работа. Например, **принцип свободного самоопределения**: социальный работник должен стремиться к обеспечению максимальной свободы выбора, ибо только при таком условии клиент способен ощутить себя счастливым. Но свобода не может быть абсолютной, т.к. человек не может полностью игнорировать интересы других людей. Свобода действий каждого человека реально ограничивается его обязательствами перед другими людьми, его социальной ответственностью.

Дилемма **соотношения интересов индивида и общества**. С одной стороны, социальные работники ответственны перед своими клиентами, с другой – стоят на страже интересов общества в целом и осуществляют функцию социального контроля. Они являются проводниками социальной политики государства. И в этой двойственной функции содержится опасность перегибов. Для рядового социального работника такое положение служит источником внутренних конфликтов, связанных с ощущением себя «двойным агентом».

Еще одна проблема, связанная с характером взаимоотношений профессионала с клиентом - это **проблема манипуляции**. Социальный работник исходит из своего понимания блага клиента, его окружающих и общества в целом, которое клиент может не разделять. Насколько правомерно навязывать свою волю клиенту? Ведь это противоречит свободе выбора. Явная манипуляция идет вразрез с базовыми принципами профессии, хотя и более тонкие и завуалированные формы манипуляции все же неизбежны, и здесь кроется еще один источник морально-этических проблем.

**Двусмысленность и неуверенность**. В практике социальной работы могут возникать двусмысленные ситуации, когда из-за этических соображений сложно принять решение и сделать выбор между ценностями и целями. Это вызвано тем, что условия, в которых действует социальный работник, не всегда можно контролировать, а результат не всегда предсказуем. Вмешательство в одинаковые, на первый взгляд, ситуации может привести в одном случае к положительному результату, а в другом - к отрицательному.

**Конфликт обязанностей и ожиданий**. Между различными ролями, которые играет один и тот же человек (социальный работник), возникает конфликт различных ожиданий.

Можно выделить *группу этических дилемм, которые рано или поздно возникают в практической социальной работе в любом обществе* и к преодолению которых в силу предупреждающей ответственности следует быть подготовленными:

1. **Независимость и манипулирование.** Для социального работника, который рассматривает независимость человека как одну из базовых ценностей, всякое управление его поведением выглядит как манипулирование и, следовательно, как разрушение самой сущности гуманизма. Там, где можно решить проблемы без манипулирования волей человека, вопрос о ценностях не стоит. Но если такое решение невозможно без хотя бы незначительного воздействия или навязывания ценностей, а цель заманчива и реальна, социальный работник сталкивается с этической дилеммой.

Например, настаивая на том, что человек должен не мириться с обстоятельствами, а стремиться их изменять, что надо рационально использовать достоверные знания и планировать свое будущее, социальный работник не может быть уверен, будто бытие станет совершеннее благодаря его усилиям. Не может он быть уверен, что данная ситуация и не ухудшится от его вмешательства.

Имея дело с пессимистически настроенными людьми, социальные работники нередко используют такие выражения, как «безразличие и сопротивляемость клиента», «помощь в осознании клиентом его ситуации и необходимости ее преодоления», «помощь человеку в развитии его сопротивляемости трудностям» и др. Однако в известном смысле эти выражения – лишь эвфемизмы стремления внедрить в сознание людей ценности самого социального работника и его веры в успех перемен, что, вероятно, должно рассматриваться как форма манипуляции.

В этих и других подобных ситуациях неясным является вопрос о пределах независимости человека от воли социального работника, о праве клиента на принятие решения и обязанности социального работника определять, в каких рамках он может предоставить это право клиенту. Поэтому в социальной работе необходимо ограничивать возможности манипулирования сознанием и поведением, с тем, чтобы ориентировать клиента на идентификацию собственных ценностей и соотнесение с ними своих поступков. Когда в центре внимания клиента находятся его собственные ценности, потенциал манипулирования снижается. Для этого надо развивать способности клиента делать осознанный и целенаправленный выбор ценностей и нести ответственность за этот выбор.

2. **Патернализм и самоопределение.** Одна из ключевых ценностей социальной работы – благополучие клиентов – актуализирует проблему патернализма. Патерналистская парадигма предполагает опекунскую модель отношений социального работника и клиента, «ведение» последнего, допускает вмешательство в его желания или свободу для его же собственного блага. В интересах клиента, защиты его от самого себя патернализм считает возможным ограничивать саморазрушительные действия клиента, обязывать его принимать услуги против желания или принудительно, признает право социального работника утаивать информацию или предоставлять дезинформацию и т.п.

Подобная практика воспринимается неоднозначно и вызывает споры о пределах допустимости патернализма. С одной стороны, считается возможным предоставить клиенту право на определенные формы саморазрушительного и рискованного поведения, с другой – социальные работники ответственны за защиту клиентов от них самих в случае их неадекватного восприятия мира и действий. Эта этическая дилемма относится к самоопределению клиентов и их способности осознать свое положение и принять оптимальное решение.

В современном мире патерналистская модель социальной работы постепенно – на Западе быстрее, в России значительно медленнее – утрачивает свои позиции. Укрепляется принцип информированного согласия, превращающий клиента из пассивного получателя благ и объекта для манипуляций в партнера. Это означает совместное принятие социальным работником и клиентом решения о помощи и признание того факта, что обе стороны вносят нечто существенное во взаимоприемлемый и эффективный характер сотрудничества. В самом деле, только клиент знает свои ценности, которые приобретают решающее значение при оценке ожидаемых результатов помощи. Большинство людей заинтересовано в том, чтобы самостоятельно принимать решения, влияющие на их жизнь.

Самоопределение человека есть одна из высших ценностей, и социальная работа не должна являться исключением.

3. **Необходимость говорить правду.** Эта дилемма близка с предыдущей и состоит в том, что, с одной стороны, не подвергается сомнению законное право клиентов на получение достоверной информации об их состоянии и благополучии, и считается, что нельзя отказывать им в правдивой информации или предоставлять дезинформацию. С другой стороны, в отдельных случаях представляется этически оправданным и даже необходимым скрыть правду от клиентов или «снабдить» их дезинформацией («спасительной ложью») для их же пользы.

В западной практике социальной работы преобладает первая позиция, в российской – пока вторая. В сочетании с низкой правовой культурой акцент на возможности обмана, хотя бы и «спасительного», представляет собой размывание нравственных ценностей и профессиональной этики, а также реальную почву не только для нарушений закона, но и для криминализации отношений «социальный работник – клиент».

4. **Конфиденциальность и частный характер сообщений.** Во всех национальных этических кодексах и уставах содержится положение о том, что социальный работник, уважая личность и достоинство клиента, должен сохранять полученную от него информацию строго конфиденциально. Информация, используемая в одном случае, не должна быть применена для других целей без соответствующих санкций. Хотя это справедливо почти всегда, в отдельных случаях социальные работники вынуждены рассматривать возможность раскрытия конфиденциальной информации, например перед лицом угрозы со стороны клиента третьему лицу. Отсюда возникает необходимость информировать клиента о границах конфиденциальности в конкретной ситуации, о целях получения информации и ее пользования и одновременно получить согласие клиента, например, на печатание, запись разговора, участие третьего лица.

Масштабная компьютеризация всех сфер социума, возможность доступа к информации через электронные средства также ставят проблему конфиденциальности.

Хотя профессиональная этика предусматривает возможность раскрытия конфиденциальных сведений, не существует согласия в том, при каких именно условиях допустимо это раскрытие. Считается, что побудить к этому могут чрезвычайные обстоятельства. На наш взгляд, отсутствие ясности в этом вопросе влечет необходимость более глубокого обсуждения моральных оснований проблемы. Кроме того, при определенных обстоятельствах рассматриваемую дилемму можно квалифицировать не только как ценностно-этическую, но и как этико-юридическую.

5. **Коллегиальность и доносительство.** Подчас социальные работники вынужденно или сознательно преступают закон или нарушают правила учреждений, в которых работают. В этом случае они ставят перед моральным выбором своих коллег, которые узнали об этих нарушениях. На одной чаше весов находятся нормы профессиональной этики, на другой – профессиональная лояльность и солидарность, чувство дружбы, репутация, угроза собственному положению.

Бремя и сложность подобного выбора побуждают социальных работников опасаться выявлять и делать предметом гласности правонарушения в своей профессии. Поэтому те из них, кто получил информацию и доказательства этически или юридически неправомερных действий своих коллег, вынуждены тщательно взвешивать свои действия ввиду своих обязательств по отношению к профессии, клиентам, коллегам, организации, своему будущему.

6. **Законы и благополучие клиента.** Законодательство не может предусмотреть все многообразие социальной жизни, поэтому подчас благополучие клиента вступает с ним в противоречие. В ряде случаев следование букве закона способно причинить вред клиенту, что ставит социальных работников перед сложным выбором. Некоторые из них считают допустимыми любые действия с целью защиты интересов клиента, даже если они нарушают закон или другие этические нормы; большинство же социальных работников

выбирает закон. В России нередко приоритет отдается нравственным решениям. Как и в случае с другими дилеммами, простых ответов здесь нет.

7. *Личные и профессиональные ценности.* В основе еще одной группы этических дилемм лежит конфликт между личными и профессиональными ценностями социального работника. Например, являясь противником аборт, социальный работник может испытывать сложности при обсуждении данной проблемы с беременной молодой девушкой. Другой пример. Пациент отказывается от приема медицинских препаратов по религиозным причинам. Социальный работник, уверенный в улучшении здоровья пациента медицинскими препаратами. Задумается, стоит ли его убеждать в этом, так как помнит о защите права клиента на самоопределение. Он может быть не согласен с клиентом по политическим, религиозным, нравственным и иным мотивам, но обязан исполнить профессиональный долг. Мнения социальных работников о том, каким ценностям отдать приоритет, далеко не всегда совпадают. В каждом случае социальный работник должен соотнести обязательства перед клиентом, профессией, организацией, коллегами, третьими лицами, самим собой. Здесь необходимо также понимать природу воздействия субъективных ценностей на осознание проблем другого, в частности клиента.

8. *Принцип равенства и неравное распределение ограниченных ресурсов.* Данная проблема стала актуальной в наши дни. К дефицитным, или ограниченным ресурсам относятся запасы продовольствия, жилье, денежные фонды для реализации программ. Распределение этих ресурсов происходит с учетом принципа равенства или предоставления клиентам равных возможностей при обращении за помощью. В распределении учитывается потребность в той или иной помощи, однако, предпочтение может отдаваться людям, в большей степени пострадавшим от несправедливости или дискриминации.

### **7.3. Перспективы решения этических дилемм и направления развития социальной работы**

Указанные этические проблемы социальной работы требуют выработки способов их разрешения. В теоретическом плане в истории философии, этики и религии за многие сотни лет было предложено немало теорий и идей, касающихся моральных противоречий. Многие из них могут быть основой решений этических проблем и в социальной работе, хотя последние имеют свои особенности в силу специфики не только профессии и времени, но и каждой страны, к которой это относится.

В известной мере ситуация облегчается тем, что аналогичные проблемы разрабатываются и в других областях человеческой активности – науке, технике, медицине, педагогике, психологии и др. На стыке биомедицины и этики даже возникла биоэтика как исследовательское направление междисциплинарного характера. Выработанные здесь решения могут быть полезными для социальной работы.

Этические кодексы, в которых социальные работники стремятся найти ответы, не всегда способны удовлетворить их запросы, поскольку, во-первых, составлены в общих терминах и с довольно высокой степенью абстракции, а во-вторых, содержат принципы, которые в ряде случаев противоречивы и сами представляют этическую дилемму.

Дискуссий по поводу этических противоречий в социальной работе было много, но лишь в 70-х гг. им стало уделяться пристальное внимание.

Профессия социальная работа развивается и изменения, которые в ней происходят без сомнения вызовут новые этические проблемы и вопросы. Например, развитие компьютерной технологии продолжает ставить трудные вопросы относительно частного характера и конфиденциальности сообщений. С развитием медицины встанут вопросы о праве жить и праве умереть.

Кроме того, сыграют определенную роль сдвиги в занятости социальных работников. Как было отмечено выше, в последние десятилетия все большее число социальных работников за рубежом посвящают себя психологической сфере, причем, многие в порядке частной практики. Число социальных работников в центрах общественной помощи сокращается. Это ставит сложные вопросы о назначении социальной работы и ее ценностях, о том, какая часть ресурсов должна быть отдана клиническим проблемам, а какая – проблемам организации и защиты уязвимых слоев; сколько внимания должно уделяться людям с недостаточными финансовыми средствами и людям с достаточными ресурсами или обеспеченными страховкой для уплаты за услуги?

Также создаются новые сферы деятельности и в связи с этим возникают новые этические вопросы и проблемы ценностей. Например, вследствие существенного увеличения специализированной частной практики, по-видимому, появятся вопросы относительно этики рекламирования, некорректной практики, несовпадения гонораров и компетенции. В любом случае рассмотренная проблематика подтверждает, что в динамичном мире перманентной переоценки ценностей и «борьбы богов», продолжения традиций и рождения новой картины мира ни одна человеческая «система» мышления и ценностей, включая религиозную и основывающуюся на светских гуманистических принципах, не может претендовать на воплощение полной истины, подлинной «святости» и совершенства.

Это относится и к социальной работе во всех ее содержательных и национальных формах, ее духовно-нравственным парадигмам и ориентирам, Главная миссия социальной работы – помочь человеку быть человеком, обрести чувство солидарности с другими людьми и разделить ответственность за их судьбу. Это и есть этика солидарности, преодолевающая отчуждение и разъединение людей в этом мире.

### ***Контрольные вопросы для самопроверки***

1. Что такое «дилемма»?
2. Назовите основные принципы этики социальной работы.
3. Чем объясняется наличие множества этических дилемм в практике социальной работы?
4. Какие этические дилеммы встречаются наиболее часто?
5. Охарактеризуйте дилемму «независимость и манипулирование».
6. Какие могут возникнуть у социального работника этические проблемы из-за необходимости говорить правду?



7. Как вступают в конфликт личные и профессиональные ценности социального работника?

8. Могут ли этические кодексы социальной работы стать источником решения дилемм?

## **Литература**

28. Голубева, Г. А. Этика: Учебник для вузов/ Г. А. Голубева; Моск. акад. экономики и права. - М.: Экзамен, 2005.

29. Кемеров, В. Е. Социальная философия: Учебник для вузов/ В. Е. Кемеров. - М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2004.

30. Кибанов, А. Я. и др. Этика деловых отношений: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, ВА. Г. Коновалова ; ред. А. Я. Кибанов; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М , 2007.

31. Кондратьева, Я. В. Этикет и протокол для служащих муниципальных образований [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Я. В. Кондратьева; С.-Петерб. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.

32. Павленок, П. Д. и др. Введение в специальность. Социальная работа: учебное пособие для вузов: рекомендовано Мин. образования/ П. Д. Павленок, Е. В. Куканова, В. К. Шаповалов. - М.: ИНФРА-М ; М.: Форум, 2007.

33. Социальная работа: учебное пособие для вузов/ ред. Н. Ф. Басов. - М.: Дашков и К, 2009.

34. Холостова, Е. И. Социальная политика и социальная работа: учебное пособие для вузов/ Е. И. Холостова. - 3-е изд.. - М.: Дашков и К, 2009. -

## Тема 8. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИОГРАММЕ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

### Целевая установка:

- раскрыть сущность профессиограммы социального работника,
- изучить требования к ее содержанию, а также критерии профессиональной пригодности социальных работников.

### После изучения данной темы слушатели смогут:

- назвать профессионально-этические требования к профессиограмме социального работника;
- охарактеризовать основные функции социальной работы;
- объяснить критерии профессиональной пригодности.

### В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 8.1. Профессионально-этические требования к профессиограмме социального работника
- 8.2. Профессиональная готовность личности к социальной работе
- 8.3. Основные функции социальной работы
- 8.4. Критерии профессиональной пригодности
- 8.5. Квалификационные требования к профессии социального работника

### Контрольные вопросы для самопроверки

#### 8.1. Профессионально-этические требования к профессиограмме социального работника

Социальная работа предъявляет повышенные требования к личностным качествам социального работника. Профессиональная деятельность социального работника многопланова. Существуют следующие *направления его деятельности*:

- 1) социальный работник изучает личностные особенности своих клиентов, условия, в которых они живут. Это позволяет осуществить так называемый «социальный диагноз»;
- 2) социальный работник прогнозирует поведение клиентов, события, которые могут произойти;
- 3) социальный работник проводит мероприятия различной направленности (психологические, юридические и пр.) с тем, чтобы клиенты могли избежать нежелательных социальных, психологических и др. проблем;
- 4) социальный работник оказывает различного рода консультирования, способствует социальной адаптации и реабилитации клиентов;

- 5) социальный работник, выявляя интересы клиентов в различных видах деятельности, оказывает им психолого-педагогическую и организационную помощь в реализации их интересов;
- 6) социальный работник способствует оказанию материальной помощи различным категориям клиентов;
- 7) социальный работник участвует в организации служб социальной защиты населения, привлекая к этому различные учреждения и организации.

В соответствии с направлениями деятельности к социальному работнику предъявляются особые требования со стороны профессии. Они находят выражение в так называемой профессиограмме специалиста по социальной работе, разработка вариантов которой ведется с начала 90-х годов XX века.

**Профессиограмма** (от лат. Professio – специальность, Gramma – запись) – описание особенностей конкретной профессии, раскрывающее специфику профессионального труда и требований, которые предъявляются к человеку. Различают два вида профессиограмм: профессиокарты и полные профессиограммы.

Под **профессиограммой социального работника** понимают совокупность психологических, социокультурных, нравственных качеств, профессиональных знаний и умений, характеризующих его как специалиста своего дела.

Е. Ярская-Смирнова включает в нее следующие **требования к социальному работнику**:

- ✦ быть профессионально подготовленным;
- ✦ быть эрудированным человеком в области культуры, политики, экономического и социального развития общества;
- ✦ уметь предвидеть последствия своих действий, твердо проводить в жизнь ценности своей профессии;
- ✦ иметь навыки коммуникативного общения, например, уметь правильно общаться с трудными подростками, инвалидами, пожилыми людьми;
- ✦ иметь профессиональный такт, соблюдать профессиональную тайну, быть деликатным в вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни клиента;
- ✦ уметь принимать решение в трудных ситуациях;
- ✦ обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым в любых условиях выполнять профессиональный долг, не теряя доброжелательности и самообладания.

Перечисленные выше требования, предъявляемые к социальному работнику, указывают на значимость в профессиональной деятельности его личностных качеств. Личность обладает разноплановыми психологическими, социально-психологическими, религиозными, эстетическими, нравственными и другими духовными качествами, и каждая из перечисленных групп качеств может рассматриваться как основание для построения относительно самостоятельной типологии личности.

В этом смысле можно говорить о моральном типе личности и попытаться выявить **профессионально-этические требования** к профиограмме социального работника.

На основе моральных оценок личностей подразделяют на добрых и злых, милосердных и жестоких, честных и лживых, ответственных и безответственных, совестливых и бессовестных, принципиальных и беспринципных и т. д. Безусловно, эти противопоставления бывают полезными не только в повседневном общении, но имеют значение для первоначального и самого поверхностного подхода к определению необходимых нравственных качеств социальных работников. В виду особенностей этой «помогающей» профессии, ее гуманистической сущности, только качества, имеющие положительную значимость (добрый, милосердный, честный, ответственный и пр.) могут не противоречить системе ценностей социальной работы.

Все это позволяет утверждать, что не каждый человек пригоден для социальной работы. Это необходимо учитывать при выборе профессии социального работника. Изучение профессиональной ориентации молодежи свидетельствует о том, что выбор профессии социального работника диктуется часто соображениями, не связанными с моральными критериями. На профессиональный выбор могут оказывать влияние и случайные факторы, обусловленные, например, делением профессий на «важные» и «не важные», «перспективные» и «не перспективные» в массовом сознании. Это, безусловно, имеет негативное значение, так как в профессию могут приходить люди, не имеющие соответствующих для данного вида деятельности нравственных качеств.

## **8.2. Профессиональная готовность личности к социальной работе**

Исследователи выделяют **три базисных компонента профессиональной готовности личности к социальной работе**:

1. личностные качества;
2. компетентность, включающая профессиональные знания, умения и качества;
3. коммуникативные умения, способности.

О требованиях к личностным качествам специалиста пойдет речь далее. Для начала рассмотрим два последних показателя. Они детализируются в целом ряде профессиональных умений и навыков:

1. обеспечение допустимого и целесообразного посредничества между личностью с одной стороны, и обществом, его социальными институтами, государственными структурами – с другой стороны;
2. принятие человека (клиента) таким, каков он есть, со сложившимися потребностями, интересами, мировоззрением, привычками и т.д., положительная установка на клиента;
3. выявление личностного потенциала клиента, стимуляция и побуждение его к действию, к инициативе, творчеству;
4. восстановление социальных связей человека с микросредой и обществом;
5. предотвращение, устранение и смягчение личных и общественных конфликтов;
6. умение вычленять проблемы клиента, диагностировать их;

7. определение характера требуемой защиты клиента, осуществление “адресной” поддержки и помощи;
8. установление равнопартнерских отношений с клиентом, умение гибко и адекватно менять ролевые и позиционные отношения;
9. владение культурой делового и межличностного контакта и общения, умение и готовность понять другого, оказать ему помощь и поддержку.

Специфика профессиональной деятельности в области социальной работы такова, что в основе этой деятельности должна быть потребность помочь людям, облегчить их существование, поддержать чувство собственного достоинства человека и развивать его личную и социальную ответственность. Поскольку специалисту по социальной работе, как и врачу, приходится иметь с социальными болезнями, работать с человеком, принцип: “Не навреди!” так же важен в его работе.

В основе *личностной характеристики*, по мнению специалистов, лежит критерий способности функционировать в социальной среде, в сфере межличностных отношений, в системе “человек – человек”. Профессионал, занимающийся социальной работой, находится в гуще социальной жизни, несет тяжесть огромной ответственности как за конкретного человека, так и за состояние сообщества, в котором он работает, и общества в целом. При этом социальные условия и состояние общества влияют не только на характер проблем, которые призван решать в своей деятельности специалист, но и на его личностные особенности. Он сам не может не испытывать гнет социальных проблем, на себе самом не ощущать потерю идеалов и общественных ориентиров, эрозию личной и социальной ответственности. В то же время он не имеет права умножать и усугублять проблемы своих подопечных собственной беспомощностью, неумением, а иногда и невозможностью в силу особенностей эмоциональной сферы наладить продуктивный межличностный контакт. Поэтому личностные особенности так важны.

Важнейшей характеристикой личности специалиста является его *гуманистический потенциал* – ориентация на человека как на высшую ценность, как “меру всех вещей”.

Второй важной особенностью личности следует считать *положительное самоотношение*, высокую положительную самооценку (высокую степень приятия себя), а также *позитивное ожидаемое отношение* со стороны партнера по личностному взаимодействию.

Третья необходимая личностная черта – *высокая степень адаптированности*. Адаптированность в данном случае проявляется как открытость в общении, способность принять и разделить нормы, ценности и образ жизни другого человека, умение контролировать свое поведение (эмоциональное, речевое и т.д.) в различных жизненных ситуациях и ситуациях общения, способность отстаивать свои убеждения, не идти “на поводу” у партнеров по общению, малая степень внушаемости, конформности, способность создавать и поддерживать эмоциональный комфорт в ситуациях межличностного общения.

*Положительное самоотношение*, ожидание позитивного отношения со стороны другого позволяют специалисту оформить еще одну личностную особенность, проявляющуюся в ситуациях межличностного взаимодействия. Наиболее адекватной, продуктивной позицией субъекта в любой деятельности, осуществляемой в системе “человек – человек”, будет позиция “Я в порядке – ты в порядке”.

Не все нравственные качества, несмотря на их важность, равноценны для того, чтобы считать их личностно-образующими для социального работника. Поэтому моральная типология личности, построенная на противопоставлении «положительные-отрицательные» качества с точки зрения моральной оценки является недостаточной. Как определить специфические нравственные качества, необходимые для социальной работы? Е.И. Холостова среди *важных личностных качеств социальных работников* выделяет следующие моральные качества:

- ✿ гуманистическая направленность личности;
- ✿ личная и социальная ответственность;
- ✿ доброта и справедливость;
- ✿ чувство собственного достоинства и уважение достоинства других людей;
- ✿ готовность понять других и прийти к ним на помощь.

Представляется интересной позиция и Г.П. Медведевой связывать нравственное поведение социального работника с «нравственными и душевными» качествами его личности. Это такие качества, как честность, совесть, объективность, справедливость, тактичность, внимательность и наблюдательность, терпимость, выдержка и самообладание, доброта, любовь к людям, самокритичность, адекватность самооценки, терпение, коммуникабельность, оптимизм, сила воли, эмпатия, стремление к самосовершенствованию, творческое мышление.

Безусловно, некоторые из этих качеств не являются моральными. Они в своей совокупности характеризуют требования к духовному развитию личности, вытекающие из особенностей профессии социального работника. Однако необходимо учитывать, что нравственное развитие человека сопряжено с некоторыми психофизиологическими процессами, происходящими в нем.

Биологические и нравственные факторы развития личности взаимодействуют по принципу прямой и обратной связи. Так, внимание как психический процесс, эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, настойчивость и др.), психические состояния (апатия, стресс, депрессия и др.) могут либо облегчать, либо затруднять реализацию нравственной программы поведения.

Широко известны случаи, когда моральные поступки осуществлялись только усилиями воли. Моральное сознание, в свою очередь, определяет направленность воли, являясь мощным фактором саморегуляции (самовоспитания) человека. Наличие прямой и обратной связи характерно не только для психофизического и нравственного развития личности. Аналогичная связь существует между интеллектуальным и нравственным развитием человека. Интеллектуальное развитие человека не тождественно нравственному, однако моральные качества личности формируются, благодаря усвоению ею моральных ценностей.

### 8.3. Основные функции социальной работы

Поле деятельности специалиста по социальной работе обширно. Уже в силу этого она является многофункциональной. Специалисты выделяют следующие основные функции:

✿ **Диагностическая** – изучение особенностей личности клиента, семьи, группы лиц, степени и направленности влияния микросреды, постановка социального диагноза. Специалист по СР определяет степень необходимости и достаточности социальной помощи для конкретного клиента, выявляет социальные и личностные ресурсы, которые могут быть использованы в целях улучшения его жизненной ситуации. В диагностической процедуре можно условно выделить 2 взаимосвязанных и взаимозависимых блока: диагностику социальной среды клиента и диагностику личности клиента. При этом первый блок направлен преимущественно на выявление социальных ресурсов, оптимизирующих ситуацию, и деструктивных факторов, «проблемных точек» среды, вызывающих ухудшение ситуации; второй блок направлен на выявление личностных ресурсов клиента.

Полученная при этом информация в целом позволяет ответить на вопрос о соотношении активности клиента и специалиста в совместной деятельности, направленной на помощь в трудной жизненной ситуации. При организации взаимодействия с клиентом специалист стремится не брать на себя решение его проблем, а мобилизовать личностные ресурсы клиента, сделав стимулирование процесса самопомощи основным направлением работы. Для этого необходимо ответить на вопрос: каковы реальные возможности клиента? Необоснованно полагаясь на отсутствующие или недостаточно развитые личностные ресурсы клиента, специалист может спровоцировать развитие ситуации, в которой клиент не сможет самостоятельно преодолеть трудности, что повлечет за собой неуверенность, тревожность и даже негативистские тенденции восприятия работы со специалистом.

✿ **Прогностическая** – программирование, прогнозирование, проектирование процесса социального развития конкретного индивида, семьи, микросоциума, деятельности различных институтов, участвующих в социальном формировании личности. Реализуется на уровне практической работы с клиентами и на административно-управленческом уровне. В обоих случаях при реализации прогностической функции специалист использует результаты проведенной социальной диагностики. В технологическом алгоритме эти уровни связаны последовательно. На основании поставленного социального диагноза специалист определяет потенциалы оптимизации наличной ситуации, степень вероятности позитивного решения проблем, а также качественный уровень ожидаемого результата.

✿ **Предупредительно-профилактическая (превентивная) и социально-терапевтическая** - приведение в действие социально-правовых, юридических, психологических и других механизмов предупреждения и преодоления негативных явлений, оказание необходимой помощи нуждающимся, обеспечение защиты прав семьи, женщин, подростков, детей, молодежи, пенсионеров, инвалидов и др. в обществе;

✿ **Организационно-коммуникативная** – содействие включению общественности, специалистов различных ведомств, учреждений и организаций в социальную службу, привлечение их к оказанию различных видов помощи конкретному человеку семье, группе лиц, сбор информации и налаживание взаимодействия между различными социальными институтами в их работе с клиентами;

✿ **Охранно-защитная** - использование всего арсенала правовых норм для защиты прав и интересов клиента, содействия в применении мер государственного принуждения и реализации юридической ответственности в отношении лиц, допускающих противоправные воздействия на клиента;

- ✿ **Социально-медицинская** – организация работы по планированию семьи, формированию общественного отношения к репродуктивному и сексуальному поведению, содействие подготовке молодежи к семейной жизни, овладению основами оказания первой медицинской помощи, культуры питания, санитарно-гигиенических правил, правил безопасности жизнедеятельности;
- ✿ **Социально-педагогическая** – выявление интересов и потребностей семей, отдельных лиц и их групп в различных видах деятельности: культурно-досуговой, спортивно-оздоровительной, технического и художественного творчества, семейного туризма и т.д., привлечение к этой работе различных учреждений, организаций, общественно-творческих союзов, специалистов, тренеров, организаторов культурно-досуговой деятельности;
- ✿ **Организаторская** – организация той или иной деятельности, влияние на содержание досуга, помощь в трудоустройстве, профессиональной ориентации и адаптации, координация деятельности различного рода объединений и клубов, работа по взаимодействию клиента, семьи, группы лиц с медицинскими, образовательными, культурными, спортивными, правовыми учреждениями, обществами и благотворительными организациями;
- ✿ **Социально-бытовая** – содействие в получении нуждающимися клиентами и семьями материальной и другой помощи, улучшении их жилищных условий;
- ✿ **Психологическая** – обеспечение допустимого и целесообразного вмешательства в дела клиента, семьи, в процесс социализации, оказание помощи традиционным институтам воспитания, обеспечение связи между клиентом, семьей и микросредой, личностью и обществом, выполнение роли доверенного лица клиента, семьи.

В соответствии с основными функциями профессии социальный работник должен быть: профессионально подготовленным, эрудированным, уметь предвидеть последствия, иметь навыки коммуникативного общения, иметь профессиональный такт, обладать эмоциональной устойчивостью, уметь принимать решения в трудных ситуациях.

Профессиональная деятельность социального работника характеризуется тремя подходами при решении проблемы:

- 1) Воспитательный – роль учителя, консультанта, эксперта.
- 2) Фасилитативный – роль пособника или помощника, сторонника или посредника в преодолении трудностей и проблем.
- 3) Адвокативный – роль адвоката от имени конкретного клиента или группы клиентов.

#### ***8.4. Критерии профессиональной пригодности***

Совет США по образованию в области социальной работы разработал 10 критериев компетентности социального работника общего профиля:

1. Выявить и оценить ситуацию
2. Оценить проблему
3. Стимулировать индивида
4. Быть посредником
5. Эффективно вмешиваться в решение проблем
6. Способствовать эффективной работе организации
7. Активно участвовать в создании новых систем услуг



8. Оценивать степень вмешательства и достигнутых перемен
9. Профессионально расти
10. Содействовать усовершенствованию услуг.

Вопросы оценки профессиональной пригодности к социальной работе решаются в рамках профессиональной ориентации и профессионального отбора.

**Профессиональная ориентация** – это научно обоснованное распределение людей по различным видам общественной деятельности в связи с потребностями общества в различных профессиях и способностями людей к их замещению. Профессиональная ориентация предусматривает проведение целого ряда мероприятий, среди которых необходимо отметить следующие: профпропаганда, профпросвещение, профконсультация.

В аспекте профориентации может быть предусмотрена также специальная система педагогических воздействий, направленных на активность человека в формировании и совершенствовании психических и физических качеств, предопределяющих успехи в той или иной профессиональной деятельности. Профессиональный отбор - это научно обоснованный допуск людей к какому-либо определенному виду профессионального обучения и деятельности.

В основе принятия экспертного решения в профотборе лежит оценка профессиональной пригодности. **Профессиональная пригодность** – это вероятностная характеристика, отражающая возможности человека в овладении какой-либо профессиональной деятельностью

В профотборе профессиональная пригодность может оцениваться по нескольким критериям: по медицинским показателям, в., т. ч. по показателям физической пригодности; по данным образовательного ценза или конкурсным экзаменам с помощью психологического обследования; с учетом социального отбора, с учетом достигнутого уровня профессиональной адаптации и др. **В процессе отбора** можно выделить **ряд взаимосвязанных этапов**:

1. Социально-психологическое изучение профессии с целью выявления требований к человеку. Такое изучение завершается подробной профессиограммой.
2. Выбор психодиагностических методов исследования, в т.ч. тестов, в наибольшей мере характеризующих профессиональные действия
3. Психодиагностика – психологическое изучение претендентов на овладение профессией; оценка их общего развития, направленность на овладение профессией, степени развития у них качеств, наиболее важных для успехов в овладении профессией, и оценке способности выполнения ими элементов целостной деятельности в различных условиях.
4. Социально-психологический прогноз успешности обучения и последующей деятельности на основе сопоставления сведений о требованиях профессии к человеку и

полученных психодиагностических данных, с акцентом на оценку личностных характеристик; о возможности целенаправленного совершенствования и компенсации профессионально значимых качеств (с учетом времени, отводимого на обучение); вероятности адаптации к профессии; возможности экстремальных воздействий.

В профессиональном отборе большую важность имеет также достаточный объем применяемых методик, позволяющий оценить исследуемые качества под разными ракурсами и на разных уровнях. Приводим некоторые методики и тексты, позволяющие определить пригодность к социальной работе.

## **8.5. Квалификационные требования к профессии социального работника**

### **8.5.1. Профессиограмма:**

#### **1. Общая характеристика профессии**

Оказывает материально-бытовую помощь и морально-правовую поддержку инвалидам, одиноким престарелым людям, многодетным матерям, детям-сиротам, лицам, страдающим тяжкими недугами, алкоголикам и наркоманам, бедствующим гражданам, находящимся в состоянии психической депрессии в связи с экологическими катастрофами, межнациональными конфликтами и войнами, потерей близких, семьи, жилья и т.п. Выявляет граждан, нуждающихся в такой помощи, определяет характер и объем необходимой помощи.

#### **2. Требования к индивидуальным особенностям специалиста**

Порядочность, честность, бескорыстие, целеустремленность, сильная воля, трудолюбие, наблюдательность, эмоционально-волевая устойчивость, социальная интуиция, спокойный и приятный тембр голоса.

#### **3. Медицинские противопоказания**

Работа не рекомендуется людям, страдающим сердечно-сосудистыми, нервно-психическими заболеваниями и другими недугами, снижающими общую работоспособность и уравновешенность в общении, поступках и т.п.

#### **4. Требования к профессиональной подготовке**

Осведомленность в социально-гуманитарных и нравственных вопросах, проявление интереса к вопросам этики, права, социологии, медицины, экономики, профконсультации, трудоустройства.

#### **5. Родственные профессии**

Воспитатель школе-интернате, обслуживающий персонал в больницах, преподаватель.

### **8.5.2. Квалификационная характеристика специалиста по социальной работе (содержится в Приложении 1 к постановлению Госкомтруда СССР от 23 апреля 1991 года № 92).**





#### **1. Общие (базовые) характеристики**

*Должностные обязанности.* Выявляет на предприятии (объединении, организации, учреждении), в курируемом микрорайоне (округе) семьи и отдельных лиц, нуждающихся в социально-медицинской, юридической, психолого-педагогической, материальной и иной помощи, охране нравственного, физического и психического здоровья, и осуществляет их патронаж. Устанавливает причины возникших у них трудностей, конфликтных ситуаций, в том числе по месту работы, учебы и т.д., оказывает им содействие в их разрешении и социальную защиту. Содействует интеграции деятельности различных государственных и общественных организаций и учреждений по оказанию

необходимой социально-экономической помощи населению. Проводит среди населения работу по пропаганде здорового образа жизни, планированию семьи, соблюдению санитарно-гигиенических норм, мер противопожарной защиты, предупреждению бытового и дорожно-транспортного травматизма, правонарушений. Оказывает помощь в семейном воспитании лицам, испытывающим негативное воздействие социального окружения по месту жительства, учебы, работы, трудоустройстве несовершеннолетним, заключении трудовых договоров о работе на дому женщинам, имеющим несовершеннолетних детей, инвалидам, пенсионерам. Проводит психолого-педагогические и юридические консультации по вопросам семьи и брака, воспитательную работу с несовершеннолетними с асоциальным поведением. Выявляет и оказывает содействие детям и взрослым, нуждающимся в опеке и попечительстве, устройстве в лечебные и учебно-воспитательные учреждения, получении материальной, социально-бытовой и иной помощи. Представляет в соответствующие органы материалы и документы для предъявления иска о лишении родительских прав, оформления усыновления, опеки и попечительства. Организует общественную защиту несовершеннолетних правонарушителей, в необходимых случаях выступает в качестве их общественного защитника в суде. Участвует в работе по созданию центров социальной помощи семье, усыновления, попечительства и опеки, социальной реабилитации, приютов, молодежных, подростковых, детских и семейных центров, клубов и ассоциаций, объединений по интересам и т.п. организует и координирует работу по социальной адаптации и реабилитации лиц, вернувшихся из специальных учебно-воспитательных учреждений и мест лишения свободы.

*Должен знать:* постановления, распоряжения, приказы вышестоящих органов, нормативы и другие руководящие материалы по социальной защите населения; психологию; социологию; специфику работы в различной социальной среде; основы общей и семейной педагогики; формы и методы воспитательной работы и просвещения; нормы семейного, трудового и жилищного законодательства, регулирующие охрану материнства и детства, права несовершеннолетних, пенсионеров, инвалидов; основы уголовного и гражданского права; порядок и организацию установления опеки, попечительства, усыновления, лишения родительских прав, направления в специальные учебно-воспитательные учреждения, организацию медико-социальной работы, санитарного просвещения, гигиенического воспитания населения и пропаганды здорового образа жизни; национальные особенности быта и семейного воспитания, народные традиции региона; нормы и правила дорожного движения, охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты; передовой отечественный и зарубежный опыт социальной работы.

*Согласно квалификационным требованиям:*

-  для специалиста по социальной работе высшей категории необходимо высшее образование и стаж работы в должности специалиста по социальной работе 1 категории не менее 3 лет;
-  для специалиста 1 категории – высшее образование, стаж работы в должности специалиста 2 категории не менее 3 лет;
-  для специалиста 2 категории – высшее образование, стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее 3 лет;
-  для специалиста по социальной работе – высшее образование без предъявления требований к стажу.

### **8.5.3. Требования к профессиональной подготовленности специалиста (Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования)**

*В соответствии с квалификационными требованиями специалист должен знать:*

- основные этапы и тенденции становления социальной работы как социального института в России и за рубежом;
- понятия и категории, принципы и закономерности, формы и уровни социальной работы, специфику познания, прогнозирования и проектирования социальной работы;
- сущность, содержание, инструментарий, методы и виды технологий социальной работы в различных сферах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения;
- профессионально-этические, организационно-управленческие и экономические основы и проблемы социальной работы;
- основы психологии, виды и технологии психосоциальной работы;
- основы педагогической теории и деятельности, основные формы и методы социально-педагогической работы в социальных учреждениях и службах;
- основы социальной медицины;
- основы правового обеспечения социальной работы.

*Специалист должен изучить опыт:*

- практической работы в организациях и службах социальной защиты и обслуживания населения в различных формах жизнедеятельности и с различными лицами и группами населения;
- организации и управления в социальных учреждениях и службах;
- получения и обработки информации о системе социальной работы;
- проведения анализа и мониторинга состояния и развития объектов социальной работы;
- участия в исследовательско-аналитической работе соответствующего уровня;
- организации и проведения психосоциальной, социально-педагогической и социально-медицинской работы.

*Специалист должен владеть:*

- основными методами социальной работы с отдельными лицами и различными группами населения;
- основными методами рациональной организации труда, принятия управленческих решений в учреждениях и службах социальной работы;
- методикой координации непосредственной контактной социальной работы, проведения консультационных и профилактических мероприятий с объектами социальной работы;
- методами проведения аналитической, прогнозно-экспертной и мониторинговой работы;
- основными методами психолого-педагогической деятельности;
- методами образовательно-воспитательной работы в социальных учреждениях и службах;
- основными профессиональными технологиями в органах и учреждениях социальной работы.

***Контрольные вопросы для самопроверки***

1. Назовите основные направления деятельности социального работника.
2. Что понимают под профессиограммой и чем характеризуется профессиограмма социального работника?
3. Какие три базисных компонента профессиональной готовности личности к социальной работе вы знаете?
4. Какие важнейшие личностные характеристики специалиста по социальной работе вы можете назвать?
5. Перечислите основные функции специалиста по социальной работе.
6. Какие 10 критериев компетентности социального работника общего профиля разработал Совет США по образованию в области социальной работы?
7. Что такое «профессиональная ориентация»?
8. Что представляет собой профессиональная пригодность?
9. Какие должностные обязанности приводятся в квалификационной характеристике специалиста по социальной работе?
10. Какие квалификационные требования предъявляются к специалистам разной категории?

## **Литература**

35. Иванова, Н. С. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Н. С. Иванова; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2008.
36. Мамонтова, Т. В. Профессиональная этика муниципальных служащих [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Т. В. Мамонтова; Ин-т управления и экономики. - [2-е изд.]. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во Ин-та управления и экономики, 2005.
37. Махова, Н.П. и др. Профессионально-этические основы социальной работы: Учебное пособие/ Н.П. Махова, В.А. Филатов. - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2003.
38. Медведева, Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ Г. П. Медведева. - М.: Академия, 2007.
39. Основы социальной работы: рекомендовано Мин.образования: учебное пособие для вузов/ Н. Ф. Басов [и др.]. - 4-е изд., стер.. - М.: Академия, 2008.

## Тема 9. ЭТИКЕТ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

### Целевая установка:

- раскрыть сущность общего этикета и особенность этикета социального работника.

### После изучения данной темы слушатели смогут:

- назвать основные правила «служебного» этикета;
- объяснить социальные механизмы формирования этикета;
- охарактеризовать профессиональный этикет социального работника.

### В лекции рассматриваются следующие вопросы:

9.1. Понятие об общем этикете

9.2. Социальные механизмы формирования этикета

9.3. Правила «служебного» этикета

9.4. Профессиональный этикет социального работника

### Контрольные вопросы для самопроверки

#### 9.1. Понятие об общем этикете

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является важнейшим фактором, определяющим шансы добиться успехов, облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения и т.д.

Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Владение этикетом способно помочь преуспеть в деле и наоборот, пренебрежение им вполне может разрушить карьеру.

Этикет представляет собой «условный язык», имеющий характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет, с помощью которого можно оценивать человека, судить об уровне его внутренней культуры, его нравственных и интеллектуальных качествах уже по тому, как он входит, как здоровается, каким тоном говорит, какие первые слова произносит.

**Этикет** (от фр. – *etiquette* – ярлык, церемониал, норма обхождения) – это совокупность норм и обычаев, регулирующих внешние формы поведения человека в обществе. В понятие этикета входит совокупность правил, связанных с умением держать себя в обществе, внешней опрятностью, правильностью построения беседы и ведения переписки, грамотностью и ясностью изложения своих мыслей, культурой поведения за столом и в иных ситуациях делового и светского общения.

*Основную функцию* этикета можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения. Различают несколько **видов этикета**:

1. Придворный этикет – строго установленный порядок и формы обхождения при дворах и в светском обществе стран с монархической формой правления.
2. Воинский этикет – свод общепринятых в данной армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их жизни и деятельности в частях, на кораблях и в общественных местах.
3. Дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц в отношениях друг с другом и на различных официальных дипломатических мероприятиях (приемы, визиты, презентации, переговоры, встречи делегаций и т.д.).
4. Общегражданский этикет – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в общении между собой частными лицами данного общества.

Этикет, безусловно, способствовал развитию общей культуры человеческого общения, и в этом его несомненная историческая заслуга.

Исторически этикет возник во дворцах, поэтому был назван дворцовым, или государственным. Придерживаться определенных правил поведения было необходимо для возвеличивания царственных особ (императоров, королей, царей, князей, принцев, герцогов и т. п.), для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания этикета и его выполнения часто зависела не только карьера, но и жизнь человека. Нарушение этикета приводило к вражде между государствами, войнам и т. п.

Естественным образом нормы поведения государей при встречах, развиваясь, дали жизнь дипломатическому этикету, поскольку дипломаты при встречах выражали государственную точку зрения.

Одновременно развивался и воинский этикет, поддерживающий стройность и строгость правил поведения в армии, без чего порядок был просто невозможен.

Появились и другие виды этикета – светский, иногда сейчас называемый общегражданским.

Самый «молодой» из них – деловой этикет.

Конечно, общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Мир становился теснее. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в общественном транспорте и т. д.

Деловой этикет основывается на тех же нравственных **нормах**, что и светский:

- 1) обязательным условием делового общения является вежливость, которая является выражением уважительного отношения к человеку. Проявлять вежливость – означает проявлять доброжелательность. В деловом мире вежливость рассматривается как экономическая категория, содействующая достижению деловых успехов в партнерстве;

- 2) тактичность – это чувство меры, соблюдаемое в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает обида, огорчение, а иногда и раздражение. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних. Уважение к другим – обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами;
- 3) скромность – сдержанность в оценке своих достоинств, знаний и положения в обществе. Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг. Вместе с тем скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью, т.к. это различные категории;
- 4) корректность – это нейтральная, официальная, сдержанная, сухая вежливость. Умение вести себя с ориентацией на общепринятые правила приличия в любых обстоятельствах, в т.ч. в конфликтных;
- 5) благородство – способность совершать бескорыстные поступки, не допускать унижения ради материальной или иной выгоды;
- 6) точность – соответствие слова делу, пунктуальность и ответственность при выполнении взятых обязательств в деловом и светском общении.

Требования современного этикета складывались на протяжении многих столетий истории цивилизации. Правила этикета – результат опыта многих поколений. В основе своей они являются международными, поскольку соблюдаются более или менее одинаково во всех странах. В то же время этикет каждой страны может иметь свои и довольно существенные особенности, что обусловлено историческими, национальными, религиозными и другими традициями и обычаями.

Особенностью того, что называется этикетом, является сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональностью и полезностью вложенного в них содержания.

Практическое значение этикета состоит в том, что он дает возможность людям без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях.

**Основы этикета** достаточно просты. Это:

**1) Культура речи**, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов и элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить “пожалуйста”, “будьте добры”, “будьте любезны”, “извините”, благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр.

Большое значение для общения людей имеет их **внешний вид**, одежда, умение правильно вести себя в общественных местах, в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом одетый вежливый человек, который знает, как держаться в любых обстоятельствах, и всегда ведет себя соответственно.



**2) Манера разговаривать, умение поддерживать беседу** имеют также немаловажное значение при общении людей друг с другом. Для того, чтобы быть хорошим собеседником, нужно знать то, о чем говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение.

**3) Умение управлять своими отрицательными эмоциями** свидетельствует о воспитанности и хороших манерах. В соответствии с этикетом, лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство – это человеческая улыбка. В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

В современном обществе хорошими манерами считаются вежливость, скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми.

**4) Мanners** – это способ держать и преподносить себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

К плохим манерам можно отнести привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявление недоброжелательности к окружающим, пренебрежение к чужим интересам и запросам, навязывание другим людям своей воли и желаний, бестактность, неумение сдерживать свое раздражение и т.д.

## **9.2. Социальные механизмы формирования этикета**

На современном этапе развития делового этикета активно разрабатываются различные пути, посредством которых этические нормы можно внедрить в практику. В мировой экономике выделяют 7 таких механизмов:

- 1) этические кодексы;
- 2) комитеты по этике;
- 3) тренинг;
- 4) социальные аудиты;
- 5) юридические комитеты;
- 6) службы, рассматривающие претензии граждан по этическим вопросам;
- 7) изменения в корпоративной структуре.

Наиболее часто применяемым механизмом является этический кодекс. Около 90 % зарубежных компаний внедряли этические принципы посредством таких кодексов. Они могут быть разработаны для компании в целом и содержать общие для всех этические правила.

Кодекс может быть также разработан для определенных функциональных подразделений, например отдела закупок, и затрагивать только специфические для данного отдела этические проблемы.

Этический кодекс, как правило, разрабатывается специально созданным комитетом. Чтобы сделать его более эффективным, обычно принимаются дисциплинарные меры, направляемые на наказание нарушителей кодекса и поощрение поступков, совершаемых в соответствии с правилами этического кодекса.

Комитет по этике корпорации имеет определенный набор функций, к которому относятся следующие:

- 1) вынесение этических вопросов для обсуждения правлением и топ-менеджерами;
- 2) доведение основных требований этического кодекса до сведения менеджеров всех уровней и рядовых сотрудников;
- 3) разработка мер, поддерживающих кодекс;
- 4) анализ и пересмотр кодекса на основе ежегодных корпоративных отчетов и в зависимости от изменения внешней среды организации, особенно системы духовных ценностей и мнения общественности;
- 5) составление отчетов о деятельности комитета для совета директоров;
- 6) обеспечение высшего уровня менеджеров консультациями специалистов по этическим вопросам.

Управленческий этический тренинг является еще одной возможностью внедрения этических принципов в деятельность корпорации. Это наборы этических норм – своеобразные этические модули, которые включаются в общую программу подготовки менеджеров низового и среднего звена.

Таким образом, если комитет по этике обслуживает высший уровень менеджмента корпорации, помогая найти нетривиальные индивидуальные решения этических проблем, этический тренинг снабжает и среднее, и низовое звенья менеджмента набором готовых решений, укладывающихся в рамки этических требований.

Тренинг способствует практическому внедрению этических принципов в структуру принятия корпоративных решений.

Социальный аудит имеет сравнительно небольшую историю – около двух-трех десятилетий. Социальный аудит представляет собой попытку оценить социальное поведение корпорации в общественной среде. Принятие устава дает ей определенные права и даже привилегии. За это общество требует от корпорации определенного

поведения, не нарушающего общего этического фона, и определенных действий, способствующих процветанию и развитию общества.

Социальный аудит призван проверить и дать информацию о том, в какой степени действия корпорации соответствуют ожиданиям общества. Он может быть использован в корпорации для внутреннего контроля за степенью этичности действий корпуса менеджеров. Однако социальный аудит, несмотря на его ценность для развития бизнеса, менеджмента и общественного блага в целом, особенного развития не получил и применяется в основном только в масштабах корпорации. По-видимому, дело в трудности и дороговизне аудиторских проверок в масштабе не только всей страны, но хотя бы одной отдельной отрасли. Из тех компаний, которые проводят аудиторскую проверку для внутренних нужд, только некоторые делают результаты аудита достоянием общественности или акционеров.

В основном социальный аудит в настоящий момент сводится к тому, чтобы определить, насколько деятельность данной корпорации соответствует государственным нормам по здравоохранению, безопасности или по контролю за загрязнением окружающей среды.

Юридический комитет занимается контролем за соблюдением корпорацией всех законов и подзаконных актов по всем направлениям деятельности. Часть работы такого комитета заключается в наблюдении за соответствием деятельности корпорации законам, носящим этический характер: по охране окружающей среды, защите прав человека и т. п.

Лишь немногие предприятия имеют специальные службы по урегулированию этических претензий. Обычно сотрудники таких служб рассматривают жалобы и претензии по этическим вопросам, поступившие как со стороны, так и от работающих в данной корпорации.

По данным, характеризующим мировую экономику, лишь незначительное количество корпораций принимает внутренние структурные изменения с целью приспособления к этическим требованиям.

### ***9.3. Правила «служебного» этикета***

Как мы знаем, любой государственный или муниципальный служащий, независимо от ранга, выполняет свои профессиональные обязанности на основании должностной инструкции, положении об учреждении, а также регламента работы, устанавливаемого в государственном или муниципальном учреждении. Регламент определяет начало и завершение рабочего дня, время обеденного перерыва, дни и время приема посетителей. Но эти документы не определяют правила «служебного этикета». Он существует по давно установившимся правилам, в основу которых легли дипломатический и общегражданский этикет.

Давайте рассмотрим некоторые из правил «служебного» этикета.

- ☀ Не следует стучать в дверь при входе в кабинет начальника, если его секретарь предварительно доложил ему о вас. Не стучим в дверь и не спрашиваем “Можно”, при входе в кабинет начальника, если его секретарь вызвала вас к нему.
- ☀ Приходя утром на работу, если в отделе много сослуживцев, не обязательно обмениваться рукопожатием с каждым из присутствующих, вполне достаточно общего приветствия.
- ☀ При посещении других учреждений и организаций мы здороваемся с теми из его работников, к кому именно прибыли по делу, с остальными молча раскланиваемся.

Бывают и исключения. При посещении организации, где нам довелось когда-то работать, и с сотрудниками которой мы хорошо знакомы, можно с каждым из них обменяться рукопожатием.

- ☀ Не являемся на работу запыхавшись, минута в минуту и не заставляем ждать посетителей, когда вы придете в себя и начнете работать.
- ☀ Не устраиваем за своим столом “микросовещаний” с таким шумом, что все остальные не могут работать.
- ☀ Если мы работаем в учреждении, где приходится принимать граждан и рассматривать их заявления, существует следующая процедура: посетитель называет свою фамилию и сразу переходит к изложению обстоятельств того дела, которое послужило причиной посещения данного учреждения. Помним, что тот вопрос, с которым к нам обращается посетитель, для него “самый важный”. Поэтому, лицо, ведущее прием, обязано быть предельно внимательным к посетителю, его нуждам и запросам, направлять беседу на выявление сути обращения и обстоятельств, способствующих принятию правильного решения.
- ☀ Даже если мы вынуждены по той или иной причине отказать посетителю в его просьбе, постараемся сделать это в наиболее мягкой, корректной форме и так, чтобы посетитель понял причину отказа.
- ☀ Служебное положение не дает нам права на обращение к посетителю в форме “ты”.
- ☀ На службе мы обращаемся друг к другу по имени и отчеству.
- ☀ Подчиненный всегда первым приветствует начальника, а младший по возрасту старшего, мужчину - женщину.
- ☀ Мужчина-сотрудник, заходя в кабинет к начальнику, независимо от присутствия там женщин, поздоровается вначале с ним.
- ☀ Никогда не переносим личные обиды или неприязни на деловые отношения.

Очень важно, какая атмосфера сложилась в коллективе, от этого не в последнюю очередь зависит производительность труда.

Пребывание в одном помещении с другими людьми потребует от вас терпимости и такта по отношению к их склонностям и особенностям. ***Никогда не следует забывать, что каждый человек индивидуален и к любому надо относиться с уважением.***

Нередко на работе собираются люди не просто с разными интересами, но и с разными привычками.

Так, одному всегда жарко или душно, и он открывает окно; другому - вечно холодно, и он его закрывает. Кто-то чересчур разговорчив, кого-то не оторвешь от телефона и так далее.

Не стоит обращать большого внимания на эти вещи, следует научиться относиться к подобного рода действиям спокойно, философски. Будьте вежливым со всеми, даже с теми сотрудниками, которые явно вызывают у вас антипатию. Ваша предупредительность и обходительность помогут вам избежать возможных конфликтов.

Если с одним из сотрудников у вас дружеские отношения, не следует с криком: «Привет!!! Как ты после вчерашнего?» бросаться к нему на шею. Проявляйте сдержанность, тактичность и постарайтесь не обсуждать с другом тему предстоящей рыбалки в присутствии других сотрудников.

Если Вы только поступили на работу, то Вас, как нового сотрудника, должен представить руководитель или начальник отдела кадров. Если это не сделано, можете сами представиться коллегам.

Показать вам рабочее место должен ваш непосредственный начальник. В первое время лучше больше слушать и меньше говорить о себе. Не следует первому проявлять инициативу.

Являясь равноправным партнером, *женщина* в то же время не перестает быть женщиной. Об этом следует помнить. Мужчины должны соблюдать все правила приличия по отношению к женщине-сотруднице (пропускать вперед, встречая в дверях или у лифта, первыми приветствовать и так далее), но они не должны выполнять за нее часть работы. Мужчины также могут разговаривать с женщиной-сотрудницей, не вставая со своего места.

Помните, что информацию о вас несут не только слова, но и жесты, поза, выражение лица...

Никогда не забывайте о дистанции. Вы должны находиться друг от друга на расстоянии одного-двух метров. Если ваш начальник не соблюдает эту дистанцию и при разговоре начинает приближаться к вам, постарайтесь немного отступить назад или в сторону так, чтобы это не вызвало подозрения или раздражения.

В наш век ультрамодных личных сотовых телефонов незаменимым другом и помощником остается старый *рабочий телефон*. Кто, как не он, выручит вас в трудную минуту, сократит длинный рабочий день или вызовет из кабинета начальника.

*Запомните несколько правил общения по служебному телефону.*

- ☀️ Надо помнить, что рабочий телефон не следует использовать для продолжительных личных разговоров. Только в исключительных случаях можно воспользоваться телефоном в личных целях.
- ☀️ Если телефон находится в комнате, где работают несколько человек, говорить по нему надо приглушенным тоном, чтобы не мешать остальным сослуживцам.
- ☀️ Если вы чувствуете, что разговор затягивается и ваш собеседник на «том конце провода» не торопится прощаться, вы должны сами закончить разговор, тактично объяснив ему, что телефон нужен другим сотрудникам.
- ☀️ Оказавшись невольным свидетелем частного разговора, не задавайте вопросов по поводу его содержания, даже если вам очень любопытно.
- ☀️ Если вы первым взяли трубку и согласились позвать к телефону вызываемого сотрудника, не спрашивайте, кто звонит, конечно, если вы – не секретарь и это не входит в ваши обязанности.

#### *9.4. Профессиональный этикет социального работника*

Профессиональный этикет является важнейшей составной частью профессиональной этики социального работника. Знание его является необходимым профессиональным качеством социального работника. Профессиональная этика выполняет определенные профессиональные функции. Она является инструментом общения, когда на основе хороших манер между людьми устанавливаются отношения, являющиеся основанием для решения профессиональных проблем.

Знание этикета, культура, этикет общения являются ключевыми условиями для успешной работы в любой организации социальной помощи и защиты населения. Успех деятельности социального работника, обусловленный доверием к нему со стороны клиентов, во многом зависит от того, умеет ли он общаться с людьми. Это качество социального работника необходимо и внутри профессиональной группы, т. к. обуславливает дружную совместную работу над достижением общей цели.

Как ни в какой другой профессии в правилах этикета социальная работа находит выражение двух его сторон – этической и эстетической. Этическая сторона социальной работы является выражением нравственных норм; эстетическая – выражает необходимость красоты, изящества форм поведения. В профессии складываются определенные традиции, которые в последующем могут приобрести силу моральных принципов.

Однако в практике социальной работы всегда возникают стандартные ситуации. Для них вырабатываются правила поведения. Этот набор правил и составляет этикет социального работника, который представляет внешнюю сторону общения в сфере социальной работы.

*Этикет социального работника* – это набор правил, которые способствуют успешной профессиональной деятельности. Важно соблюдать следующие **правила этикета**, способствующие успешной деятельности социального работника:

## **1. Правила в отношении внешнего вида и одежды**

Одежда и прическа социального работника должна быть в приличном состоянии. Обувь должна быть вычищенной. Костюм и прическа должны быть к месту и времени, так как в большинстве своем клиентами социальных работников являются люди малоимущие, пожилые, одежда и прическа не должны обращать на себя внимания. Женщины должны использовать косметику умеренно. Очень яркая одежда, дорогие и многочисленные украшения также диссонируют с атмосферой, в которой должна осуществляться деятельность социальных работников. Дурной вкус в одежде и украшениях могут стать предметом молчаливой, но неллицеприятной критики со стороны клиентов.

## **2. Правила речевого этикета**

Речевой этикет предполагает избегать обращения на «ты», особенно, если оно проявляется в публичном обращении начальника к подчиненному, старшего (по возрасту) сотрудника к своему молодому коллеге. Недопустимо такое обращение и к клиенту. Во всех случаях такое обращение унижает человеческое достоинство и является выражением пренебрежительного отношения.

## **3. Правила вербального этикета**

Культура поведения социального работника предполагает обязательное соблюдение вербального (словесного) этикета, который представлен формой морали речи, т. е. стилем речи. В настоящее время среди некоторых социальных групп прививаются такие обращения как «дамы», «господа», однако в учреждениях социальной защиты эти обращения к клиентам вряд ли будут уместными по причине нищенского их существования. Господин – это вежливое обращение, употребляемое в России, к привилегированным слоям общества. Те обращения, которые мы слышим на улицах, общественном транспорте, магазинах: «Женщина, передайте на билет», «Мужчина, подвиньтесь» и т. д. не могут также использоваться.

Пока в обществе не выработались стереотипы обращения, в практике социальной работы нельзя найти иной формы обращения как по имени-отчеству. В этом обращении выражается уважительное отношение к человеку. Однако, если обращение «господин» или «госпожа» произносится естественно и не может другой стороной рассматривается как язвительное или пренебрежительное, то он вполне может использоваться в речевом этикете социального работника по отношению не только к клиентам, но и коллегам.

В речевом этикете большое значение имеют вежливые вопросы: «Как дела?», «Как здоровье?», и умение отвечать на них важно также. Эти вопросы подчеркивают доброжелательное отношение к другому человеку, что вызывает в нем ответное расположение. Ничего не ответить на такого рода вопрос невежливо, но и долго отвечать на эти вопросы – это значит создать неловкую ситуацию, когда противоположная сторона вынуждена будет как-то ускорить окончание разговора. Поэтому вербальный этикет предписывает такого рода ответы: «Спасибо, пока все нормально» и т. д. Невежливо не поинтересоваться в ответ: «Надеюсь, что и у вас все хорошо». Такие ответы нейтральны. Но они способствуют развитию доброжелательных отношений в коллективе.

Необходимой стороной речевого этикета является умение делать комплименты, к примеру: «Как Вы хорошо выглядите». Положительная оценка внешности, вкуса в одежде, деловых качеств, деятельности создают уверенность, ободряют человека.

Особенно важно помнить о том, что комплимент должен учитывать психологическое настроение человека.

#### 4. Правила общения по телефону

Благодаря телефону многократно повысилась деловая оперативность решения многих вопросов в социальной работе. По телефону можно отдать распоряжение, договориться о встрече, провести консультацию, задать вопросы и т. д. Телефонный разговор позволяет избежать в некоторых случаях деловой переписки, он обеспечивает необходимое двустороннее общение. Однако пользование телефоном является успешным только при разумном его использовании.

Можно выделить следующие правила для более эффективного общения по телефону:

- к телефонному деловому разговору нужно тщательно готовиться, выделив в нем главное; подобрать все необходимые материалы, календарь, авторучку, номера телефонов. При неподготовленности к телефонному разговору 30-40 % его времени будет занято повторениями, паузами, обусловленными обдумыванием, просмотром бумаг и т. д.
- помнить о том, что излишняя эмоциональность ведет к речевой нечеткости и увеличивает время телефонного разговора;
- учитывать то, что телефон усугубляет недостатки речи: быстрое или замедленное произношение слов затрудняет их восприятие;
- до того как набрать номер телефона, необходимо знать не только цель разговора, но и его тактику. Для этого необходимо записать вопросы, на которые вы хотите получить ответы. Вопросы и ответы должны быть сформулированы четко, чтобы собеседник их правильно истолковал (порядок постановленных вопросов);
- если в разговоре будут подняты два или несколько вопросов, то необходимо их разделять, задавая после обсуждения каждого вопроса, например, такие: «Итак, я понял(а), что по этому вопросу мы договорились?!», «Могу я считать, что ...?», «Таким образом, вы придете на прием 20 числа?»;
- набрав номер телефона, необходимо помнить, что длительные телефонные гудки отрицательно действуют на нервную систему, мешают работать и т. д. Если вы звоните пожилому человеку и др., которым требуется более длительное время, чтобы услышать звонок и подойти, то вы должны ждать ответа более продолжительное время. Помните, что человек, не успевший снять трубку, будет эмоционально подавлен. Во всех других случаях ожидать ответа нужно в продолжение 6-7 гудков;
- во время разговора необходимо пользоваться следующими репликами: «Как Вы меня слышите?»; «Извините, я не расслышал (а), что Вы сказали»; «Повторите, пожалуйста, что Вы сказали»;
- звонить к сослуживцам (начальнику, подчиненному) по домашнему телефону возможно, согласно этикету, только в серьезных случаях, если эта возможность не была оговорена раньше;
- звонить без острой необходимости и, если это не было оговорено раньше, после 22 часов не рекомендуется;
- говоря по телефону, необходимо сдерживать свои эмоции, не пытаться прервать речь собеседника;
- если собеседник выражает эмоциональное негодование, упреки, то необходимо сохранить спокойный ровный тон, кратко изложить свои аргументы. Однако почувствовав, что разговор не может завершиться положительно, необходимо в корректной форме перенести разговор для личной встречи, закончив его, например, так: «Итак, мы договорились, что обсудим этот вопрос при встрече...»;



- телефонный разговор должен начинаться с приветствия и занимать не более пяти минут. Однако, если клиент не понял Вас, не расслышал, то необходимо разговор довести до конца;
- звонить нужно в том случае, если вы уверены, что не можете обойтись без звонка.

## 5. Правила служебной переписки

Специалисты по переписки делят ее на несколько видов, некоторые из которых могут иметь место в деятельности социальных служб:

- требования и запросы;
- распоряжения по кадровым вопросам, внутреннему распорядку учреждения, правила работы;
- напоминания, просьбы;
- сообщения о проведении мероприятий;
- ответные письма с благодарностью;
- поздравления;
- извинения;
- соболезнования.

Вся корреспонденция делится на два вида: формальная и неформальная.

Существуют отработанные схемы формальной деловой переписки. Один из ее вариантов может быть:

Дата:

Кому:

От кого:

Тема:

Подпись.

Общие правила служебной переписки:

- письмо не должно быть длинным;
- оно должно быть четким и ясным;
- нужно избегать в письме многосложных, сугубо специальных слов;
- писать короткими предложениями, избегая лишних прилагательных, наречий;
- если Вы заинтересованы в адресате, то необходимо приложить творческие усилия, чтобы его заинтересовать;
- если даже с Вашей точки зрения, письмо написано безупречно, отложите его отправку и перечитайте через 1-2 дня и только тогда отправляйте – это позволит избежать излишней эмоциональности. Особенно это касается ответов на жалобы клиентов;
- в деловой переписке нет мелочей, в ней важно не только содержание письма, но и бланк организаций, конверт и пр.;
- даже в формальной деловой переписке в некоторых случаях могут быть использованы прилагательные: уважаемый, прекрасный, отзывчивый и т. п. Они создают впечатление уважительного отношения, признательности, симпатии.

## 6. Оборудование и оформление рабочего места служащего

Оборудование и оформление рабочего места государственного, муниципального служащего во многом зависит от возможностей, традиций, условностей и функциональных обязанностей учреждения. Как правило, у руководителя учреждения отдельный кабинет и приемная с секретарем. На двери кабинета указывается номер кабинета, а рядом с ним крепится вывеска с указанием должности, фамилии, имени и отчества.

Рабочее место состоит из письменного стола, приставки к столу для подчиненных и посетителей или, если позволяет площадь кабинета, стола для заседаний. К письменному столу, за которым сидит руководитель обязательно должны быть поставлены стулья, чтобы подчиненный или посетитель мог в случае длительного разговора присесть и не чувствовать психологического барьера. На столе находятся средства связи, письменные принадлежности и накопители для бумаг.

Рабочее место подчиненного от руководителя отличается тем, что в кабинете сидят несколько человек. На двери кабинета указывается его номер и фамилии и инициалы сотрудников. У письменного стола, если площадь не позволяет, нет приставки, но обязательно стоит хотя бы один стул. На письменном столе письменные принадлежности, средства связи, персональный компьютер, накопитель для бумаг, другая оргтехника. И самое главное, во всех помещениях должна быть чистота.

Таковы минимальные требования к организации рабочего места государственного, муниципального служащего, но которые в зависимости от финансовых возможностей, занимаемых площадей могут быть значительно улучшены.

## **7. Организация приема граждан**

К посетителям следует относиться с наибольшим уважением. К каждому человеку, приходящему в ваше учреждение, нужно проявить максимум уважения и готовности помочь, тем более если это входит в ваши непосредственные обязанности.

Выслушивать посетителя надо терпеливо, даже если вам непонятно, чего он хочет. Нужно постараться, чтобы он ушел довольным.

Перед тем как расспрашивать посетителя, надо предложить ему сесть и только после этого начинать деловой разговор.

Несколько слов об организации приема граждан.

В учреждениях и организациях, где обращений бывает много, для работы с ними создаются специальные подразделения: бюро, отделы, сектора жалоб и заявлений граждан.

Личный прием в соответствии с законодательством осуществляют руководители организаций, их заместители или ответственные работники. Устанавливается место и время приема граждан. При этом предусматривается и вечернее, свободное от работы время. Прием ведется в помещении, имеющем свободный доступ. Приемная должна быть хорошо оборудована, предусмотрены стулья, столы с бумагой и ручкой, за которыми обращение может быть оформлено в письменную форму. Оно должно быть достаточно полным.

### ***Контрольные вопросы для самопроверки***

1. Что представляет собой этикет?
2. Назовите основные виды этикета.
3. Каковы основные нравственные нормы делового этикета?
4. Что представляют собой основы этикета?

5. Каким образом можно внедрить в практику этические нормы? Назовите основные механизмы.
6. Назовите некоторые из правил “служебного” этикета.
7. Каковы правила вербального этикета социального работника?
8. Как провести телефонные переговоры более успешно?
9. В чем заключаются основные правила организации приема граждан?

## Литература

36. Безлепкин, Н. И. и др. Этика и Эстетика [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Н. И. Безлепкин, О. А. Янутш; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.
37. Бродский, А. И. и др. Этика и эстетика: рекомендовано методсоветом ВУЗа; учебно-методический комплекс для всех специальностей/ А. И. Бродский, Н. И. Безлепкин; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2007.
38. Голубева, Г. А. Этика: Учебник для вузов/ Г. А. Голубева; Моск. акад. экономики и права. - М.: Экзамен, 2005.
39. Десяева, Н. Д. и др. Культура речи педагога: рекомендовано методсоветом по направлению: учебное пособие для вузов/ Н. Д. Десяева, Т. А. Лебедева, Л. В. Ассуирова. - 2-е изд., стер.. - М.: Академия, 2006.
40. Замедлина, Е. А. Этика и психология делового общения: учебное пособие/ Е. А. Замедлина. - М.: РИОР, 2006.
41. Зарайченко, В. Е. Этикет государственного служащего: рекомендовано методсоветом ВУЗа: Учебное пособие для вузов/ В. Е. Зарайченко. - 2-е изд., перераб.. - Ростов н/Д: МарТ, 2006.
42. Иванова, Н. С. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Н. С. Иванова; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2008.
43. Кибанов, А. Я. и др. Этика деловых отношений: рекомендовано Мин.образования: учебник для вузов/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, ВА. Г. Коновалова ; ред. А. Я. Кибанов; Гос. ун-т упр. - М.: ИНФРА-М , 2007.
44. Кондратьева, Я. В. Этикет и протокол для служащих муниципальных образований [Электронный ресурс]: электронное учебное пособие: рекомендовано методсоветом ВУЗа/ Я. В. Кондратьева; С.-Петербург. акад. упр. и экон. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во СПбАУЭ, 2010.
45. Мамонтова, Т. В. Профессиональная этика муниципальных служащих [Электронный ресурс]: Электронное учебно-методическое пособие/ Т. В.Мамонтова; Ин-т управления и экономики. - [2-е изд.]. - Электрон. текстовые дан.. - СПб.: Изд-во Ин-та управления и экономики, 2005.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рост интереса к профессиональным ценностям и этике в социальной работе обусловлен несколькими причинами. К примеру, технический прогресс поставил профессионалов перед нравственным выбором, который был неизвестен предыдущим поколениям социальных работников. Развитие здравоохранения, компьютерные технологии, политические и иные факторы сопровождалось чрезвычайным усложнением требований, относящихся к ценностям и этике. Кроме того, социальные работники столкнулись с необходимостью опираться на все более ограниченные ресурсы, невысокий социальный статус профессии, что внесло свои изменения в ценностные ориентации и этику профессиональной жизни. Внимание к последним отражает также становление и развитие самой профессии, ибо на них основывается ее репутация.

Возведение жизни до уровня высшей ценности побуждает людей почувствовать безграничную ответственность в их отношениях с другими людьми. Нравствен человек только тогда, когда он повинуется внутреннему побуждению помогать любой жизни, которой он способен помочь, и воздерживается от того, чтобы причинить вред. Он не спрашивает, насколько та или иная жизнь заслуживает его усилий, как и то, может ли она и в какой степени ощутить его доброту. Для него священна жизнь как таковая.

Изучив первые три темы электронного курса «Профессионально-этические основы социальной работы», Вы должны дать характеристику профессиональной этики, назвать ее основные виды; объяснить значение этики социальной работы в становлении морально-нравственных качеств социальных работников и охарактеризовать основные понятия этики в целом и профессиональной этики в частности. Так же Вы сможете назвать основные этапы становления ценностных оснований социальной работы в России и за рубежом и объяснить происхождение профессиональной этики и профессиональной морали в обществе; назвать существенные характеристики профессиональной морали и основные принципы и ценности социальной работы.

Далее, в темах 4-6 Вы познакомились с основными видами профессиональной ответственности социального работника, что позволит Вам объяснить суть этики партнерских взаимоотношений в социальной работе и охарактеризовать основные типы взаимоотношений с клиентом. На основе полученных знаний Вы сможете описать суть и значение профессиональных моральных принципов социального работника, назвать функции этических кодексов, а также объяснить предназначение этического кодекса социальной работы и его особенность. Здесь же вы получили основные сведения о деонтологии социальной работы, узнали, как проявляется долг и ответственность социального работника перед обществом и государством, перед профессией, коллегами и клиентом.

Изучив темы 7-9, Вы сможете объяснить значение понятия «дилемма» и истоки почвления различных этических дилемм с социальной работе; назвать и охарактеризовать основные этические дилеммы социальной работы. Материал электронного курса позволит Вам наметить перспективы решения этических дилемм в свете возможных изменений в практике социальной работы, а также назвать профессионально-этические требования к профессиограмме социального работника: охарактеризовать основные функции социальной работы; объяснить критерии профессиональной пригодности. Кроме этого, Вы получили знания об основных правилах «служебного» этикета, о социальных механизмах формирования этикета и профессиональном этикете социального работника.

Изучая дисциплину «Профессионально-этические основы социальной работы», Вы убедились в том, что состояние современного общества таково, что оно нуждается в развитии социальной сферы и социальной работы. Как культура, философия, наука, образование, отношение к прошлому и будущему, так и уровень, и качество социальной работы отражают самоидентификацию и самосознание нации, степень цивилизованности и гуманности государства.

## СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ

**АВТОРИТЕТ** – неформальное влияние какого-либо лица или социальной группы, основанное на знаниях, умениях, опыте или нравственных достоинствах. А. социального работника основан на знаниях, умениях и практическом опыте в области социальной работы и выражается в способности специалиста без принуждения влиять на субъектов деятельности.

**АКСИОЛОГИЯ** (этическая) теория – теория, рассматривающая философские вопросы моральных ценностей.

**АЛЬТРУИЗМ** – 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** – общее понятие, употребляемое для обозначения положительной ценности предметов и явлений.

**БЕСКОРЫСТИЕ** – 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.

**БЛАГОРОДСТВО** – моральное качество, характеризующее поступки людей с точки зрения возвышенных мотивов, которыми они продиктованы.

**ГУМАНИЗМ** – 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.

### **ГУМАНИСТИЧЕСКАЯ НАПРАВЛЕННОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

выражается в следующем:

- создание условий для реализации потребностей и интересов клиента, побуждение к возникновению новых интересов;
- предоставление клиенту возможности выбора деятельности, способов и средств достижения цели, выбора группы общения и т.п.;

- признание развития личности клиента с её достоинством и потенциалом в качестве самоцели;
- гуманизация системы ценностных ориентаций клиента, взаимного влияния общечеловеческих ценностей и социальных аналогов;
- упрочение норм уважительного отношения к другим людям;
- создание условий для открытости и готовности клиента к непрерывному обогащению социокультурного опыта с целью реализации общечеловеческих ценностей в образе жизни;
- обеспечение свободы совести, вероисповедания и мировоззрения, участия в различных общественных и политических организациях, не противоречащих конституционным и нравственным нормам.

**ГУМАННОСТЬ** – человечность, благожелательное отношение к людям, их достоинству.

**ДИЛЕММА** – положение, при котором выбор одной из двух противоположных возможностей затруднителен. Главный источник моральных затруднений – *конфликт* ценностей и интересов. Д. в социальной работе чаще всего обусловлена следующими противоречиями:

- расхождение личных и профессиональных ценностей социального работника;
- различие религиозных взглядов социального работника и клиента;
- несоответствие этнокультурных традиций участников социального действия;
- несоответствие мнений социального работника и других участников социального процесса.

**ДОВЕРИЕ** – отношение к действиям другого лица и к нему самому (соучастнику в общем деле, партнеру по договору, руководителю, другу), которое основывается на убежденности в его правоте, верности, добросовестности, честности.

**ДОЛГ** – 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** – 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.

**ДОСТИЖЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ СПРАВЕДЛИВОСТИ** – создание для всех членов общества условий для реализации своих возможностей и удовлетворения жизненных потребностей; вознаграждение, которое получают люди и их разные объединения со стороны общества и его институтов, согласно их делам, поступкам, характеру жизнедеятельности.

**ДОСТОИНСТВО** – понятие морального сознания, выражающее представление о ценности всякого человека как нравственной личности, а также категория этики, которая означает особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, в котором признается ценность личности.

**ДУХОВНОСТЬ ЛИЧНОСТИ** – состояние души человека, характеризующееся усвоением лучших достижений культуры и устремлением к высшим идеальным ценностям жизни. Человек с развитой духовностью практически не поддается манипулированию своим сознанием со стороны аппарата власти и выстраивает линию своих поступков исключительно в соответствии со своими убеждениями и идеалами.

**ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО НРАВСТВЕННОСТИ** – одно из древних нормативных требований, выражающее общечеловеческое содержание нравственности. Его наиболее распространенная формулировка – «(не) поступай по отношению к другим так, как ты (не) хотел бы, чтобы они поступили по отношению к тебе».

**ИНТЕРИОРИЗАЦИЯ** – процесс накопления личностью опыта путем преобразования внешних действий предметной деятельности и общения во внутренние субъективные характеристики личности, её сознания и деятельности.

**КЛИМАТ МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ** – относительно устойчивая характеристика межличностных отношений в группе, от которых во многом зависит эффективность деятельности группы в целом и отдельных ее участников, удовлетворенность членством в группе и результатами совместной деятельности, сплоченность, перспективы развития группы, коллектива.

**КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ** – 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.

**КУЛЬТУРА МЕЖНАЦИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ** – специальные знания и убеждения, в также адекватные им поступки и действия, проявляющиеся в межличностных контактах и взаимодействии представителей различных этнических общностей, которые в совокупности позволяют быстро и безболезненно достигать взаимопонимания и согласия в общих интересах. Основные элементы культуры межнационального общения:

- знание теории и практики реально существующих в государстве национальных отношений, психологии национальных общностей её населяющих;
- непредвзятая позиция при оценке других людей и особенно их этнопсихологических особенностей и форм проявления;



- умение выбирать по отношению к каждому человеку такой способ контакта, который, не расходясь с собственными представлениями о морали, в то же время наилучшим образом отвечал бы индивидуальному и национальному своеобразию восприятия и оценки представителей других этнических общностей;
- способность эмоционально и участливо откликаться на запросы, интересы и поступки представителей других этнических общностей.

**КУЛЬТУРА МЕЖНАЦИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ** в содержательном плане включает в себя:

- знание норм и правил, которые регулируют взаимоотношения представителей разных этнических общностей, или выработку их во взаимных интересах;
- соблюдение сложившихся традиционных или стереотипных форм межнационального общения в конкретном этнокультурном пространстве;
- профессионально ориентированные реакции на характер, стиль и особенности поведения людей других национальностей;
- умение использовать в межкультурном общении этноэтикет различных культурных групп;
- потребность подтверждать на практике взаимно согласованные принципы бесконфликтного воздействия.

**КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ** – совокупность форм повседневного поведения человека (в труде, быту, общении и др.), в которых находят внешнее выражение моральные и эстетические нормы этого поведения. Если нравственные нормы определяют содержание поступков, предписывают, что именно люди должны делать, то культура поведения раскрывает, каким конкретно образом осуществляются в поведении требования нравственности.

**МОРАЛЬ** – 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** – 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.

**МОРАЛЬНАЯ ПОЗИЦИЯ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ** – один из устоев внутреннего мира личности специалиста, определенное моральное кредо, которым он руководствуется в конкретной практической ситуации. В основе м.п.с.п.с.р. лежат *принципы этики социальной работы*. Данные принципы являются детерминантами этических норм и стандартов поведения.

**МОРАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ** – 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** – 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.

**ПРАВСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** – 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).

**ПРАВСТВЕННОЕ СОЗНАНИЕ.** В структуру нравственного сознания социального работника входят нравственные взгляды (этические знания в области социальной работы), убеждения (идеалы) и чувства, отражающие моральное отношение в конкретной социальной деятельности. Все данные компоненты структуры находятся в тесной взаимосвязи.

**ПРАВСТВЕННОЕ СОЗНАНИЕ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ** – центральный компонент нравственной культуры личности, детерминирующий профессиональные отношения и деятельность.

**ПРАВСТВЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ** – совокупность поступков человека, имеющих нравственное значение, совершаемых им в относительно продолжительный период в постоянных или изменяющихся условиях.

**ПРАВСТВЕННОЕ РАЗВИТИЕ** – обретение ценностей, чувств, мыслей, ведущих к определенным формам поведения и согласующихся с нравственными нормами.

**ПРАВСТВЕННЫЕ ОТНОШЕНИЯ** – совокупность поступков, совершенных не по соображениям выгоды, а по велению совести, по критерию справедливости и добра. В социальной работе это отношения между субъектами деятельности, в основе которых лежат принципы этики социальной работы.

**ПРАВСТВЕННЫЕ ПРИВЫЧКИ** выступают как способ поведения личности, конкретно выражающий нравственную сторону её характера, образ поведения. Н.п. органично связаны с нравственными чувствами и *моральной позицией* личности, в них закрепляются направленность чувств и моральная позиция человека. Среди нравственных привычек

социального работника можно выделить такую как привычка приходить на помощь нуждающимся в ней.

**ПРАВСТВЕННЫЙ САМОКОНТРОЛЬ** заключается в повседневной регуляции своего поведения, контроле своих мотивов и нравственных оценок. Основные составляющие нравственного самоконтроля: моральная самооценка, самонаблюдение, самообладание. Н.с. реализуется посредством таких субъективных механизмов, как совесть и профессиональный долг.

**НАПРАВЛЕННОСТЬ ЛИЧНОСТИ** – психологическое свойство личности, система её потребностей-доминант, ценностей, устремлений, преобладающих смыслообразующих мотивов, выражающихся в жизненных целях человека, его установках, намерениях, стремлениях и активной деятельности по их достижению

**НЕПРЕДВЗЯТОСТЬ** – основной элемент отношений между социальным работником и клиентом, при котором социальный работник демонстрирует терпимость и нежелание проверять действия и поступки клиента. Социальный работник не навязывает суждения, но доводит до сведения клиента, что рабочие отношения являются важнее любых возможных чувств неодобрения. Вместе с тем, социальный работник не поощряет преступника или опасное поведение и при определенных обстоятельствах может принимать превентивные меры.

**НОРМА** – 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.

**ПРАВСТВЕННАЯ КУЛЬТУРА ЛИЧНОСТИ** характеризует нравственное развитие личности, в котором отражается степень освоения ею морального опыта общества, способность органичного и последовательного осуществления в поведении и отношениях с другими людьми норм и принципов, готовность к постоянному самосовершенствованию.

**ПРАВСТВЕННОСТЬ** – 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, *интериоризуются*).

**ОБЩЕНИЕ** – особая форма взаимодействия и межличностных отношений людей, в процессе которых происходит становление основных психических способностей, свойств, качеств и характеристик личности, стиля её поведения и деятельности.

**ОБЩЕНИЕ ГУМАНИСТИЧЕСКОЕ** – межличностная связь, позволяющая удовлетворить человеческую потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. В основе ценностей гуманистической этики общения лежит признание потребностей и интересов другого человека. Ценности и принципы гуманистической этики общения обосновывают сложную ценностно-нормативную структуру этических норм профессиональной коммуникативной культуры специалиста по социальной работе. Основные этические стандарты профессионального общения социального работника заключаются в следующем:

- планирование предстоящего процесса профессионального взаимодействия;
- выслушивание других с пониманием;
- целенаправленное построение процесса профессионального взаимодействия;
- создание и развитие взаимодействия;
- наблюдение и интерпретирование вербального и невербального общения;
- обсуждение острых проблем в позитивном эмоциональном настрое;
- выступление в роли посредника в улаживании отношений между конфликтующими сторонами.

**ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ** – это основные понятия *этики*, отражающие наиболее существенные стороны *профессиональной морали* и составляющие теоретический аппарат *этики социальной работы*. В профессиональной этике социальной работы основополагающее значение имеют категории *профессиональной чести и совести, справедливости и достоинства, профессионального долга, авторитета* и самодисциплины.

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ (НРАВСТВЕННАЯ)** – 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** – 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.

**ПРАВДИВОСТЬ** – нравственное качество, характеризующее человека, сделавшего для себя правилом говорить правду, не скрывать от других людей и самого себя действительное положение дел.

**ПРИНЦИПАЛЬНОСТЬ** – положительное нравственное качество, характеризующее личность и её действия. П. означает верность определенной идее в убеждениях и последовательное проведение этой идеи в поведении.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ МОРАЛЬ** – 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 МОРАЛЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ** – это определенная система принципов и норм, оценок и убеждений, оказывающих влияние на исполнение профессионального долга, на взаимоотношения с клиентом, представителями социальных институтов, коллегами, обществом. В основе п.м. специалиста по социальной работе лежат принципы этики социальной работы (принцип моральной ответственности перед клиентом, обществом, коллегам и профессией). Она включает также общие нормы – наиболее широкие требования, обобщающие большой круг реальных отношений специалиста с субъектами профессиональной деятельности.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ СПРАВЕДЛИВОСТЬ** – понятие морального сознания, выражающее должный порядок человеческих взаимоотношений в социальной работе. Выступает как благо, идеал или норма взаимодействия и поведения субъектов социальной деятельности.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЧЕСТЬ** – 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.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ** – система сформированных, профессионально-значимых качеств личности, основанных на нормах нравственности и отражающих готовность к осуществлению профессиональной деятельности в конкретном социокультурном пространстве, трансляции этических ценностей, норм поведения, существующих в данном регионе. Основными компонентами п.-э. к.л.с. выступают: *нравственное сознание, моральная позиция, нравственное поведение, нравственные привычки, нравственный самоконтроль*, а также *профессионально-этическое развитие*.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКАЯ НАПРАВЛЕННОСТЬ ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ** характеризуется следующими особенностями:

- осознанием и личностным принятием ценностей и норм данной деятельности;
- осмыслением значимости гуманистической этики профессиональной деятельности;
- принятием творческого характера труда, активной моральной позицией субъектов деятельности;
- самоопределением в процессе конкретной профессиональной деятельности.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ СПЕЦИАЛИСТА –**

закономерные качественные изменения личности, направленные на разрешение противоречий между её исходными параметрами и теми функциями, которые ей предстоит выполнять в силу своего профессионально-этического долга.

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ КАЧЕСТВА СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ –**

свойства личности, в основе которых лежит осознание и принятие нравственных ценностей и норм социальной работы, реализуемых в профессиональной деятельности. Овладение *профессионально-этической культурой* предполагает развитие следующих личностных качеств специалиста:

- *гуманистическая направленность;*
- *личная и социальная ответственность;*
- *доброта и справедливость;*
- *чувство собственного достоинства и уважение достоинства других людей;*
- *толерантность, вежливость и способность к эмпатии;*
- *готовность понять других и прийти к ним на помощь;*
- *эмоциональная устойчивость;*
- *личная адекватность и социальная адаптивность.*

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ**

включает в себя требования к объему и качеству познаний в области морали, жизненных укладов расовых, этнических и других культурных групп общества, этических основ процесса обсуждения с клиентом деликатных проблем. П-э.к.с.с.р. функционирует как формализованное выражение ответственности: а) профессии перед обществом, которое санкционирует эту профессию; б) представителей профессии перед потребителями услуг; в) специалистов перед своей профессией. Помимо перечисленных п-э.к. имеет следующие функции:

- охраняет репутацию профессии, представляя четкие критерии, которые регулируют поведение специалистов;
- способствует компетентной и добросовестной работе специалистов;
- защищает людей от эксплуатации со стороны невнимательных или некомпетентных специалистов.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЦЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ** 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 демократического 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** – 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** – 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** – нравственная оценка своих собственных поступков, моральных качеств, убеждений, мотивов; одно из проявлений нравственного самосознания и совести личности.

**САМОСОЗНАНИЕ** (нравственное) – 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.

**СОВЕСТЬ** – 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.

**СОДЕРЖАНИЕ ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ** включает в себя *нравственное сознание* (взгляды, убеждения, чувства), *нравственное отношение* (отношения с клиентом, коллегами и другими субъектами профессиональной деятельности), *нравственную деятельность* (социальная помощь, развитие, опыт).

**СОЧУВСТВИЕ** – 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** – понятие морального сознания, характеризующее такое положение вещей, которое рассматривается как должное, соответствующее определенному пониманию сущности человека и его прав.

**ТОЛЕРАНТНОСТЬ** – 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 компонентом готовности социального работника к профессиональной деятельности.

**УВАЖЕНИЕ** – 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) – значимость для личности предметов и явлений реальной действительности с точки зрения их соответствия или несоответствия потребностям общества, социальных групп и личности.

**ЦЕННОСТИ МОРАЛЬНЫЕ** – 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.).

**ЦЕННОСТНАЯ ОРИЕНТАЦИЯ ЛИЧНОСТИ** – это совокупность социальных установок относительно наиболее важных для нее предметов или явлений. Основное содержание ц.о.л. – мировоззренческие и нравственные убеждения человека, принципы поведения, глубокие эмоциональные привязанности. Данные ориентации являются социальной направленностью личности. Они реализуются в мотивах выбора трудовой деятельности, в ценностном отношении к культуре, семейной жизни, интересам в той или иной сфере деятельности. Система устойчивых ценностных ориентаций каждой конкретной личности (особенно ее средний уровень) является показателем того, что можно ожидать от данного индивида, на достижение каких ценностей он направляет или направит свои усилия.

**ЦЕННОСТНО-НОРМАТИВНАЯ ОСНОВА ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ** – система нравственных ценностей, составляющих основу нормативного поведения специалиста по социальной работе, социального работника в профессиональной деятельности.

**ЧЕСТНОСТЬ** – 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** – 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** – 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** – 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** – 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.

**ЭТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ** – учение о нравственных основах:

- профессиональной социальной деятельности по оказанию помощи социально незащищенным слоям населения, усилению или восстановлению их способности к функционированию и созданию благоприятных условий для достижения этих целей;
- профессионально-этических норм поведения специалистов по социальной работе, работников социальных служб.

Э.с.р. – наука о разных аспектах нравственной деятельности субъектов социальной работы, отражающая специфику функционирования морали в условиях целостного процесса профессиональной деятельности социального работника.

**Объект** изучения *этики социальной работы* – профессиональная мораль специалистов.

**Предмет** *этики социальной работы* – возникающие в процессе работы этические отношения, этическое сознание и этические действия социальных работников.

**Цель** *этики социальной работы* – обеспечение и поддержание социально одобряемых содержания и сущности профессиональной деятельности.

**Задачи** *этики социальной работы*:

- нормативная регламентация отношений, поведения и действий отдельных представителей профессиональной группы и их объединений;
- формирование соответствующего этического сознания специалистов социальной сферы;
- исследование методологических проблем, сущности, категорий и специфики *профессиональной морали*;
- исследование характера нравственных отношений в социальной сфере;
- разработка нравственных аспектов социальной работы как профессиональной деятельности;
- выявление требований, предъявляемых к профессионально-нравственной культуре социального работника;
- разработка вопросов нравственного развития и *самовоспитания* социального работника.

**ЭТИКЕТ** – 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.

**ЭТИКЕТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ** – это свод этических правил поведения в профессиональной деятельности, определяющих внешнее проявление отношений субъектов данной деятельности. Соблюдение правил э. делает общение людей в процессе профессиональной деятельности взаимоприятным.

**ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ** (основные) следующие:

- личная ответственность социального работника за нежелательные для клиента и общества последствия профессиональной деятельности;
- в процессе профессионального взаимодействия принятие клиента таким, каков он есть;
- соблюдение разумных интересов клиента;
- уважение прав клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместной деятельности;
- конфиденциальность в профессиональном взаимодействии с клиентом и его социальным окружением;
- полное информирование клиента о предпринимаемых действиях специалистов;
- доброжелательность, бескорыстие, честность и откровенность во взаимодействии социального работника и клиента.

**ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС** – свод нравственных норм, предписываемых к исполнению. В содержательном плане этот свод состоит из принципов, норм и стандартов поведения, основанных на ценностях конкретной социокультурной среды.

**ЭТНОЭТИКЕТ** – это результат духовно-нравственной деятельности этноса в определенных социокультурных условиях, имеющих специфическую структуру взаимосвязанных компонентов, отражающих систему характерных для этноса традиционных норм и правил поведения, стандартизированного общения в типичных, изо дня в день повторяющихся ситуациях социального взаимодействия.



## ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

### 1. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Предпосылки формирования этики социальной работы.
2. Допрофессиональные формы социальной помощи.
3. Социальная работа как призвание.
4. Зарубежные этические кодексы (Великобритания, США и др.).
5. Соотношение Всеобщей декларации прав человека и Декларации прав ребенка с этическим кодексом социальной работы.
6. Этика партнерских взаимоотношений в социальной работе.
7. Долг, ответственность и этические дилеммы в социальной работе.
8. Конфиденциальность социальной работы.
9. Ассиметрия общения: зависимость клиента и ответственность социального работника.
10. Этика оказания помощи.
11. Этические нормы общения с проблемными людьми.
12. Современные этические учения.
13. Христианская этика.
14. Деонтологические вопросы социальной работы.
15. Основные этапы становления и развития ценностных оснований социальной работы в России.
16. Основные этапы становления и развития ценностных оснований социальной работы за рубежом.
17. Традиционные религиозные философские доктрины и этика социальной работы.
18. Правила этикета работников социальных служб.
19. Проблемные области этики социальной работы.
20. Социальное служение в религиозных организациях.
21. Критерии профессиональной пригодности специалиста по социальной работе.
22. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника.
23. Личность и профессиональная деятельность социального работника.

### 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

#### **2.1. Общие положения**

Контрольная работа выполняется студентами заочной формы обучения в V семестре. 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 обязательные выводы автора после каждой главы и в заключении работы;
- 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 аргументированно излагать основное содержание работы, давать оценки концепциям и теориям, высказывать свое видение исследуемой проблемы, делать обоснование 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 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 и срок ее защиты фиксируются в соответствующей ведомости, и утверждается на заседании кафедры. Изменение темы контрольной работы допускается в исключительных случаях по обоснованному ходатайству самого студента или по инициативе научного руководителя. 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 демография) 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 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. Работа должна быть представлена в машинописном варианте.
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; кегля шрифта основного текста – 14, шрифт – Times New Romans; выравнивание текста – по ширине страницы, отступ абзаца – 1,25.

## ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Этика социальной работы – учение о морально-нравственных основах профессиональной социальной деятельности.
2. Основные цели и задачи этики социальной работы.
3. Этические категории социальной работы.
4. Роль морали в становлении социальной работы.
5. Морально-этическая ориентация в развитии общественного призрения и благотворительных обществ в России.
6. Российский менталитет и нравственность.
7. Этика социального обеспечения и обслуживания в России.
8. Возникновение профессиональной этики социальной работы.
9. Виды профессиональной морали.
10. Профессиональная этика современного социального работника: общее и особенное.
11. Основные понятия и принципы профессиональной этики социального работника.
12. Профессионально-этический кодекс социального работника России.
13. Пути и средства формирования нравственно-этической культуры работников социальных служб.
14. Личностные характеристики социального работника.
15. Социально-психологическая характеристика социального работника.
16. Психолого-педагогическая характеристика социального работника.
17. Профессиональный отбор социальных работников.
18. Современные проблемы развития лично-нравственных качеств социального работника.
19. Нравственная норма как структурный компонент морали.
20. Морально-нормативная регуляция социальной работы как системы.
21. Структура нравственных норм социальной работы.
22. Преодоление противоречий между законами и этическими принципами.
23. Роль деонтологического потенциала социальных служб.
24. Проблемы деонтологии и развития социального обслуживания в России.
25. Этические проблемы взаимоотношений между социальными службами, социальными работником и клиентом.
26. Профессионально-этические отношения и их особенности в содружестве социальных работников.
27. Профессионально-этические требования к профессиограмме социального работника.
28. Профессиональная готовность личности к социальной работе.
29. Основные функции социальной работы.
30. Критерии профессиональной пригодности.
31. Квалификационные требования к профессии социального работника.
32. Понятие об общем этикете и социальные механизмы формирования этикета.
33. Правила «служебного» этикета.
34. Профессиональный этикет социального работника.