Тема 1. Профессиональная этика социального работника

## 1.1 Актуальность этической регламентации социальной работы

## С того момента, когда социальная работа стала неотъемлемой частью жизнедеятельности общества и государства, когда социальные работники были включены в политические, экономические и социальные структуры общества и общественные отношения, появилась потребность в том, чтобы этические нормативы деятельности в сфере социальной защиты населения были формализованы, так как, подобно всем социальным институтам, институт социальной защиты и социальной работы выполняет важнейшую для государства и общества задачу стабилизации и сохранения социума, поддержания и гармонизации существующих общественных отношений и обеспечения условий для его дальнейшего всестороннего развития.

Современный инновационный подход, рассматривая вопросы этики в профессиональной деятельности, предлагает оценивать не столько результаты деятельности, сколько саму деятельность, ее сущность: цели и задачи, мотивы, средства и действия, необходимые специалистам и учреждениям для достижения поставленной цели, – то, что в обычных условиях не является предметом контроля со стороны общества и государства или разного рода формальных и неформальных организаций.

Необходимость этической регламентации профессионального поведения наблюдается в социальной работе и в современном украинском обществе. Основными внутренними причинами этого явления для социальной работы можно считать следующие:

1. Любая сфера человеческой деятельности может функционировать эффективно лишь при соответствующей этической регламентации. Социальная работа проводится в интересах всего общества независимо от того, направлена она на отдельного индивида, группу или социум. В этом отношении, следовательно, социальная работа может быть оценена с точки зрения моральных норм.

Однако, являясь проявлением моральности и гуманности общества по отношению к его наименее защищенным членам, социальная работа должна обладать своими собственными, более жесткими этическими принципами и правилами, регламентирующими деятельность ее структур и представителей.

2. В отличие от большинства других видов деятельности, направленных на людей, социальная работа проводится с людьми особыми, которые имеют серьезные проблемы, связанные с затруднениями в осуществлении жизнедеятельности. Поэтому труд специалиста в области социальной работы предполагает органическое единство его квалификации и особых духовных качеств, наличие чувства высокой моральной ответственности, готовности безукоризненно исполнить свой профессиональный долг по защите прав человека.

3. Между самой деятельностью в сфере социальной защиты и ее конечным результатом существует такая этическая связь, которая обусловливает выбор социальным работником не только цели, но и средств ее достижения. Известное изречение "цель определяет средства" в социальной работе не уместно.

Однако и наличие морально положительной цели, и выбор адекватных средств не всегда гарантирует успех в социальной работе (поскольку иногда трудно заранее предвидеть, каким образом будет использован клиентом результат деятельности социального работника). В этих условиях тем более важна этическая ориентированность деятельности социального работника: он должен быть безупречен в глазах своих коллег и общества, а результат его деятельности не может быть использован против людей, чтобы социальная работа как профессиональная деятельность не была дискредитирована.

4. Социальная работа относится к видам профессиональной деятельности с высокой степенью индивидуализации труда. Это не значит, что социальный работник полностью предоставлен самому себе, но деятельность его чаще всего может быть проконтролирована только косвенно, поскольку осуществляется она один на один с клиентом. Указанное обстоятельство требует от социального работника особых навыков и полного соблюдения этических норм и правил общения с клиентом и его социальным окружением, более жесткого самоконтроля, нежели вне профессиональной деятельности.

5. Деятельность социального работника носит преимущественно творческий характер. Поэтому, поскольку мы имеем дело с творческим процессом, все нюансы которого невозможно формализовать, и поскольку исключить появление в профессии людей "скучных" не представляется возможным, должна существовать внутренняя этическая регламентация деятельности, способствующая формированию единства подходов к решению проблем и обусловливающая нормативное поведение и действия специалистов.

6. Стремление человека руководствоваться в своих действиях этическими нормами естественно, однако в силу различных внешних обстоятельств (особенно в кризисные периоды) оно может быть полностью или частично подавлено. Поэтому готовность социального работника выступать с высоких этических позиций, нравственное отношение к клиентам социальной службы является его серьезным вкладом в дело морального оздоровления всего нашего общества.

Таким образом, перечисленные причины являются достаточными для актуализации вопроса о разработке и принятии этических норм и правил, регламентирующих профессиональную деятельность каждого конкретного социального работника, деятельность и взаимодействие различных социальных служб и органов социальной защиты населения, их взаимоотношения с другими институтами и принимающих во внимание специфику их деятельности с учетом менталитета украинского народа и ожиданий общества.

1.2 Отечественная история становления этических традиций социальной работы

Первое упоминание в области этических основ социальной работы одновременно является и первым упоминанием о социальной работе как таковой и относится к 1750 г. до н.э. Это свидетельствует о том, что уже древние не представляли сущности социальной работы в отрыве от ее этических норм и традиций. В это время в Вавилоне создавались кодексы справедливости – гражданские акты, призывавшие людей любить ближнего, заботиться о бедных. В Древней Греции социальная работа была известна как "филантропия" (что в переводе с греческого означает "проявление любви в отношении человечества"), в Риме – как "народная традиция". Древние инки процесс помощи определяли как "минка", языческие славянские племена как "слепня" [13, 17 -19].

С образованием материнского рода человек получил "первый урок личности, научавший ее, насколько она выигрывает в борьбе за существование, вступая в ассоциацию, которой личность приносит в жертву исключительный эгоизм, но от которой получает громадное приращение сил, результаты общей опытности, общей работы мысли всех членов ассоциации и традицию длинного рода поколений" [7, 78].

К этому периоду можно отнести появление первых форм взаимопомощи людей, прообразов будущей благотворительности. Именно в этот период начинается постепенное формирование собственно моральных отношений, регулирующих взаимодействие людей и форм их существования на основе определенных нравственных законов.

Формирующиеся моральные отношения группируются вокруг этики альтруизма и коллективизма. Для того, чтобы победить или, как минимум, отстоять себя, необходимо, чтобы внутри этноса возникла альтруистическая этика, в соответствии с которой интересы коллектива ставятся выше личных. Такая этика наблюдается и среди стадных животных, но только у человека она приобретает значение единственного видоохранного фактора, при этом имеется в виду, что альтруизм и коллективизм подразумевают обязательную взаимопомощь членов сообщества [5, 162].

Особенно ярко альтруизм проявляется в этике славянских племен, у которых деление на "своих" и "чужих" было менее четким, и этика отношений, в частности этика взаимной помощи, распространялась на тех и других более или менее одинаково, конечно, при условии, что "чужие" миролюбивы и не несут угрозы благополучию славянского рода или племени. Даже иноверцы получали равные со славянами права, если, оставаясь среди них, не оскорбляли миропонимания славян, основанного на древней языческой религии. Так, византийский историк VI в. Прокопий Кесарийский писал: "Эти племена, славяне и анты… издревле живут в народоправстве, и поэтому у них счастье и несчастье в жизни считается общим делом". "Честность же и товарищество среди них таковы, что они, совершенно не зная ни кражи, ни обмана, не запирают своих сундуков и ящиков", – говорится в "Жизнеописании Оттона Банберского". Маврикий Стратег, Адам Бреженский, Ибн-Русте, Ибн-Фадман и другие путешественники, оставившие заметки о своем посещении славянских земель, единодушны во мнении, что людей более гостеприимных, радушных, доброжелательных, милосердных и справедливых, чем славяне, найти трудно.

Первые, наиболее общие и объективные с точки зрения потребностей совместного проживания и деятельности людей моральные принципы, отмечаемые историками и этнографами у всех народов земли, получили в дальнейшем закрепление в религиозных нормах и заповедях, а впоследствии – в светских законах.

Православие, постепенно распространяясь среди русичей, не противоречило их этическим представлениям о необходимости помогать нуждающимся и следовать вековым традициям милосердия. Православие как ветвь христианства является наднациональной религией (в отличие, например, от религии иудеев) и не разделяет людей по признаку национальности, расы, цвета кожи, уровня материального достатка или другим; единственный критерий деления – вера, вследствие чего все исповедующие христианство люди – "братья во Христе". Самый главный этический принцип ("Золотое правило этики") изложен в Нагорной проповеди Иисуса Христа и гласит: "И так во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними; ибо в этом закон и пророки" (Мф. 7:12).

В Древней Руси этика помощи человеку не оформлялась в отдельную отрасль знаний, а существовала в контексте норм человеческого общежития, что доказывает обыденность самого фактора оказания помощи. Вводя в конце Х в. на Руси православие, великий киевский князь Владимир заботился о том, чтобы не только буква, но и, главное, дух православия на русских землях восторжествовал. С этой целью князь Владимир в 996 г. поручил православной церкви заботу о нуждающихся и определил средства на их содержание и поддержку ("церковная десятина").

Наиболее целостную систему этических воззрений в древнерусский период, которая затрагивает в числе прочих и проблему помощи нуждающимся, являет собой "Поучение Владимира Мономаха". Князь Владимир Мономах в "Поучении" своим потомкам (1099) писал о необходимости проявлять неустанную заботу о нищих, убогих, сиротах, вдовах, поддерживать их материально и восстанавливать социальную справедливость, защищать слабых от притеснения сильных.

Таким образом, Мономах считал важным соблюдение общих моральных правил, среди которых можно выделить и этические правила благотворительности: уважение к людям, умение быть полезным, быть верным данному слову, заботиться о бедных и защищать их, делать людям добро и избегать зла, творить милостыню.

Продолжением и развитием сложившихся в древности славянских этических обычаев и традиций в отношении помощи и взаимопомощи, обобщенных позднее в рамках Нового Завета, "Поучения Владимира Мономаха", сборников "Пчела" и "Златоуст" и других, явился распространившийся в ХVI в. "Домострой". В нем затрагиваются вопросы нравственности личности и содержатся определенные требования, в том числе и требование участвовать в благотворительности: человек должен не только соблюдать основные заповеди христианской религии, то есть не красть, не клеветать, не лгать, "но и быть… к убогим приветну и милостиву…".

В эпоху великого реформатора Петра I и позднее выходит в свет большое количество светских кодексов поведения, которые содержат нормы как этики, так и этикета, не разделяемых по содержанию. Большинство изложенных в них правил относится ко всем людям независимо от их сословия и носит всеобщий характер. Очень важным в отношениях с людьми считается "оказание почтения всякому человеку вообще, какого бы кто имени, веры и закона не был… он есть ближайший твой". Светские этические кодексы подчеркивают необходимость проявлять сочувствие к человеку, оказавшемуся в беде.

Так, например, в нравственной энциклопедии, содержащей описание обязанностей человека в общежитии (начало XIV в.) говорится: "Кто берет участие в горестях ближних своих, тот заставляет себя любить, а кто безжалостен, тот не может наслаждаться именем друга человечества…" Многие светские лица, в том числе и канонизированные после смерти, славились при жизни своим милосердием и состраданием к неимущим. Таковыми были Юлиания Лазаревская (Муромская), У.У.Осорьина, Ф.П.Гааз, Ф.М.Ртищев, В.Ф.Сологуб, В.Ф.Одоевский и многие другие; они не только сами оказывали помощь нуждающимся, но и своим примером побуждали к благотворительности.

Особый пласт этической культуры в связи с идеями социальной помощи заложен в работах отечественных философов: И.Брянчанинова, П.Чаадаева, Н.Чернышевского, П.Лаврова, Н.Михайловского, В.Соловьева и другие.

Все они, при всем различии подходов, главным образом поддерживают и развивают одну и ту же мысль: добро необходимо делать в первую очередь для собственной души, для ее совершенствования; жить для других – это значить жить для себя, жить в мире со своей душой и совестью, и поэтому делать добрые дела, помогать людям – необходимо, полезно и рационально. Во взглядах светских философов также четко прослеживается и мысль о ценности человека: человек ценен как самостоятельная личность, имеющая право на личное счастье, совершенствование и свободу поступков и выполняющая долг прежде всего перед собой.

Этические взгляды общества на социальную роботу (точнее, на социальное обеспечение) претерпевают существенные изменения в советский период: во-первых, тогда считалось, что в условиях социализма все граждане в достаточной мере социально защищены, вследствие чего дополнительных мер, таких, например, как система благотворительности, не требуется.

Во-вторых, государство считало своим первейшим долгом полностью взять на себя заботу о гражданах, не имеющих возможности самостоятельно себя содержать, в связи с чем благотворительная деятельность частных лиц, с точки зрения официальных органов власти, являлась излишней и унижающей достоинство личности: каждый человек в советском государстве имел право на заботу и внимание к себе со стороны государства.

В-третьих, нельзя считать, что благотворительность исчезла полностью: широко распространилась шефская помощь; существовала и частная благотворительность (считалось нормальным помогать престарелым соседям, инвалидам, больным людям); имела место и подача милостыни, хотя она не была широко распространена и не приветствовалась.

В настоящее время этика профессиональной социальной роботы как неотъемлемая часть жизнедеятельности государства и общества рыночной экономики в Украине переживает период становления. Тем не менее в ее основе уже сейчас заложены конституционные требования признать высшей ценностью общества человека вне зависимости от его материального положения, способности к труду, состояния здоровья, образования, интеллектуальных способностей, семейного положения, пола и возраста, расы и национальности, взглядов и убеждений и т.д.

Этические нормы совместного существования и деятельности людей в нашем обществе требуют оказания адекватной помощи и поддержки каждому человеку, нуждающемуся в них. Эта помощь должна быть основана на любви к человеку, уважении его прав, принципах гуманизма и социальной справедливости.

Таким образом, истоки этики профессиональной социальной работы в Украине – в доброжелательности, сострадании, милосердии древних славян, в христианской благотворительности, в традициях помощи светских филантропов бедным. Основываясь на нравственных законах помощи человеку, составляющих сущность культуры украинского народа, она признана сохранить и развить все лучшее, что свойственно нам в заботе о благе человека.

1.3 Социологические основания профессиональной этики социального работника

К одной из центральных проблем в теории социальной работы и теоретической социологии относится проблема социального действия (М. Вебер). Социальным можно считать такое действие, которое по предполагаемому действующим лицом (лицами) смыслу соотносится с действиями других людей и ориентируется на них.

Социальная работа может трактоваться как смысловое социальное действие, экологически ориентированное на индивида или группу риска. Таким образом, целерациональное действие, каким является социальная работа, основана на ожидании определенного поведения от всех участников процесса изменений – клиентов, других социальных работников, представителей социального окружения.

Основу этоса, или совокупности способов деятельности и характера профессионального поведения, социального работника составляет этика как система норм нравственного поведения профессиональной группы [17, 28 - 29].

Экологически ориентированная социальная работа порождает соответствующую модель работы с клиентом. Для того, чтобы определить здесь понятие клиентства, необходимо понимание процесса развития этого понятия на двух уровнях. Клиенты – это те индивиды, семьи, группы людей, которым оказывается помощь, которые, с одной стороны, заказывают услуги у социального работника, а с другой – попадают в особое социально-психологическое состояние. Такое положение, как правило, сопряжено с кризисной ситуацией в жизни ребенка, взрослого, семьи, группы, общества.

Таким образом, в экологической модели социальной работы клиент как заказчик социальных услуг может отличаться от их потребителей и от тех, на кого направлено воздействие. Например, клиентом может быть социальный работник школы (заказчик конкретной социальной услуги), а потребителем социальных услуг – семья ребенка, демонстрирующего акцентуированное поведение (объект воздействия). В этом случае клиенту необходимы услуги семейной терапии, которые предоставляются лицензированным социальным работником.

Экологический характер социальной работы акцентирует ее целевой компонент на достижение такого результата, который характеризуется поддержанием и усилением субъективной роли клиента. Отсюда возможно такое определение: социальная работа – это сложная многоаспектная профессиональная деятельность различных социальных институтов по освобождению личностных резервов, обеспечению социального здоровья, гражданского и личностного комфорта, благополучия, конкурентноспособности, социальной интеграции [17, 31].

Указанные приоритеты социальной работы являются принципиальной позицией по включению знаний, умений, и навыков в реализацию целей социальной работы, образуя систему ее профессиональных ценностей.

Профессиональные ценности социальной работы

Ценности какой-либо профессии – это устойчивые представления, убеждения о людях, их целях, способах достижения этих целей и предпочтительных условиях жизни. Проще говоря, такие ценности суть некоторые идеальные представления о том, каким должен быть мир и какова норма человеческого поведения в этом мире.

Профессии признают, поддерживают и защищают определенные, избранные социетальные ценности, а общество, в свою очередь, санкционирует существование профессии и гарантирует ей признание. Профессиональные ценности ориентируют социального работника на выполнение и соблюдение определенных обязанностей, на профессиональную ответственность за свою деятельность.

К главным профессиональным ценностям могут быть отнесены следующие ценности социальной работы [17, 34 - 35]:

1. Людям необходимо иметь доступ к ресурсам, которые нужны, чтобы преодолевать жизненные испытания и трудности, кроме того, у людей должны быть возможности для реализации своего потенциала в течение всей жизни.
2. Каждый человек уникален и с рождения представляет значимость и ценность, следовательно, профессиональное взаимодействие (интеракции) с людьми должно способствовать утверждению их достоинства и индивидуальности.
3. Люди имеют право на свободу до тех пор, пока они не посягают на права других, следовательно, профессиональное общение (трансакция) с людьми в процессе поиска и активизации их ресурсов должно усиливать их самостоятельность и способность к самоопределению.
4. За реализацию вышеуказанных ценностей должны отвечать как отдельные граждане, так и все общество. Общество должно предоставлять условия и возможности для участия граждан в демократических процессах. Граждане должны быть ответственными перед обществом, участвуя в демократических процессах.

Взятые в совокупности, эти составляющие указывают на то, что социальная работа тесно связана с институтом социальной политики. Социальная защита представляет собой механизм помощи тем, кто испытывает страдания или трудности вследствие недостатков индустриального общества. Там, где не справляются другие социальные институты, социальная политика (и, следовательно, социальная работа) восполняет существующий пробел в системе предоставления ресурсов и оказания помощи. Именно уникальное сочетание обозначенных выше ценностей отличает социальную работу от других профессий.

Все четыре главные ценности представляют идеал профессии. Ближайшие, или непосредственные, ценности (например, право воспитывать ребенка, свобода выбора специальности, право на аборт и т.д.) являются более определенными и относятся к конкретным желаниям и целям. Существуют также операциональные, или инструментальные, ценности, которые относятся к желаемым средствам достижения целей (например, к предпочтительному типу поведения, этикету, манерам и т.д.).

Сердцевиной профессии, ее важнейшей и применяемой на практике обобщенной ценностью является этический кодекс.

Тема 2. Личностно-нравственные качества социального работника

2.1 Нравственность – основа личности социального работника

Социальную работу определяет то главное обстоятельство, что именно личностные качества специалиста во многом обуславливают оптимальный характер и эффективность социальной работы.

Основой личности социального работника является нравственность как внутреннее, духовное качество человека, его потребность поступать в соответствии с требованиями этики, этикета, потребность творить добро, приносить людям благо. Нравственное сознание социального работника содержит три необходимых компонента: нравственные знания, нравственные убеждения и нравственную потребность.

Нравственные знания. Основные знания об этике, морали и нравственности, в том числе и в области профессиональной деятельности, социальный работник получает в процессе обучения в среднем специальном учебном заведении, вузе или на курсах и факультетах повышения квалификации.

В ходе занятий будущий специалист постигает сущность нравственности, получает сведения о ее содержании и функционировании в обществе, системе ее требований и санкций за отклонение от установленных норм, сравнивает собственные нравственные нормы с профессиональными, социально значимыми и корректирует свою нравственную позицию.

Практический социальный работник, не прошедший курса обучения в учебном заведении, руководствуется собственным интуитивным пониманием добра и зла, основанным на общественных ценностях и его личном жизненном опыте. Очень часто собственные моральные установки дают ему возможность поступать в полном соответствии с требованиями профессиональной этики; однако так бывает далеко не всегда.

Следует отметить, что знание норм морали не всегда порождает нравственность поведения, и поэтому необходимо признать, что относительно практики профессиональной деятельности знания сохраняют значительную самостоятельность – они могут не использоваться частично в профессиональной деятельности. В этом случае мы можем даже иметь дело с личностью так называемой двойной морали, которая теоретически может прекрасно ориентироваться в вопросах нравственности, в том числе и профессиональной морали, но не считает для себя обязательным следовать ее требованиям.

Формирование и развитие высокой нравственности, попытки сделать ее органичным, неотъемлемым свойством своей личности требуют от специалиста не только знаний, но и постоянной, в течение всей трудовой деятельности и жизни, работы над собой.

Нравственные убеждения – это основанная на опыте и знаниях уверенность социального работника в справедливости требований профессиональной морали. Нравственные убеждения являются более высокой степенью развития личности специалиста, его сознания, поскольку основаны на глубокой и всесторонней оценке личностью известных ей моральных норм, проверке их социальной практикой, жизненным и профессиональным опытом, их внутреннем одобрении и органичном приятии как единственно правильных и возможных.

Нравственные убеждения требуют от специалиста умения взглянуть на свой труд с точки зрения интересов дела, выяснить соотношение между тем полезным, что он делает для общества и клиентов, и тем, что он обязан сделать. Нравственные убеждения определяют теоретическую и практическую подготовленность специалиста к профессиональной деятельности, являются основанием для его сознательного отношения к своему поведению и действиям в практике социальной работы. Они участвуют в формировании волевых качеств личности и устойчивых форм морального реагирования на окружающую действительность.

Однако нравственные убеждения обладают также относительной самостоятельностью, поскольку в практической повседневной деятельности может возникнуть ситуация, когда личность действует вопреки своим убеждениям, поскольку ситуативно возникают причины, кажущиеся более значимыми, нежели собственные убеждения. В этом случае личность находится в разладе с собой, со своими принципами.

Нравственная потребность – наивысшая степень нравственного сознания социального работника, она характеризуется наличием моральной потребности в соблюдении требований профессиональной этики. Когда соблюдение требований профессиональной этики становится внутренней потребностью человека, он в соответствии с этическими принципами организует все свои волевые и эмоциональные качества, направляет усилия на решение этически сложных проблем именно с точки зрения нравственности.

В этом случае соблюдение требований профессиональной этики становится устойчивым качеством личности, мощным фактором, мобилизующим ее для организации своего поведения и деятельности, делом долга и совести, чести и достоинства. Руководствуясь своими нравственными потребностями, специалист не может поступиться ими и совершить действия, с его точки зрения не отвечающие критериям добра и зла, но ситуативно обусловленные как необходимые.

Нравственность социального работника как личности всегда подвергается воздействию принятых в данном трудовом коллективе норм морального поведения, причем сотрудник не просто усваивает их как определенный этический идеал, но и постоянно сопоставляет с реальной действительностью, повседневной практикой моральных отношений. Эти обобщения, в свою очередь, воздействуют на содержание профессиональной морали, корректируют его.

2.2 Нравственно-духовные качества личности социального работника

Нравственное поведение социального работника определяется вполне конкретными нравственными и духовными качествами его личности.

Честность – качество, обязательное для социального работника. Умение специалиста говорить правду необходимо и в большом, и в малом. Социальный работник должен говорить правду о положении клиента, о возможности решать его проблемы, о тех затруднениях, которые возникают в работе, о совершенных ошибках.

Однако честность должна проявляться не только на словах – честным надо быть и на деле. Социальный работник не имеет права обмануть ожидания клиента, если сам связал себя обещанием помочь. Если по объективным причинам социальный работник не уверен в желаемом исходе деятельности, он должен сообщить о своих сомнениях клиенту, чтобы не порождать несбыточных надежд и не вызывать впоследствии нареканий в свой адрес. Однако если он, продумав план действий, дал слово клиенту, то должен свое слово сдержать.

Совесть социального работника проявляется как чувство моральной ответственности за свое поведение, потребность поступать в соответствии со своими личными представлениями о добре, благе и справедливости и содержит в себе как рациональные, так и эмоциональные компоненты. Совесть как качество личности является индивидуализированной формой отражения требований к ней общества и профессиональной группы.

Совесть выполняет функцию регулятора поведения, побуждая человека к творческим поискам решения и предостерегая его от чисто формального подхода к выполнению моральных и профессиональных норм. Когда ситуация (совокупность условий, внешних или внутренних по отношению к личности) оказывается достаточно сложной и нестандартной, совесть индивида подсказывает ему верное решение.

Объективность. Социальный работник – человек, и полностью исключать человеческий фактор в его взаимоотношениях с клиентом невозможно; однако при оценке проблем клиента и его качеств социальный работник должен соблюдать объективность, отрешившись от собственных эмоций. В противном случае он может, переоценив клиента, потребовать от него невозможного; недооценив его, – настроить клиента на работу "с прохладцей", вызвать у него желание вне зависимости от личного потенциала решить свои проблемы целиком за счет усилий работников социальной защиты, что, безусловно, не пойдет на пользу ни самому клиенту, ни обществу, ни социальному работнику.

Объективно должна оцениваться необходимость помощи группы клиентов – социальный работник не имеет права недооценивать или переоценивать всей совокупности обстоятельств каждого из клиентов и принимать решение об оказании преимущественной помощи одному в ущерб интересам другого без достаточно веских на то оснований.

Справедливость должна постоянно присутствовать во взаимоотношениях социального работника с клиентами, их близкими и с коллегами. Социальный работник может иметь свои симпатии и антипатии, но они не должны сказываться на качестве его работы с различными клиентами; какие бы чувства клиент ни вызывал у социального работника, отношение всегда должно быть ровным, доброжелательным и внимательным, а его проблемы должны оцениваться адекватно. Симпатичен клиент социальному работнику или вызывает антипатию – это не должно отразиться на количестве и качестве тех благ и услуг, которые клиенту необходимо предоставить.

Справедливость должна проявляться и по отношению к коллегам: каждое действие коллеги должно получать беспристрастную оценку, без преувеличения или преуменьшения его заслуг или неудач, с учетом как объективных, так субъективных факторов. Воплощение в практике социальной работы принципа справедливости предохраняет социального работника от отчуждения и от клиента, и от коллектива.

Тактичность – это качество, предполагающее умение социального работника предвидеть все объективные последствия своих поступков и их субъективное восприятие клиентом, коллегами и другими людьми. Тактичность как качество личности социального работника необходима вследствие того, что ему всегда необходимо соблюдать множество нравственных требований одновременно, причем они могут противоречить друг другу.

Учет всех возможных обстоятельств, ведущих к нежелательным последствиям, мера полезности конкретных поступков и действий специалиста детерминируются профессиональным тактом социального работника, выработанным на основе тактичности как личностного качества. Умение выстроить свои действия таким образом, чтобы не поставить невольно кого-либо в неловкое положение, не задеть самолюбие личности, не унизить ее, достигается путем всесторонней оценки противоречивой ситуации, а также тенденций и динамики ее развития.

Как качество личности, тактичность особенно необходима социальному работнику, которому в силу профессиональной специфики приходится иметь дело с людьми слабыми, больными, униженными, раздраженными, чье самолюбие уже в достаточной мере задето теми обстоятельствами, в которых они находятся.

Внимательность и наблюдательность необходимы социальному работнику в его повседневной практической деятельности. Работая с клиентом, социальный работник обязан обращать внимание на малейшие изменения в его настроении, как положительные, так и отрицательные. Хороший специалист всегда может заметить неуверенность и колебания клиента, его растерянность, угнетенность, наконец, плохое самочувствие или несогласие с предлагаемым решением, даже если по каким-либо причинам возражения не высказаны вслух.

Наблюдательность и внимательность социального работника дадут ему в данном случае возможность, не упуская времени, доказать свою правоту, более веско аргументируя предложения, подбодрить клиента, поддержать его. Наконец, внимательность и наблюдательность помогут социальному работнику уловить неискренность клиента и подтолкнуть к проверке полученной информации.

Терпимость – обязательный принцип во взаимоотношениях социального работника с клиентом и непременное качество его личности. Социальный работник должен быть терпимым, если стремится достигнуть согласия со своим клиентом. Терпимость – моральное качество, характеризующее уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям, привычкам других людей.

Терпимость социального работника основывается на навыке принимать человека таким, каков он есть, на признании его права быть самим собой, иметь собственные привычки, взгляды, убеждения, вести тот образ жизни, который он считает целесообразным, если это не имеет характера уголовно-наказуемой или иной социально опасной деятельности. Терпимость не означает, однако, одобрения социальным работником тех негативных идей или действий клиента, которые могут оказать отрицательное влияние на жизнедеятельность последнего, его ближайшее окружение или общество в целом.

Выдержка и самообладание является качествами личности социального работника, без которых его профессиональная деятельность невозможна. Сталкиваясь в своей деятельности с клиентами, находящимися в трудной жизненной ситуации, социальный работник всегда должен учитывать эмоциональное состояние таких индивидов.

Даже если клиент раздражен и позволяет себе выплеснуть негативные эмоции на социального работника, последний не имеет права ответить тем же. Более того, он не должен терять самообладание, поскольку, отдавшись во власть собственных эмоций, не услышит того, что говорит клиент, не сможет воспринять информацию и правильно оценить ее.

В случае, когда социальный работник общается с клиентом, имеющим нарушение психики или функций органов чувств, выдержка и самообладание ему также необходимы, поскольку в интересах дела следует наладить контакт даже с таким клиентом, получить от него сведения, предоставить информацию в доступной форме и добиться ее усвоения клиентом.

Доброта социального работника, основанная на гуманизме и любви к людям, имеет специфическое содержание: она деятельна. Доброта воплощается в заботе о человеке, создании благоприятных условий для его жизнедеятельности, положительного эмоционального настроя, в обучении клиента необходимым для него действиям, в умении вовремя и в должной мере оказать необходимую помощь.

Социальный работник должен быть не добреньким, желающим клиентов и потакающим их слабостям, а добрым, то есть способным учить клиента противостоять негативным явлениям, преодолевать трудности, быть ответственным за свою судьбу и судьбы близких. Доброта социального работника обязывает его говорит клиенту даже неприятную правду, если это необходимо.

Любовь к людям – то, чего социальный работник ни когда не станет для клиента другом, наставником, близким человеком. Однако, как говорится в пословице, "легче любить все человечество, чем своего соседа", и в своей профессиональной деятельности социальный работник постоянно сталкивается с тем обстоятельством, что далеко не все клиенты объективно способны вызывать к себе любовь.

Тем не менее социальный работник должен уметь видеть в людях положительные качества, так как именно это может стать основой его любви к ним. Работая с клиентом и определяя его положительные черты и качества, социальный работник должен стремиться к тому, чтобы изменить мнение клиента о самом себе и вызвать ту положительную трансформацию личности, которая повлечет за собой позитивное изменение ее жизненных обстоятельств. Равнодушие к человеку ведет к непониманию его внутреннего мира и, соответственно, резко снижает эффективность воздействия.

Самокритичность – неотъемлемое качество социального работника. Умение анализировать свою деятельность, видеть собственные ошибки и пути их исправления, давать беспристрастную оценку своим действиям и поведению, не выгораживая себя и не ища самооправданий, – одно из качеств, дающих социальному работнику возможность не только честно исполнять свой долг, но и совершенствоваться в профессиональной деятельности.

Только конструктивно критикуя самого себя, можно развивать свои достоинства. Вместе с тем самокритичность социального работника не должна переходить в "самоедство" – это качество, обусловленное стремлением и свои, и чужие грехи взваливать на себя, не принесет пользы, а напротив, погрузит социального работника в состояние безысходности, пессимизма, сделает его неуверенным в себе и своих силах.

Адекватность самооценки необходима социальному работнику в его повседневной практической деятельности. Специалист, работающий с населением в сфере социальной защиты, осуществляет жизненно важные для всего общества функции. Однако при этом он не должен терять чувства реальности и переоценивать свои способности и возможности: завышенная самооценка приведет к самоуверенности и высокомерию, а самоуверенность, в свою очередь, повлечет за собой ошибки, негативно скажется на эффективности деятельности.

Не менее опасна и заниженная самооценка социального работника: неверие в свои силы и возможности отрицательно скажется не только на результатах деятельности, но и на состоянии клиента, на общественном мнении о системе социальной защиты в целом.

Терпение необходимо социальному работнику, поскольку он работает с различными клиентами, многие из которых трудны в общении. Такие трудности могут быть вызваны как возрастными характеристиками клиента (например, ослабление памяти), так и эмоциональными (например, раздражительность).

Социальный работник должен быть терпелив с каждым, должен быть готов выслушать бессвязный рассказ или несколько раз повторить одно и то же, должен иметь терпение выслушать эмоционального клиента, даже если эти эмоции беспричинно направлены на социального работника. Для него главное – дать клиенту высказаться по проблеме, снять отрицательные эмоции и направить разговор в конструктивное русло, чтобы получить и передать информацию в полном объеме, добиться понимания и вызвать мотивацию к совместной деятельности.

Коммуникабельность – важнейшее качество социального работника. С общения начинается его знакомство с клиентом, общением работа заканчивается. От коммуникативной способности социального работника во многом зависит успех его деятельности, потому что именно в процессе общения он узнает о проблемах клиента, его надеждах и ожиданиях, вырабатывает план совместных действий по решению проблемы и обсуждает ход его выполнения и результаты. В ходе общения могут открыться изменившиеся обстоятельства клиента, что позволит внести коррективы в работу, сделать ее более продуктивной.

В общении с коллегами социальный работник перенимает и распространяет опыт работы, обсуждает общие проблемы и решает волнующие его вопросы, в общении с представителями других государственных и негосударственных учреждений и организаций решает вопросы, необходимые для нормального функционирования и развития социальной службы.

Оптимизм. Социальная работа является одной из самых трудных профессий, поскольку социальный работник, в какой бы службе он ни работал, чаще всего видит людей несчастных, обездоленных, обремененных множеством проблем. И он знает, что далеко не все проблемы можно решить – и по объективным причинам, и по субъективным.

Вместе с тем социальный работник несет людям помощь, хотя бы частичное облегчение их страданий, а следовательно, и добро – и это обстоятельство служит источником его оптимизма. Специалисту, постоянно видящему человеческие страдания, трудно сохранять оптимизм, веру в справедливость и торжество добра, однако это необходимо, так как помимо материальной, бытовой и любой другой помощи, социальный работник должен нести людям радость, надежду и веру в лучшее, а это невозможно осуществить, если сам он не имеет ни веры, ни надежды.

Источником оптимизма социального работника является убежденность в возможности социальной справедливости, способности человека к постоянному саморазвитию и самосовершенствованию. Отсутствие оптимизма у социального работника не только "заражает" клиента безысходностью, но и делает нецелесообразными всякие попытки изменить положение к лучшему, то есть делает социальную работу бессмысленной тратой времени и средств. С учетом того обстоятельства, что от настроя социального работника во многом зависит и активность клиента, оптимизм может считаться одной из основных черт личности социального работника.

Сила воли всегда необходима социальному работнику в его практической деятельности. Сознательная волевая нацеленность на выполнение объективно необходимых действий, способность не отступать перед препятствиями, возникающими в процессе деятельности, и доводить начатое дело до конца являются качествами, развивающимися в результате накопления опыта работы и осознания профессионального долга, преодоления самого себя, своей слабости.

Сила воли необходима социальному работнику не только для того, чтобы преодолеть себя, но и для того, чтобы преодолеть пассивность клиента, обусловленную его неуверенностью в себе, разочарованностью в своих силах и возможностях, сложившимся в его сознании мнением о себе как о неудачнике, неспособном успешно функционировать во враждебном социуме. Именно сила воли социального работника может заставить клиента вновь поверить в себя, преодолеть слабость и неверие в собственные силы, активно подключиться к деятельности и тем самым увеличить свой личностный потенциал и социальную активность.

Эмпатия (от греч. empatheia – "сопереживание") – постижение эмоционального состояния, проникновение ("вчувствование") в переживания другого человека. Способность к эмпатии в форме сопереживания и сочувствия является необходимой чертой личности социального работника и во многом определяется его умением поставить себя на место клиента. Это качество развивается по мере накопления специалистом жизненного и профессионального опыта.

Клиент социальных служб – это человек или группа лиц, попавшие в трудную жизненную ситуацию. Но за рамками данного определения оказались такие характеристики клиента, как его негативный эмоциональный настрой, растерянность, угнетенное состояние, потребность в утешении, понимании. Практика показывает, что, обращаясь за помощью в социальные службы, клиент в первую очередь ищет сочувствия, сострадания, сопереживания.

Уже при первой встрече с клиентом социальный работник вольно или невольно демонстрирует свои способности сопереживать чужому горю. Никакое вежливое внимание не сможет обмануть клиента: он интуитивно почувствует равнодушие и фальшь, и это ранит его. Подлинное сочувствие и сострадание всегда будут оценены клиентом.

Результаты многочисленных исследований говорят о том, что наибольшим успехом у клиентов пользуется не тот социальный работник, кто профессионально выполняет свои обязанности, но при этом остается равнодушным к клиентам, а тот, кто всегда может выслушать и посочувствовать, даже если он выполняет свои обязанности не так профессионально.

Стремление к самосовершенствованию должно проявляться не только в постоянном стремлении специалиста к профессиональному росту, приобретению практического опыта, навыков, умений и новых теоретических знаний, но и в совершенствовании духовном и нравственном, повышении своих моральных качеств и преодолении недостатков, особенно тех, которые могут отрицательно сказаться на качестве его работы.

Самосовершенствование социального работника – не самоцель, хотя для любой личности совершенствование своих профессиональных и духовных качеств является одной из важнейших потребностей. Как специалист в области работы с человеком, социальный работник свою деятельность во многом регулирует не только законодательными актами, но и моральными нормами, принципами и правилами, которые наибольшую ценность и значимость приобретают тогда, когда становятся частью сознания его как личности.

Нравственность социального работника направлена не только на него самого, но и на клиента, и в этом ее высокое предназначение. Как говорит недавно появившаяся пословица, "социальная работа – это не профессия, это – диагноз". Высокие моральные качества позволяют социальному работнику самостоятельно регулировать свое поведение осуществлять самоконтроль и самооценку.

Стремление социального работника к самосовершенствованию становится положительным примером для клиента, и напротив, трудно требовать от клиента активных действий, максимальной реализации личностного потенциала, если он видит, что социальный работник, призывающий его к этому, не предъявляет таких же жестких требований к себе самому.

Творческое мышление – неотъемлемая характеристика социального работника. В социальной работе, несмотря на то, что имеется определенная классификация стандартных положений, нет абсолютно идентичных ситуаций и одинаковых клиентов. В каждом конкретном случае социальный работник должен, принимая решение, учитывать малейшие нюансы дела, чтобы принять оптимальное решение и добиться наивысшего результата.

При отсутствии творческого мышления специалист будет действовать по раз и навсегда принятой им схеме, что существенно снизит мобильность решений, эффективность его работы и может отрицательно сказаться на клиенте, поскольку в социальной работе готовых рецептов, применимых в любых обстоятельствах и ситуациях, просто не существует. Отсутствие творческого мышления у специалиста будет расценено его клиентом как невнимательность, недостаток опыта и желания помочь, что может дискредитировать социальную работу.

Таким образом, в основе личностно-нравственных качеств социального работника лежит формула "разум + умение + сострадание".

## Тема 3. Этический кодекс социальной работы

## 3.1 Международная нормативная база этики социальной работы (международные документы)

Профессиональная этика социальной работы (как и этика в целом) базируется на основных международных документах. Тот, кто посвятил себя социальной работе (система "человек–человек"), должен знать основные международные документы, определяющие современные подходы к оценке личности, национального общества, мирового сообщества [13, 332 - 339].

### Устав Организации Объединенных Наций 1945 года

Созданная сразу после окончания Второй мировой войны, Организация Объединенных Наций символизировала собой решимость международного сообщества выработать новые договоры с целью поддержания и обеспечения мира. Впервые было заявлено о желании создать систему международного сотрудничества, ограничивающую суверенитет отдельных государств. Международное сообщество обязалось создать гарантии прав человека, которые будут обеспечивать защиту отдельных лиц, групп или общин. Внутреннее законодательство в этих ключевых областях должно было быть приведено в соответствие с международными нормами, которые над ним главенствуют.

### Всеобщая декларация прав человека 1948 года

Основные положения Всеобщей декларации отражают самые сокровенные чаяния человечества. Она написана "неполитическим" языком и устанавливает формы отношений, на которые может рассчитывать каждый человек в мире. В этом документе впервые были сведены воедино идеи, которые являются общими для многих политических, культурных и религиозных традиций.

В 30 статьях Всеобщей декларации определены основные права и свободы всех людей (гражданские, политические, экономические, социальные и культурные). Но сама по себе Декларация не имеет юридической силы. Она представляет собой свод нравственных норм. О значении, влиянии и применении этих норм свидетельствуют их широкое признание и включение во внутреннее законодательство большинства стран мира.

Международная конвенция о ликвидации всех форм расовой дискриминации 1965 года

В Конвенции гарантируется полная реализация принципа равенства и недискриминации во всех ее формах и проявлениях, предупреждение и искоренение расистских теорий и практики их осуществления и создание международного сообщества, свободного от всех форм расовой стратегии и расовой дискриминации.

Международные пакты по правам человека 1966 года

Два Пакта (один из которых касается гражданских и политических прав, а другой – экономических, социальных и культурных прав), разработанных на основе Всеобщей Декларации, устанавливают международно признанные нормы, с помощью которых в судебном порядке обеспечивается защита прав человека в случае их нарушения.

Пакты имеют три общих элемента: а) право на самоопределение, реализация которого привела к деколонизации и вступлению большого числа новых государств в Организацию Объединенных Наций; б) принцип равенства мужчин и женщин и недискриминации по признаку пола, расы или религии; в) принцип неделимости, то есть взаимозависимости, взаимосвязи, взаимообусловленности гражданских, и политических свобод с экономическими, социальными и культурными правами.

Международный пакт о гражданских и политических правах 1996 года

В Пакте закреплены следующие права: на жизнь, свободу и личную неприкосновенность; не подвергаться пыткам и жестокому, бесчеловечному или унижающему достоинство обращению или наказанию; запрещение рабства; не подвергаться произвольному аресту и задержанию; на свободу слова, религии, собраний, ассоциаций, включая членство в профсоюзах; на свободу передвижения и выбора места жительства; голосовать на основе системы всеобщего избирательного права; на справедливое судебное разбирательство; на защиту меньшинств.

Декларация социального прогресса и развития 1969 года

Декларация является комплексной программой социального сотрудничества. Она отражает ценности социальных доктрин и утверждает новое отношение к социальному статусу человека. В ней сформулированы основные принципы социального прогресса, главным из которых является положение о том, "что все народы и все люди, независимо от расы, цвета кожи, пола, языка, вероисповедания, национальности, этического происхождения, семейного или социального положения либо политических или иных убеждений, имеют право жить в достойных условиях свободы и пользоваться плодами социального прогресса и должны со своей стороны способствовать ему".

В Декларации важное значение придается семье как основной ячейке общества и естественной среде для благополучия всех ее членов, особенно детей и молодежи. Деятельность каждого государства, как отмечено в Декларации, должна быть направлена на постоянное увеличение национального дохода и богатства и справедливое распределение их среди всех членов общества.

Права, касающиеся задержания правонарушителей и обращения с ними

В 1955 г. первый Конгресс Организации Объединенных Наций по предупреждению преступности и обращению с правонарушителями принял минимальные стандартные правила обращения с заключенными и управления пенитенциарными учреждениями. В 1971 г. Генеральная Ассамблея рекомендовала обеспечить эффективное применение этих правил в области управления пенитенциарными и исправительными учреждениями и положительно рассмотреть вопрос об их включении в национальные законодательства.

Программа Организации Объединенных Наций по окружающей среде 1972 года

Конференция Организации Объединенных Наций по проблемам окружающей человека среды, состоявшаяся в Стокгольме в 1972 г., провозгласила, что каждый человек имеет право на здоровую, безопасную окружающую среду и несет ответственность за охрану и улучшение окружающей среды на благо будущих поколений.

Позднее Генеральная Ассамблея учредила Программу Организации Объединенных Наций по окружающей среде для наблюдения за состоянием окружающей среды и поощрения экологически безопасной деятельности.

В 1989 г. была разработана Базельская конвенция о контроле за трансграничной перевозкой опасных отходов и их удалением. Важные международные договоры в области охраны окружающей среды, а именно Рамочная конвенция Организации Объединенных Наций об изменении климата и Конвенция о биологическом разнообразии были приняты на Конференции Организации Объединенных Наций по окружающей среде и развитию в июне 1992 г.,

Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин 1979 года

В статье 1 Конвенции дается следующее определение понятия "дискриминация" в отношении женщин: "Любое различие, исключение или ограничение по признаку пола, которое направлено на ослабление или сводит на нет признание, пользование или осуществление женщинами прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой другой области".

Государства, ставшие участниками этой Конвенции, соглашаются безотлагательно всеми способами проводить политику ликвидации дискриминации в отношении женщин и с этой целью обязуются:

а) включить принцип равноправия мужчин и женщин в свои национальные конституции или другие соответствующие законодательства, если это еще не было сделано, и обеспечить с помощью закона и других соответствующих средств практическое осуществление этого принципа;

б) принимать там, где это необходимо, соответствующие законодательные и другие меры, включая санкции, запрещающие всякую дискриминацию в отношении женщин;

в) установить юридическую защиту прав женщин наравне с мужчинами и обеспечить с помощью компетентных национальных судов и других государственных учреждений эффективную защиту женщин от любого акта дискриминации;

г) принимать все соответствующие меры по ликвидации дискриминации в отношении женщин со стороны какого-либо лица, организации или предприятия;

д) изменить соответствующим образом или отменить действующие законы, постановления, обычаи и практику, которые являются дискриминацией в отношении женщин.

Принцип медицинской этики 1982 года

В 1976 г. Генеральная Ассамблея предложила Всемирной организации здравоохранения подготовить проект Кодекса медицинской этики с целью защиты лиц, подвергаемых любой форме задержания или тюремного заключения. С помощью ВОЗ, Совета международных научных медицинских организаций и Всемирной медицинской ассамблеи Генеральная Ассамблея разработала и приняла в 1982 г. принципы медицинской этики, относящиеся к роли работников здравоохранения, в особенности врачей, в защите заключенных и задержанных лиц от пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания.

В 1983 г. Генеральная Ассамблея призвала все правительства содействовать соблюдению этих принципов медицинскими работниками и служащими учреждений, в функции которых входит задержание и тюремное заключение.

Конвенция против пыток и других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания 1984 года

Эта Конвенция не только предусматривает, что государства-участники должны полностью запретить применение пыток в рамках своего национального законодательства, но и четко указывает, что никакой приказ вышестоящего лица и никакие исключительные обстоятельства не могут служить оправданием пыток или других жестоких, бесчеловечных или унижающих достоинство видов обращения и наказания.

В Конвенции сказано, что любое лицо, применявшее пытки, подвергается судебному преследованию на территории любого государства-участника, а в случае наличия достоверной информации о систематическом применении пыток на территории какого-либо государства-участника Конвенция предусматривает проведение международного расследования.

Государства-участники Конвенции также обязуются принимать эффективные законодательные, административные, судебные или другие меры для предупреждения актов пыток на любой территории под его юрисдикцией. Никакие исключительные обстоятельства, будь то состояние войны, внутренняя политическая нестабильность или любое другое чрезвычайное положение, не могут служить оправданием пыток.

Минимальные стандартные Правила Организации Объединенных Наций, касающиеся отправления правосудия в отношении несовершеннолетних 1985 года

Эти Правила касаются таких вопросов, как минимальный возраст лиц, подлежащих уголовной ответственности, цели отправления правосудия в отношении несовершеннолетних, характеристики эффективного, справедливого и гуманного отправления правосудия в отношении несовершеннолетних и принципы реализации прав человека. Они также охватывают вопросы, касающиеся расследований и судебного разбирательства преступлений, совершенных несовершеннолетними, включая вопрос о содержании под стражей. В целом в правилах рекомендуется минимально использовать меры, предусматривающие заключение несовершеннолетних в исправительные учреждения. Они также содержат положения, которые обеспечивают защиту несовершеннолетних правонарушителей, помещенных в исправительные учреждения.

Конвенция о правах ребенка 1989 года

Основная цель Конвенции состоит в максимальной защите интересов ребенка, при этом она призывает ратифицировавшие ее государства создать условия, при которых дети могут принимать активное и творческое участие в социально-политической жизни своей страны.

Согласно Конвенции, ребенком является каждое лицо в возрасте до 18 лет, если только национальным законодательством не установлен более ранний возраст достижения совершеннолетия. Охватывая весь комплекс гражданских, политических, экономических и культурных прав человека, Конвенция признает, что осуществление одного права неотделимо от осуществления других.

Она показывает, что свобода, необходимая ребенку для развития его интеллектуальных, моральных и духовных способностей, зависит, помимо всего прочего, от здоровой и безопасной окружающей обстановки, наличия доступа к здравоохранению и обеспечения минимальных норм в отношении питания, одежды и жилища. Дети должны пользоваться своими правами без какой-либо дискриминации, независимо от расы, цвета кожи, пола, языка, происхождения, имущественного положения, состояния здоровья и обстоятельств рождения ребенка, его родителей или законных опекунов или каких-либо иных обстоятельств.

Конвенция защищает детей от всех форм эксплуатации, рассматривая вопрос о детях представителей национальных меньшинств и групп коренных народов, а также проблемы злоупотребления наркотиками и отсутствия заботы о детях. Она содержит конкретные положения с целью защиты прав детей, вовлеченных в преступную деятельность. Конвенция признает первостепенную роль семьи и родителей в заботе о детях и их защите, а также обязанность государства помогать родителям в выполнении их обязанностей.

Международная конвенция о защите прав всех трудящихся-мигрантов и членов их семей 1990 года

Эта Конвенция применяется ко всем трудящимся-мигрантам и членам их семей без какого бы то ни было различия, как-то: по признаку пола, расы, цвета кожи, языка, религии или убеждений, политических или иных взглядов, национального, этического или социального происхождения, гражданства, возраста, экономического, имущественного, семейного и сословного положения или по любому другому признаку. Конвенция охватывает широкий круг прав, уже провозглашенных в Пактах.

3.2 Этико-профессиональный кодекс социального работника

Этический кодекс социального работника составляет основу этики социальной работы [13, 32 - 39].

Этический кодекс определяет, за что отвечает и как должен поступать социальный работник. Таким образом, этический кодекс функционирует как формализованное выражение об ответственности: 1) профессии перед обществом, которое санкционировало эту профессию; 2) представителей профессий перед потребителями услуг; 3) специалистов перед своей профессией.

Помимо выполнения указанной функции, 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.

Главная цель этического кодекса состоит в том, чтобы определить безусловные принципы работы в интересах защиты клиента.

Кодекс профессиональной этики разрабатывался в соответствии с общими этическими нормами, специфическими обязанностями и вытекающими из них конкретными правилами. Члены профессиональной группы имеют обязанности перед своими клиентами, работодателями, друг перед другом, перед коллегами из других профессиональных групп и перед обществом.

Для того чтобы выполнить все эти обязанности, специалист имеет дополнительные права, которые приняты и соблюдаются обществом. Любые профессиональные объединения обязаны контролировать выполнение их членами своих профессиональных обязанностей и гарантировать соблюдение всех необходимых профессиональных прав.

К основным принципам этики социальной работы относятся следующие:

1) каждый человек имеет право на самореализацию и обязан вносить свой вклад в благосостояние общества; в своей деятельности социальный работник руководствуется принципом социальной справедливости; социальный работник уважает основные человеческие права и действует в соответствии с Декларацией прав человека ООН, другими международными конвенциями в этой области;

2) 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; социальный работник оказывает помощь каждому, кто нуждается в ней;

3) социальный работник соблюдает принцип личной неприкосновенности, конфиденциальности и ответственного использования информации в своей деятельности; социальный работник тесно сотрудничает со своими клиентами на их благо, но не в ущерб остальным; клиенты поощряются к участию в совместной работе и должны предупреждаться о риске и выгодах предполагаемого курса действий;

4) социальному работнику следует свести к минимуму применение правового принуждения при решении вопросов клиента; социальная работа несовместима с прямой или косвенной поддержкой индивидов, властных структур, которые используют террор, пытки и другие действия, направленные на угнетение людей;

5) социальные работники придерживаются этического кодекса, принятого их профессиональной ассоциацией.

Основные стандарты этического поведения подразделяются на четыре группы (блока). Первая направлена на регулирование этических отношений между социальными работниками и клиентами, реализацию определенной нормы поведения социального работника по отношению к клиентам. Вторая группа – на стандарты взаимоотношений социального работника с агентствами и организациям. Третья – на стандарты поведения социального работника в отношениях с коллегами. Четвертая – на стандарты по отношению к профессии.

Составной частью этики социальной работы является этика исследований в социальной сфере (например, оценивание эффективности качества социального обслуживания населения). Социальный работник, занятый научными исследованиями, руководствуется главным принципом "Не навреди клиенту", он тщательно взвешивает возможные последствия своих изысканий и при проведении обследований клиентов должен убедиться в том, что согласие его участников является добровольным. Социальный работник должен обеспечить защиту участников исследований от дискомфорта, страданий, вреда, опасности или ущерба; полученная в ходе исследования информация об его участниках рассматривается как конфиденциальная.

Приведем примеры этических кодексов, принятых ассоциациями социальных работников некоторых стран.

Российская межрегиональная Ассоциация работников социальных служб

На российской конференции членов межрегиональной Ассоциации работников социальных служб (22 мая 1994 г.) был принят профессионально-этический кодекс социального работника, в котором сформулированы моральные принципы деятельности в сфере социального обслуживания.

1. Принцип моральной ответственности перед клиентом:

– работники должны относиться к клиентам с присущим их профессии гуманизмом;

– интересы клиентов являются приоритетными для работников социальных служб; благополучие клиента должно рассматриваться в качестве основного фактора при принятии любого решения работников службы;

– работники социальных служб должны соблюдать конфиденциальный характер отношений с клиентами и заботиться о неразглашении полученной информации;

– работники социальных служб должны способствовать свободному, самостоятельному и осознанному решению клиентом своих проблем.

2. Принцип моральной ответственности перед обществом:

– деятельность работников социальных служб должна способствовать росту благосостояния всего общества;

– работники социальных служб должны откликаться на просьбу любого клиента вне зависимости от его образа жизни, происхождения, пола, сексуальной ориентации, возраста и состояния здоровья.

3. Принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами:

– работники социальных служб обязаны накапливать и углублять свои знания и полноценно их использовать в профессиональной деятельности;

– работники социальных служб должны поддерживать и укреплять все то, что способствует осуществлению ими собственного предназначения;

– работник социальной службы должен стремиться к сотрудничеству с коллегами в интересах своих клиентов; отношения между работниками социальных служб должны строиться на взаимном уважении и доверии.

Основные принципы этического кодекса Ассоциации социальных работников Великобритании

1. 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. Профессия связана с поощрением облегчением процесса самореализации индивида в соответствии с интересами других членов общества.

2. Социальная работа направлена на улучшение жизни людей, связана с фасилитацией (созданием комфортных условий для клиента) и предупреждением трудностей и страданий. Социальные работники, следовательно, ответственны за помощь индивидам, семьям, группам и общинам, участвуют в социальном планировании. Социальная работа имеет разработанные методы практики, которые основываются на постоянно растущем комплексе знаний и опыта.

3. Социальный работник обязан выполнять свои задачи честно и умело. Он признает профессиональные обязанности не только для того, чтобы улучшить свои знания и навыки, но и для развития профессионального знания в целом. Это предполагает постоянную переоценку метода и образа действий в контексте меняющихся потребностей, а также сотрудничество тех, от кого зависит благополучие клиента.

4. Социальный работник имеет право и обязанность привлечь внимание властей и широкой общественности к деятельности правительства, общества или агентств, создавая и усиливая трудности и страдания или противодействуя их облегчению. Социальные работники зачастую находятся между властными структурами и безвластными просителями услуг. Социальные работники считаются с теми, под чьим началом они работают, и отвечают за эффективную работу своей организации.

Принимая положение о принципах, включающее первейшие обязанности социального работника, каждый член профессионального объединения соблюдает следующие правила:

1. Способствовать формулированию и применению мер социальной политики, обеспечивающей благополучие человека, и не допускать применения своих знаний, навыков и опыта в негуманных целях.

2. Уважать личность своего клиента и гарантировать защиту его достоинства и прав независимо от происхождения, положения, пола, возраста и вклада в общественное развитие.

3. Способствовать расширению возможностей клиента и развитию его способности самостоятельно принимать решения.

4. Не отвергать своего клиента, даже если приходится защищать от него других, или признать свою неспособность помочь ему.

5. Признавать приоритет профессиональной ответственности перед личными интересами.

6. Знать, что продолжение профессионального образования является основой практики социальной работы, и чувствовать собственную ответственность за уровень предоставляемых услуг.

7. Сотрудничать с другими в интересах своих клиентов.

8. В случае публичного заявления или участия в общественной деятельности разъяснять, действует он от имени организации или от себя лично.

9. Понимать, что информация, используемая в одном случае, не должна быть применена для других целей без соответствующих санкций. Уважать личную жизнь клиентов и конфиденциальную информацию о них.

10. Создавать и поддерживать в службах социальной работы условия, которые позволяют социальным работникам выполнять предписания этого кодекса.

Независимо от того, признаем мы это или нет, каждый из нас имеет собственные ценности и убеждения, влияющие на наши действия и решения, определяющие цвета, в которых мы видим окружающий мир. Это проникает и в нашу профессиональную деятельность, ведь невозможно делать что-то в ценностном вакууме. Очень важно отдавать себе отчет в том, какую роль ценности и убеждения могут играть в нашем мышлении, аттитюдах и поведении. Вот почему все организации и ассоциации социальных работников разрабатывают и ориентируются на список ценностных ориентаций или этический кодекс, служащий руководством для практиков.

Десять заповедей из этического кодекса Ассоциации социальных работников США

1. Люди имеют право на услуги и возможности улучшить качество жизни.

2. Безопасность клиентов является первым условием.

3. В целом люди делают лучшее, что они могут, и не направлены на причинение вреда.

Однако нередко они все же наносят вред друг другу в попытке справиться с ситуацией, когда у них недостаточно знаний или умений. Следовательно, обучение необходимым навыкам необходимо для снижения риска возникновения конфликтных ситуаций между людьми.

4. Сложные ситуации могут дать шанс для изменений.

Когда люди страдают в трудных ситуациях, чаще всего они становятся более открытыми к новому, если осознают, что прежние реакции, поведение, действия причиняют им боль. Сложные времена можно рассматривать как возможность привлечения людей к обучению новым альтернативным формам деятельности в трудных условиях, которые могут привести к положительным результатам.

5. Неподходящие действия могут причинить вред.

Многие из нас, социальных работников, хотели бы думать, что помогают клиентам. Очевидно, что мы не будем целенаправленно выбирать те действия, которые являются скорее вредными, нежели полезными в той или иной ситуации, поэтому едва ли не самым важным является предусмотрительность, осторожность, постоянный анализ и оценка предложенных вариантов. Важнейшим требованием является вовлечение самого клиента в процесс обслуживания и оценивания с целью получить более обстоятельную картину улучшений или потерь в результате выбранной стратегии.

6. Наиболее полезным является применение пробного, экспериментального подхода в работе с клиентами.

Это подразумевает признание следующего тезиса: то, что работает в одном случае, не обязательно работает всегда. Если мы (социальный работник и клиент) будем рассматривать предпринятые нами попытки изменить что-то в ситуации как эксперимент, мы не будем особенно расстраиваться в случае неудачи.

Нам также некого будет стыдить за отсутствие видимых перемен в пробной ситуации. В случае научного эксперимента отрицательный результат, не подтвердивший наши ожидания, дает дополнительную информацию, которую возможно применить в будущем.

В контексте этого убеждения содержится также желание и способность социальных работников применять разные варианты решения к одной ситуации; вариативность подходов, в свою очередь, требует от профессионала владения целым рядом методов и множеством техник.

7. Вы не можете говорить о клиентах, что они безнадежны.

Многие опытные социальные работники могли бы перечислить определенные индикаторы, по которым они предполагают, что тот или иной случай с клиентом будет успешным. Из моего личного опыта я могла бы привести несколько примеров, когда я начинала работать с клиентом, думающим о себе самом как не имеющем никакой надежды найти свой путь на этой земле. Однако вскоре происходили первые позитивные изменения, а затем я становилась свидетельницей невероятного прогресса! Я уверена, что предугадать отсутствие изменений невозможно, поэтому по поводу перспектив каждого нового клиента нужно быть настроенным как можно более оптимистично, невзирая ни на какую ужасную информацию о них. К тому же, этот позитивный настрой передается и клиенту, в свою очередь помогая ему приобрести надежды.

8. Клиенты – это наши коллеги/партнеры, они требуют уважения и конфиденциальности.

Когда я работаю с клиентом, я не просто делаю свое дело, – каждый из нас на равных участвует в процессе и влияет на него. Следовательно, очень важно признавать этот факт и обращаться с клиентом так же, как со своим коллегой. Это включает конфиденциальность всей информации, которую я запрашиваю у клиента на протяжении нашего общения. Я не имею права обнародовать эту информацию до конца моей жизни! Конечно, если человек находится в опасности и разглашение тайны защитит его, может вступать в силу исключение из этого правила, но и в этом случае, уважая своего клиента, я обязана проинформировать его о своих обязательствах и условиях нарушения конфиденциальности.

9. В нашу работу входит мотивировать клиентов и вселять в них надежду.

Слишком часто мы ожидаем от клиента радостного трепета по поводу вторжения в его жизнь социального работника со своими предложениями по изменению жизни. Изменения трудны, и клиенты порой имеют веские причины, чтобы не дрожать от счастья при нашем появлении. Поэтому для всех было бы полезно отдавать себе отчет в существовании естественной склонности остерегаться социального работника. Запомните, что если вы выполняете свою работу добросовестно, то должны сделать все, чтобы получить поддержку и одобрение осуществляемых изменений со стороны клиента.

10. Клиенты имеют право на изменение собственных убеждений и жизненного стиля без всякого давления с нашей стороны (если, конечно, они не представляют опасности для самих себя и окружающих).

Это значит, что они имеют право сделать свой выбор, даже если их вариант радикально отличается от предложенного нами. Иногда это достаточно трудно, но необходимо не оказывать слепое давление на клиентов, если они выбирают свой собственный путь, пусть даже нам он не кажется оптимальным.

В Украине на сегодняшний день отсутствует этический кодекс социальных работников, что, тем не менее, не снимает данный вопрос с повестки дня, поскольку каждый из членов профессиональной группы, помимо украинских законов, общественных норм, обязательно руководствуется Международными этическими стандартами социальной работы.

В июле 1994 г. в Коломбо (Шри-Ланка) общее собрание Международной федерации социальных работников приняло документ "Этика социальной работы: принципы и стандарты". Документ состоит из двух частей – "Международной декларации этических принципов социальной работы" и "Международных этических стандартов социальных работников". Принятие этих документов откладывалось Федерацией много лет, и это неудивительно. Представители многих стран, входящих в эту организацию, очень разные по религиозным и политическим взглядам. Государства, которые их направили, разные по устройству, формам правления, культуре, имеют свои традиции и свою историю становления социальной работы. В результате горячих споров удалось прийти к согласию, итогом чего явились эти декларации.

В "Декларации об этических принципах в социальной работе" провозглашены принципы:

* Каждый человек уникален, что требует внимания к нему с позиции нравственности.
* Каждый человек имеет право на свободу в удовлетворении своих потребностей, не ущемляя также права других, и обязан вносить свой вклад в повышение благосостояния общества.
* Каждое общество, независимо от формы правления, должно стремиться к обеспечению максимума благ для всех своих членов.
* Социальные работники привержены принципам социальной справедливости.
* Социальный работник обязан использовать объективную систему знаний, умений и навыков для оказания помощи отдельным людям, группам, общинам и обществам в их развитии, решении личностно-общественных конфликтов и устранении последствий таковых.
* Социальная работа основана на отказе от дискриминации. Следовательно, она осуществляется независимо от пола, возраста, национальности, вероисповедания, языка, политических убеждений, половой принадлежности.
* Социальные работники уважают права каждого человека и права социальных групп, их независимость и достоинство, руководствуясь при этом положениями Хартии ООН о правах человека и другими международными документами.
* Социальная работа основана на принципах защиты неприкосновенности клиентов, включая требование соблюдать права на свободу выбора и профессиональную тайну, право клиента на компетентное разъяснение его прав и сути его личного дела.
* Социальные работники хранят профессиональную тайну, даже если это противоречит действующему законодательству.
* Социальная работа требует участия клиента и сотрудничества с ним. Предполагается, что социальные служащие должны работать не только в сотрудничестве со своими клиентами, стремясь решить любую задачу, с которой они сталкиваются, наилучшим способом с целью удовлетворения интересов клиента. Лица, пользующиеся услугами социальных работников, должны принимать самое активное участие в решении собственных проблем. Клиенты должны быть всегда проинформированы социальным работником о целях и последствиях (риске и пользе) этих совместных действий.
* Социальная работа основана на принципах самоопределения клиентов. Следовательно, она основана на принципе сведения к минимуму какого-либо принуждения.
* В случаях, когда может возникнуть необходимость разрешить проблемы одной группы участников за счет проблем другой, использование принуждения всегда должно базироваться на тщательном рассмотрении интересов противостоящих групп и на выборе общих принципов после того, как выслушаны обе группы. Социальные работники обязаны обеспечить обе противостоящие группы квалифицированными представителями.
* Социальные работники также обязаны сводить к минимуму доступ легального принуждения в законодательстве своих стран.
* Социальная работа несовместима – прямо или косвенно – с поддержкой отдельных лиц, групп, политических сил или властных структур, подавляющих своих сограждан, использующих терроризм, пытки и подобные жестокие средства.

В "Международных этических стандартах социальной работы" выделены 5 групп: стандарты этического поведения; взаимоотношения с клиентами; взаимоотношения с агентствами и организациями; взаимоотношения с коллегами; отношение к профессии.

Стандарты этического поведения:

1. Стремитесь понять уникальность каждого человека и те условия, которые определяют поведение человека и характер оказываемой ему помощи.

2. Утверждайте профессиональные ценности, совершенствуйте знания и навыки; не совершайте поступков, которые могут повредить престижу профессии.

3. Не переоценивайте свои личные и профессиональные возможности.

4. Всемерно используйте знания, умения, методы научного познания в решении постоянно возникающих проблем.

5. Используйте свой профессиональный опыт при разработке основных направлений политики и социальных программ, служащих улучшению качества жизни общества.

6. Выявляйте социальные нужды, природу и характер личных, групповых и общинных, национальных и международных социальных проблем и объясняйте их.

7. Ясно и отчетливо, в доходчивой форме разъясняйте все свои установки или действия в качестве представителя профессиональной ассоциации, агентства или организации.

Взаимоотношения с клиентами:

1. Ставьте на первое место обязанности по отношению к своим клиентам, но в рамках уважения к этическим установкам других людей.

2. Отстаивайте права клиента на взаимное доверие конфиденциальность и ответственное использование информации.

Сбор и передача информации другим лицам производится только в рамках профессиональной деятельности, осуществляемой в интересах клиента, которого заранее ставят в известность о необходимости таких действий. Никакая информация не сообщается без предварительного уведомления и согласия клиента, кроме случаев, когда клиент не может быть ответственным за свои поступки или когда сокрытие информации может представлять серьезную опасность для других лиц. Клиент имеет доступ к любой касающейся его информации, которая имеется у социального работника.

3. Цените и уважайте личные устремления, инициативу и индивидуальные особенности клиентов. В рамках агентства и социальной среды клиента профессионал помогает последнему быть ответственным за свои действия; он всегда готов прийти на помощь любому клиенту. Если по ряду причин профессиональная помощь не может быть оказана на данном уровне, то клиента информируют об этом, и он действует по собственному усмотрению.

4. Оказывайте клиентам (отдельному человеку, группе, общине, обществу) помощь, необходимую им для максимальной реализации собственных потенциальных возможностей, однако с соблюдением в равной степени прав других людей. Обслуживание клиентов в своей основе заключается в том, чтобы клиент понял и использовал контакты с профессионалом для достижения законных желаний и выгод.

Взаимоотношения с агентствами и организациями:

1. Работайте в тесном сотрудничестве с теми агентствами и организациями, чья социальная политика, методы и практика направлены на оказание компетентной помощи клиентам и поддержку профессиональной социальной работы.

2. С полной ответственностью относитесь к уставным целям и задачам агентства и организации; вносите вклад в разработку социальной политики, методики и практики с целью достижения наивысших стандартов социальной работы.

3. С полной ответственностью относитесь к судьбе клиента; вносите необходимые изменения в социальную политику, методику и практику по каналам соответствующих агентств и организаций. Если все возможности были исчерпаны, а изменения внести не удалось, обращайтесь в вышестоящие организации или к заинтересованной широкой общественности.

4. Представляйте клиенту профессиональный отчет об эффективности социальной работы в форме периодического анализа проблем, возникающих у клиентов, агентств и организаций, а также самоанализа личной деятельности.

5. Не допускайте противоречивости в направлении действий, процедуры и практики с этическими принципами социальной работы.

Взаимоотношения с коллегами:

1. Относитесь с должным уважением к профессиональной подготовке и практической деятельности своих коллег и других специалистов, оказывая им всяческое содействие для достижения эффективности социальной работы.

2. Относитесь с уважением к различным мнениям и практическим подходам коллег и других специалистов, высказывая с полной ответственностью критические замечания в соответствующих инстанциях.

3. Способствуйте получению и распространению среди коллег, других специалистов и добровольцев знаний, навыков и идей с целью взаимного совершенствования и самоутверждения.

4. Доводите до сведения соответствующих органов любые факты ущемления интересов клиентов или нарушения норм этики.

5. Защищайте клиентов от несправедливых нападок.

Отношение к профессии:

1. Отстаивайте ценности, знания и методологию профессии; вносите вклад в их популяризацию и совершенствование.

2. Повышайте профессионализм социальных работников, всемерно совершенствуйте его.

3. Защищайте профессию от несправедливой критики и делайте все возможное, чтобы укрепить веру в необходимость нашей профессии.

4. Подвергайте конструктивной критике профессию, ее теорию, методы и практику.

5. Всячески поощряйте разработку новых подходов и методов в социальной работе, необходимых для удовлетворения новых и уже имеющихся потребностей.

Социальный работник должен:

1) не поучать, не приказывать, не запрещать. Вдохновлять и побуждать клиента к действию, инициативе, творчеству, уважая достоинство и уникальность личности;

2) уметь слышать клиента, проявлять выдержку, понять проблему и ситуацию клиента, войти в его положение, проявлять деликатность, чувство такта;

3) быть коммуникабельным, уметь "разговорить" клиента, совместно определить пути решения проблемы; уметь быть нужным, интересным для окружающих;

4) быть посредником, связующим звеном между клиентом и его окружением, не допускать унижения достоинства клиента формами оказываемой ему благотворительной помощи;

5) уметь быть неформальным в работе с клиентом, выполнять роль советчика, помощника в решении клиентом собственных проблем; строить взаимоотношения на основе диалога, на равных;

6) всегда исходить из принципов гуманизма и милосердия. Не осуждать, не упрекать клиента; предупреждать возможность негуманного или дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей; защищать клиента от физического или душевного дискомфорта, расстройства, опасности или унижения;

7) соблюдать высокие нравственные стандарты поведения, исключая любые уловки, введение кого-либо в заблуждение, нечестные действия. Всегда действовать исключительно в интересах клиента;

8) уметь находить себе помощников, поддерживать участие общественности в развитии социальной работы;

9) вести роботу только в рамках своей компетентности, нести персональную ответственность за качество своей работы; не поддаваться влияниям и нажимам; информировать клиента о принимаемых мерах, характере оказываемой ему помощи, проводимых записях, собираемых данных;

10) не использовать свои профессиональные отношения в личных целях; участвовать в обсуждении и оценке ситуаций только с профессиональной целью; уважать и не разглашать тайну, доверенную клиентом. Принимать плату за услуги на законных основаниях. Не принимать ценных подарков за выполненную работу;

11) стремиться к постоянному повышению профессиональных знаний, мастерства, уровня квалификации. Основывать свою практическую деятельность на профессиональных знаниях;

12) защищать и усиливать достоинство и чистоту профессии. Уважать доверие коллег в ходе профессиональных взаимоотношений и взаимодействия, соблюдать деликатность и справедливость. Принимать меры против неэтичного поведения любого из своих коллег.

Нарушение профессиональных норм или ошибки, обычно расцениваемые как халатность, определяются как "нарушение профессиональных норм вследствие беспечности, некомпетентности или с заранее обдуманным намерением". Социальные работники могут преследоваться в судебном порядке за нарушение секретности, недонесение о подозрении на плохое обращение с детьми, невнимание к таким актам, как злоупотребления, словесное оскорбление и угроза физического насилия, оскорбление действием, незаконное ограничение свободы посредством ошибочного помещения в лечебное или исправительное учреждение.

Для выполнения определенных квалификационной характеристикой обязанностей социальный педагог и социальный работник широко используют свои права:

представлять и защищать интересы клиентов в органах законодательной и исполнительной власти;

вести государственную или частную социальную практику при наличии диплома о специальном образовании, сертификата по специальности, соответствующей лицензии;

собирать информацию, связанную с нуждами клиентов, проводить социологические опросы населения, диагностические исследования;

делать официальные запросы в общественные организации, государственные учреждения с просьбой о решении личных и социальных проблем клиентов;

информировать государственные органы о состоянии той или иной проблемы в сфере своей деятельности;

предлагать предприятиям и учреждениям, коммерческим структурам и общественным объединениям поощрять родителей, семьи, волонтеров социальной работы за социальные инициативы и активность;

вести активную работу по пропаганде опыта семейного воспитания, социальной работы, используя средства массовой информации;

возглавить общественные инициативные движения граждан, направленные на решение конкретных социальных проблем.

Тема 4. Деонтология как составляющая профессиональной этики в социальной работе

4.1 Деонтология социальной работы

Этика социальной работы базируется на ее деонтологической парадигме как комплексе норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника перед обществом и государством, перед социальной работой как профессией и социальным институтом, перед коллегами и перед клиентом социальной работы.

Деонтология социальной работы характеризует тот факт, что этика социальной работы из морали добродетельного поведения превратилась в мораль нормы социальной работы, в которой фиксируется ее должное в определенных максимах и правилах (профессиональный долг, его содержание, объективный и субъективный долг, моральный долг, деонтологические принципы, конкретные профессиональные отношения и другое).

Должное в этике социальной работы и социального работника проявляется в системе конкретных профессиональных отношений (как ответственность и долг социального работника перед обществом и государством, перед профессией, перед коллегами, перед клиентом и его близкими, перед самим собой), в этикете социального работника, в типичных ситуациях его профессиональной деятельности, в личностно-нравственных качествах социального работника.

Деонтология (от греч. deon, род. п. deontos – "должное" и logos – "наука") – раздел этики, рассматривающий проблемы долга и должного. Понятие введено английским философом Н. Бентамом (1834) для обозначения теории нравственности в целом [11, 376].

"Деонтология социальной работы – это комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника (трудового коллектива учреждений социальной защиты) перед обществом и государством, перед социальной работой как профессией и социальным институтом, перед коллегами и перед клиентом социальной работы" [9, 136].

Понятие деонтология социальной работы акцентирует тот факт, что этика социальной работы, как и этика в целом, из морали добродетельного поведения превратилась в мораль нормы социальной работы, поскольку норма фиксирует должное в определенных максимах, правилах.

Должное отражается в профессиональном долге специалиста. Профессиональный долг – это те требования, которые общество, профессия, коллектив, клиенты и сам социальный работник предъявляют к поведению и действиям, и то, в чем он сам испытывает потребность и за что несет ответственность. Долг выступает перед специалистом в виде обязанностей, соблюдение которых становится его внутренней нравственной потребностью. Содержание профессионального долга социального работника представляет собой совокупность правовых, моральных требований, предъявляемых к нему профессией.

Социальная работа как вид профессиональной деятельности и социальный институт возникает в ответ на объективную общественную необходимость. Соответственно и профессиональный долг социального работника приобретает статус объективного долга. Когда социальный работник признает объективный характер своих профессиональных обязанностей (объективный долг) и добровольно возлагает их на себя, то в последнем случае мы имеем дело с понятием субъективного долга.

Происходит это тогда, когда объективный и профессиональный долг становится фактически внутренним (субъективным) нравственным долгом социального работника как личности и как представителя профессии. В этом случае говорят о моральном долге как глубоко осознанной необходимости определенной линии поведения, диктуемой потребностями достижения блага в системе "человек – среда".

Для профессионального социального работника моральный долг является продолжением профессионального долга и неотъемлемым атрибутом профессии. Требования морального долга заставляют социального работника рассматривать свои обязанности шире и относиться к ним ответственнее, чем того требует профессиональный долг.

Деонтология социальной работы базируется на определенных принципах:

* личной ответственности за порученное дело как в правовом, так и в моральном отношении;
* компетентности специалиста;
* рационального подхода к решению поставленных задач;
* соответствия полномочий и ответственности;
* правовой регламентации деятельности;
* подотчетности;
* инициативы и творческого подхода;
* организованности и дисциплины;
* контроля и проверки исполнения;
* критического подхода к оценке деятельности, возможностей своих и клиента;
* доверия и свободы действий;
* поощрения и наказания и других.

Центральным моментом в деонтологии социальной работы является изучение того, какие субъекты и объекты рассматриваются как стороны конкретного профессионального отношения. Выделяют пять типов таких отношений: 1) ответственность и долг социального работника перед обществом и государством; 2) ответственность и долг социального работника перед профессией; 3) ответственность социального работника перед коллективом (коллегами); 4) ответственность социального работника перед клиентом и его близкими; 5) долг социального работника перед самим собой.

Кратко рассмотрим указанные типы отношений.

4.2 Деонтология основных видов взаимодействия в социальной работе

## Ответственность и долг социального работника перед обществом и государством

## Современные цивилизованные государства, в том числе Украина, декларируют благо человека как свою главную цель и задачу. Одним из основных социальных институтов, призванных осуществлять деятельность в отношении тех граждан, которые имеют объективные и субъективные ограничения жизнедеятельности, затруднения в реализации своих конституционных прав и находятся в трудной жизненной ситуации, является институт социальной работы. Более того, для многих людей существование института социальной работы является единственной действенной гарантией реализации прав на образование, охрану здоровья, труд и т.д.

В связи с этим глубокое понимание социальным работником социального содержания и последствий его профессиональной деятельности является его профессиональным долгом и важнейшим деонтологическим принципом; этот принцип определяет основные отношения специалиста в области социальной работы с обществом и государством.

## Ответственность и долг социального работника перед профессией

Социальная работа – одна из тех редких профессий, которые призваны влиять на общественную нравственность через непосредственные контакты с населением – своими клиентами и их окружением в процессе работы – и опосредованно с помощью пропаганды профессиональных ценностей и личных примеров специалистов. Являясь примером цивилизованного общественного человека, социальный работник выступает проводником идей гуманизма, утверждения их в обществе как нормы человеческой жизнедеятельности и тем самым способствует утверждению в обществе ценностей социальной работы, ее идеалов и выполняет свой долг перед профессией.

## Ответственность социального работника перед коллегами

## Между социальными работниками существуют специфические взаимоотношения, обусловленные особенностями социальной работы как профессии и личностными характеристиками специалистов.

Во-первых, социальная работа является делом не только одного конкретного социального работника, но и всего коллектива учреждения социальной защиты. Потому профессиональным долгом каждого социального работника является поддержание стабильности и сплоченности коллектива, в котором он работает, создание в нем атмосферы коллективизма, товарищества и взаимной поддержки.

Во-вторых, профессиональным долгом социального работника по отношению к коллегам является подчинение своих действий и поведения общим для всего коллектива целям, содействие коллегам в достижении этих целей.

В-третьих, важными условиями деятельности специалиста являются проявление уважения к опыту коллектива и повседневная забота о сохранении его авторитета. Каждый социальный работник несет ответственность за эффективность деятельности всего коллектива.

В-четвертых, в отношениях с коллегами основными моральными нормами социальных работников являются открытость, честность, доброжелательность и взаимная поддержка и выручка, высокая требовательность к коллегам и еще более высокая – к самому себе. В-пятых, профессиональным долгом по отношению к коллегам является и оказание им всесторонней помощи, так как взаимопомощь членов коллектива, передача своего мастерства другим повышает профессиональный уровень всего коллектива и тем самым повышает эффективность работы, а следовательно, значимость и авторитет, самоуважение и взаимное уважение социальных работников, создает творческую, товарищескую атмосферу.

## Ответственность социального работника перед клиентом и его близкими

## Профессиональный долг социального работника по отношению к клиенту заключается в содействии наиболее полной самореализации личности последнего, достигаемой различными способами, методами, избранными в зависимости от потребности клиента.

## Основными требованиями профессионального долга социального работника в отношении клиента являются такие требования, как уважение клиента как личности, поддержание и развитие наиболее значимых положительных его качеств, разумная требовательность к нему, установление не только деловых, но и человеческих отношений, создание у клиента оптимистического настроя, поддержание его достоинства и самоуважения, помощь в приобретении уважения со стороны социального окружения.

## В интересах социального работника доказать окружению клиента объективную необходимость и полезность его участия в решении проблем клиента, преодолеть возникшее противоречие во взглядах и мнениях людей, а также их отчужденности, пробудить в них интерес к совместным действиям, тактично разъяснить их роли в отношении клиента, согласовать интересы с целью организации плодотворного сотрудничества на благо клиента и добиться добровольного участия в совместной деятельности.

## Долг социального работника перед самим собой

## Долг социального работника перед самим собой, в основном, лежит в области его формального и неформального авторитета.

Формальный авторитет специалиста представляет собой авторитет его профессии и должности. Неформальный же является показателем моральной значимости и степени влияния специалиста на клиента или его окружение, на коллег, является мерилом абсолютной, не зависящей от служебного положения ценности социального работника.

Авторитет социального работника может быть основан только на действительных его достоинствах и заслугах как профессионального, так и личностного порядка. Не следует рассчитывать на свой профессиональный статус как на условие, необходимое и достаточное для завоевания прочного авторитета: это процесс длительный и трудный, имеющий, однако, одну особенность: чем меньше социальный работник думает об авторитете и чем больше о собственно профессиональной деятельности, тем выше его авторитет.

Если борьба за завоевание и укрепление авторитета становится для социального работника самоцелью, она отвлекает его от профессиональной деятельности и может привести к противоположному результату: он утратит остатки авторитета в глазах окружающих [9].

Тема 5. Этикет социальной работы

5.1 Понятие этикета

Этика социального работника предполагает и одновременное соблюдение им соответствующего этикета.

Этикет (франц. еtiquette) – установленный порядок поведения где-либо [11, 15-67]. Этикет является феноменом, культурно и исторически обусловленным. В современном мире его сущность (в том числе и в сфере социальной работы) может быть определена в соответствии с высказываниями академика Д.С. Лихачева: "В основе всех хороших манер лежит одна забота – забота о том, что бы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали бы себя хорошо".

В соответствии с данной парадигмой Д.С. Лихачев [8, 104-113] выделяет четыре принципа этикета, которые согласуются с общечеловеческим принципом "разумно – нравственно – красиво" [6, 9]. В свою очередь Г.П. Медведева интерпретирует эти принципы следующим образом.

Принцип гуманизма

Принцип гуманизма требует от социального работника уважения к человеку, признания достоинства его личности, доброжелательного отношения. Принцип воплощается в таких требованиях к поведению социального работника, как вежливость, тактичность, скромность, чуткость, внимательность и точность.

Вежливость в отношениях не является формой лицемерия, антиподом правдивости и искренности, а, напротив, служит признаком уважения человеческого достоинства, доброты к человеку. Вежливость – это первый шаг на пути служения человеку. Она включает в себя такие формы внимания к клиенту, как стремление понять человека, готовность оказать ему помощь при необходимости.

Для социального работника вежливость – необходимый аспект общения с клиентом, его близкими, коллегами, представителями различных государственных и негосударственных учреждений и организаций, поскольку она – внешнее проявление сущности профессии – постоянной готовности оказать услугу тому, кто в этом нуждается, не оскорбив при этом человеческого достоинства.

Тактичностью можно считать то чувство меры, которое следует соблюдать во взаимоотношениях с людьми, умение чувствовать границу "обидчивости" человека. Тактичность подразумевает способность не задавать вопросы, которые могут поставить человека в неловкое положение, или, если информация все же является необходимой, – умение сформулировать свой вопрос таким образом, чтобы не обидеть его.

Тактичность требует от социального работника умения делать замечания человеку: их форма должна быть корректной, деликатной. Не следует делать замечания в иронической форме, излишне громким голосом, назидательным тоном, в присутствии посторонних. Недостаток тактичности ранит клиента, причиняет ему душевную боль. Тактичность социального работника способствует установлению доверительных отношений с клиентом.

Скромность предполагает умение сопоставить самооценку с мнением о себе окружающих и ни в коем случае не переоценивать свою значимость, умеренность в требованиях к другим и повышенную требовательность к себе, сдержанность. Скромность социального работника проявляется в его отношении к клиентам, коллегам как к партнерам, во всем равным ему. Особенно важна скромность в отношениях с клиентом: социальный работник никогда не должен позволять себе стремления "возвыситься" над клиентом, не должен подчеркивать высоту своего служебного положения, навязывать клиенту свое мнение, пренебрегать его интересами.

Чуткость предполагает способность понимать переживания другого человека и считаться с ними, улавливать оттенки его настроения, как можно меньше доставлять человеку неприятностей и неудобств. Социальному работнику необходимо быть чутким, поскольку он имеет дело с людьми, часто находящимися в тяжелом психоэмоциональном состоянии. Учитывая переживания клиентов, он быстрее добьется конструктивности в отношениях и совместной деятельности, вследствие чего эффективность его работы повысилась.

Отсутствие чуткости чаще всего обусловлено недостаточно тонкой душевной организацией специалиста или психологической установкой на циничное выполнение своей работы в меру внешней необходимости.

Внимательность для социального работника является не только признаком хорошего воспитания, но и одним из условий успешной работы. Внимательность состоит не только в том, чтобы профессионально продемонстрировать заботу о человеке и свою готовность оказать ему помощь; она заключается еще и в подлинном интересе к клиенту и его проблемам, желании изменить его статус, преодолеть все сопутствующие трудности.

Внимательность дает социальному работнику возможность своевременно и адекватно реагировать на те изменения, которые происходят в жизни клиента, а также вовремя принимать верные решения. Внимательность социального работника к клиенту должна быть гарантом того, что клиент не уйдет от специалиста, чего-то недосказав, замкнувшись в себе, испытывая чувство неудовлетворенности и непонятности. Внимательность социального работника должна проявляться и в сосредоточенности во время общения с клиентом, в концентрации на его проблемах.

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

Точность – это умение не бросать слов на ветер, обязательность. Точность – своеобразная форма уважения к человеку, поскольку тот, кто точен, умеет ценить чужое время, не опаздывая и не заставляя ждать понапрасну; знает цену словам, отказываясь давать легкомысленные и невыполнимые обещания; не может вводить в заблуждение, вольно трактуя и букву, и дух достигнутой договоренности.

Еще раз следует повторить, что и вежливость, и чуткость, и скромность, и тактичность, и точность, и внимательность социального работника должны быть естественными. Если они лишены внутренней духовной основы и являются лишь результатом профессиональной тренировки или актерского мастерства, клиент сразу почувствует наигранность: показная вежливость, как правило, никого не обманывает, но нередко – оскорбляет.

Принцип целесообразности действий

Современный этикет отличается от этикета средних веков в первую очередь своей целесообразностью.

Его основные правила содержат в той или иной форме требование не доставлять своими действиями хлопот окружающим и самому себе. При этом этикет не догматичен, поскольку жизнь сложнее любого свода правил или кодекса и описать правилами все возможные ситуации нельзя. Поэтому современный этикет требует не заучивания правил, а творческого использования их в конкретных ситуациях.

Принцип эстетической привлекательности поведения

Дени Дидро этот принцип сформулировал так: "Недостаточно делать добро, надо делать его красиво". Эти слова в полной мере можно отнести к социальному работнику. Этикет нашего времени требует, чтобы форма, то есть поведение и внешний вид человека, соответствовала содержанию, то есть душевным качествам личности, поэтому поведение и внешний вид специалиста должны быть эстетичными, привлекательными.

Нельзя появляться в учреждении и тем более перед клиентом небрежно и неопрятно одетым, в грязной обуви, непричесанным, поскольку это не эстетично. Одежда может быть недорогой – это будет нормально воспринято клиентом, но если она грязная, мятая – это вызовет отрицательное отношение к социальному работнику.

В разговоре с клиентом следует умеренно пользоваться такими средствами невербального общения, как мимика и пантомимика: избыточность жестов может быть истолкована как неискренность, наигранность; полное их отсутствие – как скованность и равнодушие; благородная сдержанность жестов является признаком уравновешенности и духовной силы. Речь должна быть спокойной, плавной, понятной, без вульгаризмов и неологизмов.

Принцип учета народных обычаев и традиций

Этот принцип важно соблюдать в работе потому, что каждый народ имеет собственную невербальную знаковую систему, собственные обычаи и традиции, многие из которых свято чтят наши современники. При всей схожести в основах – в традиции большинства народов уважение к старшим, оказание помощи слабым и их защита, умение держаться с достоинством – проявление их может быть различным. И социальному работнику, чтобы случайно не попасть в неловкое положение, следует изучать традиции того народа, с представителями которого он работает.

Знание народных обычаев и традиций поможет социальному работнику правильно построить диалог с клиентом, получить ответ на интересующие его вопросы и предложить необходимую помощь, не выходя за рамки возможностей системы социальной защиты.

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

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

5.2 Правила этикета в типичных ситуациях профессиональной деятельности социального работника

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

В первую очередь следует наметить вопросы, которые необходимо задать клиенту, и составить схему беседы – при соблюдении этого условия встреча будет более эффективной, короткой и деловой, все возможные вопросы будут решены без лишних затрат времени и сил.

Необходимо тщательно продумать манеру своего поведения: она должна быть достаточно деловой, но не сухой, спокойной и доброжелательной. Клиент должен чувствовать, что он пришел туда, где его ждут и где ему окажут помощь, то есть в любом случае именно он и его проблемы должны быть центром внимания социального работника.

Даже если лимит времени исчерпан, не следует давать понять клиенту, что социальный работник – человек чрезвычайно занятый, что у него есть дела поважнее и что этот его посетитель – всего лишь один из многих. Для каждого человека его личные проблемы имеют гораздо больше значение, чем проблемы всех остальных, они ему субъективно представляются наиболее актуальными и серьезными, и поэтому торопливость и откровенная невнимательность социального работника в конце затянувшейся встречи для клиента оскорбительны и неприятны.

Одежда социального работника имеет большое значение при знакомстве с клиентом. Следует помнить, что первоначальное впечатление о человеке складывается в течение первых 20 – 45 секунд встречи. Недаром в пословице говорится: "Встречают по одежке, а провожают по уму".

Социальный работник чаще всего имеет дело с клиентами малообеспеченными (согласно отчету Московского департамента социальной защиты, в 1996 г. 75 % населения, обратившегося в центры социального обслуживания, нуждаются в материальной помощи), поэтому показной шик в одежде и облике неприемлем: это будет оскорблять клиентов, вызовет их негативное отношение к социальному работнику и системе социальной защиты вообще.

Но не лучшее впечатление произведет и одежда неопрятная, небрежная одежда. В любом случае она не должна привлекать к себе внимания или тем более переключать внимание на себя полностью: это сделает клиента рассеянным, а общение – менее эффективным. Пьер Карден однажды на вопрос "Что такое "хорошо одетая женщина?"" дал такой ответ: "Если я видел красивую женщину, но не помню, что на ней было надето, значит, она была одета хорошо". Руководствуясь этим мудрым правилом, социальный работник должен одеваться и причесываться так, чтобы не одежда, а он сам привлекал внимание клиента; это особенно важно при их первой встрече.

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

Выясняя сущность проблемы клиента и его мнение по поводу объема необходимой помощи, следует в корректной форме задавать уточняющие вопросы: не каждый клиент может говорить логично и по существу проблемы; волнение и растерянность человека также могут повлиять на ход беседы, поэтому помощь социального работника клиенту в изложении сущности проблемы необходима.

Получив всю нужную информацию, важно в присутствии клиента внимательно изучить ее, чтобы удостовериться, что ни один из существенных вопросов не упущен, и затем кратко повторить клиенту основные, ключевые моменты беседы, чтобы он мог убедиться, что его поняли правильно.

Если в ходе первой встречи не были решены все вопросы и намечаются дальнейшие встречи, то социальному работнику и клиенту следует договориться о времени их проведения: назначить конкретный день и час или, если предполагается, что встреча потребуется после завершения определенного этапа работы, договориться об уточнении сроков встречи по телефону, причем инициативу в установлении связи следует проявить социальному работнику.

Если первая встреча с клиентом происходит в учреждении социальной защиты, во время приема населения, то следует готовиться к ней и к приему заранее. День приема устанавливается заблаговременно и соблюдается неукоснительно: не должно возникать ситуаций, когда клиент, придя на прием, оказывается перед закрытыми дверями. Не следует менять дни приема, если, например, они проводятся в определенные графиком работы учреждения дни недели или месяца: не зная об изменениях, клиент может напрасно потерять время.

Организуя прием, следует подумать о его длительности. Безусловно, каждого клиента надо выслушать, однако это не означает, что время одного клиента может растягиваться до бесконечности, поскольку ожидание в коридорах не принесет удовольствия остальным пришедшим на прием клиентам. Понимая это, социальный работник должен стараться ограничить время приема одного клиента 30 минутами и стремиться к соблюдению установленного графика. Необходимо также позаботиться об элементарных удобствах для ожидающих приема посетителей: в приемной следует поставить стулья или кресла.

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

Помещение, где проводится прием, должно быть чистым, проветренным и достаточно свободным, даже если оно невелико – неприятное впечатление производит комната, заставленная мебелью, через которую клиенту приходится пробираться к столу хозяина кабинета.

Для записи информации, деловых заметок следует иметь не листы писчей бумаги, а блокнот или тетрадь: клиент так же, как и социальный работник, знает, что отдельные листы быстро теряются и информация, которую они содержат, может быть утрачена. Ручка должна быть также приготовлена заранее.

Стол социального работника должен быть максимально свободным – лишние документы, папки и тем более личные вещи на столе скажут отнюдь не о деловитости работника, а, скорее, о его неорганизованности, неподготовленности к встрече.

Социальный работник, готовясь к приему, должен быть максимально сосредоточен и внутренне собран, так как его ожидает трудная работа. От действий и поведения специалиста при первой встрече с клиентом зависит не только дальнейшее развитие их отношений, но и судьба клиента, его вера в справедливость, в способность системы социальной защиты оказать ему действенную помощь.

Существуют определенные рекомендации, касающиеся расположения собеседников в процессе общения. Лучшим вариантом считается тот, когда оба собеседника сидят, расположившись при этом под углом 45° друг к другу; такая позиция считается наиболее удобной и приемлемой для общения, так как она в первую очередь дает возможность клиенту чувствовать себя увереннее, раскованнее и защищеннее.

Если первая встреча происходит по месту жительства клиента, то, готовясь к ней, социальный работник должен уточнить время встречи: оно должно быть удобным для клиента.

Если встреча происходит в холодное время года, социальный работник, войдя в квартиру, должен снять верхнюю одежду: если он будет находиться в помещении в пальто, клиент сделает вывод, что встреча проходит между делом, на бегу.

В доме клиента не всегда удается следовать рекомендациям относительно взаимного размещения собеседников: эти вопросы решаются клиентом, и социальный работник не должен навязывать свои правила. Однако он может принять меры к тому, чтобы, даже сидя на предложенном ему месте, избегать взгляда в упор. Работнику социальной службы не следует также открыто изучать обстановку, если это не требуются в интересах дела и не предложено клиентом.

Не рекомендуется принимать предложение клиента пообедать или выпить чая: клиенты социальных служб чаще всего люди малообеспеченные, и гостеприимство им в буквальном смысле слова может дорого стоить. Нужно, поблагодарив, деликатно отклонить предложение. Однако правильнее будет заранее выбрать время встречи, чтобы избежать подобных предложений.

Консультирование

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

Прежде чем давать рекомендации, следует задать дополнительные вопросы клиенту для получения всей необходимой информации. Необходимо выяснить также, чего именно ждет от консультации клиент. После того как социальный работник собрал достаточно информации и принял решение, он может рекомендовать своему клиенту различные варианты решения проблемы. Разбирая каждый из вариантов, следует рассматривать все его возможные аспекты: правовые, психологические, бытовые, медицинские и т.п., не забывая о негативных последствиях, которые могут иметь место в случае выбора каждого варианта.

При этом не следует настаивать на выборе одного из них – это право принадлежит клиенту. Если клиент настойчиво требует конкретных рекомендаций относительно своих последующих действий, следует избегать их, поскольку, несмотря на заинтересованность клиента в благополучном разрешении проблемы, он мог некоторые подробности дела забыть или попросту не придать им значения и поэтому не сообщить консультанту, а без них конкретика просто невозможна. Кроме того, обладая вполне определенными личностными качествами, клиент скорее всего поступил в соответствии именно с ними, хотя в случае неблагоприятного исхода винить будет главным образом социального работника.

Если клиенту необходимо несколько консультаций, следует сразу оговорить, когда и по какому поводу будет проведена следующая, причем здесь социальный работник может проявить настойчивость – это поможет клиенту мобилизоваться и выполнить запланированные действия своевременно. Если же сроки следующей консультации точно установить невозможно, необходимо договориться о способах взаимного информирования.

Консультационная работа прекращается, когда проблема решена или когда этого требует клиент. Если клиент неожиданно перестал посещать консультации, социальному работнику следует связаться с ним и выяснить, почему это произошло.

Постоянное общение

Такого рода общение с клиентом имеет место во время его пребывания в стационарном учреждении, во время надомного обслуживания и т.п., – то есть в тех случаях, когда встречи происходят постоянно и регулярно. Как правило, нахождение клиента в стационарном учреждении социального обслуживания или надомное обслуживание является пожизненным или, по крайней мере, длится несколько лет, и это накладывает на социального работника определенные обязательства.

Повседневные встречи предполагают более или менее близкое знакомство социального работника с клиентом, поэтому и приветствие, и беседа могут носить менее официальный характер. Несмотря на то, что знакомство может быть достаточно длительным, общение с клиентом не должно стать фамильярным. Вульгаризмы в общении с клиентом недопустимы.

Приветствуя клиента как старого знакомого, следует обратить внимание на его внешний вид, отметить в разговоре положительные изменения – этим социальный работник продемонстрирует свое внимание к клиенту и в то же время сделает ему комплимент. Рекомендуется узнать, произошли ли какие-то изменения в жизни клиента – в состоянии его здоровья, в отношениях с семьей и на работе, то есть в том, что волнует клиента и что, собственно, является предметом совместной деятельности.

Даже если социальный работник полностью осведомлен об обстоятельствах клиента, следует дать ему высказаться. И не только потому, что необходимо знать точку зрения клиента, его оценочные суждения; это нужно в первую очередь для того, чтобы клиент, даже находящийся в стационаре и нуждающийся в постоянном уходе, то есть физически ослабленный и беспомощный, не переставал чувствовать себя активным участником событий, чьи действия и мнения важны, ценны и целесообразны.

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

Одинокому клиенту социальный работник чаще всего заменяет семью – никогда не существовавшую, утраченную в результате полного разрыва отношений с близкими или их смерти. В этом случае, осознавая важность своей миссии, социальный работник должен максимально способствовать восполнению дефицита родственных связей клиента; в его отношениях с клиентом должны присутствовать не только и не сколько профессиональный интерес, сколько душевное тепло и чисто человеческие чувства.

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

Общение с социальным окружением клиента

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

Для максимально успешной совместной деятельности социальный работник предлагает окружению клиента сотрудничество, он должен сообщить о своем статусе, роли и целях предполагаемого сотрудничества. Следует помнить, что принуждение к сотрудничеству в данном случает неуместно: только разъяснение и убеждение может заинтересовать близких клиента в совместных с социальным работником действиях.

Для первой встречи уместно пригласить близких клиента в учреждение социальной защиты – это позволит создать соответствующую обстановку для беседы; причем в этом случае рекомендации по поведению и действиям социального работника не будут отличаться от тех, которые были даны ранее к ситуации общения с клиентом, однако теперь более уместным будет не сочувственный, а деловой тон беседы.

В дальнейшем встречи могут происходить по мере необходимости как в помещении социальной службы, так и по месту работы или жительства близких клиента. При каждой встрече целесообразно обмениваться информацией о результатах деятельности и координировать планы на будущее. По итогам работы каждому из участников совместной деятельности следует высказать слова благодарности.

Работа с представителями учреждений и организаций

Социальному работнику в силу его должностных обязанностей приходится контактировать со множеством учреждений и организаций, большинство из которых помогает в решении проблем клиентов или самой социальной службы. Такие контакты носят, как правило, длительный и устойчивый характер.

При необходимости непосредственной встречи с представителями сторонних организаций место и время встречи должны быть назначены заранее. Заранее должен быть оговорен и перечень вопросов для совместного обсуждения и решения, а также круг лиц, чье присутствие желательно и необходимо. Назначать встречу на улице даже для решения простого вопроса (например, для получения подписи на заранее составленном и одобренном документе) не рекомендуется.

На встречу, в каком бы учреждении она ни проходила, следует являться без опозданий. К деловой части беседы желательно переходить сразу же после короткого приветствия – это является признаком уважения к партнеру, знаком того, что вы цените его время. Если во встрече участвует несколько представителей различных равноправных организаций, отношения участников должны быть партнерскими, что не исключает возможности в интересах дела поручить координацию деятельности и контроль за ней представителям одной из организаций.

В ходе совещания следует внимательно выслушать мнение каждого из участников встречи и в случае несогласия с ним аргументированно возразить. Даже уверенность в собственной правоте и в том, что партнеры заблуждаются, не дает социальному работнику права повышать голос, перебивать собеседников или игнорировать чужое мнение.

Итоговые документы должны отражать коллективно выработанное мнение и быть доступными для ознакомления всем заинтересованным лицам – каждому желающему необходимо выдать один экземпляр документа. В случае, если итоговый документ представлен в виде плана совместных действий, следует заранее оговорить формы, порядок контроля отдельных пунктов плана и участия в контрольных мероприятиях представителей заинтересованных организаций.

При назначении ответственных за выполнение конкретных мероприятий плана следует учитывать возможности каждого из партнеров и по итогам контроля с каждого спрашивать только в приделах его ответственности: неэтично возлагать ответственность за неудачу на того, кто объективно не в состоянии был выполнить данное поручение или не является ответственным за него.

Контакты со спонсорами

Такие контакты устанавливаются социальными работниками и службами в интересах их деятельности и имеют своей целью оказание помощи клиентам. Поскольку социальные работники заинтересованы в контактах больше, чем спонсоры, следует при назначении времени и места встречи учитывать интересы и возможности в первую очередь потенциальных спонсоров.

Поскольку при контактах со спонсорами прежде всего преследуются цели решения материальных проблем клиентов, материально-технического обеспечения социальных служб, следует четко объяснить, какого рода помощь требуется и в каком объеме.

Практика показывает, что спонсоры избегают давать социальным службам деньги, предпочитая оплачивать счета или предоставлять товары или услуги. Поэтому, готовясь к встрече, необходимо подготовить предварительный расчет (смету) затрат на приобретение необходимых товаров или услуг и пояснительную записку, из которой спонсор мог бы почерпнуть необходимую информацию о предполагаемом использовании предоставленных им средств, товаров и услуг.

Например, если социальная служба нуждается в спонсорских средствах для приобретения оргтехники для себя или продуктов питания для какой-либо категории клиентов, следует не только подготовить смету с указанием стоимости приобретаемого, но и документ, из которого было бы видно, где, как и с какой целью будет использована оргтехника, кому именно и на каком основании будут выделены продукты.

Проводя работу со спонсором, социальный работник должен понимать, что выделение средств социальной службе на ее нужды или нужды клиентов для спонсоров является добровольным делом, актом милосердия. Это требует от социального работника проявления особого достоинства и такта, находчивости (поскольку он, хотя и от имени клиентов, в большинстве случаев выступает в роли просителя), а также знания проблем и нужд клиентов, умения убеждать собеседника. Особо сердечно следует благодарить спонсоров за оказанную помощь не только от своего имени, но и от имени клиентов.

Телефонный разговор

Разговор по телефону является неотъемлемой частью профессиональной деятельности социального работника. Разговоры по телефону могут происходить с клиентами, коллегами, представителями спонсорских и других организаций и т.п., поэтому для социального работника важно знать основные правила общения по телефону.

Общение по телефону начинается с ожидания ответа на вызов абонента. Правила современного этикета рекомендуют не звонить рано утром или поздно вечером (если это не оговорено абонентом заранее), ожидать ответа на вызов в продолжение 5 – 7 гудков. Однако социальному работнику, имеющему дело с клиентами пожилыми, обладающими ослабленным здоровьем, следует ждать дольше: в течение такого короткого времени клиент может не успеть подойти к телефону.

Разговор всегда следует начинать с приветствия. Этикет рекомендует соблюдать определенные временные рамки телефонного разговора – не больше 5 минут (исходя из того, что более обширная информация требует личной встречи). Однако социальный работник, определяя длительность разговора, должен ориентироваться по ситуации: неловко комкать разговор, если клиент чего-то не понял, не расслышал, попросил повторить или объяснить. Соблюдение обычных форм речевого этикета, о которых говорилось ранее, обязательно и при телефонном разговоре. Первым положить телефонную трубку должен клиент.

Резюме

1. Этика социальной работы является относительно самостоятельным разделом этической науки и изучает особенности морально-нравственной стороны социальной работы, определяя специфику реализации принципов общечеловеческой морали в сфере социального обслуживания населения, деятельности социальных служб и социальных работников; обосновывает особенности принципов этики социальной работы, раскрывает ее функции, определяет специфику содержания категорий этики социальной работы.

Являясь неотъемлемой и специфической частью философской науки о роли нравственных начал в социальной деятельности, этика социальной работы имеет большое значение для практики социальной работы, так как способность социальных работников действовать в соответствии с этическими нормами существенно повышает качество услуг, предоставляемых клиентам.

2. Актуализация этических вопросов социальной работы в современном мире детерминирована по крайней мере двумя основными факторами. Во-первых, в ходе своего исторического развития социальная работа достигла такого уровня, когда она стала неотъемлемой частью жизнедеятельности государства и общества с рыночной экономикой.

Во-вторых, этика профессиональной социальной работы способна и должна обеспечить требование цивилизованного общества признать высшей его ценностью человека вне зависимости от его материального достатка, способности к труду, состояния здоровья, образования, интеллектуальных способностей, семейного положения, пола и возраста, расы и национальности, взглядов и убеждений и т.д. Этические нормы совместного существования и деятельности людей в обществе требуют оказания адекватной помощи и поддержки каждому человеку, нуждающемуся в ней, помощи, основанной на любви к человеку, уважении его прав, принципах гуманизма и социальной справедливости.

3. Этика социальной работы базируется на ее деонтологической парадигме как комплексе норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника перед обществом и государством, перед социальной работой как профессией и социальным институтом, перед коллегами и перед клиентом социальной работы. Деонтология социальной работы характеризует тот факт, что этика социальной работы из морали добродетельного поведения превратилась в мораль нормы социальной работы, в которой фиксируется ее должное в определенных максимах и правилах (профессиональный долг, его содержание, объективный и субъективный долг, моральный долг, деонтологические принципы, конкретные профессиональные отношения и другое). Должное в этике социальной работы и социального работника проявляется в системе конкретных профессиональных отношений (как ответственность и долг социального работника перед обществом и государством, перед профессией, перед коллегами, перед клиентом и его близкими, перед самим собой), в этикете социального работника, в типичных ситуациях его профессиональной деятельности, в личностно-нравственных качествах социального работника.

4. Современная профессиональная этика социального работника представляет собой смысловое социальное действие, экономически ориентированное. Основу совокупности способов деятельности и характера профессионального поведения социального работника составляет этика как система норм нравственного поведения профессиональной группы. В этом случае понятие "клиент социальной работы" приобретает новое качество.

С одной стороны, клиенты – это те, которые заказывают услуги у субъекта социальной работы, а с другой – люди находящиеся в особом социально-психологическом состоянии. Экологический характер социальной работы акцентирует ее целевой компонент на усилении субъективной роли клиента, что, в свою очередь, детерминирует систему профессиональных ценностей социальной работы и этический кодекс социального работника.

Глоссарий

Авторитет – специфические отношения, существующие между каким-либо индивидом, группой, организацией или социальной нормой (носителями авторитета) и остальными индивидами (реципиентами авторитета). Выражается в безусловном, хотя и неформальном влиянии носителей авторитета, но лишь в том случае, если реципиенты признают их авторитетными для себя, согласны воспринимать влияние авторитета и подчиняться ему. Авторитет личности социального работника является одним из рычагов социального управления и неотделим от авторитета системы социального обслуживания в целом.

Деонтология (наука о должном) – раздел этики, рассматривающий проблемы долга и должного; термин введен английским философом Н. Бентамом (1834) для обозначения теории нравственности в целом.

Долг – категория этики, нравственные обязанности человека, выполняемые из побуждений совести.

"Домострой" – произведение русской литературы 16 в., свод житейских правил и наставлений; возник в среде новгородского боярства и купечества; широко отражал реальный быт и язык 16 в.

"Золотое правило" – одна из древнейших нравственных заповедей, содержащаяся в народных пословицах, поговорках и т.п., а именно: не делай другим того, чего не хочешь, чтобы делали тебе. Высказывалась древневосточными и древнегреческими мудрецами, вошла в Евангелие. Кант видоизменил ее в своем учении о категорическом императиве.

Кодекс (лат. codex) – систематизированный единый законодательный (нормативный) акт, регулирующий какую-либо отдельную область общественных отношений.

Мораль (от лат. moralis – "нравственный") – нравственность, особая форма общественного сознания и вид общественных отношений (моральные отношения); один из основных способов регуляции действий человека в обществе с помощью норм.

Норма (от лат. norma – "руководящее начало, правило, образец") – указанное установление, признанный обязательным порядок, строй чего-нибудь (например, Н. морали).

Ценность – положительная или отрицательная значимость объектов окружающего мира для человека, класса, группы, общества в целом, определяемая не их свойствами самими по себе, а их вовлеченностью в сферу человеческой жизнедеятельности, интересов и потребностей, социальных отношений; критерии и способы оценки этой значимости, выраженные в нравственных принципах и нормах, идеалах, установках, целях.

Экология социальная (экология человека) складывается с 70-х гг. 20 в. Изучает закономерности взаимодействия общества и окружающей среды, а также практические проблемы ее охраны; включает различные философские, социологические, экономические и др. аспекты (например, экологическая этика, экология социальной работы и др.). В этом смысле говорят об "экологизации" современной науки.

Этика (греч. ēthos – "обычай, нрав, характер") – философская дисциплина, изучающая мораль, нравственность.

Этикет (фр. etiquette) – установленный порядок поведения где-либо.

Этос – термин античной философии, обозначающий характер какого-либо лица или явления. Э. как устойчивый нравственный характер часто противопоставляется пафосу как душевному переживанию. Э. социальной работы, например, – это ее внутренний строй и характер воздействия на клиента.

Вопросы и задания для самостоятельной подготовки

1. Что прежде всего подлежит оценке при рассмотрении этических вопросов в профессиональной деятельности? Ответ обоснуйте.
2. Выделите и охарактеризуйте основные причины необходимости этической регламентации профессионального поведения в социальной работе в современном украинском обществе.
3. Выделите и охарактеризуйте этапы становления и развития этических традиций социальной работы.
4. Охарактеризуйте ситуацию, в которой находится этика социальной работы в Украине.
5. Проанализируйте важнейшие международные документы по защите прав человека
6. Что необходимо для полной реализации международных документов в Украине?
7. Разработайте Декларацию этических принципов социальной работы.
8. Проанализируйте документ "Этика социальной работы: принципы и стандарты", принятый общим собранием Международной федерации социальных работников (г. Коломбо, июль 1994 г.).
9. Назовите общие психологические качества и способности, необходимые для социального работника.
10. На основе каких моральных и нравственных принципов вы будете строить свои отношения с клиентом?
11. Какие права, позволяющие решить проблемы клиентов, существуют у социальных работников?
12. Сформулируйте основные этические правила взаимоотношений в коллективе профессионалов в области социальной работы.
13. Охарактеризуйте сущность деонтологического подхода в теории и практике социальной работы.
14. Проанализируйте принципы деонтологии социальной работы.
15. Охарактеризуйте следующие понятия: "профессиональный долг", "объективный долг", "субъективный долг", "моральный долг".
16. В чем заключается ответственность и долг социального работника перед обществом и государством?
17. В чем заключается ответственность и долг социального работника перед профессией?
18. В чем заключается ответственность и долг социального работника перед коллегами?
19. В чем заключается ответственность и долг социального работника перед клиентом и его близкими?
20. В чем смысл и содержание долга социального работника перед самим собой?
21. На основе общечеловеческого принципа "разумно – нравственно – красиво" разработайте систему принципов этикета социального работника.
22. Исходя из принципов этикета социального работника, охарактеризуйте типичную ситуацию "знакомство" в его профессиональной деятельности.
23. Исходя из принципов этикета социального работника, охарактеризуйте типичную ситуацию "консультирование" в его профессиональной деятельности.
24. Исходя из принципов этикета социального работника, охарактеризуйте типичную ситуацию "общение с социальным окружением клиента" в его профессиональной деятельности.
25. Исходя из принципов этикета социального работника охарактеризуйте типичную ситуацию "работа с представителями учреждения и организации" в его профессиональной деятельности.
26. Исходя из принципов этикета социального работника, охарактеризуйте типичную ситуацию "контакты со спонсором" в его профессиональной деятельности.
27. Исходя из принципов этикета социального работника, охарактеризуйте типичную ситуацию "телефонный разговор" в его профессиональной деятельности.
28. Докажите, что именно личностные качества социального работника во многом определяют оптимальный характер и эффективность социальной работы.
29. Охарактеризуйте необходимые компоненты нравственного сознания социального работника.
30. Охарактеризуйте нравственно-духовные качества личности социального работника.
31. Разработайте методику диагностики нравственного сознания социального работника.
32. Разработайте методику диагностики нравственно-духовных качеств личности социального работника.
33. Охарактеризуйте центральную проблему в теории социальной работы – проблему социального действия.
34. Охарактеризуйте сущность феномена "экологически ориентированная социальная работа".
35. Составьте систему ключевых (главных) профессиональных ценностей социальной работы.
36. Составьте систему ближайших (непосредственных) профессиональных ценностей социальной работы.
37. Составьте систему операциональных (инструментальных) профессиональных ценностей социальной работы.
38. Проанализируйте примеры этических кодексов различных стран и на их основе попытайтесь разработать соответствующий кодекс для Ассоциации социальных работников в Украине.

Литература

1. Беличева С.А., Варга А.Я., Фирсов М.В. Профессионально-этические нормы социальной работы. – М.: Социальное здоровье России,1993.
2. Белякова Г.И. Профессиональная этика. – М., 1975.
3. Бербешкина З.А. Этика социального работника // Теория и практика социальной работы: проблемы, прогнозы, технологии. – М., 1993.
4. Бочарова В.Г. Социальная работа: знакомство с профессией. – М. 1993.
5. Бочарова В.Г. Социальный педагог и социальный работник в России: профессиональные и этические стандарты // Социальная защита человека: региональные модели. – М. 1995.
6. Данакин Н.С. Смысл и профессиональные особенности социальной работы // Российский журнал социальной работы. – 1995. – № 1.
7. Демидова Т.Е. Профессиональное общение социального работника. – М., 1994.
8. Динамика ценностей в профессиональной работе / Под ред. Стивена Шардлоу. Серия "Социальная работа". – Асоціація психіатрів України. – Амстердам-Київ, 1996.
9. Джунусов М.С. Достоинства человека и опасность их превращения в недостатки // Российский журнал социальной работы. – 1996. – № 2.
10. Історія, теорія та практика соціальної роботи в Україні: науково-навч-метод. посібник для студентів, магістрантів, аспірантів та спеціалістів у галузі соціальної педагогіки, соціальної роботи. – Луганськ, 2004.
11. Калашник Т. Социальный педагог: Профессиональный портрет //Освіта. – 1994. – 12 травня.
12. Коваль Л. Підготовка соціальних педагогів і соціальних працівників в Україні. // Соціальна політика і соціальна робота, 1998, №1-2, с. 86-95.
13. Лаврененко И.М. Личность и профессиональная деятельность социального работника (международный опыт) // Российский журнал социальной работы. – 1996, – № 2.
14. Медведева Г.П. Этика социальной работы. – М.: "Владос", 1999.
15. Мигович І.І. Соціальна робота: вступ до спеціальності. – Ужгород, 1997.
16. Мигович І. Соціальна робота: наука і професія. // Віче. 1998. – № 5, с.74-86.
17. Мигович І. Соціальна робота: наука і професія. // Соціальна політика і соціальна робота. – 1999. – № 1. – С.32-48.
18. Орлова Э.А. Общественный статус социальной работы: культурно-антропологическая интерпретация / Российский журнал социальной работы. – 1996. – № 2.
19. Основы социальной работы: Учебник. – М.: Инфра, 1999, с.327-332.
20. Парслоу Ф. Ценности социальной работы. // Что такое социальная работа. – Серия "Социальная работа". – Асоціація психіатрів України. – Амстердам-Київ, 1996.
21. Профессионально-этические нормы социальной работы. – М.: Социальное здоровье России, 1993.
22. Сидоров В. Діяльність соціального працівника: рольовий аспект// Соціальна політика і соціальна робота, 1999, №3-4, с.41-80.
23. Соловйов О. Морально-етичні проблеми соціальної роботи // Соціальна політика і соціальна робота. – 1998. - №4, с.56-66.
24. Социальная работа / Под общ. ред. В.И. Курбатова. – Ростов н/Д: "Феникс", 1999.- С. 108-112, 164-175.
25. Соціальна робота в Україні. – К.: 2001.
26. Социальная работа как профессия (аналитический обзор). – СОЦИС – 1993, № 10, с. 90-100.
27. Топчий Л.В. Кадровое обеспечение социальных служб: состояние и перспективы развития. – М.: Институт социальной работы,1997.
28. Топчий Л.В. Проблемы эффективности деятельности специалиста по социальной работе// Семья в России. – 1998. – № 2. – С.100-112.
29. Фирсов М.В. Введение в специальность и основы профессиональной этики социального работника. – М., 1993.
30. Функции и роли социальных работников в условиях адресной системы социальной защиты. – М.: Союз, 1997. – С.24-38, 77-84, 92-107.
31. Холостова Е.И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника. – М.: Союз, 1993.
32. Шмелева Н.Б. Профессиональное развитие личности социального работника в системе подготовки и переподготовки кадров. – Ульяновск, 1994.
33. Энциклопедия социальной работы / Пер. с англ. – М.,1994.Т.3.
34. Етика соціальної роботи: принципи і стандарти // Соціальна політика і соціальна робота. – 1998. - № 4. – С.67-75.
35. Этика социальной работы: принципы и стандарты (принято на общем собрании МФСР в 1994 году) // Российский журнал социальной работы. 1995. № 2.
36. Этические принципы и стандарты социальной работы. / Социальная работа. 1997, № 1/9.
37. Юнгхолм С.-Э. Гуманистические ценности социальной работы. – М., 1996.
38. Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы: Учебник. – М.: Ключ-с, 1998.