

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра «Социологии и социальной работы»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Деонтология социальной работы

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Профиль образовательной программы «Социальная работа в системе социальных служб»

Форма обучения очная

СОДЕРЖАНИЕ

1. Конспект лекций	3
1.1 Лекция № 1 Введение в курс «Деонтология социальной работы».....	3
1.2 Лекция № 2 Деонтологические вопросы социальной работы.....	6
1.3 Лекция № 3 Место деонтологии в социальной работе.....	9
1.4 Лекция № 4 Проявление деонтологии в отдельных видах социальной работы....	12
1.5 Лекция № 5 Личностно-нравственные качества социального работника.....	15
1.6 Лекция № 6 Синдром «эмоционального сгорания» в профессиональной деятельности социального работника.....	18
1.7 Лекция № 7 Этикет социального работника и этика приёма посетителей.....	22
1.8 Лекция № 8 Этические аспекты работы социальных служб.....	28
1.9 Лекция № 9 Нормативное закрепление этических принципов социальной работы.....	31
2. Методические указания по проведению семинарских занятий	37
2.1 Семинарское занятие № С-1 Введение в курс «Деонтология социальной работы».....	37
2.2 Семинарское занятие № С-2 Деонтологические вопросы социальной работы ...	37
2.3 Семинарское занятие № С-3 Место деонтологии в социальной работе.....	38
2.4 Семинарское занятие № С-4 Деонтология и ее проявление в отдельных видах социальной работы.....	38
2.5 Семинарское занятие № С-5 Личностно-нравственные качества социального работника.....	39
2.6 Семинарское занятие № С-6 Синдром «эмоционального сгорания» в профессиональной деятельности социального работника.....	39
2.7 Семинарское занятие № С-7 Этикет социального работника и этика приёма посетителей.....	39
2.8 Семинарское занятие № С-8 Нормативное закрепление этических принципов социальной работы.....	40

1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

1.1 Лекция №1 (2 часа).

Тема: «Введение в курс «Деонтология социальной работы»»

1.1.1 Вопросы лекции:

1. Актуальность нравственного образования в России
- 2 Задачи курса «Деонтология социальной работы»
- 3 Объект изучения деонтологических основ
- 4 Основные понятия и категории деонтологии социальной работы

1.1.2 Краткое содержание вопросов:

1. Наименование вопроса № 1 Актуальность нравственного образования в России

Слово «долг» хорошо знакомо каждому с детства. Повзрослев, человек, не особенно задумываясь над значением, сам широко употребляет это слово, порой даже там, где это неуместно. Однако если попросить его определить понятие долга, он, скорее всего, затруднится это сделать, ограничившись суждением, что каждый кому-нибудь что-нибудь должен, косвенно признавая тем самым, что долженствование – неотъемлемая часть человеческого бытия. Роль долга, долженствования, должных отношений при этом останутся нераскрытыми. Но даже такое наивное интуитивное признание важности роли долга в человеческом бытии требует глубокого изучения этого феномена, в особенности молодыми специалистами, для которых профессиональный долг станет основой их будущей деятельности.

Для человека естественно стремиться к достижению гармонии в себе и вокруг себя, к благополучию и совершенству в жизни и деятельности. Однако окружающая нас действительность показывает, что, в отличие от научно-технического прогресса, в котором человечество добилось больших успехов, духовное совершенствование человека существенно отстает. Отстает в развитии и социальная жизнь.

Поэтому перед современным обществом стоят задачи не только прогресса науки и техники, социальной сферы, но и нравственного развития. Проблема современного российского общества – падение нравственного уровня людей, дегуманизация общественных отношений – является общей причиной многих социальных затруднений, но одновременно становится и следствием целого ряда вопросов. Среди множества разнообразных черт, определяющих состояние и тенденции развития современного общества, есть две характерные черты, значение которых трудно переоценить.

Первая из них выражается в том, что деятельность государства приобретает в официальных документах все большую и большую социальную направленность, т. е. при определении приоритетов развития все более и более учитываются потребности человека как высшей ценности общества, в соответствии с которыми строится государственная социальная политика. Неотъемлемой сферой деятельности любого цивилизованного общества становится создание и совершенствование разветвленной и эффективной системы социальной защиты, основной целью которой является оказание всесторонней разовой и/или постоянной помощи индивиду (группе), попавшему в трудную жизненную ситуацию, с целью обеспечения; наиболее полной его самореализации.

Вторая черта состоит в том, что усиливается стремление в обществе привнести критерий этической оценки в самые разнообразные отрасли профессиональной деятельности. Не только профессиональные ассоциации и сообщества дискутируют по этому вопросу и принимают разного рода профессиональные этические кодексы или стандарты, но и общественное мнение как в США, так и в европейских странах обращается к проблеме этической регламентации деятельности специалистов во всех сферах человеческой жизнедеятельности.

- 2 Наименование вопроса №2 Задачи курса «Деонтология социальной работы»

Задача этической оценки деятельности социального работника не была столь насыщной, когда социальная работа была благотворительностью, актом милосердия со стороны частных лиц или их объединений. В этот период – до Октябрьского переворота –

благотворительная деятельность регламентировалась в нашей стране главным образом идеологией православия, являвшегося фактически официальной государственной идеологией, обычаями и традициями, сохраненными с глубокой древности, устремлениями самих благотворителей. Такие заповеди, как «возлюби ближнего своего как самого себя», являлись достаточными для повседневного обихода; разного рода семейные, сословные и профессиональные своды этических норм были лишь продолжением и развитием религиозных нормативов, обычаяв и традиций. В то же время они непосредственно не решали вопросов этической регламентации благотворительности.

Однако в настоящее время, когда социальная работа стала неотъемлемой частью жизнедеятельности государства и общества, 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 бы formalизованы, так как, подобно всем социальным институтам, институт социальной защиты и социальной работы в конечном счете выполняет важнейшую для государства и общества задачу – задачу стабилизации и сохранения социума, поддержания и гармонизации существующих общественных отношений и обеспечения условий для его дальнейшего всестороннего развития, – т. е., по сути дела, является одним из существенных факторов обеспечения стабильности и безопасности государства. Важным становится и обращение к должностному и соответствующему поведению социального работника. Задачи курса: – изучение места и роли, сущности и типологии профессионально-значимых ценностей в социальной работе; – анализ основных этапов становления и развития ценностных оснований социальной работы в России и за рубежом; – изучение особенностей этико-ценностного регулирования деятельности и отношений в социальной работе, этического кодекса социальной работы; – изучение деонтологических вопросов социальной работы; – анализ и обоснование профессионально-этических требований в профессиограмме социального работника, содействие формированию профессионально значимых черт его личности.

3 Наименование вопроса №3 Объект изучения деонтологических основ

Исследование природы и происхождения долга составляло и составляет одну из самых трудных задач в теории морали – этике. Не менее трудным это является и в этике профессиональной социальной работы. Решение важнейших задач – повышение качества и культуры социальной работы с населением страны, развитие ее специализированных видов и осуществление широких профилактических мероприятий во многом определяется соблюдением принципов деонтологии социальной работы, выполнением специалистами своего профессионального долга.

Помимо общих, имеющих отношение к жизнедеятельности человека в целом, аспектов деонтологии, положений и правил, в каждой профессии существуют и более узкие, в определенной степени специфические, деонтологические моменты. Это понятно, ибо в случае каждой конкретной профессии множество возникающих в процессе работы специалиста ситуаций решается с учетом специфики данного вида деятельности и отношений, складывающихся в ней и являющихся профессионально необходимыми.

В связи с появлением сложных систем социальных услуг и усложнением самих услуг требования к специалистам в области социальной работы существенно возрастают. Каждый член коллектива учреждения социальной защиты должен не только в совершенстве владеть технологическими навыками работы, но и уметь правильно строить отношения с клиентами, коллегами и другими лицами, участвующими в социальной работе. Он должен выполнить все возможные и необходимые действия для решения проблемы клиента, несмотря на возникающие в процессе деятельности трудности и препятствия, помочь человеку вернуться или приобщиться к нормальному образу жизни или, по крайней мере, добиться повышения уровня и качества жизни до социально приемлемого. За это он несет ответственность и перед обществом и государством, и перед профессией, и перед профессиональной группой, и перед клиентом, и перед самим собой.

Правильное понимание своего долга и ответственности и их реализация может содействовать повышению эффективности деятельности специалиста.

Деонтология и профессиональная деонтология постоянно развиваются, возрастает и их значение в подготовке будущих специалистов. Поэтому деонтология изучается в высших и средних профессиональных учебных заведениях как раздел профессиональной этики. Специалист в области социальной работы как личность в социальном и психологическом плане не ограничивается только лишь оказанием разнообразных услуг, а участвует в решении сложных проблем воспитания и повышения общего культурного уровня населения, уровня и качества его жизни. Вследствие этого изучение профессиональной этики и ее центрального раздела – деонтологии – для него является обязательным.

Деонтология – один из наиболее «молодых» разделов этического учения. Проблемы долга, должного поведения рассматриваются специалистами в области этики с глубокой древности, однако лишь в XIX веке началось ее оформление как целостного учения. О размышлениях и дискуссиях философов и – в меньшей степени – представителей различных профессиональных групп многих стран и народов свидетельствуют вавилонские, египетские, индийские, китайские, русские и другие рукописные источники, ставшие классикой этики и философии.

3.4 Наименование вопроса №4 Основные понятия и категории деонтологии социальной работы

Долг и совесть – личностные категории морального сознания: с их помощью общие социально-нравственные требования трансформируются в моральные проблемы конкретного индивида. Они образуют морально-психологический механизм самоконтроля, тесно связанный с ответственностью личности.

Долг – это принятие личностью необходимости подчиняться общественной воле. Нравственный долг – это превращение требований общественной морали в личный императив конкретного лица и добровольное его выполнение. Источником долга является общественный интерес. В долге он обретает повелительный характер, формируя нравственную обязанность индивида по отношению к другим людям и самому себе.

Таким образом, долг не тождествен обязанности: простое исполнение обязанностей еще не есть долг в этическом смысле слова. Понятие долга обогащает сухое понятие обязанностей глубокой личной заинтересованностью в их исполнении, добровольным принятием и осознанием их необходимости. Таким образом, долг – это нравственная обязанность человека, выполняемая им под влиянием не только внешних требований, но и внутренних нравственных побуждений.

Общество ожидает от человека не просто точного и беспрекословного выполнения своих обязанностей, но и личностного отношения к ним. Переживание требований долга в связи со своими интересами и приводит к появлению у человека осознания своего долга и чувства долга.

Свойства долга:

- осознание необходимости;
- заинтересованность в исполнении;
- добровольность принятия.

Особенности проявления долга

1. Добровольность. В зависимости от степени осознания необходимости, справедливости, важности долга и, значит, от отношения к нему его требования могут осуществляться на разном уровне добровольности: от выполнения по принуждению или из боязни общественного мнения до следования долгу по внутренней потребности. Подлинно моральным долгом является свободное соблюдение общественно-необходимых требований и личных обязательств, независимое от внешних или внутренних принуждений.

2. Активная гражданская позиция. Люди нравственного долга активны, деятельны, не проходят равнодушно мимо морального или иного ущемления прав другого человека, они крайне чувствительны к любой несправедливости и активно утверждают в жизни добро. Нравственный долг пробуждает у таких людей чувство личной сопричастности всему происходящему в мире, стремление вносить посильный вклад в общее дело.

3. Множественность долгов. Существует сложная «иерархия» долгов: долг перед обществом, перед коллективом, перед семьей, перед друзьями, перед самим собой. Это порождает определенные трудности, связанные с необходимостью выбирать, какой из долгов надлежит выполнить в первую очередь, особенно если они противоречат друг другу.

Совесть есть способность к активному самосознанию, самооценке личного отношения к окружающему, к действующим в обществе нравственным нормам. Она помогает определять соответствие индивидуального поведения личности высшим моральным предписаниям.

Совесть – это сознание и чувство моральной ответственности человека за свое поведение, служащие ему руководством в выборе поступков и источником линии жизненного поведения. Именно поэтому совесть действует в качестве внутреннего регулятора. Совесть как основа духовного становления личности не зависит от моды, традиций, экономики и иных форм общественных отношений.

Совесть проявляет себя:

- а) как побудитель, направляющий на соблюдение нравственных требований, создающий положительную психологическую установку;
- б) как запрещающий, останавливающий фактор, заранее осуждающий нас за предполагаемый выбор, за намечаемое поведение;
- в) как корректирующий фактор во время действия;
- г) как оценивающий фактор, содержащий в себе моральную оценку наших поступков.

1.2 Лекция №2 (2 часа).

Тема: «Деонтологические вопросы социальной работы»

1.2.1 Вопросы лекции:

- 1. Деонтология – учение о долге
- 2 Сущность и содержание должных отношений, поведения, действий
- 3 Ценность профессионального долга и должного поведения социального работника
- 4 Деонтология и деонтологическое представление: сходство и различия

1.2.2 Краткое содержание вопросов:

- 1. Наименование вопроса № 1 Деонтология – учение о долге

Термин «деонтология» (от греч. *deonthos* — *должный*) для обозначения учения о должном поведении, поступках, образе действий был введен в XVIII веке английским философом И. Бентамом. Первоначально Бентам вкладывал в это понятие довольно узкое религиозно-нравственное содержание, имея в виду долг и обязанности верующего перед Богом, религией, религиозной общиной, а затем употребил его для обозначения теории нравственности в целом. Вскоре понятие «деонтология» стало применяться несколько в ином смысле — в качестве термина, обозначающего должное поведение, поступки и действия отдельной личности или специалиста, а не только верующего, по отношению к его религиозным обязанностям, а учение — деонтология — стала отличаться от аксиологии — учении о нравственных ценностях.

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

рассмотрим профессиональную деятельность с точки зрения должного, долга и, конечно же, нормы, фиксирующей должное поведение.

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

Нет профессий важных и неважных, нужных и ненужных, вредных для общества или полезных. Сам факт их существования говорит о том, что они востребованы обществом, следовательно, нужны, важны и полезны. Все существующие профессии прямо или опосредованно в конечном счете служат интересам человека и человечества. Однако существуют профессии, внешние проявления которых (т. е. конечные результаты деятельности специалистов) оказывают существенное влияние на развитие общества, его безопасность, культурное и нравственное состояние или затрагивают непосредственно интересы человека.

Учение о должном является ядром каждой профессиональной этической системы. Понятие «деонтология» существенно уже понятия «профессиональная этика». Если этика раскрывает сущность профессионального долга, то деонтология выявляет специфику его реализации в конкретных видах взаимоотношений. Именно в деонтологии, поэтому, так ярко выражена сопряженность моральных и профессиональных компонентов в поведении и действиях специалиста. Категория «профессиональный долг» выражает нравственные обязанности специалиста по отношению к обществу, коллегам, клиентам и их социальному окружению и является отражением внутренней, моральной необходимости следования выполнения своих обязанностей, необходимости следования определенной линии поведения, диктуемой прежде всего внешними по отношению к личности специалиста интересами.

Долг — одна из важнейших категорий как общей, так и профессиональной этики, поскольку она выражает общественные и профессиональные связи специалиста и представляет собой совокупность его обязанностей перед государством, обществом, коллегами, профессией, клиентами, перед собой и ответственность перед ними. Сознание своего долга определяет поведение специалиста, выбор им определенных норм морали, которым он следует в своей повседневной практической деятельности. В отличие от профессиональных обязанностей, профессиональный долг воспринимается специалистом не как нечто, навязанное извне, а как внутренняя нравственная потребность, глубокая убежденность в необходимости определенных действий.

В категории «долг» наиболее ярко проявляется социальный характер деятельности социального работника и нормативный характер профессиональной этики. Специфическое содержание и основные черты долга социального работника определяются тем, что он занят конкретной специфической социальной деятельностью по решению проблем общества, социальных групп и отдельных индивидов, и вытекают из содержания его профессиональной деятельности. Чувство долга побуждает социального работника соизмерять все свои поступки, действия и отношения в конкретных ситуациях с требованиями и нормами профессиональной морали.

Долг как «высокая нравственная необходимость, ставшая внутриличностным источником добровольного подчинения своей воли задачам достижения, сохранения тех или иных моральных ценностей», внутренне закономерно связан с ответственностью, выражющей соответствие моральной деятельности личности ее долгу с точки зрения ее возможностей. Если долг специалиста состоит в том, чтобы в конкретной ситуации осознать и практически реализовать требования профессиональной морали, то ответственность его определяется с точки зрения выполнимости долга. Ответственность

специалиста характеризует его личность с точки зрения нравственных требований, предъявляемых к ней в части профессионально-квалификационных и личностных качеств и деятельности. Ответственность без долга беспредметна, она никогда не выступает изолированно, особенно если речь идет об ответственности перед самим собой.

2 Наименование вопроса №2 Сущность и содержание должных отношений, поведения, действий

Содержание морального долга как идеальное представление формируется как объективное рациональное, иногда противоположное чувственной склонности личности, ее эмоциям. Он содержит в себе самопринуждение, поскольку объективен, проистекает из законов морали и не всегда совпадает с установками личности и ее склонностями. Должное поведение, т.е. поведение в соответствии с деонтологическими принципами, имеет место, когда личность, сопоставив собственные субъективные потребности с объективной необходимостью, делает выбор в пользу последних и реализует свою активность для выполнения долга. Отсюда следует, что, базируясь на внешней по отношению к личности, объективной необходимости, должное поведение в конечном итоге детерминируется внутриличностными причинами. Иначе говоря, долг содержит в себе диалектическое единство объективной необходимости и субъективной активности человека. Поэтому деонтическая или деонтологическая регуляция поведения представляет собой более глубокий пласт морального сознания, нежели моральные потребности. Самопринуждение как механизм реализации должного поведения не означает, однако, что должное поведение всегда сопровождается исключительно негативными эмоциями или иными негативными ощущениями личности. По И. Бентаму, выполнение долга может стать одним из источников удовольствия («чувство выполненного долга», удовлетворенность), с точки зрения результата выступающего как фактическая полезность процесса самопожертвования. Ответственность личности перед кем-либо (в том числе и перед собой) за результаты ее деятельности формируется в процессе самой деятельности в результате присвоения ею социальных, профессиональных и групповых ценностей. Ответственность выражает соответствие моральной деятельности личности ее долгу с точки зрения ее возможностей. Она проявляется в осуществлении формального и неформального контроля за ходом деятельности, состоянием процесса или явления с целью обеспечения своевременного корректирующего вмешательства. Внешний, формальный контроль личности за ходом процесса деятельности направлен в основном на соблюдение необходимых параметров процесса, тогда как внутренний, неформальный заключается в основном в саморегуляции его деятельности в соответствии с чувством долга. Идентификация личностью себя как активного субъекта деятельности приводит к возникновению субъективного чувства решающей зависимости конечного результата деятельности от ее индивидуальной активности, что побуждает личность изыскивать дополнительные средства, создавать условия для достижения намеченной цели, иногда вопреки здравому смыслу.

3 Наименование вопроса №3 Ценность профессионального долга и должного поведения социального работника

Нравственное поведение в профессиональной деятельности, даже в такой гуманной и этичной, как социальная работа, вовсе не вытекает автоматически из контекста обстановки, в которой проходит деятельность, и содержания труда, хотя до некоторой степени определяется стандартными функциональными обязанностями. Однако профессиональная деятельность никогда не сводится к механическому выполнению функциональных обязанностей. Обязанности, ставшие моральным долгом, профессионал выполняет по внутреннему убеждению и побуждению, без непосредственного побуждающего воздействия извне, действуя при этом сознательно и творчески. Это является одной из особенностей труда социального работника — существующие формы управления профессиональной деятельностью специалиста, система прав и обязанностей и способы их реализации оставляют простор для творчества социального работника, что

делает еще более значимым мотивирование профессиональной деятельности соображениями морального долга.

Деятельность социального работника, имеющая в своей основе должное поведение, всегда ориентирована на тщательное, творческое выполнение профессиональных обязанностей и достижение высоких результатов, сопровождающиеся сознанием личной ответственности за произведенные действия. Такая деятельность стимулируется потребностью в самоуважении, поддержании профессионального авторитета и личного достоинства, статуса трудового коллектива и профессии в обществе. Она не может быть ориентирована на чисто внешние показатели, на поддающиеся официальному учету и контролю критерии эффективности с целью получения поощрений в любой форме. Деонтология показывает, какие требования предъявляет общество к социальному работнику как к специалисту, гражданину и человеку.

4 Наименование вопроса №4 Деонтология и деонтологическое представление: сходство и различия

Введение понятия профессионального долга в социальной работе необходимо, поскольку от деятельности специалиста во многом зависит судьба его клиента, благополучие его коллег, профессии, а также опосредованно – судьбы общества и государства. Кроме того, далеко не все обязанности социального работника могут быть для него привлекательными; специалист ситуативно может быть не склонен выполнять тот или иной вид работы, общаться с тем или иным клиентом и т.п. Очевидно, что ни клиент, ни профессия, ни коллеги не должны зависеть от такого рода особенностей специалиста, его склонностей, настроения. Независимо от этих и подобных причин взаимодействие с клиентом должно организовываться качественно и профессионально. Значит, в определенных ситуациях специалисту необходимо принуждать себя к деятельности.

Долг как выступающее в качестве внутреннего переживания самопринуждение специалиста поступать в соответствии с требованиями профессионально-этической системы и строить свою профессиональную деятельность, отношения, поступки в соответствии с этими требованиями может обеспечить нормативное поведение. Должная (деонтологическая или деонтическая) регуляция может иметь место не всегда, а тогда лишь, когда специалист находится в состоянии выбора между различными вариантами поведения, действий, отношений, поступков. Например, эмоции, склонности, интересы предлагают вариант ненормативного поведения, сулящего большее удовольствие или меньшие индивидуально-эмоциональные переживания, в то время как интересы дела требуют, чтобы специалист подчинился им во что бы то ни стало. В этом отношении долг представляет собой механизм, включающий моральное сознание специалиста непосредственно в процесс выбора поступков и обуславливает такое решение, которое является оптимальным с точки зрения достижения социально и индивидуально значимых результатов.

В требованиях профессионального долга в социальной работе находят отражение интересы различных субъектов. В первую очередь, это интересы общества и государства, заинтересованных в том, чтобы социальная работа как профессия выполняла возложенные на нее функции и достигала необходимого конечного результата. Группа клиентов также заинтересована в том, чтобы специалист добросовестно выполнял свои обязанности. Совокупная профессиональная группа и профессия в целом также заинтересованы в эффективной деятельности специалиста. Наконец, в требованиях долга представлены интересы самого специалиста. Осознание и переживание этих интересов, выделение их из совпадающих с личными интересами специалиста приводит к возникновению и сознанию чувства долга.

1.3 Лекция №3 (2 часа).

Тема: «Место деонтологии в социальной работе»

1.3.1 Вопросы лекции:

1. Социальная работа как определяющее социального долга
- 2 Понятие, сущность и содержание профессионального долга социального работника

1.3.2 Краткое содержание вопросов:

1. Наименование вопроса № 1 Социальная работа как определяющее социального долга

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

В любом государстве в любой момент времени имеются граждане, не имеющие по объективным причинам возможности реализовать свои права, и вследствие этого нуждающиеся в дополнительной заботе со стороны государства. Поэтому создание и легитимизация в социальном государстве специфического социального института социальной работы, который на профессиональной основе должен оказывать помощь человеку, есть естественное следствие конституционных деклараций. Но и общество в целом не может оставаться равнодушным, если отдельные граждане или социальные группы нуждаются в помощи. Поэтому социальная работа, рассматриваемая как институт помощи человеку в реализации его прав и гарантий, отвечают представлениям о долге современного общества и государства перед этой категорией граждан. В этой связи социальная работа в целом может рассматриваться как определяющее долг общества и государства перед человеком.

Смысл должного поведения, отношений и действий социального работника – достижение блага клиента и общества, а следовательно, обеспечение высокоэффективной, квалифицированной профессиональной деятельности. Для профессионального социального работника требования профессионального долга во многом могут совпадать как с его профессиональными обязанностями, так и с его личными интересами, в силу чего он осознает долг как естественную необходимость и в то же время внутреннюю потребность, моральный долг. Требования профессионального долга, ставшие внутренними убеждениями социального работника, являются определяющим духовным стимулом его деятельности. Требования морального долга заставляют социального работника рассматривать свои обязанности шире, чем этого требует профессиональный долг. В отличие от профессионального долга, профессиональные обязанности могут носить более конкретный характер, т.к. они относятся к выполнению разнообразных требований и задач, возложенных на социального работника в силу его профессионального статуса или на социальную работу как на институт, востребованный обществом.

Деятельность социального работника во всех своих модификациях и компонентах имеет социальную направленность и несет в себе социальные последствия, в связи с чем встает вопрос о долге и ответственности специалиста перед обществом и государством за свою деятельность. Рассматривая этот вопрос в целом, следует отметить, что само выполнение социальным работником его профессиональных обязанностей, достижение поставленных целей совпадает с интересами общества. Решая ту или иную конкретную задачу, социальный работник ситуативно руководствуется различными интересами - интересами клиента, своими личными, общепрофессиональными, которые в основном совпадают с общественными. Однако деятельность социального работника столь сложна и многообразна, содержит в себе возможность возникновения такого огромного количества нестандартных, неформальных ситуаций, что социальный работник довольно часто

оказывается в ситуации выбора, как поступить, чьи интересы считать приоритетными – общества и государства или клиента, клиента или свои собственные и т.п. При этом основные этические коллизии возникают на стыке интересов клиента и государства.

В решении этой задачи необходимо иметь в виду, что общее практически всегда имеет приоритет над частным (именно так формируются нормы, стандарты, представления о должном и т.п.), однако в конкретных случаях могут иметь место исключения. Чаще всего это бывает тогда, когда реальность не соответствует декларациям государства, вследствие чего социальный работник, обязанный от имени государства обеспечить своим клиентам достойную жизнь, сталкивается с ресурсной недостаточностью и вынужден суживать свою деятельность от желаемой до возможной. Тем не менее, государство институциализировало социальную работу как общественно необходимую профессиональную деятельность, возложив на нее определенные задачи и ожидая вполне конкретного конечного результата.

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

Совершая для достижения стоящих перед ним целей необходимые действия в рамках профессиональной деятельности, социальный работник привлекает для этого при необходимости все возможные виды ресурсов, и в первую очередь те, которые ему предоставляет государство и общество. При этом он должен заботиться об обеспечении оптимального соотношения между затратами ресурсов и полученным результатом. Эффективность использования ресурсов в социальной работе, их творческое, рациональное расходование, изыскание новых, нетрадиционных и более эффективных видов ресурсов - одна из главных задач социального работника и его профессиональный долг перед обществом и государством. При этом большое значение имеет использование возможностей клиентов, их вовлечение в совместную деятельность, максимальная активизация. Долг социального работника перед обществом и государством состоит не только в том, чтобы по возможности добиться улучшения условий жизнедеятельности определенной части общества – клиентов, но и сделать их активными членами общества. Осознавая глубокие социальные последствия своей профессиональной деятельности и организуя профессиональную практику таким образом, чтобы содействовать достижению блага не только клиентов, но и всего общества, социальный работник выполняет свой профессиональный долг перед обществом и государством.

2 Наименование вопроса №2 Понятие, сущность и содержание профессионального долга социального работника

Деятельность социального работника сопряжена с высокой степенью самостоятельности и моральной ответственности, представляющей собой сознательное отношение к профессиональному долгу. Ответственность в свою очередь не является отвлеченным понятием, она неотделима от творчества и самостоятельности, внимания к

людям, окружающим социального работника в его повседневной практической деятельности. В этих случаях понятие профессионального долга вменяет в обязанность специалисту быть способным предвидеть последствия своей деятельности, особенно негативные последствия, — в соответствии с известным принципом «primum non nocere» — «прежде всего, не навреди», приписываемом Гиппократу.

Деонтология является одной из основ профессиональной деятельности социальных работников, медицинских работников, учителей, психологов и представителей других профессий, объектом деятельности которых является человек, а профессиональные действия непосредственно связаны и направлены на достижение физического, психического и социального здоровья и благополучия человека, его социального окружения и общества. Учение о долге является центральным звеном системы профессиональной этики. Профессиональная деонтология представляет собой учение о долге и обязанностях представителя профессии перед обществом и государством, перед своей профессией, перед коллегами и перед людьми, на которых в конечном счете направлена деятельность.

Применительно к социальной работе деонтология — это комплекс профессиональных, правовых и морально-этических правил, составляющих понятие профессионального долга социального работника. Деонтология социальной работы — это комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника (трудового коллектива учреждения социальной защиты) перед обществом и государством, перед социальной работой как профессией и социальным институтом, перед коллегами и перед клиентом социальной службы.

1.4 Лекция №4 (2 часа).

Тема: «Проявление деонтологии в отдельных видах социальной работы»

1.4.1 Вопросы лекции:

1. Ответственность и долг социального работника перед обществом и государством
2. Ответственность и долг социального работника перед профессией

1.4.2 Краткое содержание вопросов:

1. Наименование вопроса № 1 Ответственность и долг социального работника перед обществом и государством

Деятельность социального работника во всех ее видах и составных частях имеет социальную направленность и влечет социальные последствия, в связи с чем встает вопрос о долге и ответственности специалиста перед обществом и государством за свою деятельность. Рассматривая этот вопрос в целом, следует отметить, что само выполнение социальным работником его профессиональных обязанностей, достижение поставленных целей совпадает с интересами общества. Решая ту или иную задачу, социальный работник руководствуется различными интересами — интересами клиента, личными интересами, интересами профессиональными, которые в основном совпадают с общественными. Однако деятельность социального работника столь сложна и многообразна, содержит в себе возможность возникновения такого огромного количества нестандартных, неформальных ситуаций, что социальный работник довольно часто оказывается перед проблемой выбора правильного решения.

Большинство этиков прошлого, в частности философы Древней Греции и Древнего Рима, связывали должное с общественным благом, что имеет свое историческое обоснование. Аналогичный подход к определению должного демонстрировали и философы эпохи Просвещения — И. Кант, К.-А. Гельвеций, Ж.-Ж. Руссо и др. Из их трудов следует, что в случаях, когда интересы, которыми руководствуется человек, совпадают с интересами общества, его поступки в меньшей степени нуждаются в моральном регулировании.

Декларируя в Конституции Российской Федерации благо человека как свою главную цель и задачу государство добивается достижения этой цели различными способами. Одним из наиболее эффективных способов достижения «условий,

обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека», является формирование в стране института социальной заботы, призванного осуществлять деятельность в отношении тех граждан, которые имеют объективные и субъективные ограничения жизнедеятельности, затруднения в реализации своих конституционных прав и находятся в трудной жизненной ситуации. Поэтому на институт социальной работы возложены наиболее трудные и ответственные функции по оказанию помощи именно этой категории граждан. Для многих людей существование института социальной работы является единственной единственной гарантией реализации права на образование, охрану здоровья, труд и др.

Долг и ответственность перед обществом и государством требуют от социального работника в первую очередь использования всех его профессиональных знаний и навыков, таланта и душевных качеств в интересах общества и государства, — т. е. следования социальным работником установлениям принятой государством социальной политики. Долг предполагает выбор приоритетов деятельности и способов ее осуществления на основании понимания им (работником) целей и задач профессии, институциализированной обществом и государством, а также социального содержания его деятельности.

Поручая социальному работнику заботу от своего имени о своих социально уязвимых гражданах, предоставляя ему некоторые необходимые для осуществления этой целенаправленной деятельности полномочия, государство и общество возлагают на специалиста двойную ответственность — за действия и последствия этих действий самого социального работника и за деятельность его клиента.

В связи с такой постановкой вопроса оценке подвергается не только чисто формальная сторона деятельности социального работника и ее социально значимые результаты, но и те взаимосвязи и отношения, которые возникают в процессе деятельности. Таким образом, социальная работа должна отражать не только букву, но и дух социального законодательства и социальной политики. Профессиональный долг социального работника состоит в установлении таких взаимосвязей и отношений в профессиональной деятельности, которые оптимально соответствуют требованиям, предъявляемым к институту социальной работы.

Одной из главных целей деятельности социального работника является улучшение или восстановление условий жизнедеятельности клиента и в связи с этим — оптимизация его жизнедеятельности как таковой. Подобный результат социальной работы для общества и государства является целеполагающим — в этом смысл и цель существования в любом обществе системы социальной защиты населения. Используя свои знания и навыки для достижения поставленной государством и обществом цели, прилагая свои усилия для улучшения положения одной из самых многочисленных категорий населения — социально уязвимых, незащищенных граждан, — социальный работник добивается улучшения социальной и морально-нравственной ситуации в обществе в целом.

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

Влияние социального работника на жизнедеятельность общества проявляется не только непосредственно через него самого и его действия, но и опосредованно, через действия его клиентов, а также результаты этих действий и их влияния на собственную жизнедеятельность, жизнь и развитие окружения. Поэтому имеет большое общественное

значение то нравственное содержание, которое социальный работник привносит в отношения с клиентами и передает им в процессе взаимодействия.

Основной задачей социального работника в этой связи становится обеспечение максимально активного, посильного участия его клиентов в деятельности на благо общества, даже если это касается решения клиентом его собственных проблем. Не только социальные работники, но и их клиенты обладают большей или меньшей социальной активностью. Направить эту активность клиентов в нужное русло, придать ей глубокий социальный и нравственный смысл и общественную значимость — одна из целей социального работника, за достижение которой он несет ответственность перед обществом и государством.

Таким образом, 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.

2 Наименование вопроса №2 Ответственность и долг социального работника перед профессией

Социальная работа — молодая в нашем обществе профессия, находящаяся в стадии становления. Однако несмотря на ее молодость, уже стало очевидным, что в обществе с высокоразвитой и эффективной, социально направленной рыночной экономикой (каким стремится стать российское общество) без социальной работы невозможно продвижение по пути прогресса. Социальные работники, занятые своей профессиональной деятельностью, не только оказывают конкретную помощь клиентам, не только решают проблемы общества, но и утверждают в обществе свою профессию как неотъемлемую сферу жизнедеятельности общества, как необходимую для благополучия и стабильности общества и государства работу.

Повышение престижа социальной работы как профессии напрямую зависит от того, каково мнение о ней клиентов и государства, учреждений, общественных организаций и отдельных граждан, и именно этим мнением определяется во многом будущее профессии. Долг социального работника перед своей профессией требует реализации ее гуманистического потенциала в обществе, утверждения социальной работы как необходимого общественного института, имеющего высокую престижность и значимость в глазах общества.

Однако реализация потенциала профессии в обществе не будет эффективной без соответствующего отношения к ней каждого из представителей профессиональной группы. Относиться к своему труду как к главному делу своей жизни, как к деятельности большой социальной ценности и значимости, как с средству реализации своих способностей, потребностей и социальных идеалов, быть проводником этих идеалов, способствовать утверждению их в общественном сознании — важнейший принцип деонтологии социального работника и его долг перед профессией.

Для каждого члена трудового коллектива профессиональным долгом является завоевание высокого авторитета не только перед коллегами, но и перед клиентами и их близкими, уважения у представителей различных государственных и общественных организаций, общества в целом. Сегодня словосочетание «социальная работа» перестало быть неологизмом, однако уровень и качество знаний общества об этой профессии все еще недопустимо низки. Поэтому долгом социального работника перед своей профессией является в первую очередь пропаганда знаний о ней, реклама социальных услуг, формирование положительного общественного мнения об этом роде деятельности.

Однако общественное мнение не станет положительным, если социальная работа не будет выполнять возложенных на нее обществом функций. Создавая какой-либо социальный институт, общество связывает с его функционированием и развитием определенные ожидания, которые затем выражаются в функциях, исполнение которых

возлагается на данный институт. В связи с тем, что потребностью представителей каждой профессиональной группы является общественное одобрение и признание высокого статуса профессии, вся деятельность конкретного социального работника в стенах учреждения и вне этих стен должна быть подчинена решению тех задач, которые стоят перед социальной работой как специфическим общественным институтом, должна быть направлена на выполнение требований профессиональной этики и долга, на обеспечение признания обществом профессиональных ценностей и ценности самой профессии как важнейшего, необходимого социального института.

Престиж профессии — это престиж ее представителей, оценка обществом их деятельности и морального облика, их социальной значимости, причем в общественном сознании производится в большей степени оценка не потенциала, а действительного значения профессиональной деятельности.

Борьба социального работника за повышение престижа и статуса профессии в обществе является его профессиональным долгом. В этой связи социальный работник обязан поддерживать моральную чистоту профессии, заботиться о собственном моральном облике, не допуская никаких проявлений узковедомственных интересов в ущерб интересам дела, подмены ценностей профессии ценностями группы специалистов, отступлений от принципов и норм этики социальной работы. Борьба социального работника за повышение престижа и статуса профессии должна основываться на максимальном приближении действительного состояния профессиональной деятельности к ожидаемому и социально необходимому, стремлении реализовать весь ее гуманистический социальный потенциал.

Признание обществом и отдельными его представителями социальной значимости и ценности социальной работы имеет не только моральное значение. Высокий статус милосердия, воплощением которого является социальная работа, может помочь учреждениям социальной защиты решить наболевшие финансовые вопросы, вызвав приток спонсорских средств и тем самым, расширить возможности учреждений социальной защиты, что окажет положительное влияние на реализацию потребностей клиентов. Пример бескорыстного служения социальных работников долгу может оказать также положительное влияние на решение проблемы кадров, их количества и качества.

Социальная работа — одна из тех редких профессий, которые призваны влиять на общественную нравственность через непосредственные контакты с населением — своими клиентами и их близкими в процессе работы — и опосредованно — с помощью пропаганды профессиональных ценностей и личных примеров специалистов. Являясь примером гуманного отношения к человеку, самоотверженности, доброты и милосердия, честности и справедливости, социальный работник выступает проводником идей гуманизма, утверждения их в обществе как нормы человеческой жизнедеятельности; тем самым он способствует утверждению в обществе ценностей социальной работы, ее идеалов и выполняет свой долг перед профессией.

1.5 Лекция №5 (2 часа).

Тема: «Личностно-нравственные качества социального работника»

1.5.1 Вопросы лекции:

1. Личностная характеристика социального работника (ценностные ориентации, интересы)

2 Социально-психологическая, психолого-педагогическая характеристика социального работника

3 Современные проблемы развития личностно-нравственных качеств социального работника

1.5.2 Краткое содержание вопросов:

1. Наименование вопроса № 1 Личностная характеристика социального работника (ценностные ориентации, интересы)

К числу обязательных качеств и умений социального работника отнесены:

эмпатийность;
психологическая компетентность;
деликатность и тактичность;
человечность и гуманность, милосердие;
организаторские и коммуникативные способности, экстравертированность;
высокая духовная культура и нравственность;
социальный интеллект (т.е. умение адекватно воспринимать и анализировать социальные ситуации и других людей);
умение быть интересным для окружающих и неформальным в работе с клиентом;
направленность на интересы, потребности и защиту человеческого достоинства клиента;
учение соблюдать конфиденциальность служебной информации и личных тайн клиента;
стремление к постоянному повышению профессиональных знаний;
честность, моральная чистота в профессиональных делах, соблюдение этики взаимоотношений с людьми и т.п.

Деятельность специалиста по социальной работе отличается прежде всего общением с особым контингентом населения. Как правило, люди, обращающиеся за помощью, по ряду причин эмоционально неуравновешенные, легкоранимые и нуждаются в особом подходе.

Для того чтобы успешно работать в организациях системы социальной защиты населения, необходимо обладать терпением и коммуникабельностью. Профессионально важными качествами специалиста являются доброжелательность, порядочность, бескорыстность, честность, развитое чувство интуиции, наблюдательность и трудолюбие, эмоционально-волевая устойчивость.

Специалисту в области социальной работы необходимо иметь развитые интеллектуальные качества: аналитический склад ума, умение работать с большим объемом информации.

2 Наименование вопроса №2 Социально-психологическая, психолого-педагогическая характеристика социального работника

Стиль поведения социального работника, обусловленный совокупностью его личностных качеств, его ценностными ориентациями и интересами, оказывает решающее воздействие на систему отношений, которую он формирует не только с клиентами, но и со своими коллегами, подчиненными и начальством.

Раскрывая личностные качества социального работника, Е.Н. Холостова разделяет их на три группы:

первая - психологические характеристики, являющиеся составной частью способности к данному виду деятельности;

вторая - психолого-педагогические качества, направленные на совершенствование социального работника, как личности;

третья - психолого-педагогические качества, направленные на создание эффекта личного обаяния. 2

В работе с людьми, как правило, психологические требования базируются на собранности и внимательности, понимании другого, проявлении таких волевых качеств, как терпение, самообладание и т.д. Без этих, ведущих для данной профессии, характеристик психики невозможна эффективная работа.

Качества первой группы, которые отражают психические процессы (восприятие, память, воображение, мышление), психические состояния (усталость, апатия, стресс, тревожность, депрессия), внимание как состояние сознания, эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, индифферентность, настойчивость, последовательность, импульсивность) должны отвечать требованиям, предъявляемым к профессиональной деятельности социального работника. Некоторые из этих психологических требований

являются основными, без них вообще невозможна качественная деятельность, другие играют, на первый взгляд, второстепенную роль. Если кто-то из социальных работников не отвечает психологическим требованиям, предъявляемым профессией, то отрицательные последствия такого несоответствия могут проявиться не так быстро, но при неблагоприятных условиях они практически неизбежны.

В работе с людьми необходимы собранность и внимательность, умение понять клиента, такие волевые качества, как терпение, самообладание и т.д. Без этих ведущих для данной профессии характеристик психики невозможна эффективная работа. Чем труднее для освоения профессия, чем более значима она в социальном отношении, тем крупнее должны быть блоки личностных свойств, принимаемых в качестве основы профессиональной пригодности. Когда же дело касается специалиста социальной сферы, то при подборе кадров следует оценивать целостный образ личности, в формировании которой существенную роль играет, с одной стороны, опыт работы с людьми, а с другой - установки и ценностные ориентации кандидата.

Ко второй группе качеств относятся такие психологические качества, как самоконтроль, самокритичность, самооценка своих поступков, а также стрессоустойчивые качества - физическая тренированность, самовнушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями.

К третьей группе качеств относятся: коммуникабельность (умение быстро устанавливать контакт с людьми); эмпатичность (улавливание настроения людей, выявление их установок и ожиданий, сопереживание их нуждам); аттрактивность (внешняя привлекательность личности); красноречие (умение внушать и убеждать словом) и другие.

3 Наименование вопроса №3 Современные проблемы развития личностно-нравственных качеств социального работника

Будущий специалист по социальной работе приобретает необходимые знания, умения и навыки в процессе профессиональной подготовки. В своей практической деятельности он основывается на интегративной области знания — теории социальной работы, которая как практико-ориентированное знание развивается, опираясь на базовые положения педагогики, психологии, социологии, юриспруденции, вакеологии, истории и других наук. В связи с этим требования к профессиональным знаниям также носят интегративный характер.

Знания, которые приобретает будущий специалист по социальной работе в процессе профессиональной подготовки, можно условно разделить на следующие группы.

В процессе профессиональной подготовки будущий специалист должен овладеть не только знаниями, но и способами практической социальной работы по ряду направлений, в том числе следующими методами, формами, средствами:

оказание социальной помощи и услуг семьям и отдельным лицам, различным половозрастным, этническим и т.п. группам населения (посредничество, консультирование, специализированная помощь и т.п. в социальных службах, организациях и учреждениях);

организация и координация социальной работы с отдельными лицами и группами с особыми нуждами, с ограниченными возможностями, вернувшимися из специальных учреждений и мест лишения свободы, и т.д.;

проведение исследовательско-аналитической деятельности (анализ и прогнозирование, разработка социальных проектов, технологий) по проблемам социального положения населения в курируемом районе (микрорайоне) с целью разработки проектов и программ социальной работы;

участие в организационно-управленческой деятельности и административной работе социальных служб, организаций и учреждений;

интеграция деятельности государственных и общественных организаций и учреждений по оказанию необходимой социальной защиты и помощи населению.

Для реализации практической профессиональной работы по данным направлениям специалисту необходимо владеть рядом умений и навыков. Среди них можно выделить две группы:

общепрофессиональные умения (коммуникативные, организационные, управленческие, исследовательские): работать в условиях неформального общения, способствуя проявлению инициативы и активной жизненной позиции клиента; вести организационно-управленческую, исследовательско-аналитическую, научно-педагогическую деятельность и др.;

специальные умения: обеспечивать посредничество между клиентом (личностью, семьей, группой лиц) и различными общественными и государственными структурами; обеспечивать связи между личностью и микросредой, детьми и взрослыми, семьей и обществом; оказывать влияние на отношения между людьми и ситуацию в малой группе, стимулировать клиента к выполнению социально-значимой деятельности; давать психологическую характеристику личности (ее темперамента, способностей и т.п.); владеть приемами психодиагностики, психического консультирования и психической саморегуляции, социально-психологической коррекции; использовать формы и методы воспитательного воздействия в социальной работе и т.д.

1.6 Лекция №1 (2 часа).

Тема: «Синдром «эмоционального сгорания» в профессиональной деятельности социального работника»

1.6.1 Вопросы лекции:

1. Понятие синдром «эмоционального сгорания»
- 2 Предупреждение эмоционального сгорания у социальных работников

1.6.2 Краткое содержание вопросов:

1. Наименование вопроса № 1 Понятие синдром «эмоционального сгорания»

Синдром эмоционального выгорания («эмоциональное сгорание») — специфический вид Профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми.

Термин «burnout» («эмоциональное выгорание») был предложен американским психиатром Фрейденбергом в 1974 г. Иногда его переводят на русский язык как: «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание».

Синдром эмоционального выгорания проявляется в:
а) чувстве безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде);
б) дегуманизации (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам);
в) негативном самовосприятии в профессиональном плане — недостаток чувства профессионального мастерства.

Выделяют три основных фактора, играющие существенную роль в синдроме эмоционального выгорания — личностный, ролевой и организационный личностный фактор. Проведенные исследования показали, что такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы, никак не влияют на эмоциональное выгорание. Но у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом. Испытывающие недостаток автономности («сверхконтролируемые личности») более подвержены «выгоранию».

Психолог Фрейденберг описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и — одновременно — неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся. Maxer (Maxer E.) пополняет этот список «авторитаризмом» (Авторитарным стилем руководства) и низким уровнем Эмпатии. В. Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома

эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Ролевой фактор. Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий.

Организационный фактор. Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений. Другой фактор развития эмоционального выгорания – дестабилизирующая организация деятельности и неблагополучная психологическая атмосфера. Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель – подчиненный», так и между коллегами.

Выделяют еще один фактор, обуславливающий синдром эмоционального выгорания – наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессиональному в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, «трудные» подростки и т.д.)

Синдром эмоционального сгорания (СЭС) обусловлен нарушениями и сложностями, возникающими в организме человека в процессе его профессиональной деятельности. Это ответ организма на ситуацию, вызывающую постоянный, продолжительный стресс.

СЭС характеризуется как состояние психического утомления и разочарования и чаще всего возникает у людей так называемых помогающих (хелперских) профессий. Данное состояние сопровождается эмоциональным истощением, деперсонализацией, снижением работоспособности.

Симптомы, сопровождающие синдром эмоционального сгорания, условно можно разделить на три группы: связанные с физическим состоянием человека, связанные с его социальными отношениями, внутриличностные переживания человека.

Симптомы, связанные с физическим состоянием, свидетельствуют о том, что в организме человека происходят некие процессы, способные вызвать ухудшение состояния здоровья. К таким симптомам относятся:

- повышенная утомляемость, апатия;
- физическое недомогание, частые простуды, тошнота, головная боль;
- боли в сердце, повышенное или пониженное давление;
- боли в области живота, нарушение аппетита и режима питания;
- приступы удышья, астматические симптомы;
- увеличение потливости;
- покалывания за грудиной, мышечные боли;
- нарушения сна, бессонница.

Симптомы, связанные с социальными отношениями, проявляются при контактах человека с окружающими: коллегами, клиентами, близкими и родственниками. К ним относятся:

- появление тревоги в тех ситуациях, где раньше она не возникала;
- раздражительность и агрессивность в общении с окружающими;
- нежелание работать, перекладывание ответственности;

- отсутствие контакта с клиентами и/или нежелание улучшать качество работы;
- формализм в работе, стереотипность поведения, сопротивление переменам, активное неприятие любого творческого начала;
- циничное отношение к клиентам, к идеям общего дела, к своей работе;
- отвращение к пище или переедание;
- злоупотребление химическими веществами, изменяющими сознание (алкоголь, курение, таблетки и др.);
- вовлечение в азартные игры (казино, игровые автоматы).

Внутриличностные симптомы касаются процессов, происходящих внутри человека и обусловленных изменением его отношения к себе, своим поступкам, мыслям и чувствам. К ним относятся:

- повышенное чувство жалости к себе;
- ощущение собственной невостребованности;
- чувство вины;
- тревога, страх, ощущение загнанности;
- заниженная самооценка;
- ощущение собственной угнетенности и бессмысленности всего происходящего, пессимизм;
- разрушительное самокопание, проигрывание в голове ситуаций, связанных с сильными негативными эмоциями;
- психическое истощение;
- сомнение в эффективности работы.

У каждого человека синдром сгорания протекает с разной степенью выраженности симптомов.

Изначальное предположение, что наиболее уязвимыми к синдрому эмоционального сгорания являются люди, много лет проработавшие в помогающих профессиях, оказывается верным не всегда, —как выяснилось, с течением времени многие из них адаптируются к профессии и вырабатывают собственные способы профилактики синдрома сгорания. Гораздо больше случаев СЭС происходит среди молодых специалистов.

2 Наименование вопроса №2 Предупреждение эмоционального сгорания у социальных работников

Можно выделить две основные группы причин, играющих ключевую роль в формировании и развитии синдрома профессионального сгорания: причины внутреннего и внешнего характера.

Причины внутреннего характера – связаны с индивидуальными особенностями человека: возраст, завышенные ожидания, самокритичность, самоотверженность, готовность к тяжелой работе, потребность доказать свою состоятельность.

Причины синдрома эмоционального сгорания

Причины внешнего характера – связаны с особенностями профессиональной деятельности: «трудный» контингент, эмоционально напряженная деятельность, тяжелые условия труда, повышенная требовательность руководства, неблагополучная психологическая атмосфера в коллективе.

Индивидуальные особенности скорее являются предрасполагающим фактором, а особенности профессии – определяющим. Это утверждение легко проверить, если снизить влияние причин внешнего характера: при всех прочих равных условиях синдром профессионального сгорания не разовьется.

Существует дополнительный ряд причин внешнего характера, который также может привести к развитию синдрома сгорания специалиста или его усилению.

Болезни, смерть близких людей, развод, свадьба, стихийные бедствия и т.д. –все эти факторы также могут усилить стресс специалиста и привести к синдрому сгорания.

В настоящее время риск развития синдрома эмоционального сгорания признан возможным для людей различных сфер деятельности. Это объясняется тем, что в течение рабочего дня практически у любого человека происходит ряд непродолжительных контактов с незнакомыми/малознакомыми людьми, а также присутствуют другие факторы, усиливающие риск развития СЭС.

Методы профилактики и работы с СЭС

Работа с потребностями

Не секрет, что синдром эмоционального сгорания часто возникает на почве неудовлетворенности работой, собой как профессионалом, зарплатой или коллективом. По крайней мере это наиболее частые причины, по которым люди уходят из любимой сферы деятельности или меняют место работы.

На вопрос, что такое счастье, каждый человек, безусловно, ответит по своему.

Для одних счастье – любимый человек, для других – любимое дело, любимая работа, для третьих – спокойствие, для четвертых – возможность творчества, для пятых – дети. Данный вопрос, в силу некоего романтического ореола и личностных особенностей каждого человека, практически не подвергался серьезному научному исследованию. В нашей ситуации отправной точкой можно считать потребности человека. Но список потребностей современного человека столь многообразен, что вряд ли кто-то сможет представить его в полном виде. Одна из наиболее удачных попыток – классификация потребностей по Абрахаму Маслоу. Он разбил все потребности на группы и определил их иерархию следующим образом:

Первый уровень – физиологические потребности. Это низший, но самый значимый для человека уровень потребностей. Если данные потребности актуализированы, но не удовлетворяются, то и все остальные потребности не имеют значения, поскольку нарушаются жизненно важные функции организма человека. Сюда относятся такие потребности, как воздух, пища, вода, отдых и секс (продолжение рода).

Второй уровень — потребность в безопасности. Это потребность в защите от лишений, физических угроз и психологических опасностей. Технический прогресс отчасти иллюстрирует стремление человека к улучшению условий жизни, к комфорту и безопасности. Если данные потребности актуализированы, но не удовлетворяются, нарушается регуляция психики человека.

Третий уровень – социальные потребности. К ним относятся потребности в общении и принадлежности к группе, в теплых взаимоотношениях с людьми, во взаимной помощи и поддержке, в любви и дружбе.

Четвертый уровень – личностные потребности. Они носят двойственный характер и чрезвычайно сложны. Во-первых, человек нуждается в самоуважении, которое часто является следствием совершенного овладения неким видом деятельности. Так формируется потребность в уверенности в своих силах и возможностях, в наличии способностей и знаний, в свободе и независимости от других людей, в успехе и возможности достижений в работе. Во-вторых, человек нуждается в уважении со стороны других людей, в высокой оценке ими его деятельности, в признании другими его репутации, авторитета, статуса, заслуг.

Пятый уровень – потребность в самореализации. По выражению Маслоу, это «потребность стать тем, кем данный человек способен стать», что выражается в его стремлении к саморазвитию и реализации творческого потенциала.

Потребности являются движущей силой в жизни каждого человека. Они непосредственно связаны с мотивами и целями человеческого существования.

К нам приходят клиенты – каждый со своими проблемами – и мы, в силу долга и служебных обязанностей, помогаем их разрешать, используя имеющиеся знания и навыки. Но при этом не следует забывать о наличии собственных потребностей.

Если они игнорируются, это снижает нашу работоспособность. Пример: консультация вряд ли будет эффективной, если консультант вынужден осуществлять

прием пациентов, поведение которых может представлять угрозу для его жизни, без каких-либо гарантий собственной безопасности.

Таким образом, человек способен эффективно удовлетворять потребности других только при условии удовлетворения своих собственных потребностей (хотя бы частичном).

Работа – это один из инструментов реализации наших потребностей. На работе мы реализуем как минимум две из них: потребность в самореализации и потребность в материальном обеспечении. Деньги, как еще один важный инструмент, предоставляют нам возможность достичь реализации других потребностей (как базовых, так и высших).

Важно понимать, что игнорирование или невозможность удовлетворения жизненно важных потребностей вызывает апатию, депрессию и чувство недовольства жизнью в целом. Потребности, которые человек не реализует на работе или где-то еще, являются причиной стресса.

Осознание собственных потребностей и рассмотрение путей их реализации позволяет нам:

- понять, что нас не удовлетворяет в работе;
- осмысленно двигаться к намеченным целям;
- сделать обоснованный выбор между более и менее значимыми потребностями;
- найти возможности для удовлетворения потребностей, не реализуемых на работе.

В процессе удовлетворения одних потребностей всегда возникают новые потребности. Это бесконечный процесс. Человеку свойственно думать, что обладание чем-либо (чаще всего материальными ценностями) обязательно приведет к счастью – это одна из самых больших наших иллюзий. Следующим этапом после формальной реализации желания (приобретения блага) является этап желания улучшения его качества – начинается новый поход за счастьем.

Работа – это только часть жизни.

На работе удовлетворяется только часть наших потребностей. Все остальные – вне работы. Удовлетворенные потребности являются источником дополнительной энергии для остальных сфер жизни.

1.7 Лекция №1 (2 часа).

Тема: «Этикет социального работника и этика приёма посетителей»

1.7.1 Вопросы лекции:

1. Принципы деятельности социального работника
2. Стандарты взаимоотношений социального работника с агентствами и организациями
3. Стандарты поведения социального работника по отношению к коллегам
4. Стандарты по отношению к профессии
5. Культура общения с посетителями

1.7.2 Краткое содержание вопросов:

1. Наименование вопроса № 1 Принципы деятельности социального работника

В практике социальной работы есть достаточно много средств для регулирования деятельности и поведения социального работника. Но законодательная база не может охватить всего разнообразия отношений и ситуаций, возникающих в практике социальной работы повседневно. Это делает необходимым разработку и введение более гибкой и более действенной системы контроля, отражающей глубинную сущность социальной работы как профессиональной деятельности.

Такой системой контроля является этический кодекс социального работника, формирующий основные принципы профессиональной морали и указывающий на специфику черт личности, делающих ее профессионально пригодной к деятельности в качестве социального работника, а также освещаящий те социальные функции, которые возложены на профессию обществом.

На практике набор этических норм приобретает статус кодекса, представляющего собой свод нравственных норм, предписываемых к исполнению, принятого ассоциацией или союзом профессиональных социальных работников и в дальнейшем служащего стандартом этических отношений в профессиональной деятельности.

Из данного определения следует, что основная цель этического кодекса социального работника – содействовать воплощению идеалов гуманизма, нравственности и социальной справедливости в профессиональной деятельности и обществе в целом, а главная задача – служить эталоном профессионального поведения и деятельности социального работника.

Социальные работники представляют собой специфическую профессиональную группу. И поскольку они в совокупности являются специфическим субъектом деятельности, о них можно говорить не как об отвлеченном объекте, а как о социальном организме, характеризующемся присущими ему стереотипами поведения и действий, социальной ролью в обществе. Этот социальный организм имеет определенный набор внутренних этических норм, в сравнении с которыми оцениваются и определяются поведение и действия каждого из отдельных его представителей, а так же целостных коллективов и структур. Как в любой другой сфере деятельности, нравственные нормы в социальной работе складывались эмпирически и в настоящее время продолжают совершенствоваться с учетом научных исследований в данной области и накопленного опыта, в соответствии с ожиданиями и требованиями социума.

В основе этических нормативов социальной работы в нашей стране лежит шесть основных источников:

- общечеловеческие ценности;
- этические традиции благотворительности;
- ценности современного российского общества;
- этические нормативы зарубежных стран;
- специфические ценности современной российской социальной работы;
- личные ценности и идеалы современных специалистов.

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

Он должен вырабатываться с учетом всего опыта практической деятельности в сфере социальной защиты населения, достижений фундаментальной и прикладной науки.

В нем необходимо развивать и дополнять систему общечеловеческих ценностей, не противореча ей.

Ему следует быть многофункциональным, применимым во всех видах взаимодействия и отношений, возникающих в социальной работе.

Кодекс должен базироваться на определенных принципах, наиболее полно отражающих сущность профессиональной деятельности.

Принципы и нормы кодекса должны отличаться доступностью для усвоения и выполнения.

В рамках кодекса профессиональная мораль существует как упорядоченная совокупность согласованных требований, предписаний к поведению и деятельности специалиста, т. е. как определенная система, и является содержанием его профессионального долга.

Анализ требований, предъявляемых к специалисту в профессиональном кодексе социального работника, показывает, что, как правило, они могут быть условно сведены к двум группам нормативов: первая группа – это требования к качеству, содержанию и результатам профессиональной деятельности, вторая группа – требования к личности профессионала.

Основой этического кодекса социального работника является моральная норма – общее содержательное требование к поведению и деятельности социального работника в его отношении к субъектам социальной работы (в том числе и к клиентам), справедливое

во всех ситуациях и обстоятельствах. Нормы профессиональной морали в социальной работе это не только инструмент для достижения цели, но и средство регуляции поведения специалиста.

Нормы профессиональной морали это императивы, объективно обусловленные взаимодействием социальных, групповых и личностных интересов и требующие от специалиста определенного, социально необходимого и профессионально обусловленного поведения. Норма профессиональной морали может иметь разную степень обобщения, в связи с чем можно различать общие и честные нормы профессиональной морали социального работника.

Общие нормы профессиональной морали в социальной работе охватывают большой спектр реальных отношений специалиста. Например, требования быть гуманным, проявлять любовь к людям, стремиться к достижению общественного блага и блага клиента, естественно являются нормами, которыми социальному работнику следует руководствоваться. Но повседневной деятельности, однако, содержание этих требований является довольно неопределенным; в каждую историческую эпоху они наполнялись специфическим содержанием, отражавшим систему ценностей конкретной эпохи, общества или социальной группы.

Честные нормы профессиональной морали социального работника раскрывают специфику профессиональной деятельности, конкретизируя ту или иную общую норму. Они обобщают лишь какую-либо группу идентичных отношений специалиста к субъекту отношений, а, следовательно, до некоторой степени определяют характер действий социального работника. К таким нормам, например, относится честность в отношениях с клиентом и т. п.

Помимо моральных норм, этический кодекс социального работника содержит моральные правила – конкретные требования к поведению и деятельности специалиста в процессе его труда. Моральные правила наиболее гибки и подвижны, они отражают динамику развития общественных отношений и системы социальной защиты населения, постоянно обогащаются новыми требованиями к своему содержанию.

Этический кодекс содержит так же принципы, которыми должен руководствоваться социальный работник в своей повседневной деятельности; например, содействовать удовлетворению разумных интересов клиента, быть объективным в оценке его обстоятельств и качеств личности и т. п. Необходимо иметь ввиду, что принципы, заложенные в кодексе, носят не абсолютный характер. В случае, если они входят в противоречие с нормами и принципами общественной морали, предпочтение следует отдать общественной морали.

Так, например, практически все кодексы содержат в той или иной формулировки принцип конфиденциальности, в соответствии с которым социальный работник имеет право сообщать сведения, полученные от клиента или о клиенте только с его согласия и только тем лицам, которые принимают участие в решении проблем клиента. Однако, не исключены ситуации, когда социальный работник может стать обладателем информации о совершенном его клиентом преступлении или других действиях, влекущих за собой ответственность. В этом случае социальный работник должен руководствоваться не столько принципом конфиденциальности, сколько своим гражданским долгом, поскольку соблюдение в данной конкретной ситуации конфиденциальности наносит ущерб общественным интересам и общественной морали.

Вместе с тем этический кодекс социального работника, особенно это касается кодекса, принятого объединением социальных работников многонационального государства, отражает до некоторой степени и обычай и традиции, сложившиеся в процессе становления первых форм взаимопомощи, благотворительности и затем, социальной работы как специфического вида профессиональной деятельности.

Можно сделать вывод, что профессиональная этика социального работника строится на основе уважения прав личности, специфики социальной работы как

профессиональной деятельности и социального института. Она предполагает не только знание норм и принципов взаимодействия и взаимоотношений, но и наличие определенных личностных качеств специалиста, поскольку профессиональные моральные требования не могут охватить всего многообразия ситуаций, возникающих в процессе деятельности. Многие этические проблемы социальный работник решает, руководствуясь своими собственными понятиями о долгे, о добре и зле, т. е. своими собственными нравственными принципами. Высокий уровень нравственности формируется у специалиста при наличии определенных черт, развиваемых им в процессе самовоспитания и обучения профессиональной деятельности.

2 Наименование вопроса №2 Стандарты взаимоотношений социального работника с агентствами и организациями

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

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

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

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

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

3 Наименование вопроса №3 Стандарты поведения социального работника по отношению к коллегам

Уважение, честность, вежливость

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

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

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

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

г) при работе с клиентом социальному работнику необходимо детально и честно представить данные о квалификации, точке зрения, творческих находках коллег;

использовать подходящие каналы для оценки методов работы коллег;

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

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

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

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

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

к) сотрудник социальной службы, ответственный за прием на работу и оценку деятельности других социальных работников, должен выполнять эту обязанность в спокойной, деликатной, беспристрастной манере на основе четко сформулированных критериев;

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

3.2. Отношения с клиентами коллег

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

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

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

4 Наименование вопроса №4 Стандарты по отношению к профессии

Поведение и облик социального работника

1.1. Стиль

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

1.2. Компетентность и профессиональное совершенствование

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

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

1.3. Честность

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

а) социальный работник должен не поддаваться влияниям и нажимам, встречающимся на пути его профессиональной деятельности, беспристрастно выполняя свои профессиональные обязанности;

б) социальный работник не имеет права использовать свои профессиональные отношения в личных целях.

1.4. Учеба и исследовательская работа

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

а) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен четко сознавать, какие последствия может иметь эта работа для человека, личности;

б) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен удостовериться в том, что все участники объединены на основе добровольности и информированности, с полным соблюдением личной свободы и достоинства участвующих;

в) социальный работник, вовлеченный в эксперимент, должен защищать участников от незаконного физического или душевного дискомфорта, расстройства, опасности или унижения;

г) социальный работник, приглашенный для оценки тех или иных служб (или процессов), должен обсуждать их только с профессиональной целью и только с теми, кто непосредственно или профессионально имеет к ним отношение;

д) информация, полученная об участниках исследования за время его проведения, должна рассматриваться как конфиденциальная;

е) социальный работник должен принимать плату только за реально выполненную работу, касающуюся научных или исследовательских изысканий, и только добровольно предлагаемую и на законных основаниях.

3.5 Наименование вопроса №5 Культура общения с посетителями

"Культура работы с клиентом", это "ориентация на клиента" - громкие фразы, обозначающие постепенную подмену ценностей и изменения в профессиональном поведении сотрудников, которыми так любят оперировать консультанты. Весь процесс перемен ориентирован на понимание потребностей и желаний клиентов и создание соответствующего набора продуктов и услуг.

В последние годы повышенное внимание уделяется именно ориентации на клиента. Руководители многих компаний сходятся во мнении, что перед ними стоит две основные задачи: идти в ногу с изменениями в их прикладной области, идти в ногу с развитием информационных технологий. И все они видят единственно верное решение этих задач – создание культуры, соответствующей стратегии развития компании.

На первый взгляд такая формулировка выглядит слегка расплывчатой. Смысл же ее очень прост. Любая культура основывается на наборе ценностей, моделей поведения, компетентности ваших сотрудников. Ваша задача – набирать сотрудников, которые предрасположены к тем методам достижения целей, которые «пропагандирует» политика вашей компании. К примеру, если компания ориентирована на предоставление услуг клиентам, то и сотрудники должны быть предрасположены к общению с клиентами, работе с ними.

Руководство компаний не может контролировать работу со всеми клиентами – это очевидный факт. Она ложиться на плечи сотрудников, которые напрямую общаются с клиентами. Поэтому на первый план выходит обучение сотрудников и наделение их соответствующими полномочиями. Необходимо построить работу с клиентами в соответствии с целями, которые преследует компания. Процессы общения и работы с клиентами должны быть построены таким образом, чтобы получить от клиента именно ту информацию и реакцию, которые вам необходимы. Плюс к этому, ваши сотрудники должны получить соответствующую подготовку. Они должны четко знать, кому подотчетны, и обязательно должны получать поощрение по результатам их работы.

При построении клиент-ориентированной культуры нельзя забывать об обычных человеческих ценностях. Это ценности, на которых строятся любые крепкие и долгосрочные отношения: уважение и доверие.

Так с чего же начинается доверие и уважение? С умения слушать. Не просто слушать, а слушать внимательно и вдумчиво.

Очень важно научить ваших сотрудников слушать. На самом деле уделять должное внимание каждому клиенту, который связался с вашей компанией. Существует множество упражнений, которые развивают умение слушать. Существует ряд деталей, по которым клиент понимает, что вы его слушаете: поза, в которой вы сидите, сторона, в которую вы наклоните голову, выражение лица, направление взгляда, движения рук и т.д. Необходимо

научиться сидеть тихо и слушать, не перебивать. Научиться, задав вопрос, молчать до тех пор, пока клиенту есть что сказать.

Умение слушать – основа основ любой клиент-ориентированной стратегии. Если вы решили именно таким образом построить работу своей компании, выделите сотрудников, которые умеют слушать или хотят научиться этому. Проведите необходимое обучение. Мотивируйте сотрудников слушать друг друга, слушать клиентов и слушать самих себя.

Основываясь на умении слушать, вы можете построить по-настоящему крепкие и доверительные отношения с клиентом. Подобное отношение к клиентам приятно удивит вас полученными от этого дивидендами. Клиенты, в свою очередь, вряд ли захотят расставаться с вами. Умение слушать – фундамент культуры работы с клиентами и стратегии компании, основанной на отношениях с ними.

1.8 Лекция №8 (2 часа).

Тема: «Этические аспекты работы социальных служб»

1.8.1 Вопросы лекции:

1. Этические рекомендации поведения с клиентами
2. Этические аспекты общения в учреждениях стационарного типа
3. Этические аспекты взаимоотношений представителя социальной службы с различными организациями
4. Принцип учёта народных обычай и традиций в отношениях с клиентами социальных служб

1.8.2 Краткое содержание вопросов:

1. Наименование вопроса № 1 Этические рекомендации поведения с клиентами
Права и прерогативы, первостепенность интересов клиентов
Социальный работник должен приложить максимум усилий, чтобы воспитать и развить самостоятельность со стороны клиента. Основными обязанностями социального работника являются его обязанности по отношению к клиенту:
 - а) социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в собственных интересах;
 - б) социальный работник не должен практиковать, способствовать или принимать участие в любых формах дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках; напротив, его цель — всеми доступными ему средствами бороться с такой дискриминацией;
 - в) социальный работник должен избегать связей и отношений, которые идут во вред его клиентам;
 - г) социальный работник не должен вступать в сексуальные отношения с клиентами ни при каких обстоятельствах;
 - д) социальный работник должен осведомлять клиентов о риске, правах, возможностях, обязанностях, связанных для них с социальной службой;
 - е) социальный работник должен следовать советам и консультациям коллег и наставников, если они, по его мнению, служат интересам дела;
 - ж) социальный работник должен завершить работу с клиентом и профессиональные отношения с ним, когда такая работа и отношения не являются необходимыми и более не служат нуждам и интересам этого человека или семьи;
 - з) в случае, когда какое-либо другое лицо официально назначено выступать в защиту клиента, социальный работник должен иметь дело с этим лицом исключительно в интересах клиента;
 - и) социальный работник не должен позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают гражданские или юридические права клиента, даже если это делается по просьбе клиента;

к) социальный работник должен обеспечивать активную субъективную позицию самого клиента, не допускать унижения достоинства личности клиента формами оказываемой ему благотворительной помощи.

Конфиденциальность и сохранение тайны

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

а) социальный работник может поделиться конфиденциальной информацией, узнанной им от клиентов без их на то согласия, только в случаях, необходимых по профессиональным обстоятельствам;

б) социальный работник должен полностью информировать клиентов о пределах конфиденциальности в данной ситуации, а также о целях, для которых данная информация может быть использована;

в) социальный работник должен в случае необходимости обеспечить клиентов любыми официальными записями, касающимися их;

г) обеспечивая клиентов необходимыми записями, сотрудник социальной службы должен соблюдать конфиденциальность остальной хранящейся в записях информации;

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

Гонорары

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

2 Наименование вопроса №2 Этические аспекты общения в учреждениях стационарного типа

Работа с клиентом в медицинском учреждении

В такой ситуации социальный работник выполняет роли психотерапевта и активного помощника медицинского персонала. При первом же посещении медицинского учреждения социальный работник должен представиться лечащему врачу и получить всю необходимую информацию о состоянии клиента.

При регулярных посещениях своего клиента социальный работник должен основное внимание уделять его самочувствию и тактично помогать ему выполнять рекомендации врача. В отношениях с больным клиентом следует проявлять внимание, заботу, чуткость и оптимизм, не забывая при этом о такте и чувстве меры. В сложных случаях, когда прогноз врача неутешительный, социальный работник должен сообщить клиенту, что знает о тяжести его болезни, но надеется на то, что клиент сможет мобилизовать максимум сил для борьбы с ней, а для этого в первую очередь необходимо сохранять присутствие духа и тщательно соблюдать предписания врача. Лечение, как правило, не заканчивается в стационаре, в дальнейшем социальный работник помогает своему клиенту проводить реабилитационные мероприятия, организуя эту его деятельность и поддерживая его морально.

Оказание социально-бытовых услуг – наиболее распространенный на сегодняшний день вид социальной работы. В этой сфере деятельности проявляются все закономерности социальной работы, в соответствии с которыми и осуществляются действия социального работника. Деятельность социального работника, как и любая целесообразная деятельность, направлена на преобразование предмета деятельности, в данном случае — на преобразование условий жизнедеятельности личности (клиента) и положительную трансформацию самой личности, которая выступает наравне с социальным работником как активное начало, субъект деятельности.

В этой сфере деятельности социального работника также действуют специфические этические нормы и правила.

1. Работая с людьми, социальный работник несет ответственность не только за свое поведение и деятельность, но и за поведение, действия, условия жизнедеятельности и здоровье своих клиентов.

2. Деятельность социального работника включает в себя непосредственное общение с клиентом и его ближайшим окружением, вследствие чего требует полного напряжения сил и отдачи.

3. Несмотря на то, что деятельность социального работника, в профильном учреждении социальной защиты связана, как правило, с одной категорией клиентов, имеющих общие проблемы, ему следует учитывать конкретные особенности обстоятельств жизни и индивидуальные черты личности каждого из них.

4. В отличие от представителей многих профессий, также работающих с людьми, социальный работник имеет дело не с какой-либо одной стороной жизнедеятельности или личности клиента, а с целостностью, совокупностью его личностных свойств и жизненных обстоятельств и в своей работе обязан учитывать все факторы.

5. Эффективность деятельности социального работника сложно оценить по конкретным результатам работы (например, можно ли сказать, что результат работы положителен, если разводящаяся семья отозвала из суда заявление о разводе — иногда большим благом является расторжение брака, нежели его формальное сохранение), хотя определенные критерии оценки имеются. Результаты деятельности социального работника зависят не только от него самого, но и от усилий и желания клиента, от деятельности всего коллектива учреждения социальной защиты, от возможностей системы социальной защиты населения.

Приступая к работе по социально-бытовому обслуживанию клиента (пожилого человека или инвалида, семьи и т. п.), социальный работник обязан ознакомить его с перечнем тех услуг, которые клиент может получить от данной социальной службы, и с порядком их предоставления. Памятка, содержащая перечень оказываемых услуг, как правило, разрабатывается социальной службой в расширение федерального перечня и может быть предоставлена клиенту. Если у клиента возникают вопросы о его правах на количество и качество услуг (бесплатных, полностью или частично оплачиваемых), следует дать ему соответствующие разъяснения; в противном случае клиент имеет право предъявить претензии социальной службе.

3 Наименование вопроса №3 Этические аспекты взаимоотношений представителя социальной службы с различными организациями

Обязательства по отношению к руководящей организации

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

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

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

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

4 Наименование вопроса №4 Принцип учёта народных обычаяев и традиций в отношениях с клиентами социальных служб

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.

1.9 Лекция №1 (2 часа).

Тема: «Нормативное закрепление этических принципов социальной работы»

1.9.1 Вопросы лекции:

1. Этика социального работника: принципы и стандарты
- 2 Междунраодная декларация этических принципов социальной работы
- 3 Междунраодные этические стандарты социальных работников
- 4 Профессионально-этический кодекс социального работника России

1.9.2 Краткое содержание вопросов:

1. Наименование вопроса № 1 Этика социального работника: принципы и стандарты

Принципы и стандарты приняты на общем собрании Международной федерации социальных работников (1994 г.) (МФСР).

1. Обоснование

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

МФСР ставит задачу проведения дискуссии по этическим проблемам среди ассоциаций-членов и среди социальных работников этих стран.

Основой для дальнейшей разработки этических принципов может послужить «Этика социальной работы: принципы и стандарты», состоящая из двух документов: «Междунраодная декларация этических принципов социальной работы» и «Междунраодные этические стандарты социальных работников».

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

2 Наименование вопроса №2 Междунраодная декларация этических принципов социальной работы

Междунраодная декларация этических принципов социальной работы

2.1. Введение

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

Целями Междунраодной декларации этических принципов являются:

1. Сформулировать систему основных принципов социальной работы, которую возможно адаптировать к культурным и социальным обстоятельствам.

2. Идентифицировать сферы возникновения этических проблем в практике социальной работы (ниже о них будет говориться как о «проблемных областях»).

3. Служить руководством в выборе методов решения этических проблем (ниже они будут называться «методы решения этических проблем»).

Согласованность

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

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

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

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

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

2.2.Принципы

Социальные работники служат на благо людей, действуя на основе следующих основных принципов: 2.2.1. Каждый человек ценен своей уникальностью, которую следует учитывать и уважать.

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

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

2.2.4. Социальные работники привержены принципам социальной справедливости.

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

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

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

2.2.8. Социальные работники соблюдают принцип личной неприкосновенности, конфиденциальности и ответственного использования информации в своей работе. Социальные работники уважают оправданную конфиденциальность даже тогда, когда законодательство стран входит в противоречие с этими требованиями.

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

2.2.10. Социальные работники обычно ожидают, что клиенты вместе с ними принимают на себя ответственность за выработку плана действий, направленных на изменение их жизни. К принуждению в решении проблем одной из сторон за счет ущемления

интересов другой стороны можно прибегать только после тщательного взвешивания претензий конфликтующих сторон. Социальным работникам следует свести до минимума применение правового принуждения при решении вопросов клиента.

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

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

2.3. Проблемные области

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

1) испытание лояльности социального работника оказывается на стыке интересов:

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

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

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

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

2.4. Методы решения вопросов/проблем

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

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

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

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

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

3 Наименование вопроса №3 Международные этические стандарты социальных работников

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

3.1. Преамбула

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

3.2. Основные стандарты этического поведения

3.2.1. Стремиться понять каждого отдельного клиента и систему клиентства, элементы, влияющие на поведение и предлагаемые услуги.

3.2.2. Придерживаться и развивать ценности, знания и методологию профессии, воздерживаясь от поведения, которое нарушает правила профессиональной деятельности.

3.2.3. Признавать профессиональные и личностные ограничения.

3.2.4. Поощрять использование соответствующих знаний и навыков.

3.2.5. Применять соответствующие методы для развития (утверждения) знаний.

3.2.6. Вносить вклад в развитие политики и программ, направленных на улучшение жизни в обществе.

3.2.7. Определять и описывать социальные потребности.

3.2.8. Определять и описывать основу и природу индивидуальных, групповых, общинных, национальных и интернациональных социальных проблем.

3.2.9. Определять и описывать содержание профессии социального работника.

3.2.10. Выяснять, были ли публичные заявления и действия сделаны социальным работником от своего имени или он выступал в качестве представителя профессиональной ассоциации, агентства, организации или другой группы.

3.3. Стандарты поведения социального работника по отношению к клиентам

3.3.1. Нести основную ответственность по отношению к конкретным клиентам, но в рамках ограничений, установленных этическими требованиями.

3.3.2. Поддерживать право клиента на доверие, конфиденциальность, ответственное использование информации. Сбор и обмен информацией относится к функции профессиональных услуг, когда клиента информируют о необходимости ее сбора и в каких целях она будет использована. Информацией не пользуются без предварительного предупреждения клиента, кроме случаев, когда клиент не может отвечать за свои поступки или когда это может нанести серьезный ущерб другим. Клиент имеет доступ к записям социального работника и к информации, касающейся его.

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

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

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

3.4. Стандарты взаимоотношений социального работника с агентствами и организациями

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

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

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

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

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

3.5. Стандарты поведения социального работника в отношениях с коллегами

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

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

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

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

3.5.5. Защищать коллег, если с ними обходятся несправедливо.

3.6. Стандарты по отношению к профессии

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

3.6.2. Придерживаться профессиональных стандартов в работе и развивать их.

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

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

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

4 Наименование вопроса №4 Профессионально-этический кодекс социального работника России

Профессионально-этический кодекс социального работника россии

(Принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994 г.)

1. Поведение и облик социального работника

1.1. Стиль

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

1.2. Компетентность и профессиональное совершенствование

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

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

1.3. Честность

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

а) социальный работник должен не поддаваться влияниям и нажимам, встречающимся на пути его профессиональной деятельности, беспристрастно выполняя свои профессиональные обязанности;

б) социальный работник не имеет права использовать свои профессиональные отношения в личных

целях.

1.4. Учеба и исследовательская работа

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

а) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен четко сознавать, какие последствия может иметь эта работа для человека,

личности;

б) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен удостовериться в том, что все участники объединены на основе добровольности и информированности, с полным соблюдением личной свободы и достоинства участвующих;

в) социальный работник, вовлеченный в эксперимент, должен защищать участников от незаконного физического или душевного дискомфорта, расстройства, опасности или унижения;

г) социальный работник, приглашенный для оценки тех или иных служб (или процессов), должен обсуждать их только с профессиональной целью и только с теми, кто непосредственно или профессионально имеет к ним отношение;

д) информация, полученная об участниках исследования за время его проведения, должна рассматриваться как конфиденциальная;

е) социальный работник должен принимать плату только за реально выполненную работу, касающуюся научных или исследовательских изысканий, и только добровольно предлагаемую и на законных основаниях.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

4.1 Семинарское занятие №1 (2 часа).

Тема: «Введение в курс «Деонтология социальной работы»»

4.1.1 Вопросы к занятию:

1. Предмет курса и его место в общем комплексе философско-социологических дисциплин.

2. Основные цели и задачи учебного курса «Деонтология социальной работы».

3. Понятие и сущность деонтологии социальной работы

4.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

Студент должен знать, что важную роль в развитии профессиональных качеств социального работника играет его моральный облик, личная привлекательность в общении с другими людьми, наличие необходимых психологических черт характера.

Профессиональная мораль становится действенной основой поведения социального работника не сама по себе и не наряду с психологическими мотивами, личностными качествами, а всегда преломляясь через них.

Профессионально-нравственные проблемы возникают у социального работника во всех сферах его деятельности. Поэтому теоретическое осмысление профессионально-этических основ социальной работы в учебном процессе должно способствовать развитию умений у будущих специалистов не только разрешать нравственные проблемы, но и предотвращать возможность их возникновения.

Реализация моральных принципов в деятельности социальных работников нередко затруднена объективными обстоятельствами, по причине которых социальный работник не всегда может не допустить возникновение нравственных конфликтов. Социальному работнику приходится подчас реализовывать моральные ценности в сложных, необычных условиях. Последнее обстоятельство свидетельствует о том, что нормы профессиональной морали являются одним из видов знания, которым социальный работник должен овладеть.

4.2 Семинарское занятие №2 (2 часа).

Тема: «Деонтологические вопросы социальной работы»

4.2.1 Вопросы к занятию:

1. Деонтология – учение о долге

2. Сущность и содержание должных отношений, поведения, действий

3. Ценность профессионального долга и должного поведения социального работника

4. Деонтология и деонтологическое представление: сходство и различия

4.2.2 Краткое описание проводимого занятия:

Студент должен знать, что деонтология – это прежде всего учение о долге и должном поведении. Место и роль деонтологии в этической системе и системе ценностей профессиональной социальной работы. Основные понятия и категории деонтологии

социальной работы. Понятия профессионального долга, профессиональной ответственности в социальной работе, их смысл и содержание. Основные деонтологические принципы. Сущность и содержание должностных отношений, поведения, действий. Ценность профессионального долга и должного поведения, отношений, действий. Ценность профессионального долга и должностного поведения, отношений, действий социального работника. Деонтология и деонтические представления: сходство и различие.

4.3 Семинарское занятие №3 (2 часа).

Тема: «Место деонтологии в социальной работе»

4.3.1 Вопросы к занятию:

1. Социальная работа как определяющее социального долга
2. Деонтологические подходы к разрешению конфликтов
3. Роль деонтологического потенциала социального работника в решении социальных проблем
4. Деонтологические основы поведения социального работника в социальных учреждениях стационарного типа
5. Проблемы деонтологии и развития социального обслуживания в России

4.3.2 Краткое описание проводимого занятия:

Студент должен знать, что несмотря на то, что «социальная работа» как самостоятельная профессия появилась в последнее десятилетие, однако в ней существуют свои подходы к пониманию долга и что социальная работа в себе несет основные критерии социального долга общества перед своими членами. Студент должен понимать, в чем заключаются деонтологические подходы к разрешению конфликтов, какова роль деонтологического потенциала социальной работы и социального работника в решении социальных проблем. Также важно понимание студентом проблем деонтологии в развитии профессии в целом и социального обслуживания в России в частности.

4.4 Семинарское занятие №4 (2 часа).

Тема: «Деонтология и ее проявление в отдельных видах социальной работы»

4.4.1 Вопросы к занятию:

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

4.4.2 Краткое описание проводимого занятия:

Изучив данную тему, студент должен уметь, дать понятие об ответственности и долге. Понимать в чем заключается сущность долга социального работника перед обществом и государством, в чем его ответственность перед ними. Также знать, в чем сущность ответственности и долга социального работника перед профессией. Важно помнить, что социальный работник несет ответственность перед своими коллегами и коллективом в целом. Особое место в профессии социального работника занимает его ответственность перед клиентами и его близкими. И, конечно, студент должен знать, что определенные обязательства, как будущий специалист в сфере социальной работы он несет перед самим собой.

4.5 Семинарское занятие №5 (2 часа).

Тема: «Личностно-нравственные качества социального работника»

4.5.1 Вопросы к занятию:

1. Нравственные убеждения социального работника.
2. Нравственная потребность социального работника.
3. Необходимые качества социального работника: честность, объективность, справедливость, тактичность, внимательность и наблюдательность, терпимость, выдержка

и самообладание, любовь к людям, самокритичность, адекватность самооценки, терпение, коммуникабельность, оптимизм, сила воли, эмпатия, стремление к самосовершенствованию, творческое мышление

4.5.2 Краткое описание проводимого занятия:

Понятие системы ценностей современной российской профессиональной социальной работы, её детерминанты. Типология ценностей в социальной работе: ценности абсолютные и относительные; истинные и мнимые (ложные); позитивные и негативные; признанные и непризнанные; «непреходящие» («вечные») и ситуативные; субъективные и объективные; обыденные и профессиональные; индивидуальные, групповые, этнонациональные и общечеловеческие; действительные и потенциальные; терминальные и инструментальные; простейшие, интеракционистские, социализационные, смысложизненные; материально-вещные, духовно-интеллектуальные, этические, эстетические и т. п. Уровни ценностей.

Иерархия ценностей в современной профессиональной социальной работе. Ценность человека и общества. Общечеловеческие этические ценности (свобода, защищённость, справедливость, труд, коллективизм, равенство и др.), их особенный характер в социальной работе и специфика реализации. Специфические ценности профессиональной социальной работы (благо человека и его общества, права и индивидуальность человека, гуманистический смысл деятельности, профессионализм и др.) и особенности их реализации. Социальная работа как этико-аксиологическая профессиональная деятельность.

4.6 Семинарское занятие №6 (2 часа).

Тема: «Синдром «эмоционального сгорания» в профессиональной деятельности социального работника»

4.6.1 Вопросы к занятию:

1. Понятие синдром «эмоционального сгорания».
2. Особенности развития «эмоционального сгорания» у социальных работников.
3. Предупреждение эмоционального сгорания у социальных работников.

4.6.2 Краткое описание проводимого занятия:

Рассмотрев данную тему, студент должен усвоить, что существует в профессиях, работающих с людьми, эмоциональное сгорание. Студент должен понимать сущность понятия «эмоциональное сгорание», его особенности и влияние на человека. Необходимо понимать, в чем заключается специфика развития эмоционального сгорания в сфере социальной работы. Необходимо рассмотреть основные этапы и признаки развития эмоционального сгорания у социального работника. Также необходимо усвоить какие существуют меры и способы избежать появления эмоционального сгорания у социального работника.

4.7 Семинарское занятие №7 (2 часа).

Тема: «Этикет социального работника и этика приёма посетителей»

4.7.1 Вопросы к занятию:

1. Понятие этикета.
2. Принцип целесообразности действий.
3. Принцип эстетической привлекательности поведения.
4. Принцип учета народных обычаяев и традиций.
5. Консультирование.
6. Постоянное общение.
7. Работа с клиентом в медицинском учреждении.
8. Работа с представителями учреждений и организаций.
9. Контакты со спонсорами.
10. Телефонный разговор.

4.7.2 Краткое описание проводимого занятия:

Современная деловая этика, по мнению многих ученых, должна основываться на трех важнейших положениях: создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс; прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения различных общественно-значимых целей; приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции.

Соблюдение деловой этики является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

Деловая этика основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности.

Этикет – это установленный порядок поведения где-либо. Это нормы взаимоотношений людей различного правового, социального и интеллектуального статуса. Это часть нравственной культуры, ассоциирующейся с категорией прекрасного. Этикет как бы соединяет внутренний мир человека с его внешним проявлением. Этикет регламентирует, что допустимо и приемлемо в данном обществе или в данной группе людей, а что нет.

Он связан с понятиями вежливости, культуры, интеллигентности. В основе этикета лежит уважение к людям. Он возник как придворный церемониал во времена французского короля Людовика XIV (1638 – 1715 гг.).

На дворцовых приемах у Людовика XIV гостям раздавались карточки с написанными правилами поведения. От названия «карточка» - этикетка произошло слово «Этикет». Зародившись в XVII в. в среде Версаля, оно стало распространяться по всему миру, проникая во все языки без перевода и особых комментариев.

Этикет регламентирует, что допустимо и приемлемо в данном обществе или в данной группе людей, а что нет. В отличие от норм морали он носит как бы характер неписанного соглашения людей.

Этика оперирует нравственными категориями. В чем-то этика и этикет могут совпадать, например, говорить правду надо как с точки зрения этикета, так и морали. Но вежливого обращения требует лишь этикет.

4.8 Семинарское занятие №8 (2 часа).

Тема: «Нормативное закрепление этических принципов социальной работы»

4.8.1 Вопросы к занятию:

1. Этика социальной работы: принципы и стандарты.
2. Отечественный и зарубежный этические кодексы социального работника.
3. Профессионально-этический кодекс социального работника России.

4.8.2 Краткое описание проводимого занятия:

Место и роль этико-ценностного регулирования в профессиональной социальной работе, его цели и задачи. Механизмы этико-ценностного регулирования поведения, деятельности и отношений. Профессионально-этический кодекс: понятие, сущность, цели, задачи и функции. Структура и содержание профессионально-этического кодекса. Этико-аксиологические компоненты профессиональной деятельности и их отражение в профессиональном этическом кодексе. Этико-аксиологические аспекты оказания платных социальных услуг населению и их отражение в профессионально-этическом кодексе. Место и роль профессионально-этического кодекса в регулировании профессионального и обыденного поведения специалиста.

Институциализация и кодификация профессиональной этико-аксиологической системы в социальной работе. Профессионально-этический кодекс в современной российской социальной работе (принят Межрегиональной ассоциацией социальных работников 22.05.94 г.). Профессионально-этический кодекс, принятый Международной федерацией социальных работников (1994 г.). Профессионально-этические кодексы в социальной работе зарубежных стран: общее и особенное. Основные тенденции в

кодификации профессионально-этических систем. Методика разработки профессионально-этического кодекса.