

Министерство образования Республики Беларусь
УО «Витебский государственный университет им. П.М. Машерова»

ЭТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Учебно-методические материалы

для специальностей: 1-86 01 01-01 Социальная работа (социально-педагогическая деятельность);
1-86 01 01-02 Социальная работа (социально-психологическая деятельность);
1-86 01 01-04 Социальная работа (социально-экономическая деятельность)

Разработчики: Мартинович Н.Е., ст.преподаватель кафедры
социально-педагогической работы

Витебск, 2013

1. Пояснительная записка

1.1 Цель преподавания дисциплины: создать условия, позволяющие овладеть теоретическими и практическими основами курса «Этика социальной работы», как необходимой составной профессионального становления.

1.2 Задачи:

- формирование целостного представления об этических основах и профессиональной морали социальной работы;
- формирование этического мышления специалиста и личностно-нравственного облика социального работника;
- раскрытие сущности этического подхода к осмыслению профессиональной деятельности.

Студенты должны знать: историю становления этических традиций на Беларуси и Руси, принципы и стандарты этики социального работника, основные положения этикета социального работника, этические аспекты работы социальных служб, отечественный и зарубежный этические кодексы соц. работника.

уметь: применять на практике знания принципов и стандартов этики социального работника, положения кодекса социального работника, владеть основными правилами этикета социального работника; разбираться в особенностях работы социальных служб.

Изучение курса «Этика социальной работы» опирается на предметы «Теории социальной работы», «Введение в специальность» и др.

2. Примерное распределение учебного времени по курсу

№	Тема	Объем в часах	
		лекции	семинарские
Модуль 1. Становление и развитие ценностных оснований социальной работы			
1	Введение. Этические основы социальной работы.	4	
2	История становления этических традиций на Беларуси и Руси.	4	4
3	Профессиональная этика социального работника.	4	4
4	Личностно-нравственные качества социального работника.	4	4
5	Этика социальной работы: принципы и стандарты.	6	4
Модуль 2. Этико-ценностное регулирование в системе социальной работы			
6	Профессионально-этический кодекс социального работника.	6	4
7	Этические аспекты работы социальных служб.	4	4
8	Деонтология отдельных видов взаимодействия в социальной работе.	4	4
9	Этикет социального работника.	4	
Всего:		40	28

МОДУЛЬ 1. СТАНОВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ЦЕННОСТНЫХ ОСНОВАНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК

Лекция 1. Этические основы социальной работы

Вопросы:

1. Этика как составляющее профессионализма социального работника.
2. Роль профессиональной этики в СР.
3. Основные причины этической регламентации профессионального поведения СР.

Литература:

1. Медведева Г.П. Этика социальной работы. – М., 1999.
2. Словарь по социальной работе. - М., 1999.

Вопрос 1. Этика как составляющее профессионализма социального работника.

Духовный мир, нравственные качества, ценности, этика поведения – важнейшие профессиональные качества специалистов, работающих в социальной сфере. Социальный работник востребован на всех уровнях и сферах общественной жизни, поэтому обладает определенной универсальностью. К настоящему времени приняты соответствующие указы и постановления, разработаны государственные стандарты, а так же этические и профессиональные кодексы.

В ходе профессиональной подготовки социальных работников, необходимо формировать профессиональную компетентность, волевые и эмоциональные качества личности, с приоритетом нравственно этического компонента, который является базовой основой в ходе подготовки специалистов социальной сферы. Социальный работник – это носитель и транслятор новых морально-этических ценностей, поэтому особую актуальность приобретает нравственно-этическое самосовершенствование.

Тенденции развития современного общества можно охарактеризовать двумя чертами.

Первая – выражается в том, что деятельность государства приобретает все большую социальную направленность, то есть при определении приоритетов развития учитываются потребности человека как высшей ценности общества, в соответствии с этим строится социальная политика государства. Создание и совершенствование разветвленной и эффективной системы социальной защиты является неотъемлемой сферой деятельности цивилизованного общества, целью которой является оказание всесторонней (разовой или

постоянной) помощи индивиду (группе), попавшему в трудную жизненную ситуацию, а так же обеспечение наиболее полной его самореализации.

Вторая черта – направлена на усиление стремления в обществе, привести критерий этической оценки в самые разнообразные отрасли профессиональной деятельности.

Данное направление широко обсуждается, принимаются различного рода профессиональные этические кодексы. Так же следует отметить, что во многих европейских странах изучают общественное мнение, обращаясь к проблемам этической регламентации деятельности специалистов во всех сферах жизнедеятельности человека.

Вопрос 2. Роль профессиональной этики в СР.

Кризис экономики и политики 90-х годов прошлого столетия обострил множество социальных проблем, произошло изменение в системе ценностей, что привело к падению нравственных устоев. Среди вопросов требующих безотлагательного решения, важнейшим вопросом современности является вопрос совершенствования взаимоотношений людей, связанных профессиональной деятельностью, то есть стремление строить деловые и межличностные отношения на конструктивной основе, умение регулировать профессиональное поведение в различных ситуациях. В связи с этим остро стоит вопрос о соотношении деятельности социального работника с нормами этики.

Общаясь к истории социальной работы можно сказать, что до Октябрьской революции 1917 года социальная работа носила благотворительный характер и была актом милосердия со стороны частных лиц или их объединений. Так же следует отметить, что благотворительная деятельность регламентировалась главным образом идеологией православия, которая являлась фактически официальной государственной идеологией. Этические нормы социального педагога, работника формировались на протяжении длительного периода времени и их ростки можно наблюдать и в заповедях Христа «возлюби ближнего, как самого себя», и в семейных, сословных и профессиональных отношениях, но в тот период этические нормы были лишь продолжением и развитием религиозных нормативов, обычаев, традиций.

На сегодняшний день социальная работа – это неотъемлемая часть жизнедеятельности государства и общества, где социальные работники включены в политические, экономические и социальные структуры общества и общественные отношения. Поэтому появилась необходимость, в **формализации(упорядочение)**, этических нормативов профессиональной деятельности социального работника в сфере социальной защиты.

Но, закономерен вопрос, так ли уж необходима формализация этических норм в социальной работе? Следует отметить, что социальная работа по своей сущности является проявлением высокого гуманизма и общественной нравственности; в ней не существует таких ограничений,

предписаний и норм, которые бы игнорировали духовные ценности и моральные принципы, одобряемые обществом, то есть **социальная работа этична в своих исходных моментах.**

К решению данного вопроса можно подойти с двух сторон.

Первая - классический подход, который рассматривает вопросы этики в профессиональной деятельности, как нечто внешнее по отношению к содержанию самой деятельности и подвергает этической оценке скорее результаты деятельности, нежели саму деятельность. В этом случае мы руководствуемся не этикой специфической сферы профессиональной деятельности, а общечеловеческими нормами и стандартами, а главное, - теми ценностями, которые принимает и провозглашает современное общество в качестве базовых.

Вторая – инновационный подход, он предполагает оценивать не столько результаты деятельности, сколько саму деятельность, её сущность и содержание (её цели и задачи, мотивы, средства и действия, применяемые специалистами и учреждениями для достижения поставленной цели), то есть то, что в обычных условиях не является предметом контроля со стороны общества и государства.

Таким образом, трудно переоценить роль профессиональной этики СР, как одного из составляющих факторов, способствующего достижению поставленной цели.

Вопрос 3. Основные причины этической регламентации профессионального поведения СР.

Необходимость этической регламентации профессионального поведения связана со спецификой деятельности и требует от представителей профессии повышенной моральной ответственности, которая регламентируется дополнительными нормами поведения и это обусловлено следующими причинами:

1. Общее падение нравственности и духовности современного общества, утрата положительных ценностных ориентаций, что негативно сказывается на нравственном облике социальных работников. Резкое снижение ценности человеческой жизни, пренебрежение её честью и достоинством привели к моральному саморазрушению общества. В данный исторический период высокие этические нормы, усвоенные в процессе воспитания и социализации личности, закономерно и объективно отходят на второй план.

2. Социальная работа, как профессиональная деятельность в нашей стране не имеет по сравнению с западными странами, высокого статуса и престижа. И это не только за счет недавнего признания социальной работы как самостоятельного вида профессиональной деятельности, но еще и за счет того, что социальные работники допускаются к работе без какой-либо профессиональной подготовки (т.е. основы профессиональной деятельности они получают в процессе работы, на курсах повышения квалификации,

получая образования в средних специальных или высших учебных заведениях). Так же следует отметить, низкий уровень оплаты труда работников социальной сферы, это приводит к тому, что в социальную работу идут люди случайные, с низким уровнем мотивации, ищущий хоть какой-нибудь заработок.

3. Социальная работа в нашей стране появилась значительно позже, чем в развитых странах Европы и Америки. Следовательно, изучение и внедрение их опыта является естественным процессом, однако не учитывается тот момент, что ***предпосылки для возникновения социальной работы как профессионального вида деятельности у разных стран – разные***, поэтому нельзя полностью копировать модели деятельности социальных служб западных стран. Однако это не означает, что необходимо от них полностью отказаться. Безусловно, нельзя отказываться от опыта западных стран, но необходимо учитывать специфику менталитета наших людей и определенные социальные ситуации.

4. ***Социальная работа как институт не является автономной***, так как различные государственные и негосударственные структуры оказывают на неё влияние. Степень влияния государства на социальную работу достаточно велика, определяя «как, где и чем» должны заниматься социальные работники; в какие сроки и в каком объеме должна оказываться социальная помощь. Следует отметить, что целью рыночной экономики является извлечение прибыли, что в свою очередь приводит к повышению уровня безработицы и обнищания большей части населения. Зато для социального работника основной целью является оказание помощи людям, не способным самостоятельно справиться со своими проблемами.

5. ***Любая сфера человеческой деятельности может функционировать эффективно, лишь при соответствующей этической регламентации.*** Социальная работа, в отличие от других видов деятельности направленных на разрешение проблем индивида или группы, она имеет дело с особой категорией людей, нуждающихся в помощи специалиста социальной сферы. От социального работника требуется понимание своего клиента, сопереживание ему, чуткость и деликатность во взаимоотношении. Поэтому от специалиста требуется не только владение определенными теоретическими и практическими навыками, но и особыми духовными качествами, высокой моральной ответственностью, готовностью исполнять свой профессиональный долг по защите прав человека (руководствоваться этическими принципами и правилами).

6. ***Социальная работа является относительно автономным видом деятельности, который трудно проконтролировать***, так как специалист чаще всего работает индивидуально (наедине) с клиентом. Поэтому от него требуется самообладание, жесткий контроль своих действий, соблюдение этических норм и правил поведения с клиентом. Очень важно сохранить безупречность в глазах своих коллег и общества, поэтому деятельность социального работника должна основываться на этических нормах.

7. Социальная работа направлена на людей, она является одним из способов решения стоящих перед индивидом, группой или обществом проблем. Учитывая специфику людей, с которыми приходится работать, социальному работнику необходимо использовать неформальный подход к решению тех или иных проблем. Поэтому, можно сказать, что деятельность социального работника носит преимущественно творческий характер, и тогда работа с каждым клиентом становится неповторимой и оригинальной. Эффективность работы так же зависит от восприятия специалистом сущности своей профессии и его творческих способностей.

Таким образом, все выше перечисленные причины обуславливают необходимость разработки и внедрения в практику социальной работы этических норм и правил поведения, регламентирующих деятельность социального работника как профессионала, а так же деятельность различных социальных служб и организаций по защите прав населения. *В связи с этим этика социальной работы как учебная дисциплина является основополагающей при подготовке специалиста в области социальной защиты.*

Лекция 2. История становления этических традиций на Беларуси и Руси

Вопросы:

1. Происхождение понятия морали.
2. Становление моральных норм.
3. Возникновение этики. Христианская этика.
4. Частная благотворительность.

Вопрос 1. Происхождение понятия морали.

В любом из периодов общественного развития **функциями морали являются** регулирование и оценка индивидуального поведения людей, приведение его в соответствие с теми нормами и принципами, которые приняты данным обществом в качестве базовых. **Моральные нормы включают в себя** предписания должностного поведения, они фиксируют нравственные аспекты личности, которые необходимы для нормативно одобряемого поведения, так как оцениваются не только действия и поступки, но и мотивы деятельности, цели, средства.

Одной из наиболее ранних форм общественного сознания и регуляторов человеческого поведения **является мораль**. Относительно происхождения морали существуют **две точки зрения**:

1. Одни связывают происхождение морали с первыми формами совместной деятельности, где необходима регуляция поведения людей для успешного достижения результата этой деятельности.

2. Другие утверждают, что мораль появилась задолго до общественного разделения труда и уходит корнями в первобытно общинный строй.

Давайте попробуем разобраться, какая из точек зрения является наиболее предпочтительной. Для этого обратимся к истории.

В первобытно общинном строе, люди жили *ордой*, затем племенами, так как сообща было легче выжить, но при этом они не вступали в определенные отношения с другими людьми. Из истории нам известно, что изначально первобытный человек был стадным существом и вел кочевой образ жизни, передвигаясь с места на место в поисках лучших условий проживания и добычи пищи.

Сам по себе один человек выжить не мог, он объективно нуждался в защите и помощи себе подобных, поэтому первобытные люди и объединялись друг с другом. Общество первобытных людей – это общество молодых сильных и выносливых людей, которые были способны сражаться за жизнь (*орда* - общество без стариков, общество сильных людей). И в то же время, это жестокие люди, так как суровые условия жизни заставляли их в голодные периоды убивать детей и использовать их в качестве пищи. Первобытные люди не оказывали помощь престарелым, больным и раненым членам орды, так как они замедляли их передвижение, что могло привести к смертельному исходу для всех (могли попасть в лапы зверей, на них могли напасть такие же дикие люди, погибнуть от голода и т.д.).

Следовательно, уже тогда существовали нормы регуляции поведения между людьми, однако они носили чисто примитивный биологический характер исходя из коллективной потребности выживания как биологического вида. Слабые подчинялись сильнейшему, который имел безоговорочные права, авторитет и абсолютную власть над остальными представителями орды. Таким образом, в первобытной орде царил социальное неравенство и полное подчиненность интересов отдельного индивида интересам коллектива.

Стремление выжить требовало от первобытных людей взаимопомощи при обороне и нападении. Но следует отметить, что в самой орде взаимоотношения поддерживались миролюбивые, за которыми следил вождь, запрещая бессмысленные уничтожения друг друга. Изначально нормы поведения в орде, складывались естественным путем и регулировались авторитетом вождя, и направлены они были на обеспечение жизнедеятельности сообщества, удовлетворению потребностей и защиты его от внешних врагов. Следовательно, даже в самом примитивном обществе существовала система норм и запретов, гарантирующая безопасность существования общности людей.

Такие понятия как «благо», «добро», и «зло» в этот период не отличались от ощущений животного:

- *благо, добро* – тепло, сытно, безопасно;
- *зло* – опасность, голод, холод.

Первобытный коллектив – это социальный организм, замкнутое сообщество, противостоящее окружающему миру в борьбе за существование. Объединяться в первобытные коллективы человека побуждает не

нравственное начало, а стремление выжить, так как бороться вместе за жизнь легче, чем одному.

Таким образом, мораль помощи и взаимопомощи уходит корнями в природу человека и человеческого общества, так как в первобытной орде поведение каждого её члена соответствовало требованиям выживания в данных климатических условиях и было *направлено на удовлетворение прежде всего коллективных потребностей* – обеспечение безопасности, выживания, продолжение рода. **Такое поведение было вызвано:**

- инстинктом сохранения вида, который требовал жертвовать малым, во имя большого;
- выжить в одиночку было не возможно, поэтому первобытный человек стремился к объединению в орду.

Вопрос 2. Становление моральных норм.

Переломным моментом в «гуманизации» и морализации отношений в первобытнообщинном строе стало освоение огня. Сам человек и человеческая жизнь в этот период становятся наивысшей ценностью. В повседневной жизни в жертву приносили продукты питания, животных, различные изделия. Однако в особо ответственных, значимых случаях в дань богам приносились человеческие жертвы, причем в жертву приносили самых молодых, сильных и красивых представителей племени, то есть лучших её соплеменников.

Огонь позволил людям перейти к оседлому образу жизни. Огнем обогревали жилища, защищались от хищных животных, люди научились использовать его для приготовления пищи, это позволяло делать запасы пищи на случай голода, а так же его использовали для успешной охоты. Огонь использовали и в лечении от простудных заболеваний, что позволило снизить смертность и делало племя более жизнестойким.

В данный период совершенствовались орудия труда и охоты, возникло первое, примитивное разделение труда между членами племени по половому и возрастному признаку, причем здесь стали полезны абсолютно все члены племени (от детей до стариков). Это говорит о том, что человек становится уже **социальным существом**, а не является только биологическим видом. Но нельзя сказать, что смерть слабых и немощных соплеменников была полностью искоренена, в голодные и экстремальные периоды жертвовали именно ими. Так же в подтверждение, что **человек становится социальным существом**, говорит и тот факт, что старики выполнив свою биологическую функцию (деторождение, добытчик, защитник и т.д.) остаются жить в племени.

Постепенное усложнение труда привело к необходимости обучения подрастающего поколения навыкам профессиональной деятельности, то есть передача опыта от поколения к поколению. И эта роль (учителей, наставников) отводилась старикам, так как каждый из них в прошлом – охотник и мастер. Так же они передавали опыт связанный с взаимодействием

членов племени, обучали определенным правилам поведения в племени, на охоте и др., то есть шел процесс передачи знаний и навыков от старших к младшему. Это, в свою очередь, способствовало повышению значимости детей и стариков для племени.

С образованием материнского рода начинается постепенное формирование собственно моральных отношений, регулирующих взаимодействие людей на основе определения нравственных законов, которые передаются в форме устных преданий, легенд, заповедей, запретов.

К этому периоду можно отнести первые формы взаимопомощи людей, прообразов будущей благотворительности. Первыми видами такой социальной помощи было предоставление приюта и пищи чужим людям, путникам пришедших с миром. Такие формы помощи могли появиться лишь при наличии уже сложившихся традиций заботы о своих нуждающихся соплеменниках и возросшем экономическом потенциале племени. Таким образом, можно сделать вывод, что у славянских племен, уже в этот ранний период истории, деление на «своих» и «чужих» при оказании помощи было условным, и этика взаимной помощи распространялась более или менее одинаково.

С появлением семьи и собственности возросла степень регулирования нравственных отношений между людьми. В данном случае мораль функционирует как способ преодоления противоречия между личностью и обществом.

Первые моральные принципы и нормы преследовали цель сохранения единства и сплоченности рода, его безопасности и жизнеспособности и поэтому в дальнейшем они получили своё закрепление в запретах, религиозных заповедях, а позже и в светских законах.

Вопрос 3. Возникновение этики. Христианская этика.

Введение на Руси православия в качестве официальной государственной религии и идеологии сделало его постулаты основой этических воззрений верующего населения. Наиболее известным сводом религиозных норм и правил, отношений между людьми – является Библия, где указаны заповеди, моральные требования к поведению и действиям человека, живущего в общине. В Ветхом Завете содержатся и этические требования делать добро, а так же требования направленные на оказание помощи человеку.

Например:

- человек добрый, милосердный может открыто смотреть в глаза людям; он пользуется уважением соплеменников;
- быть черствым, жестоким и эгоистичным это постыдно и аморально, такой человек подвергался со стороны общины осуждению;
- если человек виновен и заслуживает смертной казни, то правосудие не должно превращаться в самосуд.

Все эти требования соответствуют представлениям о норме поведения.

Более полно моральные заповеди содержатся во второй книге Торы – Исход. Пророк Моисей получил заповеди из уст самого Бога: «Почитай отца твоего и мать твою, чтобы продлить дни твои на земле, которую Господь, Бог твой, дает тебе.

Не убивай.

Не прелюбодействуй.

Не кради.

Не произноси ложного свидетельства на ближнего твоего.

Не желай дома ближнего твоего; не желай жены ближнего твоего, ни раба его, ни рабыни его, ни вола его, ни осла его, ничего, что у ближнего твоего». Эти моральные нормы составляют основу совместного существования людей, регламентируя взаимоотношения соплеменников.

Так же в Ветхом Завете есть строки направленные на оказание моральной поддержки и помощи бедным:

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

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

Ибо нищие всегда будут среди земли твоей; потому Я и повелеваю тебе: отвержай руку твою брату твоему, бедному твоему и нищему твоему на земле твоей».

В этих строках мы видим разделение на «своих» и «чужих», по отношению к «своим» нужно поступать справедливо и милосердно, с учетом моральных норм и принципов (оказание всесторонней помощи). По отношению к «чужим» допускалось оказывать помощь в долг (за не возврат долга плата могла взиматься в полной мере – убить, грабить, обратить в рабство).

Христианство, в отличие от иудаизма базируется на Новом Завете и устанавливает этические и социальные критерии и нормы, хотя верующие должны самостоятельно определять свое поведение, опираясь на заповеди. Сложившиеся к этому времени в христианстве, и особенно в православии, этические принципы относительно помощи и поддержке страждущих, нищих, убогих и сирот, оформились и упорядочились.

В Нагорной проповеди Христа последовательно развивает основные этические принципы:

- милостыня должна быть актом милосердия; не требующая за это награды;

- «Итак во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними; ибо в этом закон и пророк» (величайший нравственный закон, «золотое правило этики»).

В народном эпосе этот закон был сформулирован следующим образом: «Как аукнется, так и откликнется», «Не плюй в колодец, пригодится воды напиться» и др.

В Древней Руси этика помощи человеку не оформлялась в отдельную отрасль знания и не фиксировалась произведениями. Этические взгляды на проблемы оказания помощи и взаимопомощи существовали только в самом общем виде. Их зарождение можно проследить в древнейших памятниках русской литературы, в фольклорных произведениях. Славяне традиционно жили в атмосфере коллективизма и взаимопомощи, характерной особенностью для них являлась бескорыстная благотворительность, то есть, делая добрые дела, не требуя в последующем вознаграждения. **Таким образом, взаимопомощь нуждающимся, в силу образа жизни, обусловленного природно-географическими и экономическими условиями, для славян-язычников была так же естественна, как сама жизнь.**

Вводя на Руси православие (конец X века) великий киевский князь Владимир стремился, чтобы эта религия стала государственной и завоевала народное признание. Он стремился, чтобы этика христианства, учение о морали, братстве людей, любовь к ближнему и взаимопомощь, стали идеологической основой государства. В 996 году князь Владимир поручил православной церкви заботу о нуждающихся и определил средства на их содержание и поддержку («церковная десятина» - десятая часть от торговли, производства, с/х).

Здесь следует обратить внимание на следующую закономерность: *если для первобытного человека оказание помощи было гарантом сохранения рода, то для православного человека – оказание помощи давало возможность обретения Царствия Небесного.* **Таким образом,** при внешней одинаковости этических норм в отношении действий, цель и сущность их существенно различались.

Характерной особенностью русского народа являлось создание произведений морального поучения, завета, где поведение человека в обществе и семье выдвигались на первый план.

Среди выдающихся памятников древнерусской культуры можно назвать **«Позучения» Владимира Мономаха**, где особое внимание уделялось заботе о нищих, убогих, вдовах, причем не только оказание им материальной помощи, но и защищать их права, а так же быть приветливым, сердечным со всеми людьми: «Не пройди мимо человека, не приветствуя его, а скажите всякому при встрече доброе слово». Владимир Мономах считал важным соблюдение общих морально-этических правил, среди которых:

- уважение к людям;
- умение быть полезным;
- быть верным данному слову;
- заботиться о бедных и защищать их;
- делать людям добро и избегать зла;
- творить милостыню (это способ совершенствования собственной души, её спасения, требующее от человека бескорыстия, но в надежде на вознаграждение в Царствие Небесном).

Вопрос 4. Частная благотворительность.

На Руси широко были распространены традиции частной благотворительности, оказываемые вне зависимости от социального и экономического положения человека. В числе тех, кто оказывал помощь были и купцы, и крестьяне, и представители духовенства. Они кормили нищих, давали им деньги, продукты, вещи, усыновляли осиротевших детей и т.д., а так же могли предоставить им временный приют.

Традиции христианской этики благотворительности поддерживали лучшие представители духовенства.

Преподобный Сергий Радонежский в своих заветах говорил, что нужно не только помогать нуждающимся, подавая им милостыню, но их нужно любить христианской любовью, как братьев своих, исполняя свой долг из любви к ближнему.

Преподобный Иосиф Волоцкий не только помогал сам нуждающимся, но и призывал к милосердию князей и бояр. Он убеждал их оказывать крестьянам помощь, поясняя, что обнищавший пахарь не сможет платить дань и кормить свою семью. При этом не забывал напоминать, что немилосердным грозит Страшный суд.

Старец Серафим Саровский призывал делать добро, считая это важнейшим средством достижения цели истинного христианина – обретения Царствия Небесного, так как делая бескорыстно другому человеку добро, он достигает блага своей души. В основе христианской этики лежит духовное совершенствование самого себя и мира вокруг себя, что может быть достигнуто не только молитвами и выполнением обрядов, но и в первую очередь добротой, милосердием, честностью, добросовестным трудом.

Феофан Затворник рассматривал сущность духовной жизни, где заострял внимание на необходимости заботиться о своей душе, о мире и гармонии в ней, а так же о том, что в связи с заботой о собственной душе помогать ближнему.

Таким образом, целью православной религиозной морали являлось воспитание человека добродетельного, милосердного, совестливого, скромного, уважающего людей и верующего в возможность совершенствования своей души, мира и людей. Тем самым богатый полезен бедному тем, что дает ему возможность выжить, а бедный полезен богатому тем, что дает ему возможность проявить щедрость души и совершить благой поступок, без которого невозможно обрести рай.

В годы реформ Петра I выходит в свет большое количество светских кодексов поведения, где подчеркивается необходимость проявлять сочувствие к человеку, попавшему в беду, вне зависимости от его происхождения, цвета кожи, сословия. **Этика помощи нуждающимся находит своё дальнейшее развитие в работах русских философов.**

В своих трудах **П.Я. Чаадаев** писал: «прочь себялюбие, прочь эгоизм. Они-то и убивают счастье... Доброжелательность, бесконечная любовь к себе подобным – вот истинное блаженство. Поступайте с другими так, как

мы желаем, чтобы поступали с нами». По мнению П.Я.Чаадаева, человек, заботящийся только о собственном благополучии, не оказывающий помощи и поддержки своему ближнему – мертв - мертва его душа.

Н.Г.Чернышевский считает стремление человека к нравственному совершенствованию наиболее долговечным и надежным в отношении добра и блага, приносимого окружающим и самому себе. Он считает, что делать добро окружающим, помогать людям – это согласуется со здравым смыслом и отвечает естественным потребностям человека.

В.С. Соловьев считает, что человек изначально греховный, однако, по его убеждению, обращаясь к Богу, он может преодолеть греховность своей натуры. По мнению В.С.Соловьева вера в Бога – это и есть вера в добро, справедливость, которого не дает ни природа, ни разум.

Русские философы рассматривают человека не как раба божьего, выполняющего свой долг перед богом, а человека, как самостоятельную ценность, имеющего право на личное счастье, свободу поступков и совершенствование.

В советский период взгляды общества на социальную работу (социальное обеспечение) существенно изменились. Считалось, что человек в достаточной мере социально защищён и такая её разновидность как благотворительность не требуется. А если все же есть такая категория людей, нуждающихся в помощи и поддержке, то её должно оказывать государство. Поэтому в этот период благотворительность трансформируется в шефскую помощь (дошкольные, школьные и др. учреждения) и распространяется частная благотворительность.

В настоящее время профессиональная социальная работа в РФ переживает период становления. В современном обществе главной ценностью государства является человек, его права защищены государством, которое берет на себя ответственность за его благополучие, но в то же время государство поощряет благотворительную деятельность граждан и организаций, поскольку благо каждого человека – это забота и государства, и самого человека, и его окружения.

Лекция 3: профессиональная этика социального работника

Вопросы:

1. Понятия терминов «этика», «профессиональная этика», «моральная норма», «этические отношения», «этическое сознание» и др.
2. Структурные элементы этической деятельности (цели, мотивация, легитимизация, средства, действия, конечный результат).
3. Основные функции этики социальной работы.
4. Критерии моральности.
5. Этические принципы в социальной работе.

Вопрос 1. Понятия терминов «этика», «профессиональная этика», «моральная норма», «этические отношения», «этическое сознание» и др.

ЭТИКА (с греч. – обычай) – философская наука, объектом изучения которой является мораль, ее развитие, нормы и роль в обществе.

Этика - одна из древнейших дисциплин, которая возникла как часть философии для обозначения философского учения о морали (Аристотель), призванная на теоретическом уровне решать вопросы морали и нравственности, возникающие перед человеком в его повседневной деятельности.

Трудовая деятельность выступает как пример практической деятельности, т.е. речь должна идти уже о **ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКЕ** – наука о профессиональной морали как совокупности идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих взаимоотношения между людьми, складывающиеся в процессе труда и вытекающие из содержания их профессиональной деятельности. Вместе с тем – это нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология.

Профессиональная этика как совокупность устойчивых норм и правил поведения специалистов различных областей возникла в глубокой древности, в работе «Наставления начальника города и визиря Птаххеттепа» (г. Иллезей, 3тыс. до н.э.). Более целостные профессионально-этические комплексы появляются в XI – XII веках и связаны с ремесленным разделением труда и переходом к ремесленным цехам, поэтому они носят название цеховые уставы (в них отражены требования, регламентирующие отношение к труду, профессии, коллегам по цеху).

Профессия формирует у ее носителей не только профессиональные навыки, но и определенные черты личности и отношение к содержанию своей деятельности. Профессиональная этика лежит в основе всех других аспектов профессиональной деятельности, появляется первоначально как элемент обобщенного сознания, в дальнейшем развивается уже на основе осмысления и обобщения практики профессиональных групп. Эти обобщения систематизируются в виде кодексов.

Профессиональная этика не разрабатывается, а вырабатывается постепенно в процессе повседневной деятельности людей и представляет собой совокупность норм и правил поведения специалистов, которые могут меняться под воздействием внешних и внутренних факторов.

Этика соц. работы основывается на **МОРАЛЬНЫХ НОРМАХ** (от лат. – правило, образец) – одна из форм нравственного требования, выступающая как элемент моральных отношений и форма морального сознания.

Сегодня для соц. работы все большее значение приобретает вопрос о необходимости определения этических критериев ответственности каждого соц. работника за свою профессиональную деятельность, что требует создания единого подхода к установлению единых моральных принципов и

норм, однозначного их понимания, выработке единой системы ценностей и идеалов.

Поэтому основными задачами профессиональной этики можно назвать следующие:

- воздействие на сознание специалиста с целью совершенствования его как личности и профессионала;
- содействие наиболее полному и эффективному решению профессиональных задач;
- не допущение противоречий между корпоративными интересами и целями (выражаются в повышении престижа и статуса профессии, получении субсидий на развитие профессиональной деятельности) и задачами профессиональной деятельности, интересами общества и каждого его члена.

Сразу возникает две проблемы:

- необходимость определения этических критериев ответственности соц. работника
- проблемы коллективной ответственности

Поэтому **ОБЪЕКТОМ** изучения этики соц. работы становится профессиональная мораль специалистов, а **ПРЕДМЕТОМ** – возникающие в процессе работы этические отношения, этическое сознание и этические действия социальных работников.

ЦЕЛЮЮ этики соц. работы – является обеспечение и поддержание социально одобряемых содержания и сущности профессиональной деятельности.

ЗАДАЧИ

- нормативная регламентация отношений, поведения и действий отдельных представителей профессиональной группы и их объединений,
- формирование соответствующего этического сознания специалистов социальной сферы.

Основными **КАТЕГОРИЯМИ** этики социальной работы являются:

Этические отношения – возникают в процессе профессиональной этической деятельности как совокупность зависимостей и связей социального работника в следующих плоскостях:

- соц. работник<=>клиент
- соц. работник<=>соц. работник
- соц. работник<=>соц. окружение
- соц. работник<=>организация
- соц. работник (как институт соц. работы)<=>государство

Этические отношения существуют в виде требований, нравственных принципов, моральных качеств, самоконтроля.

Этическое сознание – отражение его социального бытия и деятельности, возникающих в процессе профессиональных отношений.

На самостоятельную работу: понятия «этические действия», «профессиональный долг»
--

Вопрос 2. Структурные элементы этической деятельности (цели, мотивация, легитимизация, средства, действия, конечный результат).

Высшей целью и мерилom нравственности, деятельности может быть только благо клиента и общества. **ЦЕЛЬ**, которую ставит перед собой соц. работник – способствовать решению проблем и улучшению условий жизнедеятельности клиента.

Факторы, влияющие на достижение цели:

- возможности системы социальной защиты и конкретной социальной службы;

- объективная ценность конечного результата для клиента;

- этичность поставленной цели.

При этом соц. работник, оценивая этичность цели, планируя конкретные действия по решению проблем клиента, берет на себя личную ответственность.

МОТИВАЦИЯ, действия социального работника включают в себя специфически нравственные мотивы его профессиональной деятельности: стремление делать добро, оказывать помощь нуждающимся, подчиняться чувству долга, потребность в достижении определенных идеалов, реализация ценностных ориентаций. Однако в соц. работе есть люди, стремящиеся реализовать собственные интересы и мотивом может выступать удобный график работы, размер заработной платы и др. внешние блага. Однако деятельность, которая мотивирована данными обстоятельствами менее эффективна, т.к. в работе важна внутренняя мотивация, внутренне побуждение к деятельности.

ЛЕГИТИМИЗАЦИЯ – правовое обоснование, на которое соц. работник официально опирается в своей деятельности. Это должностные обязанности, положения о социальной службе, различные законодательные акты, договор с клиентом, т.е. вся нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность учреждения, органов соц. защиты и их работников.

СРЕДСТВА, для достижения цели используются все доступные легальные средства- от материальных до духовных. При выборе средств необходимо руководствоваться этическими принципами и гл. из них «Не навреди». Социальный работник должен предвидеть, к каким последствиям приведет использование выбранных средств, а использование деструктивных средств может привести к трансформации цели, даже если изначально она была высокоморальной.

ДЕЙСТВИЯ, решение социального работника приступить к действиям должно базироваться на основании уважения к клиенту, заботе об их достоинстве и подлинном благополучии, т.е. изначально необходимо определить, какую пользу эти действия принесут клиенту и обществу. Ответственность за разработку плана ли программы этически приемлемых действий по реализации цели всегда полностью возлагается на социального работника. Этика требует, чтобы специалист информировал клиента обо всех этапах предпринимаемых им действий и разъяснял их сущность.

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ – это естественный ожидаемый продукт деятельности. Социальный работник должен постоянно контролировать соответствие запланированного реально ожидаемому.

Уровни этики соц. работы:

- применение внутренних этических стандартов ко всем типам взаимодействий внутри системы (системы см. выше)
- оценка поведения и действий конкретных соц. работников и соц. служб с т. зр. этических стандартов, принятых в обществе;
- оценивание социальной работы в целом как социального института с т. зр его целесообразности и нравственности.

Вопрос 3. Основные функции этики социальной работы.

Функции этики соц. работы определяются множеством факторов, основными из которых являются сущность, содержание и направленность профессии.

ФУНКЦИИ:

- **оценочная**, оценивание с т. зр. соответствия этическим нормам и принципам поведения и действия;
- **регулятивная**, потребность в регулировании поведения и действий соц. работника, чтобы они гармонично вписывались в деятельность всей профессиональной группы и соответствовали сущности профессии;
- **организационная**, для улучшения организации соц. работы, требуя выполнения своих обязанностей;
- **управляющая**, средство управления поведением специалиста в ходе процесса в интересах дела;
- **мотивационная**, средство формирования социально и профессионально одобряемых мотивов деятельности;
- **координирующая**, обеспечивает сотрудничество всех участников процесса;
- **воспроизводственная**, позволяет воспроизводить действия соц. работников и отношения соц. работников между собой и клиентом на основах морали;
- **воспитательная**, средство воспитания и совершенствования личности соц. работника и клиента;
- **регламентирующая**, направляет выбор соц. работника целей, методов, средств оказания помощи клиенту;
- **коммуникативная**, средство коммуникации между клиентом и специалистом;
- **оптимизирующая**, способствует повышению эффективности и качества соц. работы;
- **стабилизирующая**, для стабилизации отношений между всеми участниками процесса;
- **рационализирующая**, облегчает соц. работнику выбор целей, методов и средств работы;

- **превентивная**, предохраняет соц. работника от действий, наносящих вред клиенту,

- **прогностическая**, позволяет прогнозировать действия и поведение отдельных соц. работников, их этическое развитие,

- **информационная**, приобщает соц. работников к системе ценностей профессиональной соц. работы и профессиональной морали;

- **социальная**, создает благоприятные условия для осуществления соц. работы;

- **социализирующая**, приобщает специалиста к системе общественных ценностей и морали;

- **разрешение противоречий**, способствует устранению и сглаживанию противоречий, возникающих между субъектом и объектом соц. работы.

Многообразие функций соц. работы обусловлено ее высокой социальной значимостью.

Вопрос 4. Критерии моральности.

Под критерием моральности понимается совокупность представлений о добре и зле, справедливости как содержания моральных требований к профессиональному поведению и действиям.

КРИТЕРИИ:

- содействие общественному прогрессу, через содействие клиенту в его самореализации, повышению его личностного потенциала;

- формирование высоконравственной личности, и здесь имеется ввиду личность как специалиста, так и клиента;

- социальная целесообразность, социальный заказ общества на оказание определенного рода услуг конкретной категории населения;

- сотрудничество участников процесса, что положительно сказывается на результативности соц. работы, повышает авторитет как отдельного соц. работника, так и соц. работы в целом;

- обеспечение всестороннего положительного влияния на участников процесса, в процессе оказания социальной помощи клиенту оказывается влияние на материальные условия жизни клиента, его психику, оказывается влияние и на коллег специалиста (служит примером), тем самым оказывается положительное влияние и на все общество, заинтересованное в эффективности соц. работы.

Вопрос 5. Этические принципы в социальной работе.

1. **Соблюдение разумных интересов клиента**, помощь клиенту в определении приоритетов решаемых проблем и вовлечение его самого для оказания самопомощи.

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

3. **Уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий.**

4. **Принятие клиента таким, каков он есть,** т.е. необходимо учитывать индивидуальные особенности клиента при оказании ему помощи, т.к. нет универсальных способов, каждый клиент и его проблемная ситуация – уникальны.

5. **Конфиденциальность.**

6. **Доброжелательность,** как основа нравственной культуры специалиста, обеспечивающая чувство безопасности для клиента.

7. **Бескорыстие,** т.к. клиент не оплачивает услуг специалиста ему лично, следовательно отсутствует материальная заинтересованность друг в друге.

8. **Честность и открытость,** основа взаимного доверия и уважения, а значит и плодотворного сотрудничества

9. **Полнота информирования клиента о предпринимаемых действиях,** для того чтобы можно было активизировать личностный потенциал клиента

10. **Отсутствие предрассудков и предубеждений в отношении клиента,** т.е. воспринимать клиента с его собственным мнением, убеждениями, даже если они противоречат интересам специалиста.

Основные виды интересов, представленных в соц. работе можно объединить в пять групп:

- личные интересы социального работника (улучшение условий труда, невыполнение не своих обязанностей, повышение зарплаты и т.д.);
- интересы клиента социальной службы;
- интересы социального окружения клиента;
- интересы профессиональной группы (повышение престижа профессии, развитие сети соц. служб и др.)
- интересы общества (достижение стабильной обстановки в государстве, оказание высококвалифицированной помощи нуждающимся, активизация личного потенциала каждого гражданина страны).

Лекция 4. Личностно-нравственные качества социального работника

Вопросы:

1. Основа личности социального работника
2. Духовно-нравственные качества социального работника

Вопрос 1. Основа личности социального работника

Социальная работа относится к тем видам профессиональной деятельности, где не только знания и умения, но и личностные качества специалиста во многом определяют успешность и эффективность его работы. Поэтому в процессе обучения социального работника необходимо уделять

внимание воспитанию личности специалиста, формированию духовно-нравственных качеств.

Большинство исследователей среди обязательных личностных качеств социального работника выделяют психологическую грамотность, деликатность, такт, справедливость, достоинство, терпимость, эмпатийность, готовность понять других и прийти на помощь, эмоциональную устойчивость.

Человек, выбирая данную профессию в качестве будущей сферы деятельности, должен иметь как можно больше сведений о специфике работы, быть готовым ежедневно сталкиваться с трудностями и при этом не ожесточиться, быть гуманистом, обладать хорошими коммуникативными и организаторскими способностями, высокой культурой, иметь четкие идеологические и нравственные принципы.

Основа любой профессии – **призвание**, под которым понимается органичное сочетание своеобразных духовно-нравственных качеств личности будущего специалиста и его способностей к социальной работе.

Большое значение при этом имеет **уровень моральности** социального работника как мера соответствия нравственных представлений и ценностных предпочтений массовым этическим суждениям. Уровень моральности социального работника должен быть выше среднего.

Основой личности социального работника должна являться **нравственность**, как внутреннее, духовное качество человека, его потребность поступать в соответствии с требованиями этики и морали, потребность творить добро, приносить людям благо.

Нравственное сознание социального работника содержит три компонента:

- *нравственные знания*, знания о морали, этике, нравственности. Практический соц. работник, не прошедший курс обучения, в своей работе руководствуется чисто интуитивным пониманием проблемы, основанном на личном опыте и собственной системе ценностей. Однако она не всегда совпадает с общепринятой системой норм и правил поведения. Также следует отметить, что знание этических норм морали еще не обеспечивает морального поведения специалиста, поэтому он должен постоянно совершенствоваться и работать над собой.

- *нравственные убеждения*, это основанная на опыте и знаниях уверенность социального работника в справедливости требований профессиональной морали, это умение взглянуть на свои действия с точки зрения интересов дела.

- *нравственная потребность*, наивысшая степень нравственного сознания. Характеризуется наличием моральной потребности в соблюдении требований профессиональной этики как внутренне потребности человека.

Вопрос 2. Духовно-нравственные качества социального работника

Личностные характеристики социального работника рассматриваются большинством исследователей как компонент, позволяющий специалисту эффективно работать в данной области и как готовность к такого рода деятельности.

Важными *характеристиками личности специалиста* по социальной работе, обуславливающими его профессиональную деятельность выступают:

- **Гуманистический потенциал**, т.е. ценностные ориентации личности, определяющие личностный смысл профессии и профессиональной деятельности, а также отношение социального работника к клиенту, ради которого он включается в работу.

- **«Я-концепция» и «Я-образ»**, предполагающие положительное отношение, высокую положительную самооценку, позитивное ожидаемое отношение со стороны партнера по межличностному взаимодействию.

- **Степень адаптированности**, т.е. степень овладения социальными и межличностными отношениями, которая проявляется через открытость в общении, способность принять и разделить нормы, ценности и образ жизни другого человека, умение контролировать свое поведение и не идти на поводу у партнера.

- **Способность формировать адекватную жизненную позицию**, это уверенность в себе, отзывчивость на нужды клиента, стремление поддерживать позитивные отношения с окружающими. Такой позицией будет: «Я в порядке – Вы в порядке».

- **Особенности эмоциональной сферы, это:**

1. легкость выражения эмоций, эмоциональная открытость и теплота, экстравертность;

2. эмоциональная устойчивость, как основа саморегуляции и залог устойчивости к стрессогенным факторам;

3. оптимальный уровень тревожности и отсутствие ее как черты личности;

4. неагрессивное поведение в конфликтных ситуациях;

5. преобладание положительных эмоций, эмоциональный комфорт;

6. эмпатийность – способность к сопереживанию, оказанию эмоциональной помощи и поддержки другому человеку.

Личностные качества социального работника условно можно разделить на три группы:

- психофизиологические характеристики, это психические процессы (память, внимание, мышление, воображение), психические состояния (апатия, тревожность, стресс, депрессия), эмоциональные и волевые проявления (настойчивость, сдержанность, импульсивность).

- психологические качества: самоконтроль, самооценка, самокритичность, самовнушаемость.

- психолого-педагогические качества: коммуникабельность, эмпатийность, красноречие.

Основные качества специалиста: честность, совесть, объективность, тактичность, внимательность, наблюдательность, терпимость, выдержка,

самообладание, доброта, любовь к людям, самокритичность, адекватная самооценка, коммуникабельность, оптимизм, сила воли, эмпатия, гуманизм (формула = разум + умения + сострадание), творческое мышление.

Также выделяют **качества, неприемлемые** для социальных работников:

- личные особенности: нервозность, корысть, нечестность, высокомерие, черствость, равнодушие, зависть, агрессивность;
- навыки общения: грубость, дерзость, неуважение к людям, брезгливость, злость, авторитарность;
- отношение к работе: безразличие, безответственность, недобросовестность, легкомыслие, несобранность, необязательность, нежелание помочь, меркантильность.

Ряд качеств, касающихся личного здоровья человека могут мешать социальной работе: недостаток здоровья, повышенная раздражительность, возбудимость.

Лекция 5. Этика социальной работы. Принципы и стандарты

Вопросы:

1. Обоснования международного документа.
2. Международная декларация об этических принципах в соц. работе.
3. Международные этические стандарты социальной работы.

Литература:

ж/л «Социальная работа» №5, 95г. «Документация международной конференции социальных работников».

ЭТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: ПРИНЦИПЫ И СТАНДАРТЫ

Принципы

Общим собранием Международной Федерации социальных работников (МФСР) в г. Коломбо (Шри Ланка)

6-8 июля 1994

1. ПРЕДИСЛОВИЕ

Осведомленность в вопросах этики является отличительной чертой социального работника. Этический аспект чрезвычайно важен в работе с клиентами.

Работа в МФСР в данной области нацелена на то, чтобы привлечь составляющие ее Ассоциации и социальных работников в странах-участницах к дебатам по вопросам этики.

Документ «Этика социальной работы: принципы и стандарты» – основа разработок МФСР в области этики. Он состоит из частей: «Международная декларация этических принципов социальной работы» и «Международные этические стандарты социальных работников». В этих документах изложены основные этические принципы профессиональной социальной работы,

рекомендованы пути разрешения этических проблем и определено отношение профессии в целом и отдельных социальных работников к клиентам, коллегам и другим категориям людей, задействованных в данной области. Эти документы постоянно применяются на практике, корректируются и пересматриваются.

1. МЕЖДУНАРОДНАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ ОБ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПАХ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

2.1. Введение

Международная Федерация социальных работников считает необходимым провозглашение Декларации как руководства для решения этических проблем, возникающих в процессе социальной работы.

Декларация об этических принципах преследуют следующие цели:

1. сформулировать основополагающие принципы социальной работы, применимые к различным социальным и культурным условиям;
2. определить области этических проблем в практике социальной работы (ниже именуемые – «области проблем»);
3. определить пути выбора методов решения этических проблем (именуемые ниже как «методы решения вопросов/проблем»).

Международная декларация об этических принципах предполагает, что Ассоциации – члены Международной Федерации социальных работников будут придерживаться сформулированных в ней принципов и что они окажут помощь членам своих Ассоциаций в определении и решении этических вопросов/проблем в процессе выполнения своих профессиональных обязанностей.

Ассоциации - члены Федерации и индивидуальные члены могут сообщать Исполнительному комитету разрешено в качестве первого шага предостеречь Ассоциацию, пренебрегающую изложенными в Декларации положениями. Если этого окажется недостаточно, Исполком в качестве второго шага может предложить приостановить членство или исключить указанную Ассоциацию из Федерации.

Декларация об этических принципах является руководством Ассоциациям – членам Федерации. Кроме того, предполагается, что социальные работники – члены Ассоциации и иные профессионалы должны быть ознакомлены с ее содержанием. Декларация также должна стать достоянием широкой общественности, особенно клиентов социальных работников, чтобы социальная работа с ними велась в соответствии с этическими нормами.

Осознавая, что вследствие правовых, культурных и государственных различий стран было бы нереальным ожидать, что Ассоциации – члены Федерации будут следовать во всех деталях своду норм и руководящих указаний, мы сформулировали Декларацию об этических принципах социальной работы соответствующим образом.

2.2. Принципы

Социальный работник служит делу развития человечества путем следования следующим основным принципам:

2.2.1. Каждый человек уникален, что требует внимания к нему с позиций нравственности.

2.2.2. Каждый человек имеет право на свободу в удовлетворении своих потребностей, не ущемляя также права других, и обязан вносить свой вклад в повышение благосостояния общества.

2.2.3. Каждое общество, независимо от формы правления, должно стремиться к обеспечению максимума благ для всех своих членов.

2.2.4. Социальные работники привержены принципам социальной справедливости.

2.2.5. Социальный работник обязан и использовать объективную систему знаний, умения и навыки для оказания помощи отдельным людям, группам, общинам и обществам в их развитии, решении личностно-общественных конфликтов и устранении их последствий.

2.2.6. Социальная работа основана на отказе от дискриминации. Следовательно, она осуществляется независимо от дискриминации. Следовательно, она осуществляется независимо от пола, возраста национальности, вероисповедания, языка, политических убеждений, половой ориентации.

2.2.7. Социальные работники уважают права каждого человека и права социальных групп, независимость и достоинство, руководствуясь при этом положениями «Хартии ООН о правах человека» и другими международными конвенциями этой Хартии».

2.2.8. Социальная работа основана на принципе защите неприкосновенности клиентов, включая требования соблюдать права на свободу выбора и профессиональную тайну, право клиента на компетентное разъяснение его прав и сути его личного дела.

Социальные работники хранят профессиональную тайну, даже если это противоречит действующему в его стране законодательству.

2.2.9. Социальная работа основана на принципе участия клиента и сотрудничества с ним. Предполагается, что социальные служащие должны работать в сотрудничестве со своими клиентами, стремясь решать любую задачу, с которой они сталкиваются, наилучшим способом, с целью удовлетворения интересов клиентов. Лица, использующие услуги социальных работников, должны принимать самое активное участие в решении собственных проблем. Клиенты должны быть всегда проинформированы социальным работником о целях и последствиях (риске и пользе) этих совместных действий.

2.2.10. Социальная работа основана на принципе самоопределения клиентов. Соответственно она основана на принципе сведения к минимуму какого-либо принуждения.

В случаях, когда может возникнуть необходимость разрешать проблемы одной группы участников за счет проблем другой группы, использование

принуждения всегда должно базироваться на тщательном рассмотрении интересов противостоящих групп и на выборе принципов после того, как выслушаны обе группы. Социальные работники обязаны обеспечить обе противостоящие группы квалифицированными представителями.

Социальные работники также обязаны сводить к минимуму доступ легального принуждения в законодательстве своих стран.

2.2.11. Социальная работа несовместима прямо или косвенно с поддержкой отдельных лиц, групп политических сил или властных структур подавляющих своих сограждан, использующих терроризм, пытки и подобные жестокие средства.

2.2.12. Отдельные социальные работники принимают оправданные с точки зрения этики решения и придерживаются их независимо от того, выработаны или нет в их Ассоциациях коллективные ориентиры и Кодексы этики.

2.3. Области проблем

2.3.1. Области проблем в социальной работе, вытекающие непосредственно из этических вопросов, не являются универсальными по причине культурных и государственных различий. Каждая национальная Ассоциация может участвовать в обсуждении и выявлении важных вопросов и проблем, особенно характерных для ее страны. Однако следующие проблемы являются универсальными.

1) Когда социальный работник оказался в центре прямо противоположных интересов: социального работника и клиента; клиента и других лиц; различных групп лиц; группы клиентов и остального населения; учреждения и группы клиентов; учреждения/социального агентства и социального работника; различных групп социальных работников.

2) Когда социальный работник фактически выступает в роли помощника и контролера одновременно. Связь между этими противоположными аспектами социальной работы требует уточнения, основанного на определенном выборе принципов, чтобы избежать смешения мотивов или отсутствия ясности в мотивах действий и их последовательности. Если социальные работники вынуждены осуществлять функцию государственного контроля граждан, они обязаны выяснить этические последствия этой функции и уточнить, до какой степени их деятельность не будет противоречить основным принципам социальной работы.

3) Когда обязанность социального работника хранить профессиональную тайну вступает в противоречие с требованием повышения эффективности социальной работы. Эта проблема становится важной в связи с введением и широким использованием в области социальной работы информационных технологий. В любом случае социальный работник должен рассматривать проблему и делать выбор, руководствуясь основными принципами (ценностями) социальной работы.

2.3.2. Принципы, сформулированные в разделе 2.2, всегда должны быть в основе любого поиска и выбора, к которым социальный работник прибегает при решении вопросов/проблем в рамках перечисленных областей.

2.4. Методы решения вопросов/проблем

2.4.1. Национальные Ассоциации и социальные работники обязаны решать вопросы и преодолевать проблемы таким образом, чтобы вопросы этики могли бы рассматриваться и решаться на коллективных форумах. При этом каждому участнику форума могла бы быть предоставлена возможность обсуждать этические проблемы с коллегами, группами экспертов и получать компетентные советы.

2.4.2. Ассоциации – члены Федерации обязаны выработать, позаимствовать и приспособить к своим условиям этические ориентиры или Кодексы для различных областей социальной работы, особенно тех областей, где имеются сложные этические проблемы или где этические принципы входят в противоречие с правовой системой страны.

2.4.3. После того, как заложены этические ориентиры социальной работы, долгом Ассоциации является оказание помощи каждому социальному работнику в рассмотрении и анализе этических проблем на основе:

- 1) принципов настоящей Декларации (см. раздел 2.2);
- 2) этического, морального и политического контекста деятельности, т.е. анализа ценностей и законодательства, в рамках которого эти действия предпринимаются;
- 3) мотивов действия, т.е. предпочтения более высокого уровня мотивации по отношению к целям и намерениям, которыми руководствуется социальный работник;
- 4) характера действий, т.е. помощи в обеспечении анализа моральной основы действия (например, применения насилия вместо добровольного сотрудничества, опеки вместо сотрудничества и т.п.);
- 5) последствия действия для различных групп, т.е. анализ вероятных последствий каждого из вариантов действий для каждой из сторон, вовлеченных в конфликт, как в ближайшем, так и отдаленном будущем.

2.4.4. Ассоциации – члены Федерации несут ответственность за постановку этических проблем, обучение и исследование вопросов этики.

3. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

(Основной этого раздела является «Международный кодекс этики профессионального социального работника», принятый МФСР в 1976 году. Однако сюда не входят этические принципы, поскольку они изложены в новой отдельной «Международной декларации этических принципов социальной работы» в разделе 2.2. настоящего документа).

3.1. Введение

Социальная работа возникла и развивается на основе различных идеалов и философских направлений: гуманистических, религиозных и демократических, она предназначена для удовлетворения потребностей Человека, которые возникают в процессе взаимодействия Личности и Общества, и способствует развитию творческого потенциала Человека.

Профессиональные социальные работники преданно выполняют свой долг по обеспечению благосостояния и самореализации Человека; по совершенствованию и целенаправленному использованию научных знаний в области поведения Человека и Общества; по наращиванию ресурсов, которые бы отвечали нуждам и устремлениям отдельного человека, национальным интересам и интересам Международного Сообщества, которые бы служили повышению качества жизни людей и достижению социальной справедливости.

Согласно «Международной декларации этических принципов социальной работы» социальный работник обязан признавать эти стандарты этики.

3.2. Стандарты этического поведения. Общие положения

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

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

3.2.3. Не переоценивайте свои личные и профессиональные возможности.

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

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

3.2.6. Выявляйте социальные нужды и давайте им объяснение.

3.2.7. Выявляйте природу и характер личных, групповых, общинных, национальных и международных социальных проблем и объясняйте их.

3.2.8. Выявляйте области деятельности профессии «социальная работа» и разьясняйте их.

3.2.9. Ясно и отчетливо, в доходчивой форме разьясняйте все свои установки или действия как в качестве частного лица, так и в качестве представителя профессиональной ассоциации, агентства или организации.

3.3. Взаимоотношения с клиентами

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

3.3.2. отстаивайте право клиента на взаимное доверие, на тайну и конфиденциальность, на ответственное использование информации.

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

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

3.3.4. Оказывайте помощь клиентам (отдельному человеку, группе, общине, обществу) с целью достижения ими самореализации и максимального развития собственных потенциальных возможностей, однако с соблюдением в равной степени прав других людей. Обслуживание клиента в своей основе заключается в том, чтобы клиент понял и использовал контакты с профессионалом для достижения законных желаний и выгод.

3.4. Взаимоотношения с агентствами и организациями

3.4.1. Работайте в тесном сотрудничестве с теми агентствами и организациями, чья социальная политика, методы и практика направлены на оказание компетентной помощи клиентам и поддержку профессиональной социальной работы, не противоречащей этическим принципам МФСР.

3.4.2. С полной ответственностью относитесь к Уставным целям и задачам агентства или организации; вносите вклад в разработку социальной политики, методике и практики с целью достижения наивысших стандартов социальной работы.

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

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

3.4.5. Не допускайте противоречия в направлении действий, процедуры и практики с этическими принципами социальной работы.

3.5. Взаимоотношения с коллегами

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

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

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

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

3.5.5. Защищайте коллег от несправедливых нападок.

3.6. По отношению к профессии

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

3.6.2. Повышайте профессионализм социальной работы; всемерно совершенствуйте его.

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

3.6.4. Давайте конструктивную критику профессии, ее теории методов и практики.

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

ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК

Темы семинарских занятий

Тема 1: История становления этических традиций на Руси.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль профессиональной этике в социальной работе.
2. Причины этической регламентации деятельности социальных служб, социальных работников.
3. Основные подходы к созданию этического кодекса социального работника.
4. Основные понятия курса: добро, милосердие, мировоззрение, ненасилие, патриотизм, сострадание, справедливость, честность и т.д.
5. Мораль, моральные нормы в различные исторические эпохи.
6. Возникновение этики.
7. Христианская этика.
8. Частная благотворительность.

Литература:

1. Г.П.Медведева. Этика социальной работы. – М.,1999.
2. Социальная педагогика (Словарь-справочник). – МН., 2000.
3. В.Н.Наумчик, Е.А.Савченко. Этика педагога. – М., 1999.
4. М.А.Станциц. Этика милосердия. – Мн., 1996.
5. Введение в социальную работу: Учебное пособие / Г.А.Качан. – Витебск, 2005.

Тема 2. Профессиональная этика социального работника.

Вопросы для обсуждения.

1. Раскрыть понятия «этика», «профессиональная этика», «моральные нормы», «этические отношения», «этическое сознание», «этические действия».
2. Характеристика структурных элементов этической деятельности.
3. Охарактеризовать основные функции этики.
4. Этические принципы в социальной работе.
5. Характеристика уровней этической оценки социальной работы.

Литература:

1. Г.П.Медведева. Этика социальной работы. – М., 1999.
2. Г.П.Медведева. Профессионально-этические основы социальной работы. М., 2007.
3. Социальная педагогика (Словарь-справочник). – Мн.,2000.
4. В.Н.Наумчик, Е.А.Савченко. Этика педагога. – М.,1999.
5. Введение в социальную работу: Учебное пособие / Г.А.Качан. – Витебск, 2005.

Тема 3. Личностно-нравственные качества социального работника.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскрыть понятие «система ценностей» в социальной работе.
2. Охарактеризовать уровни ценностей современной профессиональной социальной работы.
3. Охарактеризовать профессионально-значимые качества личности социального работника:
нравственность, честность, совестливость, объективность, справедливость, тактичность, внимательность, терпимость, выдержка.
4. Требования предъявляемые к профессионально-значимым качествам социального работника.
5. Проблемы формирования личности специалиста по социальной работе.

Литература:

1. Г.П. Медведева. Этика социальной работы. – М., 1999.
2. Г.П.Медведева. Профессионально-этические основы социальной работы. – М., 2007.
3. В.Н.Наумчик, Е.А.Савченко. Этика педагога. – М., 1999.
4. Введение в социальную работу: Учебное пособие / Г.А. Качан. – Витебск. 2005.

Тема 4. Этика социальной работы: принципы и стандарты.

Вопросы для обсуждения:

1. Общая характеристика документа «Этика социальной работы: принципы и стандарты».
2. Принципы этики социального работника.
3. Этические стандарты социального работника.

Литература:

1. Г.П.Медведева. Этика социальной работы.- М., 1999.
2. Этика социальной работы: принципы и стандарты // Сацьяльна-педагогічна работа // №1.-1998. –С.65-74.
3. Методика работы социального педагога : Практикум/ авт. сост. С.Д.Матюшкова. – Витебск, 2005.

Контрольные вопросы

1. Виды деятельности социальных служб нуждающимся в этической регламентации.
2. Влияние специфики социальной работы как вида деятельности на личностно-нравственные качества социального работника. Уровень моральности, нравственность, компоненты нравственного воспитания.
3. Задачи профессиональной этики.
4. Закрепление моральных принципов в религии. Зарождение христианской этики.
5. Зарождение благотворительности, общинной помощи. Частная благотворительность.
6. Международная декларация об этических принципах в социальной работе: введение, принципы, области проблем, методы решения вопросов и проблем.
7. Международные этические стандарты социальной работы: введение, стандарты этического поведения (общие положения).
8. Международные этические стандарты социальной работы: взаимоотношения с клиентами, агентствами и организациями.
9. Международные этические стандарты социальной работы: с коллегами, по отношению к профессии.
10. Нравственные качества социального работника: адекватность самооценки, терпение, коммуникабельность.
11. Нравственные качества социального работника: внимательность и наблюдательность, терпимость, выдержка и самообладание.
12. Нравственные качества социального работника: доброта, любовь к людям, самокритичность.
13. Нравственные качества социального работника: оптимизм, сила воли, эмпатия.

14. Нравственные качества социального работника: тактичность, справедливость.
15. Нравственные качества социального работника: честность, совесть, объективность.
16. Объект, предмет, задачи изучения этики.
17. Оказание социальных, психологических услуг.
18. Основные категории этики социальной работы.
19. Основные функции социальной работы.
20. Поведение и облик социального работника.

Тестовые задания

1. Необходимость формализации этических нормативов профессиональной деятельности в сфере социальной защиты обусловлено:
 1. регулированием норм поведения между людьми;
 2. стремлением привести в разнообразные отрасли профессиональной деятельности критерии этической оценки;
 3. реформированием экономики, падением нравственности, крушением системы ценностей.
2. Функциями морали и права являются:
 1. лично-нравственные качества;
 2. нормы поведения принятые в обществе;
 3. ценностные установки.
3. Нормы регуляции поведения между людьми в первобытном обществе носили:
 1. социальный характер;
 2. биологический характер;
 3. благотворительный характер.
4. Орда – это:
 1. общество умнейших;
 2. общество сильнейших;
 3. общество слабейших.
5. Основными ценностями общества-орды признавались:
 1. жестокость, подавление слабых соплеменников;
 2. сила, ловкость;
 3. милосердие, благотворительность.
6. В основе ценностей первобытного общества можно выделить:
 1. инстинкт;
 2. интуиция;

3. индивидуальность.

7. Моральные отношения в первобытном обществе носили:

1. индивидуальный характер;
2. коллективный характер;
3. смешанный характер.

8. Отношения в первобытной орде строились:

1. на социальном равенстве;
2. на подчинении интересов индивида интересам коллектива;
3. на подчинении интересов коллектива интересам индивида.

9. Обеспечение безопасности, выживания, продолжения рода в первобытной орде было вызвано:

1. чувством долга и совестью;
2. инстинктом самосохранения;
3. чувством коллективизма.

10. С появлением огня в первобытном обществе осталось неизменным:

1. отношение к старикам и детям;
2. чувство патриотизма, верности;
3. жертвоприношение.

11. С появлением огня нравственные законы усваиваются членами сообщества:

1. в процессе воспитания;
2. в процессе обучения;
3. в процессе обучения и воспитания.

12. Проявление первых форм взаимопомощи людей относится:

1. к периоду зарождения христианства на Руси;
2. к первобытному обществу;
3. к Древней Руси.

13. К первым видам социальной помощи относятся:

1. подача милостыни пришедших с миром;
2. предоставление приюта и пищи пришедших с миром;
3. оказание медицинской помощи пришедших с миром.

14. Какие устанавливаются в Ветхом Завете критерии и нормы:

1. этические и экономические;
2. моральные и социальные;
3. этические и социальные.

15. «Золотое правило этики» гласит:

1. «... во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними ...»;
2. « Не пройдите мимо человека, не приветствуя его, а скажите всякому при встрече доброе слово»»;
3. « найти такое душевное настроение, мягкое и простое, которое сумело бы без усилий сочетать со всеми действиями разума, со всеми сердечными эмоциями идею истины и добра».

16. В какой пословице нашло отражение «золотого правила этики»:

1. Долг платежом красен;
2. Беду скоро наживешь, да не скоро выживешь;
3. Как аукнется, так и откликнется.

17. Конфиденциальность в этике социальной работы – это:

1. принцип;
2. критерий моральности;
3. результат творческого подхода к деятельности.

18. Термин «этика» был впервые упомянут в работе:

1. Демокритом;
2. Платоном;
3. Аристотелем.

19. Объектом этики социальной работы является:

1. этический кодекс;
2. профессиональная мораль;
3. этическое сознание специалиста.

20. Совесть – это:

1. профессионально-значимое качество личности специалиста;
2. функция этики социальной работы;
3. правило этикета в социальной работе.

21. Предметом этики социальной работы не являются:

1. этические отношения;
2. этические действия
3. профессиональный долг.

22. Основными принципами этики социальной работы являются:

1. интеллект, субъективность клиента, инновационность и др.;
2. конфиденциальность, доброжелательность, бескорыстие и др.;
3. авторитет, эмпатия, совесть и др.

24. Основными этическими ценностями социальной работы являются:

1. человек, общество, справедливость, свобода, равенство и др.;

2. социальная работа, клиент, социальная служба и др.;
3. клиент, социальная группа, социальный институт, общество и др..

25. Под критерием моральности понимается:

1. совокупность представлений о добре и зле;
2. ответственность за клиента;
3. честность и открытость.

26. Основными категориями этики социальной работы являются:

1. профессиональная мораль;
2. нравственные убеждения;
3. этическое сознание.

27. Основными группами функций этики социальной работы являются:

1. нравственно-гуманистическая;
2. личностно-ориентированная;
3. рационализирующая.

28. Учение о профессиональной морали – это:

1. профессиональный этикет;
2. профессиональная этика;
3. профессиональная ответственность.

29. Профессионально-этическая регламентация предполагает:

1. разработку и введение должностных инструкций;
2. введение дополнительных нормативно-правовых актов;
3. разработку этического кодекса.

30. Целью этики социальной работы является:

1. обеспечение и поддержание структуры профессиональной деятельности;
2. поддержание правовых отношений социального работника и клиента;
3. обеспечение и поддержание содержания и целей профессиональной деятельности.

31. Основными критериями моральности деятельности являются:

1. соблюдение интересов клиента;
2. содействие социальному прогрессу;
3. соблюдение интересов профессиональной групп.

32. Формула принципа «не навреди» предположительно принадлежит:

1. Гиппократу;
2. Демокриту;
3. Эскулапу.

33. Социальные функции этики социальной работы направлены:

1. соблюдение специалистом требований поведения и общения в социуме;
2. удовлетворение интересов клиента социальной службы;
3. удовлетворение потребностей социума в конечном результате деятельности.

35. Принцип этики социальной работы – это:

1. основное качество личности специалиста;
2. основное содержательное требование к поведению и действиям специалиста;
3. основное направление деятельности социальных служб.

36. Основными специфическими профессиональными ценностями в социальной работе являются:

1. человек, условия, цели деятельности, результаты;
2. этические кодексы, принимаемые государством;
3. материально-техническая база.

37. Альтруизм – это:

1. направленность личности специалиста;
2. статус личности клиента;
3. деонтологический критерий.

38. Профессиональная этика социальной работы является:

1. набором профессиональных и прочих норм;
2. этическим кодексом;
3. учением о профессиональной морали.

40. «Внешний» уровень этики социальной работы предполагает оценивание с позиции общественной морали:

1. социальной работы как социального института;
2. деятельности социального работника;
3. деятельности социальной службы.

41. Нравственно-гуманистические функции этики социальной работы направлены на:

1. обеспечение приоритета интересов клиента относительно интересов общества;
2. соблюдение прав клиента;
3. формирование профессионально значимых черт личности специалиста.

42. Основой любой профессии является:

1. наличие диплома об образовании;
2. призвание;
3. размер заработной платы.

43. Основными структурными элементами этической деятельности являются:

1. нравственная потребность;
2. легитимизация;
3. этическое сознание.

44. Функции кодекса социального работника направлены на:

1. создание единой морально-нравственной основы профессиональной деятельности;
2. формирование личностно-нравственных качеств;
3. содействие в повышении роли социальной работы в обществе.

47. Идеал в социальной работе – это:

1. представления о совершенном состоянии специалиста, клиента, социальной работы;
2. предмет профессионально-этического кодекса социальной работы;
3. цель, которую ставит перед собой специалист по социальной работе.

48. Этическое сознание специалиста по социальной работе предполагает наличие и сочетание:

1. этических знаний специалиста и потребностей общества;
2. этических знаний, этических убеждений, этических потребностей;
3. этически знаний и этических потребностей.

49. Этика социальной работы – это:

1. учение о профессионально-этическом кодексе;
2. учение о профессиональном долге специалиста;
3. учение о профессиональной морали специалиста.

50. Уровни этической оценки:

1. интернальный, интерактивный, экстрогенный;
2. интернальный, медианный, экстернальный;
3. императивный, медианный, категориальный.

51. Уровень этической оценки социальной работы, на котором происходит оценивание социальной работы в целом как социального института:

1. средний;
2. внешний;
3. внутренний.

52. Уровень этической оценки социальной работы связанный с оценкой поведения и действий конкретных социальных работников и социальных служб с точки зрения этических стандартов:

1. средний;
2. внутренний;
3. внешний.

53. Качества, неприемлемые для специалиста по социальной работе:

1. терпение;
2. эмоциональная неустойчивость;
3. наблюдательность.

55. Группа функций, связанная с выполнением задач возложенных на социальную работу и её профессионально-этическую систему обществом и государством:

1. профессионально-практическая;
2. нравственно-гуманистическая;
3. социальная.

56. Группа функций, направленная на оказание непосредственного влияния на эффективность и качество работы специалиста в процессе его деятельности:

1. социальная;
2. профессионально-практическая;
3. нравственно-гуманистическая.

57. Группа функций направленная на оказание морально-нравственного воздействия на личность специалиста и его клиента, на отношения, возникающие в процессе социальной работы:

1. нравственно-гуманистическая;
2. социальная;
3. профессионально-практическая.

60. Эта функция направлена на потребность в регулировании поведения и действий социального работника:

1. регулятивная;
2. стабилизирующая;
3. воспитательная.

61. Эта функция способствует устранению и сглаживанию противоречий, возникающих между субъектом и объектом социальной работы:

1. информационная;
2. коммуникативная;
3. разрешения противоречий.

62. Эта функция направлена на улучшение организации социальной работы, требуя выполнения своих обязанностей:

1. организационная;
2. превентивная;
3. стабилизирующая.

63. Эта функция приобщает социального работника к системе общественных ценностей и морали:

1. социальная;
2. социализирующая;
3. воспитательная.

64. Кто в 996 году поручил православной церкви заботу о нуждающихся и определил средства на их содержание и поддержку:

1. великий киевский князь Владимир;
2. князь Владимир Мономах;
3. князь Мстислав.

65. Структурный элемент этической деятельности направленный на действия социального работника включающий в себя специфические нравственные мотивы такие как делать добро, оказывать помощь нуждающимся и т.д.:

1. средства;
2. мотивация;
3. действия.

66. Структурный элемент этической деятельности, в основе которого лежит правовое обоснование, на которое социальный работник опирается в своей деятельности:

1. действия;
2. мотивация;
3. легитимизация.

68. Основой личности социального работника является:

1. призвание;
2. уровень моральности;
3. нравственность.

70. Уровень моральности - это:

1. потребность поступать в соответствии с требованиями этики и морали;
2. органичное сочетание своеобразных духовно нравственных качеств личности специалиста и его способности к социальной работе;
3. мера соответствия нравственных представлений и ценностных предпочтений массовым этическим суждениям.

71. Нравственность – это:

1. органичное сочетание своеобразных духовно-нравственных качеств личности специалиста и его способности к социальной работе;
2. потребность поступать в соответствии с требованиями этики и морали;
3. мера соответствия нравственных представлений и ценностных предпочтений массовым этическим суждениям.

72. Компонентом нравственного сознания не является:

1. этическое сознание;
2. нравственные знания;
3. нравственная потребность.

73. Наивысшей степенью нравственного сознания является:

1. моральная норма;
2. личностно-нравственные качества;
3. нравственная потребность.

74. Нравственные убеждения – это:

1. уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий;
2. профессиональная мораль специалиста;
3. основанная на опыте и знаниях уверенность социального работника в справедливости требований профессиональной морали.

75. Нравственные знания – это:

1. основы знаний об этике, морали и нравственности;
2. отражение социального бытия и деятельности, возникающей в процессе профессиональных отношений;
3. содействие наиболее полному и эффективному решению профессиональных задач.

76. Нравственная потребность характеризуется:

1. личной ответственностью социального работника за нежелательные для клиента и общества последствия его действий;
2. наличием моральной потребности в соблюдении требований профессиональной этики;
3. отсутствием предрассудков и предубеждений в отношении клиента.

77. К профессионально значимым качествам социального работника не относятся:

1. внимательность и наблюдательность;
2. нетерпение и раздражительность;
3. толерантность.

78. Это качество личности социального работника характеризуется потребностью поступать в соответствии со своими личными представлениями о добре, благе и справедливости:

1. совесть;
2. объективность;
3. тактичность.

79. Это качество личности социального работника предполагает умение его предвидеть все объективные последствия своих поступков или действий и их субъективное восприятие клиентом, коллегами и другими людьми:

1. выдержка и самообладание;
2. честность;
3. тактичность.

80. Это качество личности социального работника характеризуется уважительным отношением к интересам, убеждениям, верованиям, привычкам других людей:

1. доброта;
2. эмпатия;
3. терпимость.

81. Это качество личности социального работника проявляется в заботе о человеке, создании благоприятных условий для его жизнедеятельности, положительного эмоционального настроения, в умении вовремя и в должной мере оказать необходимую помощь:

1. справедливость;
2. доброта;
3. оптимизм.

82. Это качество личности социального работника нацелено на выполнение объективно необходимых действий, связанных с осознанием своего профессионального долга, преодоления самого себя, своей слабости:

1. оптимизм;
2. стремление к самосовершенствованию;
3. сила воли.

83. Отсутствие этого качества личности у социального работника будет расценено как невнимательность, недостаток опыта и желания помочь:

1. творческое мышление;
2. коммуникабельность;
3. оптимизм.

83. Это качество личности социального работника направлено на сохранение внешнего спокойствия и умение контролировать собственные эмоции:

1. адекватность самооценки;
2. внимательность и наблюдательность;
3. выдержка и самообладание.

84. Это качество личности социального работника связано с умением анализировать свою деятельность, давать беспристрастную оценку своим действиям и поведению, видеть свои ошибки и пути их решения:

1. стремление к самосовершенствованию;

2. самокритичность;
3. внимательность и наблюдательность.

85. Это качество личности социального работника связано со стремлением к профессиональному росту, приобретению практического опыта, новых теоретических знаний и повышению своих моральных качеств:

1. выдержка и самообладание;
2. самокритичность;
3. стремление к самосовершенствованию.

86. Отсутствие этого качества личности у специалиста по социальной работе может привести к неуверенности и колебанию клиента, к его растерянности и угнетенности, плохому настроению:

1. терпимость;
2. выдержка и самообладание;
3. внимательность и наблюдательность.

87. Порождение несбыточных надежд у клиента связано с проявлением такого качества личности специалиста по социальной работе как:

1. равнодушие;
2. нечестность;
3. черствость.

88. Качества, касающиеся личного здоровья человека, мешающие выполнению профессионального долга:

1. повышенная раздражительность;
2. агрессивность;
3. брезгливость.

89. Документ, «Этика социальной работы: принципы и стандарты» был принят в г. Коломбо:

1. 1996 году,
2. 1976 году,
3. 1994 году.

90. Международная декларация об этических принципах не преследует цели:

1. определить области этических проблем в практике социальной работы;
2. изучить проблемы кодификации профессионально-этических систем;
3. определить пути выбора методов решения этических проблем.

91. Основными стандартами этического поведения в документе «Этика социальной работы: принципы и стандарты» в разделе «Международные этические стандарты социальной работы» являются:

1. стремление понять уникальность каждого человека и те условия, которые определяют поведение человека и характер оказываемых ему услуг;

2. изучение особенностей этико-ценностного регулирования деятельности специалиста по социальной работе;
3. повышение морально-нравственных качеств личности специалиста.

92. Стандарты поведения социального работника по отношению к клиентам нашли отражение в документе:

1. «Этический кодекс социальных работников»;
2. «Международная декларация об этических принципах в социальной работе»;
3. «Международные этические стандарты социальных работников».

93. «Международная декларация об этических принципах в социальной работе» является составляющей частью документа:

1. «Международные этические стандарты социальной работы»;
2. «Этика социальной работы: принципы и стандарты»;
3. «Профессиональный кодекс социального работника».

94. Основными проблемными областями, нашедшими отражение в документе «Международная декларация об этических принципах в социальной работе» не являются:

1. сам факт социального работника в качестве помощника и в качестве контролера;
2. конфликт между обязанностью социального работника защищать интересы клиента и необходимостью действовать эффективно и рационально;
3. социальный работник должен поддерживать участие общественности в формировании социальной политики и развития активной деятельности всех социальных институтов.

МОДУЛЬ 2. ЭТИКО-ЦЕННОСТНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК

Лекция 6. Профессионально-этический кодекс социального работника

Вопросы:

1. Понятие термина «кодекс»
2. Функции кодекса социального работника.
3. Требования к профессионально-этическому кодексу.
4. Поведение и облик социального работника.
5. Этические обязательства социального работника по отношению к клиенту.
6. Этические обязательства по отношению к коллегам.
7. Этические обязательства социального работника перед своей профессией.

8. Этические обязательства социального работника по отношению к руководителю и руководящей организации.
9. Этические обязательства социального работника перед обществом.

Литература:

ж/л «Социально-педагогическая работа», стр. 16-26, №1-2, 1998 г.

Вопрос 1. Понятие термина «кодекс»

Кодекс – это свод нравственных норм и правил, принятых обществом и приведенных в исполнение.

Потребность создания кодексов для сфер профессиональной деятельности неодинаковы. Особо остро она ощущается тогда, когда деятельность специалистов направлена непосредственно на человека, когда человек сам является объектом деятельности, и особенно на те профессии, в которых ощущается недостаток квалифицированных работников.

В практике социальной работы уже имеется целый ряд средств регулирования поведения и действий специалистов. В системе социальной защиты населения действует система правового регулирования отношений между участниками процесса:

- Конституция РБ
- Указа Президента, Правительства
- Распоряжения местных органов власти
- система административного регулирования: уставы, положения, штатные расписания, должностные инструкции, приказы
- предусмотрена система отчетности и формального контроля за деятельностью учреждений социальной защиты и отдельными социальными работниками.

КОДЕКС (от лат. – книга) – это свод нравственных норм, предписываемых к исполнению, принятого ассоциацией или союзом профессиональных социальных работников и в дальнейшем служащего стандартом этических отношений в профессиональной деятельности.

ЦЕЛЬ этического кодекса социального работника заключается в содействии воплощению идеалов гуманизма, нравственности и социальной справедливости в профессиональной деятельности и в обществе в целом, а главная задача – служить эталоном профессионального поведения и деятельности социального работника.

Этические кодексы социальной работы выполняют определенные функции, являясь способом регламентации и определяя степень влияния моральных норм на субъектов деятельности.

Вопрос 2. Функции кодекса социального работника

ФУНКЦИИ:

- Обеспечить адекватную профессии этическую регламентацию
- Создать единую морально-нравственную основу профессиональной деятельности
 - Служить базовым критерием для определения профессиональной пригодности специалиста
 - Унифицировать поведение специалистов на основе предъявления к ним единых этических требований
 - Обеспечить однонаправленность действий на основе определения общей системы ценностей
 - Обеспечить непротиворечивость этических норм, положенных в основу деятельности
 - Гарантировать осуществление прав клиента
 - Гарантировать взаимозаменяемость соц. работников
 - Обеспечить преемственность действий, как отдельных специалистов, так и социальных служб
 - Дать социальным работникам определенную свободу действий для решения поставленных задач в рамках этических норм и стандартов
 - Содействовать повышению уровня моральности – соц. работников, клиентов и их окружения, всего общества в целом
 - Обосновать необходимость постоянного нравственного совершенствования специалистов
 - Повысить моральный авторитет социальной работы в обществе
 - Гарантировать этическую чистоту профессии.

В основе этических нормативов социальной работы лежит шесть основных *источников*:

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

Вопрос 3. Требования к профессионально-этическому кодексу

Этический кодекс должен соответствовать определенным **ТРЕБОВАНИЯМ**:

1. должен выработываться с учетом всего опыта практической деятельности в сфере социальной защиты населения, достижений фундаментальной и прикладной науки
2. положение кодекса не должно противоречить общечеловеческим ценностям, а должно дополнять и развивать их
3. должен быть многофункциональным, т.е. применяться во всех видах отношений, возникающих в социальной работе
4. должен базироваться на определенных принципах, отражающих сущность профессиональной деятельности специалиста

5. принципы и нормы кодекса должны отличаться доступностью для усвоения и выполнения.

Основой этического кодекса социального работника является **моральная норма** - общее содержательное требование к поведению и деятельности социального работника в его отношении к субъектам социальной работы, справедливое во всех ситуациях и обстоятельствах.

Помимо моральных норм, этический кодекс социального работника содержит **моральные правила** – конкретные требования к поведению и деятельности специалиста в процессе его труда. Они отражают динамику развития общественных отношений и системы социальной защиты населения

Требования, предъявляемые к специалисту в кодексе, условно делят на две группы:

- к качеству, содержанию и результатам профессиональной деятельности
- требования к личности профессионала

Личностные качества, необходимые профессиональному социальному работнику:

- качества, необходимые социальному работнику в практической деятельности
- качества, необходимые для профессионального и личностного роста социального работника, его самосовершенствования.

Ряд авторов выделяют в отдельную группу и волевые качества, однако нам кажется, что они необходимы и в первом и во втором случае.

Вывод: этический кодекс, при всей своей целостности и устойчивости, не является замкнутой системой, он открыт и динамичен и обязан отражать перемены в обществе и динамику его развития.

Вопрос 4. Поведение и облик социального работника

Компоненты:

- **стиль**, должен поддерживать высокие нравственные стандарты своего поведения, исключая уловки, введение в заблуждение, нечестные действия. Должен различать заявления и действия, сделанные специалистом как частным лицом и как представителем своей профессии.

- **Компетентность и профессиональное совершенство**, должен приложить усилия, чтобы стать и оставаться специалистом в своей сфере. Имеет право вести работу только в рамках своей компетентности. Соц. работник должен нести профессиональную ответственность за качество работы, которую он выполняет. Соц. работник должен действовать, чтобы предупредить возможность негуманного и дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей.

- **Честность**, специалист должен соизмерять свои поступки с высшими стандартами профессиональной честности (не должен поддаваться нажимам и влиянию, встречающимся на пути профессиональной деятельности, беспристрастно выполнять свои профессиональные обязанности).

Специалист не имеет права использовать профессиональное положение в личных целях .

• **Исследовательская работа и учеба.** Специалист должен постоянно стремиться к повышению профессионального мастерства, включаться в систему обучения и исследовательскую работу, при этом осознавать возможные последствия этой работы. Специалист должен удостовериться, что все участники исследования объединены добровольно, имеют полную информацию об исследовании, соблюдены права и свободы участников. Социальный работник должен исключить возможность нанесения физического и душевного вреда, чувства дискомфорта, опасности, унижения участников исследования. Результаты исследования могут обсуждаться с людьми, имеющими непосредственное отношение к исследованию, полученная информация должна быть конфиденциальна, а плату за работу специалист должен получать на законных основаниях.

Вопрос 5. Этические обязательства социального работника по отношению к клиенту

Важнейшей составляющей Кодекса являются этические обязательства специалиста по отношению к клиенту:

1. Специалист не должен использовать отношения с клиентом в личных интересах
2. Он не должен иметь отношение к любым формам проявления дискриминации, а должен бороться с ней
3. Должен избегать связей и отношений, наносящих вред клиенту
4. Не должен вступать в сексуальные отношения, ни при каких обстоятельствах
5. Специалист обязан прекратить взаимодействие с клиентом только в том случае, если клиент в нем больше не нуждается
6. Если привлекается третье лицо для оказания помощи клиенту, специалист должен с ним взаимодействовать только во благо клиента
7. Специалист должен способствовать формированию активной субъективной позиции клиента, не допуская унижения его достоинства
8. Социальный работник должен уметь хранить тайну клиента не распространять информацию о нем и его проблеме.
9. Клиент заранее должен быть осведомлен об использовании дополнительных средств в работе с ним (аудио-видео запись и т.п.)
10. Специалист не должен принимать ценных подарков за свою работу.

Вопрос 6. Этические обязательства по отношению к коллегам

Особо значимы для социального работника этические нормы взаимоотношений между коллегами. Среди них:

1. Специалист не должен использовать конфликт между коллегами и руководством в своих интересах

2. Если социальный работник заменяет коллегу, то он должен относиться к его клиенту как к своему

3. Должен содействовать исключению ошибок при приеме на работу новых специалистов

4. Должен оберегать своих коллег от несправедливых обвинений, от кого бы они ни исходили

защита профессии социального работника – это проявление гуманизма, акция помощи обездоленным.

Защита, поддержка и развитие социальных служб и их специалистов – обязанность, этическая норма деятельности каждого специалиста. Отсюда вытекают этические обязательства перед профессией

Вопрос 7. Этические обязательства социального работника перед своей профессией

1. Специалист должен оберегать свою профессию от несправедливой критики и делать все возможное, чтобы укрепить авторитет профессии

2. Должен содействовать повышению профессионализма социальной работы, сберегать ценности и знания профессии, совершенствовать ее

3. Всячески поддерживать разработку новых подходов и методов профессиональной деятельности.

4. Должен пресекать неэтичные действия своих коллег

5. Должен быть в курсе всех новых разработок, касающихся профессии, критически их анализировать и оценивать

6. Должен вносить свой вклад в развитие знаний в области системы служб социальной помощи населению, делиться с коллегами практическим опытом

Вопрос 8. Этические обязательства социального работника по отношению к руководителю и руководящей организации.

1. Социальный работник должен четко придерживаться своих должностных обязательств, данных руководящей организацией

2. должен работать над совершенствованием и корректировкой политики своей организации, повышать эффективность деятельности своей организации

3. социальному работнику следует действовать в целях предупреждения и исключения ошибок, недостатков политики и практики приема на работу новых специалистов

4. социальный работник должен использовать ресурсы организации экономно и на нужды, для которых они предназначены

Вопрос 9. Этические обязательства социального работника перед обществом

Социальному работнику должен содействовать развитию благосостоянию общества. Должен содействовать:

1. чтобы исключить несправедливость против человека или группы людей на основе национального, полового, политического, религиозного убеждения, социальных ориентаций, возраста, психических и физических недостатков, так же исключить предпочтения и привилегии отдельных категорий населения
2. чтобы расширить личностные возможности людей, с особым вниманием относится к уязвимым, немощным и т.п. лицам и группам людей
3. создавать условия для развития всех культур
4. способствовать созданию необходимых соответствующих служб в обществе, т.е. способствовать развитию целостной системы оказания социальной помощи населению
5. должен настаивать на совершенствовании политики и законодательства с целью улучшения социальных условий жизни населения
6. должен поддерживать участие общественности в формировании социальной политики и развивать активную деятельность всех социальных институтов

Лекция 7. Этические аспекты работы социальных служб

Вопросы:

1. Подходы к определению направлений в деятельности социальных служб.
2. Этические проблемы исследования в социальных науках.
3. Этическое воспитание социального работника.
4. Оказание социальных, психологических и социально-бытовых услуг населению.
5. Участие в социальной политике.

Литература:

«Теория социальной работы» / Фирсов

Вопрос 1. Подходы к определению направлений в деятельности социальных служб

Социальные службы осуществляют свою деятельность в социальном контексте государственных и общественных организаций и институтов. Поэтому наряду с этическими стандартами взаимодействия социальных работников между собой и с клиентом встает вопрос об этике взаимодействия социальных служб между собой и со сторонними организациями и структурами, вопрос об этике взаимодействия системы соц. защиты с обществом и государством.

Тогда целесообразно говорить об универсальных этических нормах взаимодействия, применяемых с учетом специфики социальных служб и системы социальной защиты как единого института.

Социальная работа является одним из социальных механизмов, обеспечивающих нормальное социальное функционирование личности. Ее деятельность направлена на расширение круга социального общения клиента, активизацию его самостоятельности, т.е. на то, чтобы клиент социальной службы перестал им быть. Следовательно, в этом смысле конечным результатом социальной работы может являться – нормализация социального функционирования клиента. Этот результат не может не интересоваться как конкретного социального работника, так и социальную службу, и всю систему социальной работы в целом.

Если социальная работа замкнется на собственных этических стандартах, это может привести к падению авторитета института социальной работы, так как эти стандарты не будут являться общепризнанными, а следовательно не будут поддерживаться обществом и государством, что непременно отразится на положении клиентов, чьи интересы представляет социальная служба.

Однако есть и другая сторона. Если же социальная работа полностью откажется от собственных этических стандартов, то это в свою очередь приведет к утрате специфики и своеобразия собственной системы ценностей. Институт социальной работы начнет заботиться о собственном благополучии и процветании, т.е. будет решать вопросы, связанные с повышением престижа и статуса профессии в обществе, вопросах финансирования социальных служб. А это можно решить только через предоставление платных услуг населению (т.к. государство здесь не помощник). Это значит, что клиенты, имеющие возможность оплатить услуги, станут приоритетными и желанными для социальных служб, в то время как неимущие клиенты, более других нуждающиеся в помощи, станут не востребованы. Это приведет к переориентации системы ценностей и системы оказания услуг на тех, кто может их оплатить, а не на тех, кто в ней действительно нуждается. В этом случае социальная работа станет элитарной, ориентированной на платежеспособное население и утратит свою доступность для большинства. Это трудная этическая проблема.

Также не маловажной проблемой является определение направлений деятельности социальных служб, ранжирование их по приоритетам. И здесь существует несколько подходов:

- наиболее распространенный подход основан на том, что социальная работа рассматривается как социальный институт, как неотъемлемая часть структуры государства. Поэтому именно государство (или местные органы власти) должно определять направления деятельности системы социальной защиты в соответствии с направлениями государственной или региональной социальной политики. В этом случае социальная защита становится лишь орудием государства, которое в своей деятельности не всегда руководствуется интересами слабозащищенных слоев населения.

- Второй подход заключается в том, что органы и учреждения социальной защиты и отдельные соц. работники принимают активное участие в формировании социальной политики. Это наиболее целесообразный подход, т.к. представители системы социальной защиты имеют представления о социальных проблемах клиента не теоретическое, а сталкиваются с ними непосредственно на практике. Следовательно, при данном подходе есть хорошая возможность сочетать интересы отдельного клиента и всего общества в целом. Этот подход оптимален и с этической точки зрения, т.к. позволяет учитывать интересы не только клиентов различных по видам деятельности социальных служб, но также и граждан, не нуждающихся в социальных услугах и поэтому выпадающих из поля зрения социальных служб.

- Третий подход заключается в предоставлении системе социальной защиты значительной автономии и самостоятельности на основании того, что соц. работники, чья деятельность проходит в непосредственном общении с населением, действительно знают что и как надо делать. Однако это может привести к отрыву от общественных интересов. Соц. работа не может существовать автономно, т.к. не имеет собственных средств для обеспечения помощи нуждающимся. Эти расходы берет на себя государство и местный бюджет, а следовательно не лишено права вмешиваться в распределение этих средств и координации деятельности социальных служб.

Это же касается и профессиональной деятельности отдельного социального работника, который представляет учреждение социальной защиты и поэтому зависим от общих установок данной службы. Однако в решении конкретной проблемы определенного клиента он самостоятелен в рамках нормативных документов и действует только на благо клиента.

Наиболее характерными видами деятельности социального работника, которые требуют этической регламентации, являются научные исследования, работа по оказанию всесторонних услуг клиенту и деятельность по подготовке, переподготовке и повышению квалификации кадров на всех уровнях.

Вопрос 2. Этические проблемы исследования в социальных науках

В данном вопросе мы рассмотрим общие этические аспекты науки и те специфические этические проблемы, которых возникают в социальных науках, где объектом исследования выступает человек.

Исследование является одним из важнейших видов деятельности социальной работы. Результаты исследования нужны для того, чтобы развивать систему оказания социальной защиты населению и наиболее полно удовлетворять рациональные потребности клиентов и общества.

Решение о начале любого социального исследования должно строиться на уверенности в пользе, которую данное исследование может принести клиенту и обществу. Знания, полученные в ходе исследования, становятся силой, способной преобразовать действительность. Но всякая сила таит в

себе и разрушительный потенциал. Яркий пример этому – создание атомной бомбы, после которой остро встал вопрос о моральной ответственности ученого за результаты своей деятельности.

Другой аспект проблемы не столь драматичен, касается использования средств, выделяемых на исследование. Они должны использоваться с максимальной отдачей, т.е. направляться на решение самых насущных проблем. Но кто определяет их важность и приоритетность? Не последнюю роль здесь играют сами ученые, обосновывая важность и необходимость проведения того или иного исследования. Но не стоит забывать, что ученые тоже люди, не лишены недостатков, что может проявиться в подтасовке данных в свою пользу. Наука как социальный институт вырабатывает особые механизмы коллективного контроля деятельности ученых.

Также существует ответственность ученого перед наукой и перед своими коллегами. Ученый несет ответственность за строгое соответствие сообщаемых данных реальным фактам, которые обычные люди принимают на веру. Любые отступления от принятых в науке норм рассматриваются как действия порочащие авторитет науки и работника, что может привести к лишению ученого его звания. Исследования чаще всего являются коллективной деятельностью, где большое внимание уделяется отношениям между коллегами. Если мы пользуемся результатами других исследователей, мы обязаны на них ссылаться, иначе это противоречит научной этике и рассматривается как плагиат.

Мы рассмотрели этические принципы, которыми руководствуется наука вообще. Однако существуют и специфические принципы, которыми руководствуется социальный работник, проводящий исследование. Эти принципы частично изложены в кодексе «Этические принципы в проведении исследований над людьми» (1975г., Американская психол. Ассоциация)

ПРИНЦИПЫ:

1. Уважение к индивидам и группам, являющимися объектом исследования,

т.е. забота о поддержании достоинства граждан, приемлемость выбора методов исследования и сферы использования его результатов. В случае, если исследователь предвидит негативные последствия исследования его необходимо видоизменить или отменить, чтобы не нанести ущерба чести и достоинству клиента.

2. Добровольность участия клиента в исследовании,

которое базируется на праве на личную свободу. Если клиент обращается в службу за помощью, специалист, чтобы оказать ее на должном уровне и решить проблему клиента, должен собрать как можно больше сведений о самом клиенте и его окружении. Предоставить эту информацию является обязанностью клиента, поскольку обследование делается исключительно в интересах клиента и результаты его имеют чисто практическое значение. Например, для предоставления клиенту социальных услуг на дому, специалист должен знать о доходах клиента, состоянии здоровья, условиях проживания, составе семьи, что позволит правильно

определить количество и качество предоставляемых услуг и их стоимость. В этом случае проводимое исследование является обязательным и отказ от него автоматически означает отказ от социальных услуг.

3. Честность и открытость.

Имеется ввиду, что этически обоснованное исследование должно сопровождаться соглашением между исследователем и клиентом. Исследователь берет на себя обязанности полного информирования клиента об исследовании и его результатах, а клиент обязуется предоставлять достоверную информацию, необходимую в ходе проводимого исследования в объеме, достаточном для исследования. Если методика требует скрыть что-либо от клиента, исследователь должен объяснить это и восстановить доверительные отношения. Исследователь не имеет права собирать информацию о клиенте в тайне от него, а также произвольно передавать эту информацию третьим лицам, не участвующим в исследовании и не занятым разрешением проблемы клиента.

4. Необходимая и достаточная информированность клиента о целях, ходе и результатах исследования

Информирование клиента об исследовании должно строиться по схеме:

- раскрытие целей исследования;
- гарантия конфиденциальности полученных от клиента сведений;
- объяснение сущности исследования, т.е. тех процедур, которые будут проводиться с клиентом;
- гарантирование клиенту права и возможности отказаться от участия в исследовании на любом из этапов;
- гарантирование права на консультацию независимого специалиста по сущности и целям исследования;
- сообщение о предполагаемых результатах исследования и их возможном применении.

Возникает вопрос, насколько этично привлекать к исследованию клиентов, не способных осознанно решить свое участие либо неучастие в исследовании (в силу состояния здоровья и неадекватности восприятия). В данном случае, если участие такого клиента в исследовании желательно или обязательно, соц. работник должен поставить в известность лечащего врача и заручиться его поддержкой, а также получить согласие лица, имеющего юридические основания принимать решения от имени клиента (например опекун).

5. Конфиденциальность

т.е. гарантированность сохранения тайны исследования. Т.к. исследование затрагивает чаще всего стороны жизни клиента глубоко личные, даже интимные, предание его огласке может поставить клиента в неудобное положение или нанести вред его интересам. Социальный работник должен четко представлять какие из полученных сведений могут быть обнародованы и в какой форме, тогда участие клиента может быть анонимным. Такие данные как имя клиента, место его жительства и др. сведения могут быть обнародованы только с согласия клиента и только в том

случае, если социальный работник объяснит клиенту возможные не только положительные, но и отрицательные последствия гласности.

(пример: наркоман в семье и сбор средств на его лечение через прессу может не только помочь собрать деньги, но и сделать изгоем эту семью в обществе).

6. Контроль за ходом исследования

В ходе исследования, несмотря на заранее разработанную программу, могут вноситься изменения, которые вызваны как объективными, так и субъективными причинами и ошибками. Информация о вносимых изменениях должна быть предоставлена клиенту в полном объеме. Главное для исследователя – сделать прогноз возможных нежелательных для клиента последствий и исключить их, т.к. главное для специалиста это не нанесение морального, физического или материального ущерба клиенту.

7. использование результатов исследования исключительно на благо клиента

Исследования в социальной работе проводятся с целью выявления потенциальных клиентов, выяснения их проблем, изучение деятельности социальных служб и системы соц. защиты в целом. Конечный итог - совершенствование деятельности социальных служб, а следовательно повышение эффективности социальной помощи, поддержки и обслуживания. Результаты исследования в социальной работе не должны быть использованы в целях извлечения личной выгоды или переданы другим лицам для этой же цели.

Вопрос 3. Этическое воспитание социального работника

Неотъемлемой частью становления социального работника как специалиста является этическое воспитание, направленное на развитие этических навыков и нравственности специалиста, формирование нравственной убежденности и нравственных потребностей как основы его личности.

Этическое воспитание специалиста идет по четырем направлениям.

1. Изучение теоретических основ профессии как прикладной гуманистической теории.

Теория социальной работы учит специалистов подходить к решению проблемы человека с т.зр. реализации его потребностей, ценности каждого индивида для социума вне зависимости от его экономических возможностей.

2. Развитие высокой чувствительности к моральным факторам.

Для того чтобы теоретические знания проявлялись в повседневной деятельности специалиста, необходимо развивать этическую восприимчивость за счет вовлечения практических социальных работников в обсуждение моральных и этических проблем их практической деятельности, за счет акцентирования внимания на нравственно-этической стороне профессиональных действий. Гуманизм должен стать не только теоретическим аспектом, но и практическим содержанием деятельности.

3. Глубокое изучение сущности этических норм и кодексов.

Изучение данной дисциплины при подготовке специалистов является обязательной, однако автоматическое запоминание основных этических норм для специалиста мало. Мораль и нравственность должны стать основой личности специалиста. Свою деятельность соц. работник должен строить согласно принципам морального поведения, изложенным в этическом кодексе.

4. Развитие навыков этической оценки принимаемых решений.

Решение, которое принимает соц. работник должно быть не только эффективным, т.е. ведущим кратчайшим путем и с наименьшими затратами к выбранной цели, но и соответствовать этическим принципам и нормам.

Бесспорен и тот факт, что педагог, воспитывая социального работника в духе морали и нравственности должен в первую очередь сам обладать этими качествами, иначе он противоречит себе.

Вопрос 4. Оказание социальных, психологических и социально-бытовых услуг населению.

Наиболее распространенный вид социальной работы – оказание социально-бытовых услуг. Приступая к социально-бытовому обслуживанию клиента, соц. работник обязан ознакомить его с перечнем тех услуг, которые клиент может получить от данной организации, а также с порядком их предоставления.

Принимая от клиента заявку на доставку продуктов и других товаров, необходимо уточнить, что именно и какого качества хотел бы получить клиент. При этом рекомендуется вести записи (под роспись клиента) о его пожеланиях и заявках, а также примерных их цен, чтобы в последствии не возникло разногласий между клиентом и специалистом.

При оказании услуг, касающихся соблюдения личной гигиены соц. работник не должен демонстрировать отвращение к внешнему виду клиента, неприязнь и т.п. он должен понимать, что это часть его профессии.

Отношения соц. работника с близкими клиента должны быть доброжелательными, дружескими, направленными на единую цель – помочь человеку. Если же сами близкие выражают недовольство по отношению к клиенту, соц. работник должен с ними провести работу, выяснить причину и постараться помочь им.

Когда же пребывание клиента дома невозможно, соц. работник должен оформить его в пансионат или другое стационарное учреждение. Первые пол года являются трудными для клиента, поэтому соц. работник помогает ему адаптироваться, чтобы он не чувствовал себя брошенным и не нужным.

В обязанности соц. работника входит также оказание ритуальных услуг, бывает что соц. работник единственный, кто провожает клиента в последний путь.

Существует ряд этических норм и правил, которые должен соблюдать в своей деятельности специалист:

- работая с людьми соц. работник несет ответственность не только за свое поведение и деятельность, но и за поведение, условия жизнедеятельности и здоровье своего клиента;
- деятельность соц. работника включает в себя непосредственное общение с клиентом и его окружением, что требует сил и отдачи;
- соц. работнику необходимо в своей работе учитывать особенности жизни и индивидуальные черты личности каждого из клиентов;
- соц. работник имеет дело не с одной из сторон жизни человека, а с ее целостностью и многообразием, что необходимо учитывать в своей работе;
- результаты работы специалиста сложно оценить, они зависят не только от соц. работника, но и от клиента, от его усилий и желания помочь себе, а также от деятельности всей соц. службы и системы соц. защиты населения.

Вопрос 5. Участие в социальной политике

Одним из важнейших этических вопросов социальной работы является вопрос, может ли социальный работник, будучи представителем и государства и клиента, публично выступать с критикой государственной политики и отдельных ее решений, т.е. участвовать в политической деятельности не как гражданин, а как представитель своей профессии и гос. структуры.

С одной стороны соц. работник как представитель государства должен лояльно к нему относиться, он призван нивелировать все негативные явления социальной жизни, способствовать реализации прав своих клиентов. С другой стороны, соц. работник постоянно сталкивается с несовершенством политической системы, несоблюдением прав клиентов за счет ограниченности выделяемых средств, как на оплату оказываемых услуг, так и на оплату зарплаты работников.

Необходимо сочетать эти два подхода через активное участие в формировании основных направлений социальной политики и разработки социальных программ, а также организацию актов протеста мирного характера на основании действующего законодательства.

Принимая участие в политической деятельности, соц. работник должен четко представлять чьи интересы он отстаивает – свои, клиента, социальной службы.

Также соц. работник принимает участие в формировании соц. политики. Он ведет учет клиентов и выявляет их потребности в конкретных услугах и видах помощи. Эти сведения обобщаются, что позволяет планировать мероприятия, направленные на решение самых типичных и актуальных проблем клиентов. Определяя приоритеты, необходимо оценить не только остроту проблемы, которая требует немедленного разрешения, но выявить причины ее появления, а также возможные последствия не только для клиента, но и для всего населения.

Участие в разработке социальной политики требует от специалиста не только профессиональной подготовки в области социальной работы, но и

глубокого знания политики, экономики, социологии, психологии и др. отраслей знания и социальной практики, а также этических основ этих видов деятельности.

Лекция 8. Деонтология отдельных видов взаимодействия в социальной работе

Вопросы:

1. Понятие термина «деонтология»
2. Деонтология применительно к социальной работе
3. Ответственность и долг социального работника:
 - Перед обществом и государством
 - Перед профессией
 - Перед коллегами
 - Перед клиентом и его близкими
 - Перед собой

Вопрос 1. Понятие термина «деонтология»

Деонтология – (с греч. - должный), учение о долге. Термин введен в 18в. англ. философом И. Бентамом, первоначально означавшее религиозно-нравственный смысл, имея ввиду долг и обязанности верующего перед Богом, религией. Затем оно обозначало должное поведение, поступки и действия личности или специалиста.

Практически каждая современная профессия формирует собственные представления о должном, выступающие как определенные требования к поведению специалиста, как его профессиональный долг и обязанности.

Профессиональный долг включает:

- функциональные обязанности специалиста
- ответственность специалиста перед коллегами, обществом, профессией и клиентом

ДОЛГ – одна из важнейших категорий, обозначающая превращение нравственного императива в личную заинтересованность конкретного человека, продиктованную социальным статусом, совестью и т.д.

Чувство долга побуждает специалиста соизмерять свои поступки, действия и отношения в конкретных ситуациях с требованиями и нормами профессиональной морали и этики.

Отличия:

- профессиональная этика раскрывает сущность профессионального долга
- деонтология выявляет специфику реализации профессионального долга в конкретных видах взаимодействия.

Профессиональный долг в отличие от профессиональных обязанностей воспринимается не как нечто навязанное извне, а как внутренняя нравственная потребность, глубокая убежденность в необходимости определенных действий.

Долг тесно связан с ответственностью

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ – выражает соответствие моральной деятельности личности ее долгу с т.зр ее возможностей.

Вопрос 2. Деонтология применительно к социальной работе

Деятельность социального работника сопряжена с высокой степенью самостоятельности и моральной ответственности, представляющее собой сознательное отношение к профессиональному долгу.

Ответственность связана с творчеством.

ДЕОНТОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ - это комплекс норм, предписаний и постановлений о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника перед обществом и государством, своей профессией, коллегами, клиентом.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ДОЛГ – категория, выражающая нравственные обязательства специалиста и является отражением внутренней моральной необходимости следования своим обязанностям, определенным линиям поведения.

Руководствуясь в своем поведении и деятельности профессиональным и моральным долгом, специалист поступает:

- свободно, т.е. у специалиста есть право выбора форм оказания помощи, исходя из личных убеждений

- сознательно, т.е. выбор делается не спонтанно, а руководствуясь наибольшей выгодой для клиента

- добровольно, согласно собственным убеждениям и представлениям, а не исходя из оказываемого давления или принуждения.

Деятельность социального работника постоянно оценивается окружающими и выражается через отношение к специалисту. Соответственно, социальный работник хочет, чтобы его деятельность оценивалась высоко, т.е. испытывает потребность в признании и уважении, которые стимулируют деятельность.

Авторитет – это признание коллегами, обществом, клиентом его высокие качественные ценности как специалиста и личности, социальное одобрение его деятельности, высокая объективная самооценка. Он формируется годами, а может потеряться за один миг.

Деонтология социальной работы строится на следующих **принципах**:

- личной ответственности за порученное дело, как в правовом, так и в моральном отношении

- компетентность специалиста

- рациональный подход к решению поставленных задач

- соответствие полномочий и ответственности

- правовая регламентация деятельности
- подотчетность
- инициатива и творческий подход
- организованность и дисциплина
- контроль и проверка исполнения
- критический подход к оценке деятельности и др.

Вопрос 3. Ответственность и долг социального работника

а) перед обществом и государством

От социального работника требуется в первую очередь использование своих профессиональных знаний и умений, личностных качеств в интересах общества и государства, т.е. следование принятой государством социальной политике. Накладывая на социального работника заботу о социально уязвимых гражданах, государство тем самым накладывает на специалиста и двойную ответственность – за свое поведение и за поведение клиента.

Одной из главных целей социальной работы является улучшение или восстановление условий жизнедеятельности клиента. Такой же результат ставит перед собой государство, одним из путей достижения которого является система социальной защиты населения.

Улучшая положение одной из самых многочисленных категорий населения страны – незащищенной и малоимущей – социальный работник, тем самым, улучшает социальную и морально-нравственную ситуацию в обществе.

б) перед профессией

Важнейший принцип деонтологии социального работника и его долг перед профессией – относиться к своему труду как главному делу своей жизни, как к средству реализации своих способностей, потребностей и идеалов. Также от социального работника требуется повышение престижа профессии за счет положительного отношения к ней со стороны клиента и государства, общественных организаций и отдельных граждан. Престиж профессии – это престиж отдельных ее представителей, оценка обществом их деятельности и морального облика, социальной значимости. Борьба социального работника за повышение престижа и статуса профессии в обществе является его профессиональным долгом. В связи с этим социальный работник обязан поддерживать моральную чистоту профессии, заботиться о собственном моральном облике, не допускать подмены профессиональных интересов интересами личными, отступать от принципов и норм морали социальной работы.

в) перед коллегами

социальная работа является делом не только одного специалиста, но и всего коллектива учреждения социальной защиты. Он состоит из людей разного пола, уровня образования, возраста, опыта работы, однако всех их объединяет нечто общее – это единая цель, профессионально-этический кодекс как регулятор поведения специалистов.

Профессиональным долгом социального работника по отношению к коллегам является подчинение своих действий и поведения единым для всего коллектива целям, помощь коллегам в их достижении, забота о сохранении авторитета коллектива.

Каждый социальный работник несет ответственность за эффективность деятельности всего коллектива.

Основными моральными нормами специалиста в отношении с коллегами являются: честность, открытость, доброжелательность, взаимопомощь, обмен опытом, высокая требовательность к коллегам и особенно к самому себе.

г) перед клиентами и его близкими

формирование благоприятных отношений с клиентом напрямую зависит от социального работника, однако не обуславливает их. Субъективные характеристики самого клиента также влияют на эффективность этих отношений. Профессиональный долг специалиста перед клиентом заключается в содействии наиболее полной самореализации личности клиента, за что несет моральную ответственность. Основные требования к специалисту в отношении с клиентами являются:

- уважение личности клиента
- поддержание и развитие наиболее значимых положительных качеств клиента
- разумная требовательность к нему
- установление в первую очередь человеческих отношений с клиентом, а уже потом деловых и т.п.
- изучение внутреннего духовного мира клиента.

Контакт социального работника с окружением клиента должен носить систематический характер на протяжении всей работы с клиентом, а не быть эпизодическим (по мере необходимости). Внимание социального работника к социальному окружению клиента, уважение его интересов, учет мнения и привлечение его к сотрудничеству на благо клиента – профессиональный долг социального работника.

д) перед самим собой

свои обязанности социальный работник должен выполнять не по необходимости и принуждения, а исходя из внутренних потребностей. По мере развития личности специалиста, у него вырабатывается специфическая потребность в получении высокой оценке своей деятельности, завоевание авторитета.

Творческое выполнение социальным работником его профессиональных обязанностей, постоянное профессиональное и духовное совершенствование, поддержание своих профессиональных чести и достоинства, завоевание высокого авторитета в общественном мнении – долг специалиста перед самим собой.

Лекция 9. Этикет социального работника

Вопросы:

1. Понятие «Этикет». История происхождения.
2. Принципы этикета социального работника.
3. Ситуации в деятельности социального работника.

Вопрос 1. Понятие «Этикет». История происхождения

Этикет (от фр. *etiquette* — ярлык, этикетка) — совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обхождения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежда)¹. Термин «этикет» в современном понимании этого слова впервые был использован на одном из приемов короля-«солнце» Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки (этикетки) с перечнем правил поведения при дворе.

В период античности наблюдаются первые попытки обучения людей красивому поведению. В этот период правила повседневного поведения, а также поведения в конкретных ситуациях ориентировали человека на проявление его лучших качеств, давали общие направления его деятельности, оставляя при этом свободу выбора. Этикет в античную эпоху был ориентирован на практичность и целесообразность поведения, поскольку форма поведения вторична относительно его содержания.

Правила поведения касались и культуры речи — этикет предписывал воспитанному человеку не делать во время разговора резких движений и говорить спокойно, избегая повышенного тона.

В Новое время идеалом поведения становится невозмутимость, бесстрастность, умение держать себя в руках, владеть своими чувствами, словами и жестами. Базовым в этикете становится чувство собственного достоинства, самооценности личности. Внешне же этикет принимает более естественные и непринужденные формы поведения, уже различаются собственно «манеры» (фр. *maniere* — способ держать себя, внешняя форма поведения и обращения с другими людьми) и «манерность» (утрированность, неестественность, видимая притворность и искусственность поведения, речи, жестов). В этот период большое значение для развития этикета приобретает уважение к людям и на его основе — вежливость представителей всех сословий.

На Руси правила хорошего тона или этикет не разрабатывались и не существовали сами по себе, в отрыве от нравственных принципов. В России роль руководства по правилам хорошего тона с середины XVI века играл «Домострой», авторство которого приписывается монаху Сильвестру. Воспитание на Руси было направлено прежде всего на совершенствование качеств личности; правила поведения, т. е. этикет, являлись отражением содержания личности, ее духовности. «Домострой» охватывает практически все стороны жизни и содержит правила воспитания детей, приема гостей или

поведения во время пребывания в гостях, правила поведения на различных церемониях — свадьбах, похоронах и т. д. Касается он и форм профессионального поведения — например, поведения слуг, торговцев и т. п. в определенных ситуациях. Особое внимание в «Домострое» уделяется аккуратности, опрятности в одежде, чистоте и уюту в помещении. Как свод правил поведения, «Домострой» предписывает вежливость, кротость, послушание, уважение к старшим и умеренность во всем.

С началом правления Петра I его указами вводились правила поведения. Правила касались одежды, поведения в общественных местах и в быту, общения. В книге «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению. Собранное от разных авторов», приведены правила, которых должны придерживаться молодые люди в общении со старшими, друг с другом, в обществе.

Культура поведения выступает как качество социально необходимое и ценное в силу ее нравственной основы. В деятельности современного специалиста этикет играет все более важную роль, способствуя развитию конструктивных, доброжелательных отношений с партнерами. Особенно важно понимание сущности этикета и культуры поведения для такого должностного лица, каким является социальный работник. В общении и взаимоотношениях с клиентами и их близкими, с коллегами, представителями различных организаций он является официальным лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение и государство, от имени которых он действует. От того, насколько внешний вид и поведение, речь социального работника соответствуют общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение о социальных службах и социальной работе.

Вопрос 2. Принципы этикета социального работника.

Для того чтобы строить свое поведение в соответствии с правилами этикета, необходимо следовать его принципам, Л. С. Лихачев выделяет **четыре принципа этикета**.

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

Принцип целесообразности действий. Современный этикет отличается от этикета средних веков в первую очередь своей целесообразностью. Основные правила его содержат в той или иной форме требования не доставлять своими действиями хлопот окружающим и самому себе. При этом этикет не догматичен, поскольку жизнь сложнее любого свода правил или кодекса, и описать правилами все возможные ситуации нельзя. Поэтому

современный этикет требует не заучивания правил, а творческого использования их применительно к конкретным ситуациям.

Принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения). Этикет нашего времени требует, чтобы форма, т. е. поведение и внешний вид человека, соответствовала его содержанию, т. е. душевным качествам личности, поэтому поведение и внешний вид специалиста должны быть эстетичными, привлекательными. Нельзя появляться в учреждении и тем более перед клиентом небрежно и неопрятно одетым, в грязной нечищенной обуви, с непричесанной головой, поскольку это неэстетично. Одежда может быть недорогой — это объяснимо и будет нормально воспринято клиентом, но если она грязная, мятая — это вызовет отрицательное отношение к социальному работнику. В разговоре с клиентом следует умеренно пользоваться такими средствами невербального общения, как мимика и пантомимика — избыточность жестов может быть истолкована как неискренность, наигранность; полное их отсутствие — как скованность или равнодушие; в то время как благородная сдержанность жестов является признаком уравновешенности и духовной силы. Речь должна быть спокойной, плавной, понятной, без вульгаризмов и неологизмов.

Принцип учета народных обычаев и традиций. каждый народ имеет собственную невербальную знаковую систему, собственные обычаи и традиции, многие из которых свято чтутся нашими современниками. При всей их 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 и обычаи того народа, с представителями которого он работает. Знание народных обычаев и традиций поможет социальному работнику правильно построить разговор с клиентом, получить ответ на интересующие его вопросы и предложить помощь, не выходящую за рамки возможностей системы социальной защиты и отвечающие интересам клиента.

Вопрос 3. Ситуации в деятельности социального работника.

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

Знакомство. Вне зависимости от того, где будет происходить первая встреча, к ней нужно подготовиться. В первую очередь, следует наметить вопросы, которые необходимо задать клиенту, и составить схему беседы — при соблюдении этого условия встреча будет более эффективной, короткой и деловой, все возможные вопросы будут решены без излишних затрат времени и сил. Манера поведения должна быть деловой, спокойной и доброжелательной. Если лимит времени исчерпан, не следует давать понять

клиенту, что социальный работник — человек чрезвычайно занятый. торопливость и откровенная невнимательность социального работника в конце затянувшейся встречи для клиента оскорбительны и неприятны.

Внешний вид.

Одежда делового человека.

Костюм – визитная карточка делового человека. Прежде всего, смотрят, как человек одет. Первое впечатление надолго остаётся в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Поэтому пренебрегать своим внешним видом – непростительная ошибка.

Например, аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить своё и чужое время. Расхлябанность – синоним суетливости, забывчивости.

Правила ношения костюма:

Правило 1.

Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимы по своему предназначению.

Правило 2.

Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке. Если же возникла необходимость, сумка должна быть однотонного цвета.

Правило 3.

Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Галстук к костюму необходим. Деловой костюм без галстука не носят. Исключения – пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но такие пиджаки не принадлежат к деловой одежде.

Недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука.

Правило 4.

Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантным, если манжеты сорочки видны из под рукавов пиджака примерно на 1,5 – 2 см.

Лучше всего подобрать сорочку, на которой нет нагрудных карманов.

Правило 5.

Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части.

Правило 6.

Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.

Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространённые цвета – тёмно-синий, тёмно-серый.

Не надевайте пёстрые или тёмные сорочки.

Галстуки не слишком яркие и без броских узоров.

Носки тёмных расцветок.

Правило 7.

Если вы не знаете, какие туфли или сорочку выбрать, то предпочтите белую сорочку и чёрные туфли.

Правило 8.

В завязанном состоянии галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.

Правило 9.

Ширина галстука должна быть соразмерной ширине лацканов пиджака.

Правило 10.

Галстук должен быть светлее костюма и темнее сорочки.

Правило 11.

Не допускайте несовместимости узоров, то есть два элемента костюма подряд не могут иметь узор.

Несколько простых советов:

Светлые костюмы носите днём, вечером же тёмные.

В официальной обстановке пиджак должен быть застёгнут.

Полностью расстегнуть пуговицы пиджака можно во время ужина или сидя в креслах театра. Поднимаясь, необходимо застегнуть на верхнюю пуговицу.

Держите выходной костюм в полном порядке всегда.

Это же относится к обуви, носкам, запонкам.

Костюм должен быть удобным.

Не всегда следуйте за модой. Лучше выглядеть не модно, но хорошо, чем модно и плохо.

Имейте при себе два носовых платка. Первый "рабочий" – находится в кармане брюк. Второй – всегда абсолютно чистый – во внутреннем кармане пиджака.

Галстук – бабочка, предназначенный для официальных торжеств или крупных праздников, надевают только к тёмным костюмам.

Галстук к вечернему костюму лучше всего подбирать из натурального или искусственного шёлка.

Если галстук сшит из качественного материала, то узел развязывают, когда снимают его.

Если галстук из недорогого материала, то узел можно не развязывать, а снимать галстук через голову.

Одежда социального работника имеет большое значение при знакомстве с клиентом. Социальный работник чаще всего имеет дело с клиентами малообеспеченными, поэтому показной «шик» в одежде и облике неприемлем — это будет оскорблять клиентов, вызовет их негативное отношение к социальному работнику и системе социальной защиты вообще. Но не лучшее впечатление произведет и одежда неопрятная, небрежная.

Жесты и движения

Манера держаться – это такой же способ проявлять уважение к окружающим людям, как опрятная одежда, вежливое обращение в разговоре, тактичность.

В манере поведения достаточно велика роль привычек. Они могут как подчёркивать достоинства человека, так и сводить к нулю самые лучшие черты.

Иногда человек ведёт себя неестественно и при этом теряет не меньше, чем в предыдущем случае. Быть естественным – одно из главных условий делового человека, так как попытка выглядеть иначе наиболее заметна со стороны.

Жесты и движения являются частью имиджа. Очень часто случается так, что именно жест показывает настроение, лицо человека даже тогда, когда он сам этого не хочет.

Движения не должны быть резкими и быстрыми. Не нужно при разговоре опускать надолго глаза или сидеть в расслабленной позе. Можно расслабиться в часы досуга, но в рабочее время подтянутость – неотъемлемая черта бизнесмена.

Если вы находитесь среди людей, которые старше вас, то в манере держаться стоит быть более собранным, более тактичным, чем среди людей вашего возраста.

Походка не должна быть вялой. Но и не стоит размахивать руками и делать широкие шаги. Наилучший вариант – размеренные движения, прямая осанка.

Сидя на стуле, не нужно раскачиваться, садиться на край, не рекомендуется облокачиваться на стол. Присаживаться и подниматься нужно не производя шума. Стул не двигают по полу, а переставляют, взявшись за спинку.

Привычки машинально раскачивать ногой, ёрзать на стуле, периодически постукивать по нему каблуком относятся к разряду "неудобных". Это может быть воспринято как нежелание продолжать разговор и др.

Беседуя, сидеть лучше всего прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад. Наиболее приемлемая для деловой женщины посадка: колени вместе, ступни одна возле другой, голень повернута немного наискосок.

Подпирать голову рукой при разговоре некрасиво. Это может означать скуку или усталость.

Скрещивание рук на груди в принципе допустимо, но этот жест воспринимается собеседником как недовольство или желание прекратить разговор.

Поднятые плечи или втянутая голова означают напряжённость, производят впечатление замкнутости.

Для расположения собеседника нужно склонить набок голову. Наклон головы создаёт впечатление, что человек внимательно слушает.

Не стоит делать то, что может быть рассуждено как затягивание времени в разговоре (закуривание сигареты, протирание стекол очков). Это выглядит попыткой уйти от ответа.

Если женщина садится в машину, она должна сначала сесть на сиденье, а затем втянуть ноги.

Выходя из машины, женщина сначала вытягивает ноги, а затем уж вылезает.

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

Получив всю нужную информацию, во время выяснения проблемы, важно в присутствии клиента внимательно просмотреть ее, чтобы удостовериться, что ни один существенный вопрос не упущен, и затем вкратце повторить клиенту основные, ключевые моменты беседы, чтобы он мог убедиться, что его поняли правильно.

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

Для записи информации, деловых заметок следует подготовить не листы писчей бумаги, а блокнот или тетрадь — клиент также, как и социальный работник, знает, что отдельные листы быстро теряются и информация, которую они содержат, может быть утрачена. Ручка должна быть также приготовлена заранее. Стол социального работника должен быть максимально свободным.

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

Существуют правила этикета, которые должен соблюдать каждый человек, чтобы достичь уважения и успеха:

— Не следует вступать в контакт, когда собеседник занят теми или иными делами.

— Начинать разговор надо со слов «Вам не кажется...» или «Вы не могли бы...», а не со слов «я», «мне».

— Слишком быстрая многословная речь создает впечатление о человеке как о недостаточно надежном, основательном.

— Слишком медленная речь вызывает раздражение, заставляет подумать о замедленности реакций этого человека, не оперативности в деловых отношениях. Вовлечь собеседника в активное обсуждение вопроса, когда у него нет особого желания — это создать непринужденную атмосферу общения. Конечно, это своего рода искусство. Можно уместно использовать шутку, (но надо помнить, что одно шутливое замечание может полностью

разрушить даже тщательно построенную аргументацию), или сослаться на авторитет (достаточно упоминания одного известного имени).

— Повысить эмоциональный тонус собеседника — это присвоить собеседнику желательное качество: «Зная Вашу старательность...», «Вы такой настойчивый...», «Ваш опыт крайне интересен для нас в решении этой проблемы». Можно использовать «обратные связи»: «Я правильно понял, что...», «Вы, значит, думаете, что...» Такие фразы дают возможность собеседнику еще яснее и более четко сформулировать свои мысли.

— При выборе слов надо стараться употреблять простые, общеизвестные и всем понятные слова. Но одновременно эти слова должны наиболее точно выражать вашу мысль. Нередко умную, хорошую речь портят слова-паразиты, а также, хотя и любимые вами, но от неоднократного повторения в одном разговоре теряющие свою привлекательность пословицы, поговорки, тем более если они употребляются не к месту.

— Во время обращения к собеседнику старайтесь правильно запомнить его имя и отчество. Запомнив имя и непринужденно употребляя его, вы делаете человеку тонкий комплимент. Но стоит забыть его имя или неправильно написать его, и вы поставите себя в весьма невыгодное положение.

— Будьте внимательны и предупредительны к собеседнику, цените его аргументы, даже если они слабы. Ничто так отрицательно не влияет на атмосферу деловой беседы, как презрительный жест, означающий, что одна сторона отбрасывает аргументы другой без малейших усилий вникнуть в их содержание. Немцы надувают щеки — пуфф, англичане отводят назад голову и чуть округляют глаза, французы постукивают пальцами по столу, русские держат руки в карманах.

— Будьте вежливы, дружески настроены, дипломатичны и тактичны. Конечно, вежливость не должна перерасти в дешевую лесть. Мера необходима во всем. Не забывайте также о том, что женщину никогда нельзя обезоружить комплиментом, а мужчину всегда можно.

— Кто ясно мыслит, тот ясно излагает. Чем доходчивее, понятнее собеседнику ваша речь, тем больше вероятность того, что вы найдете общий язык. Облегчает процесс общения умение слушать и умение говорить.

Очень важно уметь слушать и уметь говорить со своим собеседником.

Существуют правила для слушающих:

а) если кто-либо обратился к вам с речью, необходимо прерваться и выслушать, о чем он говорит. Этикет гласит: отдай предпочтение слушанию перед всеми видами деятельности;

б) имейте такт, терпение выслушать все внимательно до конца. В крайнем случае тактично перенесите время беседы или попросите его обратиться к другому сотруднику;

в) никогда не перебивайте собеседника, даже если у вас возникло гениальное решение вопроса или замечательная мысль, не перебивайте и не отвлекайтесь, если монолог затянулся;

г) если говорящий выражает свою мысль недостаточно ясно, можно сказать: «Что вы имеете в виду?» «К сожалению, я вас не понял». «Не могли бы вы повторить»;

д) заинтересованность подчеркивается взглядом, мимикой, жестами;

е) во время слушания необходимо определиться (согласен или нет) и быть готовым дать ответ.

Ошибки слушающих: они используют промежутки речи для побочных мыслей и теряют нить изложения; они все силы направляют на запоминание первых пунктов, оставляя без внимания последующую информацию (если пунктов много, их записывают в блокнот); они «выключаются», когда собеседник говорит «заумно».

Правила для говорящего:

а) избегать прямых негативных оценок личности собеседника;

б) снимать категоричность в речи;

в) не ставить в центр собственное «я», не навязывать собственных мнений и оценок;

г) уметь встать на точку зрения партнера;

д) смотреть на слушающего, повышая его степень заинтересованности;

е) начинать разговор с легкой темы, устанавливая желательный контакт, продумать переход к основному вопросу;

ж) следить за логикой. Недаром в народе говорят: «Начал за здравие, а кончил за упокой»;

з) использовать паузы, т.к. концентрация внимания: от 45 секунд до 1,5 минуты;

и) исходить из того, что собеседник — не противник в споре, не оппонент, а партнер.

Если первая встреча происходит по месту жительства клиента, то, социальный работник должен уточнить время встречи — оно должно быть удобным для клиента. Если встреча происходит в холодное время года, социальному работнику, войдя в квартиру, следует снять верхнюю одежду: если он будет находиться в помещении в пальто, клиент сделает вывод, что встреча происходит между делом, «на бегу». Работнику социальной службы не следует также открыто изучать обстановку, если этого не требуют интересы дела и не предложено клиентом. Не рекомендуется принимать предложения клиента пообедать или выпить чай.

Консультирование. Социальному работнику, проводящему консультацию, следует в первую очередь помнить, что клиент пришел за советом, а не за тем, чтобы выслушивать нотации, поучения или получить оценку своих качеств. Тон беседы поэтому ни в коем случае не должен быть назидательным и нравоучительным, а тем более обличительным — он должен быть дружеским, даже если клиента есть за что осуждать. Необходимо выяснить также, чего именно от консультации ждет клиент.

После того, как социальный работник собрал достаточную информацию и принял решение, он может рекомендовать своему клиенту различные возможные варианты решения проблемы. Разбирая каждый из выбранных вариантов, следует рассматривать все его возможные аспекты — правовые, психологические, бытовые, медицинские и т. п., не забывая о негативных последствиях, которые могут иметь место в случае выбора любого варианта. При этом не следует настаивать на выборе одного из них — это право принадлежит клиенту.

Если клиенту необходимо несколько консультаций, следует сразу обговорить, когда и по какому поводу будет проведена следующая, причем здесь социальный работник может проявить настойчивость. Если клиент неожиданно перестал посещать консультации, социальному работнику следует связаться с ним и выяснить, почему это произошло.

Постоянное общение. Такого рода общение с клиентом имеет место во время его пребывания в стационарном учреждении, во время надомного обслуживания и т. п. Нахождение клиента в стационарном учреждении социального обслуживания накладывает на социального работника определенные обязательства. Несмотря на то, что знакомство может быть достаточно длительным, общение с клиентом не должно стать фамильярным. Вульгаризмы в общении с клиентом недопустимы. Приветствуя клиента как старого знакомого, рекомендуется узнать, произошли ли какие-то изменения в жизни клиента — в состоянии его здоровья, в отношениях с семьей и на работе, — т. е. о том, что волнует клиента и что, собственно, является предметом совместной деятельности. Даже если социальный работник полностью осведомлен об обстоятельствах клиента, следует дать ему высказаться.

Одинокому клиенту социальный работник чаще всего заменяет семью, в этом случае, осознавая всю важность своей миссии, социальный работник должен максимально способствовать восполнению дефицита родственных связей клиента; в его отношениях с клиентом должны присутствовать не только и не столько профессиональный интерес, сколько душевное тепло и чисто человеческие чувства. Вместе с тем следует помнить, что, как бы искренне не стремился социальный работник сыграть роль члена семьи для своего клиента, **роль супруга (супруги) является этически невозможной и неприемлемой.**

Работа с клиентом в медицинском учреждении. В такой ситуации социальный работник выполняет роли психотерапевта и активного помощника медицинского персонала. Для успешного выполнения этой миссии социальный работник при первом же посещении медицинского учреждения должен представиться лечащему врачу и получить всю необходимую информацию о состоянии больного, диагнозе, прогнозах лечения, рекомендациях.

В отношениях с больным клиентом следует проявлять внимание, чуткость, заботу и оптимизм — надежду на выздоровление, хотя бы частичное. Необходимо иметь в виду при этом, что неуместно

легкомысленное, чрезмерно оптимистичное отношение к течению действительно тяжелого заболевания и его исходу не обманут клиента. Социальный работник должен сообщить клиенту, что знает о тяжести болезни, но надеется на то, что клиент сможет мобилизовать максимум сил для борьбы с ней, а для этого в первую очередь необходимо сохранять присутствие духа и тщательно соблюдать предписания лечащего врача. В этом случае следует подчеркивать необходимость активной позиции клиента.

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

Общение с социальным окружением клиента. Инициатива в установлении социальным работником контактов должна исходить от последнего. Принуждение к сотрудничеству неуместно — только разъяснение и убеждение может заинтересовать близких клиента в совместных с социальным работником действиях. Для первой встречи уместно пригласить близких клиента в учреждение социальной защиты; причем в этом случае рекомендации по поведению и действиям социального работника не будут отличаться от тех, которые были даны ранее по случаю общения с клиентом, однако тон беседы теперь уместнее не сочувственный, а деловой. При каждой встрече целесообразно обмениваться информацией о результатах деятельности и координировать планы на будущее. По итогам работы каждому из участников совместной деятельности следует высказать слова благодарности.

Работа с представителями учреждений и организаций. При необходимости непосредственной встречи с представителями сторонних организаций место и время встречи должны оговариваться заранее. Заранее должен оговариваться и перечень вопросов для совместного обсуждения и решения, а также круг лиц, чье присутствие желательно и необходимо. Назначать встречу даже для решения короткого вопроса на улице не рекомендуется. На встречу следует являться без опозданий. К деловой части беседы желательно переходить сразу же после короткого приветствия. В ходе совещания следует внимательно выслушать мнение каждого из участников встречи и в случае несогласия с ним аргументированно возразить. Даже уверенность в собственной правоте и заблуждениях партнеров не дает социальному работнику права повышать голос, перебивать собеседников или игнорировать чужое мнение.

Итоговый документ должен отражать коллективно выработанное мнение и быть доступным для ознакомления всем заинтересованным лицам. В случае, если итоговый документ представлен в виде плана совместных действий, следует заранее оговорить формы, порядок контроля отдельных пунктов плана и участие в контрольных мероприятиях представителей заинтересованных организаций. При выделении ответственных за

выполнение конкретных мероприятий плана следует учитывать возможности каждого из партнеров и по итогам контроля с каждого спрашивать только в пределах его ответственности.

Контакты со спонсорами. Поскольку социальные работники заинтересованы в контактах больше, чем спонсоры, следует при назначении времени и места встречи учитывать интересы и возможности в первую очередь потенциальных спонсоров. Поскольку при контактах со спонсорами прежде всего преследуются цели решения материальных проблем клиентов, материально-технического обеспечения социальных служб, следует четко объяснить, какого рода требуется помощь и в каком объеме. Готовясь к встрече, необходимо подготовить предварительный расчет (смету) затрат на приобретение необходимых товаров или услуг и пояснительную записку, из которой спонсор мог бы почерпнуть необходимую информацию о предполагаемом использовании предоставленных им средств, товаров или услуг.

Проводя работу со спонсорами, от социального работника требуется проявление особого достоинства и такта, находчивости (поскольку он, хотя и от имени клиентов в большинстве случаев, выступает в роли просителя), а также знания проблем клиентов и их нужд, умения убеждать собеседника. Особо сердечно следует благодарить спонсоров за оказанную помощь не только от своего имени, но и от имени клиентов.

Телефонный разговор. к деловому телефонному разговору надо тоже тщательно готовиться. Плохая подготовка, неумение выделить в нем главное, лаконично, емко и грамотно излагать свои мысли приводят к значительным потерям рабочего времени (до 20—30%).

Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки речи; быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Особенно следите за произношением чисел, имен собственных, согласных букв. Если в разговоре встречаются названия городов, поселков, имена собственные, фамилии и т.п., которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Этикет делового телефонного разговора имеет в своем запасе целый ряд реплик для корректировки общения. Например:

Как Вы меня слышите ?

Не могли бы Вы повторить... ?

Извините, очень плохо слышно.

Простите, я не расслышал, что Вы сказали, и т.п.

До того как вы решили набрать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения. Составьте план беседы, запишите вопросы, которые хотите решить, или сведения (данные), которые хотите получить, продумайте порядок постановки вопросов. Четко сформулируйте их, чтобы ваш собеседник не мог многозначно толковать их. Первой же фразой старайтесь заинтересовать собеседника. Держите в памяти даты и номера документов, официальных материалов, имеющих отношение к разговору, постарайтесь спрогнозировать контраргументы

собеседника и свои ответы ему. Если обговариваете несколько вопросов, то последовательно заканчивайте обсуждение одного вопроса и переходите к следующему. С помощью стандартных фраз старайтесь отделять один вопрос от другого. Например:

Итак, по этому вопросу мы договорились ?!

Могу я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?

Как я Вас понял (в этом вопросе), мы можем рассчитывать на Вашу поддержку?

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

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

Первым должен положить телефонную трубку клиент.

ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК

Темы семинарских занятий

Тема 5. Профессионально-этический кодекс социального работника.

Вопросы для обсуждения:

1. Профессионально-этический кодекс: понятие, сущность, цели и задачи.
2. Сущность и содержание профессионально-этических кодексов социальной работы за рубежом.
3. Структура профессионально-этических кодексов.
4. Требования предъявляемые к профессионально-этическому кодексу социального работника.
5. Функции кодекса социального работника.
6. Этические обязательства социального работника по отношению к:
 - клиентам;
 - коллегам;
 - руководителям организации;
 - своей профессии;
 - обществу.

Литература:

1. Г.П.Медведева. Этика социальной работы. – М., 1999.
2. Г.П.Медведева Профессионально-этические основы социальной работы. – М., 2007.
3. А.С.Никончук К вопросу этики социальной работы // Ж-л Сацыяльна педагогічная работа // №3. -1997. С 16-27.

Тема 6. Этические аспекты работы социальных служб.

Вопросы для обсуждения:

1. Этика общения и взаимодействия с учреждениями и организациями.
2. Этические принципы исследований в социальной работе.
3. Оказание социально-бытовых, психологических, социально-педагогических услуг населению.
4. Этические аспекты оказания различных видов услуг.

Литература:

1. Г.П.Медведева. Этика социальной работы. – М., 1999.
2. Г.П.Медведева Профессионально-этические аспекты социальной работы. М., 2007.
3. Теория социальной работы. / Под редакцией Н.В.Фирсова. – М., 2000.

Тема 7. Деонтология отдельных видов взаимодействия в социальной работе.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «деонтология», «деонтология в социальной работе».
2. Место и роль деонтологии в этической системе и системе ценностей социальной работы.
3. Деонтологические принципы социальной работы.
4. Смысл и содержание профессионального долга социального работника.
5. Ответственность и долг социального работника перед обществом и государством, профессией и коллегами, клиентом и самим собой.

Литература:

1. Г.П.Медведева. Этика социальной работы. – М., 1999.
2. Г.П.Медведева. Профессионально-этические основы социальной работы. – М., 2007.
3. И.А.Махтанов. Врачебная деонтология. – Мн., 1998.
4. Методика работы социального педагога: Практикум /Авт.-сост. С.Д.Матюшкова. – Витебск, 2005.

Тема 8. Этикет социального работника.

Вопросы для обсуждения:

1. Этикет: сущность и содержание.
2. Исторические аспекты становления этикета как вида регуляции поведения человека.
3. Принципы этикета в социальной работе.

4. Требования этикета к внешнему виду, поведению и общению социального педагога.
5. Особенности этикета в различных ситуациях.

Литература:

1. Г.П.Медведева. Этика социального работника. – М., 1999.
2. Г.П.Медведева Профессионально-этические основы социальной работы. – М., 2007.
3. В.Н.Наумчик, Е.А.Савченко . Этика педагога. – М., 1989
4. А.А.Козлов Практикум социального работника. – Ростов-на-Дону, 2001.

Контрольные вопросы

1. Подходы к созданию этического кодекса социального работника.
2. Понятие кодекс. Типы кодексов. Причины появления кодексов.
3. Понятие этика, профессиональная этика, моральная норма, этические отношения, этическое сознание и их характеристика.
4. Предпосылки возникновения профессионального этического кодекса социального работника.
5. Предпосылки создания документа «Этика социальной работы: принципы и стандарты».
6. Причины этической регламентации деятельности социальных служб, социальных работников в Республике Беларусь.
7. Профессиональный долг и его характеристика.
8. Различные подходы в решении этических проблем.
9. Становление моральных норм.
10. Структурные элементы этической деятельности (цели, мотивация, легитимизация, средства, действия, конечный результат) и их характеристика.
11. Точки зрения на происхождение морали.
12. Требования к этическому кодексу.
13. Уровни этики социальной работы и их характеристика.
14. Участие социальных работников в разработке социальной политики. Участие в политической деятельности.
15. Функции и цели моральных норм.
16. Функции этического кодекса.
17. Характеристика условий этической оценки социального работника.
18. Христианские заповеди, их значение для становления этики социальной работы.
19. Цели исследований в социальной работе. Этические аспекты исследований в социальной норме.
20. Этические действия и их характеристика.
21. Этические нормы социального работника по отношению к своим коллегам.
22. Этические обязательства социального работника перед обществом.

23. Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам.
24. Этические обязательства социального работника по отношению к руководителям или руководящей организации.
25. Этические отношения и их характеристика.
26. Этические принципы в социальной работе.
27. Этические проблемы социальных служб.
28. Этический кодекс: его цели и задачи.
29. Этическое воспитание социального работника.
30. Этическое сознание и его характеристика.

Тестовые задания

1. Кодекс – это:
 1. свод нравственных норм и правил, принятых обществом и приведенных в исполнение;
 2. этические обязательства социального работника перед своей профессией;
 3. комплекс норм, предписаний, постановлений и профессиональных обязанностей.

2. Основными функциям профессионально-этического кодекса социального работника являются:
 1. создание единой морально-нравственной основы профессиональной деятельности;
 2. предохранение социального работника от действий, наносящих вред клиенту;
 3. приобщение специалиста к системе общественных ценностей и морали.

3. К требованиям профессионально-этического кодекса относятся:
 1. должен быть доступен, понятен, защищать права специалиста;
 2. должен базироваться на принципах, отражающих сущность профессиональной деятельности специалиста;
 3. должен являться устойчивой, замкнутой системой, не обязан отражать перемены в обществе.

4. Основой этического кодекса социального работника является:
 1. моральная норма;
 2. функции;
 3. этические знания.

5. Конкретные требования, предъявляемые к поведению и деятельности специалиста в процессе его труда - это:
 1. моральные нормы;
 2. моральные правила;

3. моральные принципы.

6. Общее содержательное требование к поведению и деятельности социального работника, справедливое во всех ситуациях и обстоятельствах - это:

1. моральные качества;
2. моральная норма;
3. моральные требования.

7. Профессионально-этический кодекс – это:

1. свод этических норм, предписываемых к исполнению;
2. свод профессионально-этических норм, предписываемых к исполнению и принятых в установленном порядке их профессиональным объединением;
3. нормы профессиональной морали, требующие от специалиста социально-необходимого и профессионально-обусловленного поведения.

8. Функциями профессионально-этического кодекса социального работника не являются:

1. обеспечение гарантий осуществления прав клиента;
2. содействие совершенствованию личностно-нравственных качеств специалиста;
3. обеспечение нормативного поведения, отношений и действий социальных работников.

9. Основной целью профессионально-этического кодекса в социальной работе является:

1. формирование профессионально-значимых качеств личности, соответствующих морально-нравственным ценностям общества;
2. содействие повышению морального авторитета профессиональной социальной работы в обществе;
3. содействие воплощению идеалов гуманизма, нравственности и социальной справедливости в профессиональной деятельности и обществе в целом.

10. Профессионально-этический кодекс должен соответствовать следующим требованиям:

1. развивать и дополнять системы общечеловеческих и национальных ценностей, не противореча им;
2. обеспечивать возможность профессионально-личностного роста специалиста;
3. изучать основные тенденции развития социальной работы зарубежных стран, используя их опыт в практической деятельности отечественной социальной работы.

11. Профессионально-этический кодекс должен соответствовать следующим требованиям:

1. обеспечивать возможность профессионально-личностного роста специалиста;
2. базироваться на определенных принципах, отражающих сущность профессиональной деятельности специалиста;
3. обеспечивать благоприятные условия для повышения уровня профессионального мастерства специалиста.

12. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Поведение и облик социального работника» не включены следующие компоненты:

1. целеустремленность;
2. честность;
3. исследовательская работа и учеба.

13. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Поведение и облик социального работника» одним из компонентов является:

1. содействие общественному прогрессу, через содействие клиенту в его самореализации, повышению его личностного потенциала;
2. отсутствие предрассудков и предубеждений в отношении клиента;
3. компетентность и профессиональное совершенство.

14. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам», специалист не должен:

1. способствовать формированию активной субъективной позиции клиента, не допуская унижения его достоинства;
2. принимать в знак благодарности за оказанную помощь ценных подарков;
3. предупреждать клиента об использовании дополнительных средств в работе с ним.

15. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам», специалист должен:

1. избегать связей и отношений, наносящих вред клиенту;
2. привлечь третье лицо, для установления причинно-следственных связей, повлекших за собой возникновения проблем клиента;
3. продолжать взаимодействие с клиентом, даже если он добровольно отказался от услуг специалиста.

16. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам», специалист не должен:

1. заранее предупреждать клиента об использовании дополнительных технических средств;

2. избегать связей и отношений, наносящих вред клиенту;
3. использовать отношения с клиентом в личных целях.

17. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам», специалист должен:

1. предоставить полученную от клиента конфиденциальную информацию другим специалистам;
2. осведомлять клиента о риске, правах, возможностях, обязанностях, связанных для них с социальной службой;
3. прекратить взаимодействие с клиентом, если он проявляет повышенный интерес к специалисту и предлагает ему вступить в сексуальные отношения.

18. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам», специалист должен:

1. получить согласие клиента на привлечение других специалистов;
2. частично предоставить полученные данные о результатах проводимой работы с клиентом;
3. принять материальное вознаграждение за оказанную им помощь клиенту.

19. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам», специалист по социальной работе не должен:

1. следовать советам и консультациям коллег;
2. избегать связей и отношений, которые могут нанести вред клиенту;
3. вступить в сексуальные отношения с клиентом.

20. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам», специалист:

1. должен привлечь третье лицо для оказания помощи клиенту, используя эффект неожиданности;
2. может поделиться конфиденциальной информацией, узнанной от клиента без его согласия, только в случаях, необходимых по профессиональным обстоятельствам;
3. не должен прекращать взаимодействие с клиентом по его личной просьбе.

21. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам», специалист по социальной работе:

1. должен не допускать унижения достоинства личности клиента формами оказываемой ему благотворительной помощи;
2. должен информировать своих коллег о получаемой информации от клиента для определения дальнейших путей в решении проблем клиента;

3. может обеспечить клиента необходимой информацией о результатах совместной деятельности специалиста и клиента.

22. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические нормы социального работника по отношению к своим коллегам», специалист:

1. при замещении коллеги, может внести изменения в основной ход работы с клиентом, ссылаясь на недостаточный опыт своего коллеги;
2. при возникновении конфликтной ситуации между коллегами, не должен использовать её в своих личных интересах;
3. при несправедливых обвинениях в адрес своих коллег, может встать на их защиту.

23. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические нормы социального работника по отношению к своим коллегам», специалист должен:

1. относиться к коллегам на основе личных интересов и убеждений;
2. не вмешиваться в работу коллеги, даже если тот допускает ошибки в работе с клиентом;
3. создавать и поддерживать ситуации, облегчающие коллегам этические, профессионально компетентные действия.

24. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические нормы социального работника по отношению к своим коллегам», специалист по социальной работе не должен:

1. вмешиваться в работу коллег, даже при возникновении спорных вопросов;
2. использовать конфликт между коллегами и руководством в своих интересах;
3. проявлять уважение к специалистам, не связанным непосредственно со сферой его работы.

25. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по отношению к руководителю или руководящей организации», специалист по социальной работе должен:

1. работать над совершенствованием, корректировкой политики своей организации, повышением эффективности и действенности её служб;
2. использовать ресурсы руководящей организации для организации свободного времени клиента;
3. не разглашать результаты многолетнего опыта, накопленного в ходе его профессиональной деятельности.

26. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника по

отношению к руководителю или руководящей организации», специалист по социальной работе не должен:

1. четко придерживаться своих должностных обязанностей;
2. совершенствовать политику своей организации;
3. превышать свои полномочия.

27. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника перед своей профессией», специалист по социальной работе должен:

1. предотвращать неквалифицированную и запрещенную практику социальной работы;
2. не разглашать населению микрорайона информацию о работе социальных служб;
3. не предпринимать определенных действий, по неэтичному поведению своих коллег, не разобравшись в ситуации.

28. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника перед своей профессией», специалист по социальной работе не должен:

1. нести ответственность за развитие и полное использование профессиональных знаний;
2. вкладывать свое свободное время, профессиональный опыт и знания в деятельность, способствующую уважительному отношению к своей профессии;
3. допускать искажения при рекламе своей компании, уровня своей квалификации.

29. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника перед своей профессией», специалист должен:

1. вносить свой вклад в развитие знаний в области системы служб социальной помощи населению;
2. подвергать критике работу других специалистов, самоутверждаясь на рабочем месте;
3. снять с себя ответственность за развитие и полное использование своих профессиональных знаний.

30. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника перед обществом», специалист должен:

1. создавать условия для поддержки уважения к культуре конкретного народа;
2. наблюдать за изменениями происходящими в обществе, не основываясь на них в своей профессиональной деятельности;

3. поддерживать участие в формировании социальной политики и развивать активную деятельность всех социальных институтов.

31. В документе «Профессионально-этический кодекс социального работника» в разделе «Этические обязательства социального работника перед обществом», специалист:

1. не должен способствовать созданию соответствующих служб по мере возникновения необходимости в обществе;
2. должен настаивать на совершенствовании политики и законодательстве с целью улучшения социальных условий жизни населения;
3. может участвовать в создании условий для развития всех культур.

Этические аспекты работы социальных служб.

32. К наиболее характерным видам деятельности специалиста по социальной работе, требующей этической регламентации относятся:

1. научные исследования;
2. оказание помощи клиентам за определенное вознаграждение;
3. избирательное оказание помощи населению.

33. Термин «деонтология» был введен:

1. в 16 веке;
2. в 17 веке;
3. в 18 веке.

34. Для обозначения учения о должном поведении, поступках, образе действий термин «деонтология» был введен:

1. А. Бине;
2. И.Бентамом;
3. Дж. Рензулли.

35. Комплекс норм, предписаний и постановлений о долге и профессиональных обязанностей, ответственности специалиста перед обществом и государством, перед своей профессией, коллегами, клиентом, это:

1. профессиональная мораль;
2. профессиональный долг;
3. деонтология в социальной работе.

36. «Долг» тесно взаимосвязан:

1. с совестью;
2. с обязанностью;
3. с ответственностью.

37. Руководствуясь в своем поведении профессиональным и моральным долгом, специалист поступает «свободно», то есть:

1. у специалиста есть право выбора методов и форм оказания помощи;
2. выбор делается не спонтанно, а руководствуясь наибольшей выгодой для клиента;
3. согласно собственным убеждениям и представлениям, а не исходя из оказываемого давления или принуждения.

38. Одна из важнейших категорий, обозначающая превращение нравственного императива в личную заинтересованность конкретного человека, продиктованную социальным статусом, это:

1. мораль;
2. долг;
3. призвание.

39. Профессиональный долг, это:

1. нравственная потребность;
2. профессиональная обязанность;
3. основа личности специалиста.

40. Категория, выражающая нравственные обязательства специалиста и являющееся отражением внутренней моральной необходимости следования своим обязанностям, определенным линиям поведения, это:

1. ответственность;
2. профессиональный долг;
3. моральная норма.

41. Одним из основных требований профессионального долга социального работника в отношении клиента является:

1. поддержка и развитие наиболее значимых, положительных качеств клиента;
2. оказание коллегам всесторонней помощи;
3. борьба социального работника за повышение престижа и статуса профессии в обществе.

42. Одним из принципов деонтологии является:

1. принцип конфиденциальности;
2. принцип честности и открытости;
3. принцип правовой регламентации деятельности.

43. Подчинение своих действий и поведения единым для всего коллектива целям, забота о сохранении авторитета коллектива, это

1. ответственность и долг социального работника перед обществом;
2. ответственность и долг социального работника перед коллегами;
3. ответственность и долг социального работника перед самим собой.

44. Признание коллегами, обществом, клиентам, как специалиста и личности за высокую объективную самооценку и социально одобряемую деятельность: это:

1. уважение;
2. авторитет;
3. призвание.

45. Ответственность, это:

1. основа любой профессии;
2. уровень моральности;
3. соответствие моральной деятельности личности ее долгу.

46. Творческое выполнение специалистом его профессиональных обязанностей, постоянное профессиональное и духовное совершенствование, поддержание своих профессиональных чести и достоинства, это:

1. ответственность и долг социального работника перед своей профессией;
2. ответственность и долг социального работника перед клиентом и его близкими;
3. ответственность и долг социального работника перед самим собой.

47. Основными требованиями, специалиста по отношению к клиентам являются:

1. проявление настойчивости в раскрытии проблем клиента, ускоряя развитие событий всеми способами для достижения поставленной цели;
2. поддержание и развитие наиболее значимых положительных качеств клиента, проявление разумной требовательности к нему;
3. выстраивание деловых отношений с клиентом, при необходимости использовать информацию по своему усмотрению.

48. Забота о поддержании достоинства граждан, принимающих участие в исследовании, относится к принципу:

1. честности и открытости;
2. уважение к индивидам и группам, являющимися объектом исследования;
3. добровольности участия клиента в исследовании.

49. Этический принцип в проведении исследования, характеризующийся согласием клиента на участие в исследовании:

1. добровольность участия клиента в исследовании;
2. уважение к индивидам и группам, являющимися объектом исследования;
3. необходимой и достаточной информированности клиента о целях исследования.

50. К падению авторитета института социальной работы не может привести:

1. если социальная работа замкнется на собственных стандартах;

2. если социальная работа полностью откажется от собственных этических стандартов;
3. если социальная работа как профессия будет востребована любым человеком, вне зависимости от своего возраста, статуса, места работы и т.д.

51. Для совершенствования системы оказания социальной защиты населения и наиболее полного удовлетворения рациональных потребностей клиентов и общества, необходимо:

1. развивать личностно-нравственные качества клиентов;
2. активизировать участие специалистов в социальной политике;
3. проводить научные исследования в социальной работе.

52. Неотъемлемой частью становления социального работника как специалиста является:

1. авторитет;
2. этическое воспитание;
3. соблюдение морально-нравственных норм.

53. Одним из наиболее характерных и типичных видов деятельности социального работника, требующим адекватной этической регламентации является:

1. научные исследования;
2. организация досуговой деятельности клиента;
3. психологические консультирования.

54. Одно из направлений этического воспитания специалиста направлено на:

1. изучение представлений о этике, как науке о морали;
2. формирование представлений о моральных нормах, как об одной из форм нравственного требования;
3. развитие навыков этической оценки принимаемых решений.

55. Принимая от клиента заявку на доставку продуктов, необходимо уточнить:

1. состояние здоровья клиента;
2. что именно и какого качества хотел бы получить клиент;
3. какую пенсию или пособие получает клиент.

56. Как должен относиться социальный работник, оказывая услуги, касающиеся личной гигиены клиента:

1. с брезгливостью;
2. с безразличием;
3. с пониманием, что это часть его профессии.

57. Отношение социального работника с близкими клиента должны быть:

1. дружескими, доброжелательными;

2. формально-безразличными;
3. льстиво-навязчивыми.

58. В обязанности социального работника не входит:

1. оказание сексуальных услуг;
2. оказание ритуальных услуг;
3. оформление клиента в пансионат или другое стационарное учреждение.

59. Специалист должен соблюдать этические нормы и правила:

1. не обращать внимание на внешний вид клиента, ненормативную лексику, злоупотребление спиртными напитками;
2. нести ответственность не только за свое поведение и деятельность, но и за поведение, условия жизнедеятельности и здоровье своего клиента;
3. не разглашать клиенту получаемую информацию и последовательность действий специалиста.

60. Участие в разработке социальной политики требует от специалиста:

1. наличие знаний профессионально-этического кодекса;
2. наличие личностно-нравственных качеств;
3. наличие знаний политики, экономики, социологии, психологии и др. отраслей знания и социальной практики.

61. Участие социального работника в формировании социальной политики проявляется:

1. в оказании социально-бытовых услуг клиентам;
2. в учете клиентов и выявлении их потребностей в конкретных услугах и видах помощи;
3. в принятии человека таким, каков он есть.

62. Этическое воспитание специалиста по социальной работе направлено:

1. на развитие этических навыков и нравственности, формирование нравственных убеждений и нравственных потребностей;
2. на становление личности, самореализацию и карьерный рост;
3. на самоактуализацию личности специалиста.

63. Свод нравственных норм и правил, принятых обществом и приведенных в исполнение, это:

1. Декларация;
2. профессионально-этический кодекс;
3. кодекс.

64. Профессионально-этический кодекс принят:

1. Союзом профессиональных социальных работников;
2. Министерством труда и социальной защиты;
3. Международной федерацией социальных работников.

65. Цель профессионально-этического кодекса социального работника:

1. заключается в содействии, воплощению идеалов гуманизма, нравственности, социальной справедливости в профессиональной деятельности и обществе в целом;
2. заключается в определении области этических проблем в практике социальной работы;
3. заключается в содействии, воплощению основополагающих принципов социальной работы, применяемых к различным социальным и культурным условиям.

66. Одной из задач этического кодекса является:

1. содействовать наиболее полному и эффективному решению профессиональных задач;
2. служить эталоном профессионального поведения и деятельности социального работника;
3. не допускать противоречий между корпоративными интересами, целями и задачами профессиональной деятельности интересам общества и каждого его члена.

67. Требования к поведению и деятельности специалиста в процессе труда, это:

1. моральная норма;
2. моральные правила;
3. профессиональная этика.

68. К средствам регулирования поведения и действий специалистов относится:

1. система административного регулирования;
2. уровень профессионализма;
3. самоконтроль и самоанализ.

69. Расписание, должностные инструкции, приказы являются средствами регулирования поведения и действий специалистов и относятся к системе:

1. отчетности и контроля;
2. административного регулирования;
3. правового регулирования.

70. К системе правового регулирования поведения и действий специалистов относятся:

1. штатные расписания;
2. должностные инструкции;
3. Конституция РБ.

71. Личностные качества, необходимые специалисту для профессионального и личностного роста, его самосовершенствования:

1. самообладание, наблюдательность, целеустремленность;
2. организованность, безответственность, объективность;
3. легкомыслие, нетерпимость, альтруизм.

72. Этические обязательства социального работника по отношению к клиенту:

1. специалист не должен принимать ценных подарков за свою работу;
2. специалист должен руководствоваться в своей работе профессионально-этическим кодексом;
3. специалист не должен уважительно относиться к клиенту, нанесшего ему оскорбление.

73. Термин «этикет» впервые был применен при дворе короля:

1. Людовика 12.
2. Людовика 14.
3. Людовика 11.

74. Этот принцип этикета воплощается в таких требованиях к поведению специалиста как, вежливость, тактичность, скромность, деликатность, корректность:

1. принцип гуманизма;
2. принцип эстетической привлекательности поведения;
3. принцип целесообразности.

75. Данный принцип этикета содержится в требованиях не доставлять своими действиями хлопот окружающим и самому себе:

1. принцип учета народных обычаев и традиций;
2. принцип гуманизма;
3. принцип целесообразности действий.

76. Качество специалиста по социальной работе, которое предполагает способность понимать и считаться с переживаниями другого человека, улавливать оттенки его настроения, способность как можно меньше доставлять человеку неудобств:

1. вежливость;
2. тактичность;
3. чуткость.

77. Качество специалиста по социальной работе, которое предполагает умение сопоставлять самооценку с мнением о себе и окружающих, не переоценивать свою значимость, умеренность в требованиях к другим и повышенную требовательность к себе, сдержанность:

1. скромность;

2. чуткость;
3. вежливость.

78. Умение ценить чужое время, не опаздывать и не заставлять вас ждать понапрасну, это:

1. внимательность;
2. корректное поведение;
3. точность.

79. Принцип гуманизма не включает:

- 1.искренность;
2. корректность;
3. тактичность.

80. Поведение и внешний вид специалиста должен соответствовать:

1. требованиям учреждения;
2. требованиям отдельных людей;
3. требованиям клиента.

81. Деонтология социальной работы – это:

1. совокупность внешних форм поведения и общения специалиста;
2. совокупность требований к личностным качествам специалиста;
3. учение о должном поведении специалиста.

82. Этикет в социальной работе – это:

1. совокупность обычаев и традиций социальной работы;
2. форма общественного сознания;
3. требования к внешним формам поведения и общения.

83. Термин деонтология введен в научный обиход:

1. Б.Спинозой;
2. И.Бентамом;
3. Л.Фейербахом.

84. Профессиональная мораль в социальной работе - это:

1. качественная характеристика отношений социального работника и его клиента;
2. форма общественного сознания совокупной профессиональной группы;
3. совокупность личностных черт и качеств специалиста по социальной работе.

85. Профессионально-этический кодекс социального работника – это:

1. ценностный ориентир;
2. критерии моральности;

3. совокупность правил и норм поведения, требований к личности специалиста.

86. Основными компонентами поведения и облика социального работника не являются:

1. компетентность и профессиональное совершенствование;
2. этические действия;
3. исследовательская работа и учеба.

87. Этический принцип, в основе которого лежит взаимное доверие и уважение между клиентом и социальным работником:

1. бескорыстие;
2. честность и открытость;
3. полнота информирования клиента о предпринимаемых действиях.

88. Этический принцип, направленный на неразглашение информации предоставленной клиентом, без его согласия:

1. доброжелательности;
2. уважения прав клиента на принятие самостоятельного решения;
3. конфиденциальности.

89. Совокупность представлений о добре и зле, справедливости как содержании моральных требований к профессиональному поведению и действиям, это:

1. этические принципы;
2. критерии моральности;
3. этические стандарты.

90. Призвание – это:

1. органичное сочетание своеобразных духовно-нравственных качеств личности специалиста и его способности к социальной работе;
2. потребность поступать в соответствии с требованиями этики и морали;
3. мера соответствия нравственных представлений и ценностных предпочтений массовым этическим суждениям.

МАТЕРИАЛ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Тематика рефератов

1. Этические традиции в становлении и развитии общественного призрения и частной благотворительности на Руси.
2. Религиозная и благотворительная деятельность в Беларуси.
3. История этики социальной работы в Европе и Америке.
4. Профессиональная этика социального работника.
5. Профессиональные обязанности в морально-психологической и социальной поддержке клиента.
6. Личностно-нравственные качества и ценности социального работника как профессиональные обязанности.
7. Деонтология отдельных видов социальной работы.
8. Ответственность социального работника с точки зрения долга.
9. Профессиональная компетентность как долг.
10. Пропаганда и разъяснение принципов социальной работы среди населения.
11. Мастерство, такт, моральная интуиция социального работника на территории.
12. Специфика социального труда и этических проблем в образовании.
13. Специфика социального труда и этических проблем в медицине.
14. Специфика социального труда и этических проблем в правоохранительных органах.
15. Этика взаимоотношений с клиентом.
16. Этика взаимоотношений с правительственными и неправительственными организациями.
17. Этика партнерских взаимоотношений специалистов в сфере социального обслуживания населения.
18. Специфика социального труда и этических проблем на производстве.
19. Этика научных исследований в социальной работе.
20. Этические проблемы медицинской помощи населению.
21. Особенности этики социальной работы с обездоленными, нуждающимися, уязвимыми.
22. Этика социальной работы с национальными меньшинствами.
23. Этика социальной работы с пожилыми людьми.
24. Социальная работа и поддержка безработных.
25. Семья как основной объект помощи в социальной работе.
26. Специфика социальной работы при супружеской дисгармонии.
27. Этические проблемы усыновления, лишение родительских прав.
28. Социальный работник как «друг семьи».
29. Социальная помощь в образовании семьи выпускникам детдомов, сиротам.
30. Социальная помощь молодой семье.
31. Нравственные основы семьи и брака.

32. Этические отношения в общине.
33. Региональные особенности этических отношений между людьми.
34. Этикет социального работника.
35. Профессиональное общение социального работника.

**Тематика заданий для контрольных работ
по курсу «Этика социальной работы»
для студентов заочной формы обучения**

1. А) Взгляды современников на возникновение этики.
Б) Проанализировать задачи профессиональной этики.
В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов
2. А) Христианская этика: история и значение для этики социального работника.
Б) Уровни этики социальной работы и их характеристика.
В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов
3. А) Частная благотворительность: взгляд современника на историю возникновения.
Б) Характеристика нравственных качеств социального работника: внимательность и наблюдательность, терпимость, выдержка и самообладание.
В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов
4. А) Точки зрения на происхождение морали. Становление моральных норм.
Б) Нравственные качества социального работника: адекватность самооценки, терпение, коммуникабельность.
В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов
5. А) Понятия мораль, моральные нормы и их характеристика.
Б) Основные категории этики социальной работы и их характеристика.
В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов
6. А) Поиск абсолютных этических принципов: реальность или необходимость.
Б) Влияние специфики социальной работы как вида деятельности на личностно-нравственные качества социального работника.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

7. А) Идеал: значение для этики социального работника.

Б) Понятие кодекс. Типы кодексов. Причины появления кодексов.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

8. А) Роль и значение профессиональной этики для социального работника.

Б) Закрепление моральных принципов в религии. Зарождение христианской этики.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

9. А) Основные категории этики социальной работы и их характеристика.

Б) Характеристика нравственные качества социального работника: честность, совесть, объективность.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

10. А) Профессиональный долг и его характеристика.

Б) Структурные элементы этической деятельности и их характеристика.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

11. А) Характеристика уровня моральности, нравственности, компонентов нравственного сознания.

Б) Причины этической регламентации деятельности социальных служб, социальных работников в Республике Беларусь.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

12. А) Характеристика уровней этики социальной работы.

Б) Характеристика функции этического кодекса социальных работников.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

13. А) Характеристика основных функций социальной работы.

Б) Международная декларация об этических принципах в социальной работе: введение, принципы, области проблем, методы решения вопросов и проблем.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

14. А) Охарактеризовать этические принципы в социальной работе.

Б) Охарактеризовать виды деятельности социальных служб нуждающихся в этической регламентации. В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

15. А) Влияние специфики социальной работы как вида деятельности на личностно-нравственные качества социального работника.

Б) Международные этические стандарты социальной работы: введение, стандарты этического поведения (общие положения).

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

16. А) Охарактеризовать нравственные качества социального работника – честность, совесть и их значение для специалиста по социальной работе.

Б) Зарождение благотворительности, общинной помощи. Частная благотворительность.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

17. А) Предпосылки создания документа «Этика социальной работы: принципы и стандарты».

Б) Охарактеризовать этические обязательства социального работника по отношению к клиентам.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

18. А) Международная декларация об этических принципах в социальной работе: образец для подражания?

Б) Этическое воспитание социального работника.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

19. А) Характеристика международных этических стандартов социальной работы: взаимоотношения с клиентами, по отношению к профессии.

Б) Цели исследований в социальной работе. Этические аспекты исследований в социальной работе.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

20. А) Характеристика функций этического кодекса социальных работников.

Б) Проанализировать этические проблемы социальных служб.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

21. А) Охарактеризовать поведение и облик специалиста по социальной работе.

Б) Характеристика нравственных качеств социального работника: оптимизм, сила воли, эмпатия.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

22. А) Охарактеризовать этические аспекты исследований в социальной работе.

Б) Характеристика нравственных качеств социального работника: доброта, любовь к людям, самокритичность.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

23. А) Охарактеризовать этические обязательства социального работника перед обществом.

Б) Описать социальные, психологические услуги, оказываемые специалистом по социальной работе.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

24. А) Этические отношения и их характеристика в социальной работе.

Б) Характеристика этического кодекса социального работника.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

25. А) Роль этического воспитания в социальной работе.

Б) Охарактеризовать требования, предъявляемые к этическому кодексу социального работника.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

26. А) Охарактеризовать этические нормы социального работника по отношению к своим коллегам.

Б) Охарактеризовать виды деятельности социальных служб, нуждающиеся в этической регламентации.

В) Описать ситуацию и действия специалиста по социальной работе, в рамках этических норм и стандартов

Вопросы к экзамену по курсу «Этика социальной работы»

1. Виды деятельности социальных служб нуждающимся в этической регламентации.
2. Влияние специфики социальной работы как вида деятельности на личностно-нравственные качества социального работника. Уровень моральности, нравственность, компоненты нравственного воспитания
3. Задачи профессиональной этики.
4. Закрепление моральных принципов в религии. Зарождение христианской этики.
5. Зарождение благотворительности, общинной помощи. Частная благотворительность.
6. Международная декларация об этических принципах в социальной работе: введение, принципы, области проблем, методы решения вопросов и проблем.
7. Международные этические стандарты социальной работы: введение, стандарты этического поведения (общие положения).
8. Международные этические стандарты социальной работы: взаимоотношения с
9. Международные этические стандарты социальной работы: с коллегами, по отношению к профессии.
10. Нравственные качества социального работника: адекватность самооценки, терпение, коммуникабельность.
11. Нравственные качества социального работника: внимательность и наблюдательность, терпимость, выдержка и самообладание.
12. Нравственные качества социального работника: доброта, любовь к людям, самокритичность.
13. Нравственные качества социального работника: оптимизм, сила воли, эмпатия.
14. Нравственные качества социального работника: тактичность, справедливость.
15. Нравственные качества социального работника: честность, совесть, объективность.
16. Объект, предмет, задачи изучения этики.
17. Оказание социальных, психологических услуг.
18. Основные категории этики социальной работы.
19. Основные функции социальной работы.
20. Поведение и облик социального работника.
21. Подходы к созданию этического кодекса социального работника.
22. Понятие кодекс. Типы кодексов. Причины появления кодексов.
23. Понятие этика, профессиональная этика, моральная норма, этические отношения, этическое сознание и их характеристика.
24. Предпосылки возникновения профессионального этического кодекса социального работника.

25. Предпосылки создания документа «Этика социальной работы: принципы и стандарты».
26. Причины этической регламентации деятельности социальных служб, социальных работников в Республике Беларусь.
27. Профессиональный долг и его характеристика.
28. Различные подходы в решении этических проблем.
29. Становление моральных норм.
30. Структурные элементы этической деятельности (цели, мотивация, легитимизация, средства, действия, конечный результат) и их характеристика.
31. Точки зрения на происхождение морали.
32. Требования к этическому кодексу.
33. Уровни этики социальной работы и их характеристика.
34. Участие социальных работников в разработке социальной политики.
35. Функции и цели моральных норм.
36. Функции этического кодекса.
37. Характеристика условий этической оценки социального работника.
38. Христианские заповеди, их значение для становления этики социальной работы.
39. Цели исследований в социальной работе. Этические аспекты исследований в социальной норме.
40. Этические действия и их характеристика.
41. Этические нормы социального работника по отношению к своим коллегам.
42. Этические обязательства социального работника перед обществом.
43. Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам.
44. Этические обязательства социального работника по отношению к руководителям или руководящей организации.
45. Этические отношения и их характеристика.
46. Этические принципы в социальной работе.
47. Этические проблемы социальных служб.
48. Этический кодекс: его цели и задачи.
49. Этическое воспитание социального работника.
50. Этическое сознание и его характеристика.

Список основной и дополнительной литературы

Основная:

1. Волченко Л.Б. Гуманность, деликатность, вежливость и этикет. – М., 1992.
2. Золоторева Т.В. Практика в системе подготовки специалистов социальной работы с вузе. Учебно-методическое пособие. – М., 2004.
3. Кобляков В.П. Этическое сознание. – Л., 1979.
4. Козлов А.А. Практикум социального работника. – Ростов-на-Дону, 2001.
5. Медведева Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы, – М., 2007.
6. Медведева Г.П. Этика социальной работы, – М., 1999.
7. Словарь по социальной работе. – М., 1999.
8. Словарь по этике / Под ред. Кона И.С. – М., 1081.
9. Социальная педагогика (словарь-справочник). – Мн., 2000.
10. Фирсов М.В. Введение в специальность и основы профессиональной этики социального работника. – М., 1983.
11. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе. Учебное пособие. – М., 2006.

Дополнительная:

1. Беклешов Д.В. Манеры и поведение делового человека. М., 1993.
2. Волченко Л.Б. Культура поведения, этикет, мораль. М., 1982.
3. Курбатов В.Н. «Социальная работа», - Ростов-на-Дону, 1999
4. Курочкин И.Э. Современный этикет. Методическое пособие для преподавателей. Калуга, 1993.
5. Лаврененко И.М. Личность и профессиональная деятельность социального работника (международный опыт) // Российский журнал социальной работы, 1996, №2.
6. Махтанов И.А. Врачебная деонтология. – Мн., 1998.
7. Миренков В.И. Профессиональный долг. Л., Знание, 1986.
8. Наумчик В.Н. и др. Этика педагога. – Мн., 1999.
9. Павленок П.Д. «Основы социальной работы», - М., 1999.
10. Социальная работа с пожилыми людьми. М., ИСР, 1995
11. Станкин М.И. Профессиональные способности педагога. – М., 1998.
12. Станчиц М.А. Этика милосердия. – Мн., 1996.
13. Фирсов Н.В. История социальной работы в России» - М., 1999.
14. Фирсов Н.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы. – М., 2000.
15. Фромм Э. Психоанализ и этика. М., М., Республика, 1993.
16. Этика социальной работы: принципы и стандарты. – Ж-л Сацьяльна-педагогічна работа // № 1. – 1998. – С.65-74.
17. Юнгхолм С.Э. Гуманистические ценности социальной работы. М., Союз, 1996.
18. Ягодинский В.Н. Как себя вести: практический курс культуры поведения. М., 1991.