Ответ на вопрос 29

 Профессия специалиста по социальной работе пользуется все большим уважением в России. Ее престиж возрастает по мере развития территориальных служб, становления новых социальных учреждений. Обладая обширными знаниями в социальной сфере и находясь на переднем плане борьбы с социальным неблагополучием в стране, специалисты по социальной работе играют большую роль в системе социальной защиты населения, создании государственно-общественного института возрождения человеческого достоинства в России. В России появилась осознанная потребность в социальных работниках.

 Современный подход к профессионально-этическим качествам социального работника закреплен в квалификационной характеристике «Специалист по социальной работе» (1991 год). Профессиональные стандарты, требования к социальному работнику основываются на кодексе этики и профессиональных умений, который служит в качестве руководства в каждодневном поведении социальных работников, основываются на фундаментальных общечеловеческих ценностях и учитывают достоинство и уникальность каждой личности, ее права и возможности. В соответствии с кодексом социальный работник рассматривается как работник социальной службы, осознающий свою моральную ответственность перед клиентом и обществом, добровольно принявший на себя ответственность в оказании помощи людям, в улучшении качества жизни людей.

**Ценности и основные принципы профессионально-этического кодекса социального работника**

 В практике социальной работы на протяжении ее истории происходили значительные перемены, но социальные работники продолжали придерживаться определенного комплекса ценностей, в котором и произошли некоторые изменения, но ключевые элементы сохранились.

 Социальная работа направлена на оказание помощи, поддержки, защиты всех людей, особенно «слабых» социальных групп, испытывающих нужду в процессе своей жизнедеятельности. Поэтому, основываясь на гуманизме и нравственности, социальная работа ориентируется на ключевые элементы комплекса ценностей, сохраняющейся с незначительными изменениями в ходе всей ее истории - благополучие людей, социальная справедливость, достоинство индивида. Это означает, что подход к жизни каждого индивида как высшему ценностному измерению дополняется пониманием того обстоятельства, что сама эта жизнь должна быть достойной человека. Каждый человек ценен своей уникальностью, которую следует учитывать и уважать.

 Наиболее известная декларация о ценностях этики, которой руководствуются все современные социальные работники, это «Кодекс этики Национальной Ассоциации социальных работников», принятый в США в 1997 году. Принципы, содержащиеся в Кодексе, являются как предписывающими, так и запрещающими. «Принцип» определяется как основная истина, исходное положение какой-либо теории, учения, мировоззрения. Практические принципы не являются правилами, которым следует слепо или немедленно подчиняться. Профессионалу положено знать, когда, как и в какой мере могут быть сделаны исключения из правил. Но существует профессиональная обязанность действовать насколько возможно в соответствии с принципами профессиональной деятельности. В Кодексе сформулированы принципы, формирующие личность социального работника, его специфический подход к овладению профессией и принципы, касающиеся его отношений с отдельными людьми или группой.

 Специалист по социальной работе должен заниматься социальной практикой. При всей очевидности, это один из фундаментальных принципов профессиональной деятельности социального работника. Социальный работник должен осуществлять свою профессиональную деятельность. В настоящее время из-за недостаточной разработанности квалификационных характеристик, можно обнаружить преобладание той или иной отрасли научных знаний (психологии, социальной педагогики, социальной медицины, социологии). И именно указанный принцип ориентирует социального работника, с одной стороны, делать только то, что ему разрешено законом, реализуя навыки и умения, полученные в процессе обучения, а с другой стороны, он фиксирует содержание, цели и задачи социальной практики как феномен нашего общества, наличие профессиональной деятельности определенной группы специалистов.

 Деятельность социального работника - это зона доверия между людьми, путь к их взаимопониманию, обучению. Он должен обладать навыками влияния не только на самого клиента, но и на его окружение, групповое общение, на ситуацию в социуме. Это особенно важно сейчас, когда распадаются традиционные типы связей, когда в условиях становления доцивилизованных рыночных отношений происходит изменение духовно-нравственной сферы и вследствие бессилия структур государственной власти личность и семья оказались в социально-экстремальной ситуации. Быстрая смена идеологических установок - от патронажа государства в сфере здравоохранения, образования, жилищных и других проблем к идеологии самовыживания - обусловила увеличение числа людей, которые в силу объективных причин оказались неконкурентоспособными в борьбе за насущные вещи.

 Социальный работник должен использовать себя осознанно. Социальный работник, планируя свою деятельность, опирается на практические умения. Первичным инструментом социального работника является он сам. Поэтому большую роль в его оценке каких-нибудь предрассудков или предпочтений, сильных или слабых сторон личности играет самообразование или самосознание. Базовым элементом практики социальной работы является способность работников строить и поддерживать эффективные отношения по оказанию помощи населению. Эти отношения требуют понимания социальным работником мыслей клиентов, их восприятия и реакций на окружающий мир. Социальный работник должен быть способен отступать, если необходимо, от стандартов в работе и критически рассматривать собственную профессиональную деятельность.

 Социальный работник должен придерживаться профессиональной объективности. Клиент, прежде чем войти в контакт с профессиональным помощником, пытается либо сам решить свои проблемы, либо обращается за помощью в семью, к друзьям или к другим людям. Но часто такие контакты носят эмоциональный характер, что мешает ясному пониманию сути проблем и их разрешению. В противоположность помощнику из бытового окружения профессионал вносит новое измерение и в отношении с клиентами, и в выяснение их трудностей, придерживаясь при этом эмоционального нейтралитета.

 Сохранять нейтралитет, не проявляя при этом безразличия и незаинтересованности, может только достаточно искусно балансирующий социальный работник. Другая крайность состоит в недостаточной заинтересованности в делах клиента, и это проявляется в неумении (нежелании) пробудить его энергию, в худшем случае у клиента пропадает желание проявлять эмоциональную энергию, необходимую для изменения или разрешения своих сложных житейских ситуаций. Кроме того, профессиональная объективность важна для сохранения психического здоровья социального работника. Эмоциональная беспристрастность необходима для поддержания собственной независимости и способности эффективно решать профессиональные задачи.

 Социальный работник должен уважать человеческую непохожесть. Деятельность социального работника ориентирована на людей из всех слоев общества, представляющих различные национальные и этнические образования, культуры, имеющих какие-либо физические или умственные недостатки, на людей разных полов, сексуальных предпочтений и возрастов. Он должен это помнить и уважать особенности своих клиентов. То, что иногда может показаться социальному работнику отклонением от нормы, в действительности, скорее всего, является нормальным поведением клиента, соответствующим каким-то иным установкам, социальному опыту. Учет этих многообразных восприятий жизни, терпимость по отношению к ним обусловливают эффективность практической социальной работы.

 Социальный работник должен добиваться личного и профессионального роста. Социальная работа была и остается одной из самых трудных профессий. Процесс оказания помощи людям, связанный с изменяющейся средой, требует, чтобы социальный работник находился в гармонии с миром. Невозможно быть чутким к клиенту и творческим работником, взаимодействовать с широким кругом клиентов, имея узкий, непрофессиональный взгляд на жизнь. Поэтому следует непрерывно добиваться своего роста и развития и в качестве личности, и в качестве профессионала.

 Социальный работник должен осознанно применять конкретные знания и навыки в конкретной ситуации. Социальный работник должен постоянно спрашивать себя, какие конкретные знания применимы в данной ситуации. Знания, почерпнутые из самой жизни, в результате практических экспериментов и полученных впечатлений являются ценными, тем не менее, следует тщательно искать и осваивать наиболее прогрессивные теоретические новинки, апробированные и доступные для анализа. Социальный работник должен осознавать, что вера клиента является могучим стимулом к действию. Социальный работник обязан воспринимать клиента как неповторимую личность. Полного знания о клиенте не может быть никогда, это невозможно. Вместе с тем, следует стремиться к тому, чтобы получить знания, необходимые для оказания помощи. При этом главным источником информации служит сам клиент.

 Социальный работник должен заниматься целостной личностью. Большинство профессий сосредотачиваются только на одном измерении человеческой личности. Социальная работа является уникальной среди профессий, поскольку направлена на человека целостного - его биологическое, психологическое, социальное и духовное состояние.

 Социальный работник должен предоставлять клиенту современное видение проблем. Успех оказания профессиональной помощи во многом зависит от современного понимания разных подходов к имеющимся проблемам. Индивид или группа должны быть уверены в том, что их совершенствование возможно, если в трудный процесс изменения будут привнесены новые модели поведения. Раскрывая новые перспективы, предлагая поддержку и методы изменения конкретных ситуаций, социальный работник в то же время должен быть честным относительно их пределов. Клиентам не помогут нереалистические обещания. Сдержанный прогноз способен пробудить энергию клиента или их групп, чтобы действовать в интересах достижения желаемых социальных результатов.

 Социальный работник должен с достоинством вести деловые отношения с клиентом. Воспринять клиента таким, каков он есть, не означает одобрить все его поступки. Однако каждый из них обязательно должен встретить достойный прием. Коммуникативная связь предполагает, что социальный работник будет избегать установления вины или невиновности клиентов. Это состояние неосуждаемости со стороны профессионального помощника помогает клиентам сосредоточиться на своих достоинствах, сводя к минимуму страх быть воспринятыми негативно или неточно. Обслуживание клиентов с достоинством помогает социальным работникам избежать навязывания своих пристрастий или стандартов.

 Социальный работник должен основываться на знании возможностей клиента. Профессиональная специализация социального работника формируется на основе изучения различных специфических потребностей человека: физических, психологических и социальных. Но для определения этих потребностей необходимо знать, в какой мере он способен противостоять воздействиям окружающей среды. Социальный работник обязан составить реалистическую картину возможностей своих клиентов, помочь им раскрыть и эффективно использовать свои силы.

 Социальный работник должен привлекать клиента к максимальному решению своих проблем. Социальный работник должен работать с клиентом, а не за или вместо него. Мало пользы принесет установление усложненного диагноза ситуации клиента, если он не понимает или не принимает его. Эффективно изменить ситуацию возможно тогда, когда те, кто должен измениться, сами ясно поймут такую необходимость, и у них появится желание и возможность действовать. Социальный работник выступает в разных ролях. Он может рассматривать себя как сотрудника и как помощника. Социальный работник должен действовать в интересах клиентов, которые не желают или не способны принимать участие в процессе изменения, но следует всегда стремиться максимально стимулировать их вовлеченность в этот процесс.

 Социальный работник должен способствовать максимальному самоопределению клиента. Социальный работник должен руководить процессом оказания помощи, а не клиентом; он помогает клиентам исследовать альтернативы и их возможное значение, но не диктует окончательный выбор возможностей. Принцип самоопределения допускает, что клиент способен принять решения в отношении себя или других людей. Иногда это предположение не является обоснованным, обо не все клиенты представляют себе последствия своих поступков. Поэтому они могут избрать действия, вредные для них самих или для других людей. В таких ситуациях социальный работник должен взять на себя принятие решения. При этом он использует метод убеждения, принуждения, обращения к властным структурам, закону. Ответственность за принятие решений за клиентов социальный работник должен брать на себя лишь в исключительных случаях и только после тщательного анализа сложившейся ситуации, имея в виду необходимость как можно скорее возвратить эту возможность клиенту.

 Социальный работник должен помочь клиенту приобрести навыки самоуправления возникающими проблемными ситуациями. Процесс оказания помощи людям состоит в том, чтобы они научились в настоящем и будущем помогать себе сами. Качественные изменения, которых клиенты достигают с помощью профессионального работника, к сожалению, имеют свойство через некоторое время затухать, ибо люди морально и физически не подготовлены поддерживать их в течение длительного времени. Главным выводом этого принципа является: делайте для клиента то, что он может сделать для себя сам.

 Социальный работник должен работать с клиентом конфиденциально. Личность и семьи, ищущие помощи у социального работника, часто раскрывают сугубо личные аспекты их жизни. Иногда используемая в социальной сфере информация об отдельных людях, организациях имеет статус секретной, носит конфиденциальный характер. Все социальные работники должны иметь представление о степени конфиденциальной информации и условиях работы с ней. Степень конфиденциальности, которая может быть обещана клиенту, зависит от характера агенства, государственных и федеральных законов и инструкций, которыми руководствуются социальные работники в своей деятельности.

 Социальный работник должен защищать и усиливать достоинство и чистоту профессии, уважать доверие коллег, соблюдая деликатность и справедливость. Принимать меры против неэтичного поведения своих коллег. Всемерно помогать людям, информируя и делая социальные службы доступными различным группам населения.

 Социальный работник должен содействовать развитию благосостояния общества, посредством:

 • расширения личностных возможностей людей, семей;

 • активной борьбы против несправедливости и ущемления на основе национального происхождения, политических или религиозных убеждений, сексуальных ориентаций, возраста, брачного статуса, психических или физических недостатков, а также против привилегий отдельных категорий населения;

• инициативы, направленной на изменения в политике и законодательстве с целью улучшения социальных условий жизни и поддержания социальной справедливости.

**Этические дилеммы**

 Нравственные парадигмы и ценностные ориентиры - жизнь, достоинство человека, гуманность, добро, социальная справедливость - являются теми основами, на которых строится социальная работа. На практике социальным работникам приходится сталкиваться с разнообразными этическими проблемами и дилеммами вследствие их обязательств по отношению к клиентам, коллегам, собственной профессии и обществу в целом. Большинство затруднений для социального работника обусловлено необходимостью выбора между двумя или более противоречивыми обязанностями и обязательствами.

 Законы, постановления и благополучие клиента. Законодательство не может предусмотреть все многообразие социальной жизни, поэтому иногда благополучие клиента вступает с ним в противоречие. В некоторых случаях социальные работники заявляют, что законам, постановлениям не следует подчиняться, в противном случае, будет нанесен вред клиенту.

 Личные и профессиональные ценности. В основе этой группы этических дилемм лежит конфликт между личными и профессиональными ценностями социального работника. Он может быть не согласен с клиентом по политическим, религиозным, нравственным или иным мотивам, но обязан исполнить профессиональный долг. Мнения социальных работников о том, каким ценностям отдать предпочтение, далеко не всегда совпадают. Социальный работник должен взвесить обязательства перед клиентом, профессией, третьими лицами.

 Патернализм и самоопределение. Патерналистские действия включают вмешательство в желания клиентов или их свободу для их собственного блага с целью ограничить саморазрушительные действия клиента. Патернализм считает возможным обязывать клиента принимать услуги против желания или принудительно, утаивать информацию или предоставлять дезинформацию. Этот случай вызывает споры о пределах допустимости патернализма. С одной стороны, клиенты имеют право на определенные формы саморазрушительного и рискованного поведения, с другой, социальный работник несет ответственность за защиту клиентов за них самих, когда они терпят неудачу. Споры об этом часто связаны с концепцией самоопределения и с тем, какие клиенты способны осознать свое положение и принять оптимальное решение.

 Необходимость говорить правду. Одним из принципов Этического кодекса НАСР является право клиентов на получение достоверной информации о делах, связанных с их состоянием и благополучием. С одной стороны, это законное право не подвергается сомнению. С другой, - в отдельных случаях представляется этически оправданным и даже необходимым скрыть правду от клиентов или предоставить дезинформацию. Например, в случае, когда дело касается больных клиентов или детей, для которых правдивая информация может считаться вредной при определенных обстоятельствах.

 Конфиденциальность и частный характер сообщений. Социальный работник, следуя Этическому кодексу, должен сохранять сведения, полученные от клиента конфиденциально. Хотя это справедливо почти всегда, в отдельных случаях социальный работник вынужден рассматривать возможность раскрытия информации, когда, например, существует угроза того, что клиент может нанести вред третьему лицу. Отсюда возникает необходимость информировать клиента о границах конфиденциальности в той или иной конкретной ситуации, о целях получения информации и ее использовании. С другой стороны, социальный работник может отказаться раскрыть информацию, данную ему клиентом, например, по запросу суда. В этом случае возникает дилемма по отношению к конфиденциальности сведений клиента и обязательствами перед организацией - работодателем.

 Эти и другие этические проблемы социальной работы требуют выработки способов их преодоления. Этические кодексы, в которых социальные работники стремятся найти ответы, составлены в общих терминах и с относительно высокой степенью абстракции и содержат принципы, которые противоречивы и сами представляют этическую дилемму.