

Министерство транспорта Российской Федерации
Федеральное агентство железнодорожного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный государственный университет путей сообщения»

Кафедра «Социальная работа и социология»

Ж.В. Бойко

ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Рекомендовано
Методическим советом ДВГУПС
в качестве учебного пособия

Хабаровск
Издательство ДВГУПС
2012

УДК 364.4 + 174 (075.8)
ББК С 90я73 + Ю 715
Б 772

Рецензенты:

Кандидат социологических наук,
доцент кафедры «Социальная работа и социология» ДВАГС
К.Б. Парфенов

Кафедра «Социальная работа и социология» ДВАГС
(заведующий кафедрой доктор социологических наук,
профессор *Л.А. Кривоносова*)

Бойко, Ж.В.

Б 772 Этические основы социальной работы : учеб. пособие
/ Ж.В. Бойко. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2012. – 94 с.

В учебном пособии рассмотрены профессионально-этические основы социальной работы, способствующие повышению уровня компетенции, развитию умений будущих специалистов разрешать нравственные проблемы.

Предназначено для студентов всех форм обучения, изучающих дисциплину «Профессионально-этические основы социальной работы».

УДК 364.4 + 174 (075.8)
ББК С 90я73 + Ю 715

ВВЕДЕНИЕ

В современном обществе происходят сложные и противоречивые процессы обновления, которые обостряют внимание к социальной сфере, связанной с воспроизводством и развитием человеческой личности, с формированием ее активной позиции в социуме. В Конституции РФ обозначено, что российская государственная политика направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека (ст. 7). Согласно этому можно заключить, что социальные проблемы являются приоритетными в деятельности государства. Процесс становления профессиональной социальной работы как неотъемлемого элемента социальной сферы требует приобретения новых знаний, необходимых в достаточно сложной и разноплановой деятельности. Возрастают требования к личностным качествам будущих специалистов социальной сферы.

Социальная работа относится к таким видам деятельности, в которых профессионально-этическая компетентность специалиста является значимым компонентом профессионализма. Этика социального работника – это вид профессиональной морали, которая представляет собой кодекс поведения, обеспечивающий нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, которые вытекают из требований к профессиональной деятельности и профессиональной компетентности. Теоретическое содержание этики социального работника раскрывается с помощью категорий, которые являются общими с этикой как таковой. Специфика профессиональной этики заключается в том, что общие этические категории особым образом проявляются в профессиональной деятельности социального работника.

Глава 1

ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

§ 1. Понятие профессиональной этики

Необходимость дифференцированного подхода к представителям различных социальных и профессиональных слоев побудила к интенсивному поиску разных форм профессиональной этики. Профессиональное разделение труда накладывает отпечаток на характер норм, регулирующих взаимоотношения людей в той или иной сфере деятельности. Человеческая деятельность достаточно разнообразна, что предполагает формирование специфических отношений между людьми и обществом, которые складываются в своеобразные нравственные нормы, именуемые профессиональной этикой. «Профессиональная этика представляет собой науку о профессиональной морали как совокупности идеалов и ценностей, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии. Вместе с тем профессиональная этика – это нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология»¹.

Предметной областью изучения профессиональной этики являются:

- ✓ профессиональная мораль как совокупность идеалов и ценностей профессии;
- ✓ этические принципы, нормы поведения, кодексы;
- ✓ качества личности специалиста, необходимые для выполнения профессионального долга;
- ✓ нравственные взаимоотношения специалистов;
- ✓ цели и методы профессионального обучения и воспитания.

Общественное разделение труда способствовало обособлению профессиональных групп и становлению профессиональной этики. С выделением социальных групп возникает потребность в регулировании отношений людей внутри данных групп. С развитием общества появляются все новые и новые профессии, которые способствуют формированию специфических взаимоотношений между людьми. В практиках взаимодействия профессионалов друг с другом, с потребителями их труда, в опыте регулирования их деятельности закладывались основы профессиональной этики, которые дополняли обычные административно-правовые регулятивы (нормы, санкции). Профессиональные отношения стали характеризовать относительную самостоятельность профессии, ее моральную атмосферу, что обусловило специфику поступков людей и своеобразие норм их поведения.

¹ Прокофьева Г.П. Этика : курс лекций. Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2007. С. 100.

Оформившись, профессиональные отношения приобретают качественную устойчивость, вслед за тем формируются особые нравственные установки. Каждая историческая эпоха располагает своим комплексом профессиональных норм, профессиональной моралью. Мораль в сфере труда имеет социальный характер и ассоциируется с различными видами профессиональной этики: врача, менеджера, социального работника, педагога, журналиста и др. Профессиональный труд опосредован разносторонними комплексами гуманистических мотивов, поскольку от эффективности этого труда зависят состояние здоровья, духовный мир и положение человека в обществе, защита его прав и основных жизненных ценностей. К работникам таких профессий, как правило, предъявляются повышенные профессиональные требования, так как от них зависит жизнь, физическое и социальное здоровье людей. Поэтому возникает необходимость в новых ограничениях и запрещениях, в новой мотивации, ценностях и идеалах. Все это вызывает новую – более высокую и многогранную – моральную ответственность. В ряде случаев это потребовало выработать (а затем и зафиксировать) особые кодексы, декларации о намерениях, всевозможные «клятвы». Они были призваны, с одной стороны, обеспечить следование профессионалов определенным стандартам поведения, в которых находили выражение интересы «пользователей» профессиональной деятельности. С другой – поддерживать моральный престиж и репутацию профессиональных сообществ в «большом» обществе, внушить к ним доверие и тем самым обеспечить материальные и духовно-нравственные предпосылки для собственного развития членов этих сообществ. Наряду с требованиями, обращенными вовне, профессиональные сообщества стремились выработать и закрепить моральные нормы, регулирующие взаимоотношения их членов. Весьма характерны в этом смысле уставы, определяющие жизнедеятельность цехов в городах Западной Европы².

Первые этические требования к действиям специалиста встречаются в древнеегипетском манускрипте «Наставление начальника города и визиря Птаххеттепа», датируемом III тысячелетием до н. э., в «Кодексе Хаммурапи» 1750 г. до н. э., в котором излагаются истоки медицинской этики, регламентирующие работу врачей и плату за врачебную помощь. Этические традиции русского народа уходят корнями в воззрения древних славян, труды православных богословов и светских философов. Традиции христианской этики, развиваемые в течение столетий и распространяемые православными просветителями, находили отклики в самых различных слоях населения и впоследствии оказали огромное влияние на этические и философские труды светских ученых, на творчество литераторов³.

² Бакштановский В.И., Согомонов Ю.В. Профессиональная этика // Социологические исследования. 2005. № 1. С. 7.

³ Медведева Г.П. Этика социальной работы. М. : Владос, 2002. С. 40.

Однако возникновение первых цельных профессионально-этических кодексов специалисты относят к XI–XII вв. В этот период происходит разделение ремесленного труда и возникновение цехового производства, что сопровождается оформлением многочисленных профессиональных уставов и кодексов цехов, гильдий, монахов, судей, рыцарей. Первоначально эти кодексы выражали стремление представителей господствующего класса закрепить за собой привилегию заниматься умственным трудом, а позднее они стали появляться и среди людей других профессий: художников, торговцев, писателей⁴. В период Средневековья уже сформировались строго регламентированные нравственные отношения, словесные разграничения. *Например, на Руси купец, продавая товар, давал честное слово, гарантируя его качество, и держал свое слово, так как иначе ему перестали бы верить, и карьера его была бы окончена.*

В настоящее время профессиональная этика систематизирует накопленный в процессе исторической практики опыт, характерный для различных видов деятельности, обобщает его и совершенствует по мере развития самого вида деятельности. Так, примерно в 400 г. до н. э. была написана клятва Гиппократов. Этим этическим кодексом врачи руководствуются и в наше время. Эта клятва была названа венцом развития четких этических концепций в медицине, основой основ во взаимоотношениях между врачом и пациентом в развитых странах и величайшей вехой профессиональной этики. В 1913 г. знаменитый канадский врач Уильям Ослер сказал: «Сейчас уже не важно, относится ли "Клятва" ко времени Гиппократов или нет... На протяжении двадцати пяти столетий она служила руководящим принципом в медицине, и по сей день во многих университетах ее дают выпускники при получении диплома врача»⁵.

На протяжении истории первоначальный вариант клятвы Гиппократов претерпел немало изменений. Сравнительно недавно клятва была приведена в соответствие с современными представлениями о медицине и этике.

Профессиональная этика юриста предполагает комплекс нескольких специальных областей, которые включают этику следователя, судьи, адвоката, прокурора и т. д. Каждая из этих областей содержит определенную совокупность знаний о моральных нормах, закрепленных в кодексах чести, вытекающих из особенностей профессии. Этические нормы, ценности, морально-этические аспекты поведения адвокатов закреплены в Кодексе профессиональной этики адвоката, принятом Первым Всероссийским съездом адвокатов в 2003 г. В основе кодексов чести работников правоохранительных органов лежит Конституция РФ.

Профессиональная этика социального работника базируются на фундаментальных общечеловеческих ценностях, где учитывается уникальность

⁴ Цит. по : Прокофьева Г.П. С. 102.

⁵ Мысли, помогающие нам жить. Цитаты, крылатые фразы автора. Уильям Ослер.
URL: <http://bywords.ru/Author>.

каждой личности. В качестве руководства поведения социального работника служит Кодекс этики.

Появление профессиональной этики предшествует созданию научных теорий о ней, поскольку профессиональная этика, возникающая первоначально как явление обыденного сознания, в дальнейшем развивается уже на основе осмысления и обобщения практики представителей профессиональной группы. Эти обобщения систематизируются в виде кодексов (писанных и неписанных), заключающих в себе не только этические требования к содержанию и результатам деятельности, но также выводы, сделанные на основе обобщений. Таким образом, профессиональная этика – это не только наука о профессиональной морали, но и нравственное самосознание совокупной профессиональной группы, ее идеология и психология⁶.

В любой профессии честное и ответственное исполнение своих обязанностей – одно из главных правил профессиональной этики.

Основные нормы и принципы профессиональной этики:

- свою работу следует выполнять профессионально, строго в соответствии с возложенными полномочиями;
- в работе нельзя руководствоваться своими личными симпатиями и антипатиями, следует всегда соблюдать объективность;
- при работе с личными данными клиентов или других лиц, компаний всегда следует соблюдать строжайшую конфиденциальность;
- в своей работе нельзя допускать возникновения внеслужебных отношений с клиентами или коллегами, руководителями или подчиненными;
- следует соблюдать принцип коллегиальности и не обсуждать своих коллег или подчиненных в присутствии клиентов, партнеров или других лиц;
- нельзя допускать срыва уже принятого заказа через отказ от него в пользу другого (более выгодного) заказа;
- недопустима дискриминация клиентов, партнеров, коллег или подчиненных по гендерному, расовому, возрастному или какому-либо еще признаку.

В настоящее время развиваются и совершенствуются профессиональные нормы, изменяются общественные отношения. В этой новой картине мира как никогда важно с уважением относиться к природе и окружающим людям, что определяет главное достоинство профессиональной этики представителей любой профессии.

Таким образом, профессиональная этика, как и этика вообще, не разрабатывается, а складывается постепенно в процессе повседневной совместной деятельности людей. Профессиональная этика систематизирует накопленный в процессе исторической практики опыт, характерный для данного вида деятельности, обобщает его и совершенствует по мере осуществления

⁶ Медведева Г.П. Указ. соч.

данного вида деятельности. Поэтому профессиональная этика может рассматриваться как разновидность общей морали, несущая в себе специфические черты, обусловленные видом и типом деятельности, т. е. является прикладной научной дисциплиной, изучающей профессиональную мораль.

§ 2. Профессиональная этика социального работника

Социальная работа как особый вид профессиональной деятельности обладает специфической, только ей присущей совокупностью идеалов и ценностей, сложившихся в процессе становления принципов и норм поведения специалистов. Будучи специализированной деятельностью, социальная работа содержит в себе неповторимые ситуации, противоречия, которые приходится разрешать в самом процессе деятельности. Это обстоятельство вызывает необходимость придерживаться в деятельности особых, более жестких моральных принципов и норм. В своей практической деятельности специалисты нуждаются не только в нравственных ориентирах, определяющих общее, основное направление их деятельности, но и в правилах повседневной деятельности, без соблюдения которых невозможно реализовать моральные нормы и принципы. Поэтому в этических нормах социальной работы отражаются основные требования и критерии поведения и действий социального работника, которые при всем их разнообразии продиктованы специфическими условиями и содержанием его труда.

Социальная работа – деятельность, которая требует управленческого профессионализма, педагогических, юридических, психологических и культурологических знаний, изучения социальной философии и этики. Наряду с этим носитель этой профессии должен обладать высокими морально-нравственными устоями, которые не позволят ему поддаться соблазну манипулировать людьми в корыстных целях. Социальный работник – профессия не новая, но весьма востребованная, отмечал на съезде социальных работников в своем выступлении президент РФ Д. Медведев. В нашей стране насчитывается более 500 тысяч социальных работников. «Это люди особые, люди, которые в силу своих убеждений, психологической настроенности способны работать с очень непростым контингентом людей, с нашим старшим поколением, причем работать зачастую в крайне непростых условиях...»⁷. Это ответственная работа, которая требует серьезной душевной мобилизации. Социальная работа, являясь специфическим видом социальной деятельности, охватывает практически все стороны общественного бытия. Поэтому социальная работа – одно из важнейших условий и одновременно средств развития и совершенствования человека и общества, реализации их устремленности к благу. Следовательно, чтобы

⁷ Встреча Президента РФ с участниками Третьего съезда социальных педагогов и социальных работников // Социальная работа. № 1. 2011. С. 5.

помочь нуждающемуся, специалист такой гуманистически направленной профессии должен сам быть высоконравственной личностью, ориентированной на общечеловеческие ценности. Ведь ценностные ориентации – та основа, на которой строятся ценностные отношения к различным социальным явлениям. Согласно этим утверждениям цель деятельности социальной работы состоит в том, чтобы предоставить возможность людям развивать свой потенциал, предотвращать дисфункции.

Социальная работа – взаимосвязанная система ценностей, теории и практики. Специалисты в сфере профессиональной социальной работы являются агентами перемен в обществе и жизни индивидуумов, семей и сообществ, которым они служат. Следовательно, социальные работники должны заниматься социальной практикой. При всей очевидности это один из фундаментальных принципов профессиональной деятельности. В настоящее время из-за недостаточной разработанности квалификационных характеристик можно обнаружить преобладание той или иной отрасли научных знаний (психология, социальная педагогика, социальная медицина, социология). 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.

Социальная работа не ограничивается ситуативным вмешательством для разрешения проблемных ситуаций, а является механизмом социального воздействия, способным сориентировать человека в социально-ценностном пространстве взаимоотношений, так как сама основывается на гуманистических принципах и выступает в качестве совершенного этического образца. Выстраивая субъект-субъектные отношения, носящие доверительный характер, социальный работник превращает клиента в партнера. Такое общение, построенное на профессионально-этических принципах, предполагает коммуникативную деятельность в форме диалога и способно корректировать поведение человека. Сегодня социальная работа старается выработать различные программы, направленные на повышение уровня социального здоровья населения, на укрепление смысложизненных ценностей.

Следовательно, социальная работа как идеальное образование может «...играть роль ориентира не только для специалистов как представителей профессиональной группы, но и для социума в целом, поскольку отражает одно из наиболее приоритетных направлений развития общества – достижение блага каждым человеком и всем обществом»⁸.

⁸ Медведева Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы : учеб. для студ. высш. учеб. заведений. М. : Академия, 2007. С. 59.

В практике социальной работы на протяжении ее истории происходили значительные перемены, но социальные работники продолжали придерживаться определенного комплекса ценностей, в котором хотя 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, сохраняющихся 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 г. 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 настолько 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. Этические кодексы социального работника отражают специфику этого вида деятельности, выделяя этику социальной работы как особую форму профессиональной морали.

В результате социального, политического, экономического развития общества изменялись социальные проблемы, которые призваны помочь решить социальные работники. *Например, появление новых медицинских технологий внесло новые этические вопросы о праве жить, умереть и т. п.; компьютер – тайна, конфиденциальность; биоэтика – искусственное оплодотворение, пересадка органов и т. п.*

Этика профессиональной социальной работы включает три важных взаимосвязанных аспекта.

1. Зависимость ценностной базы профессии от ее социальной роли, целей и приоритетов.
2. Внедрение этических стандартов профессии.
3. Этические дилеммы, с которыми встречаются социальные работники при выполнении профессиональных обязанностей.

Этика социального работника – это вид профессиональной морали, которая представляет собой кодекс поведения, обеспечивающий нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, которые вытекают из требований к профессиональной деятельности и профессиональной компетентности.

Профессиональная компетентность представляет собой широкий информационный кругозор по избранной профессии; аналитический склад ума, способный устанавливать соответствия между практическими и познавательными принципами; знание общих естественно-научных законов и свойств природных материалов⁹.

Несмотря на всеобщий характер моральных требований и норм поведения человека в обществе, для определенных видов профессиональной деятельности существуют специфические нормы поведения.

Таким образом, **объектом** изучения этики социального работника выступает профессиональная мораль специалистов.

Предметом изучения профессиональной этики социального работника являются возникающие в процессе работы этические отношения, этическое сознание и этические действия социальных работников, а также закономерности функционирования и развития нравственных отношений личности и группы, личности и общества, межличностных отношений в процессе социальной защиты населения.

Цель этики социальной работы – обеспечение социально одобряемого содержания профессиональной деятельности.

Задачи профессиональной этики выражаются в нормативной регламентации отношений, поведения и действий представителей профессиональной группы и их объединений, оформлении соответствующего этического сознания специалистов социальной сферы.

Рассматриваемые основные этические категории социальной работы представляют собой профессиональные этические отношения, этическое сознание, этические действия и профессиональный долг специалистов.

§ 3. Этика социальной работы как уровень нравственного сознания специалиста

Теоретическое содержание этики социального работника раскрывается с помощью базовых этических категорий. К ним относятся такие понятия, как *счастье, добро, справедливость*. Специфика данных категорий в том, что они особым образом проявляются в профессиональной деятельности социального работника. Согласно этому мы можем детерминировать этику социального работника как определенный уровень нравственного сознания.

⁹ Багдасарьян Н.Г. Культурология : учеб. для студентов техн. вузов / под ред. Н.Г. Багдасарьян. 3-е изд., испр. и доп. М. : Высш. шк., 2001. 511 с.

Она направлена на изучение специфики нравственных отношений в системе социальной сферы в целом и социальных служб в частности.

Нравственное сознание – одна из форм общественного сознания, являющаяся, как и другие его формы, отражением общественного бытия. Оно содержит в себе исторически изменяющиеся нравственные отношения, представляющие собой субъективную сторону морали. В основе нравственного сознания находится категория нравственности. В науке нравственность рассматривается как сфера нравов, обычаев, практических поступков, а мораль – как форма сознания. Этическое сознание является субъективным отражением морали, поскольку объективная социальная необходимость и общественные потребности отражаются в сознании специалиста как идеи о должном поведении и действиях.

Нравственное сознание имеет сложную структуру, в которой можно выделить взаимосвязанные элементы: нравственный идеал, нравственную потребность, нравственную мотивацию и самооценку, нормы, ценностную ориентацию, взгляды, чувства. В нравственном сознании следует выделить два основных начала: эмоциональное (чувственное) и интеллектуальное (рациональное). Оба они тесно связаны между собой, воздействуют друг на друга и позволяют наиболее полно и глубоко, умом и сердцем оценивать социальные явления с позиций добра и зла и воздействовать на поступки и дела человека с этих же позиций¹⁰. Эмоциональное начало выражено в виде мироощущения и мировосприятия, это моральные чувства, представляющие личное отношение к различным сторонам жизни. Интеллектуальное начало представлено в виде миропонимания моральных норм, принципов, идеалов, осознания потребностей, понятий добра, зла, справедливости, совести. Взаимосвязь и соотношение этих начал в нравственном сознании может быть различным в разные исторические эпохи и в мировоззрении различных людей.

Нравственное сознание связано с другими формами общественного сознания, оно оказывает на них влияние, и прежде всего такая связь просматривается с правовым, политическим, эстетическим сознанием и религией. Наиболее тесно взаимодействуют нравственное сознание и правовое. И право, и мораль регулируют взаимоотношения в обществе. Но если правовые принципы закреплены в законах и выступают как принудительная мера государства, то нормы морали опираются на общественное мнение, традиции и обычаи.

Нравственные потребности, являясь, как и убеждения, результатом деятельности ума и сердца, становятся важной целью передаточного механизма от нравственного сознания к нравственному поведению¹¹. Нравствен-

¹⁰ Профессиональная этика / под ред. Г.В. Дубова, А.В. Опалева. М., 1998.

¹¹ Стригуненко Ю.В. Нравственные основы деятельности правоохранительных органов внутренних дел. Краснодар, 2011.

ные потребности выражают постоянное стремление и желание специалиста по социальной работе сознательно и бескорыстно выполнять свой гражданский и служебный долг, соблюдать предъявляемые требования, закрепленные в кодексе социальной работы. Чем выше характер нравственных потребностей, тем выше уровень нравственных качеств профессионала.

Нравственный кодекс поведения социального работника вытекает из его профессиональной деятельности. Этика социального работника определяется системой ценностей и норм морали, регулирующих его взаимоотношение с другими людьми, государственными и общественными организациями, с обществом в целом.

В основе этики социального работника лежат следующие ключевые принципы и нормы морали:

- ✓ гуманизм и безусловное уважение к человеку;
- ✓ обостренное чувство профессионального долга;
- ✓ обостренное чувство добра и справедливости;
- ✓ добросовестность и вежливость, толерантность;
- ✓ честность и порядочность.

Особую роль в практической этике социального работника играет нравственная культура, как внутренняя, так и внешняя:

- внешний вид работника;
- внешний вид помещения;
- удобство для посетителей;
- психологическая атмосфера доверия к посетителю.

Этика социального работника представляет собой диалектическое сочетание моральных прав и обязанностей, свободы и ответственности, добра, индивидуальной воли и общественной необходимости.

Таким образом, этическая деятельность социального работника расширяет возможности нравственного воспитания клиентов социальных служб и выполнения служебных обязанностей самими специалистами.

Нравственная культура социального работника представляет систему взаимосвязанных элементов. Она включает:

- культуру этического мышления;
- культуру чувств;
- культуру поведения и общения, или этикета.

Культура этического мышления предполагает креативное мышление. Креативность (лат. созидание) – творческие возможности (способности) человека, которые могут проявляться в мышлении, чувствах, общении, тех или иных видах деятельности, характеризовать личность в целом и/или ее отдельные стороны, продукты деятельности, процесс их создания. Культура этического мышления определяется не только критическим отношением к новому с точки зрения имеющегося опыта, сколько восприимчивостью к новым идеям. Опыт обучения некоторым аспектам и способам креативного

поведения и самовыражения, моделирования творческих действий демонстрирует существенный рост креативности, а также появление и усиление таких качеств личности, как независимость, открытость новому опыту, чувствительность к проблемам, высокая потребность в творчестве. Среди условий, стимулирующих развитие творческого мышления, выделяют следующие: ситуации незавершенности, или открытости, в отличие от жестко заданных и строго контролируемых; разрешение и поощрение множества вопросов; стимулирование ответственности и независимости; акцент на самостоятельных разработках, наблюдениях, чувствах, обобщениях; внимание к интересам детей со стороны взрослых и сверстников.

Препятствуют развитию креативности: избегание риска; стремление к успеху во что бы то ни стало; жесткие стереотипы в мышлении и поведении; конформность; неодобрительные оценки воображения, фантазии, исследования; преклонение перед авторитетами¹².

Культура этического мышления предполагает применение эффективных интеллектуальных средств в принятии моральных решений в различных ситуациях, так называемых моральных дилемм.

Культура чувств служит основным показателем духовно-нравственного мира социального работника. Формирование культуры чувств – важный фактор здорового морально-психологического климата в коллективе социальной службы. Наличие культуры чувств исключит тяготы морального одиночества. Эмоциональная сторона нравственной деятельности отражает жизненную позицию личности.

Культура поведения и общения, или этикета, – важнейшая сторона нравственной культуры специалиста. Правила, манера поведения в межличностном общении являются показателем профессионализма. Совпадение внешней формы поведения с его истинно нравственным содержанием – отличительная сторона этикета. Вежливость, деликатность, умение выслушать клиента, собеседника, умение владеть собой, самокритично подходить к своим поступкам – суть этикета социального работника.

Для изучения требований к профессии используют методы профессиографии. Методы профессиографии нацелены на достижение такого уровня профессиональных знаний, умений и навыков, который бы обеспечил общественно приемлемое качество труда. Составление профессиограммы – это определение требований к личностным качествам, психологическим особенностям и психологическим возможностям человека.

¹² Психологический словарь / под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. 2-е изд., перераб. и доп. М. : Астрель; АСТ; Транзиткнига, 2004. 479 с.

§ 4. Этические требования к профиограмме социального работника

Профиограмма – это системное описание социальных, психологических и иных требований к носителю определенной профессии; исходя из этих требований выявляются необходимые для данного вида деятельности качества личности, составляющие основу профессиональной пригодности. В соответствии с направлениями социальной работы выделяются особые требования со стороны профессии, которые и называют профиограммой.

Социальный работник – это своеобразный терапевт, который ставит диагноз нуждающимся в помощи, определяет уровень социального здоровья человека, дает необходимые рекомендации по решению проблем. Его деятельность многопланова. Н.П. Махова и В.А. Филатов¹³ отмечают следующие направления деятельности социального работника:

- ✓ изучает личностные особенности своих клиентов, условия, в которых они живут, что позволяет осуществить «социальный диагноз»;
- ✓ прогнозирует поведение клиентов, события, которые могут произойти;
- ✓ проводит мероприятия различной направленности (психологические, юридические, культурные и пр.) во избежание возможных проблем у клиентов;
- ✓ оказывает разного рода консультирования, способствует социальной адаптации и реабилитации клиентов;
- ✓ оказывает, выявляя интересы клиентов, психолого-педагогическую и организационную помощь в их реализации;
- ✓ способствует оказанию материальной помощи различным категориям клиентов;
- ✓ участвует в организации служб социальной защиты населения, привлекая к этому различные учреждения и организации.

С опорой на представленные выше направления деятельности социальной работы, согласно Е. Ярской-Смирновой¹⁴, можно выделить требования, предъявляемые к профиограмме. Социальный работник должен быть:

- профессионально подготовленным;
- эрудированным человеком в области культуры, политики, экономики и социального развития общества;
- твердо стоящим на ценностных позициях и умело проводящим их в жизнь;

¹³ Махова Н.П., Филатов В.А. Профессионально-этические основы социальной работы. Омск, 2003.

¹⁴ Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы. М., 1999.

- прозорливым человеком, умеющим предвидеть последствия своих действий;
- общительным человеком, имеющим навыки коммуникативного общения;
- тактичным человеком, соблюдающим конфиденциальность, деликатным в вопросах, затрагивающих личные стороны жизни;
- решительным человеком, способным быстро принимать правильные решения в трудных ситуациях;
- эмоционально устойчивым человеком, готовым в любых условиях выполнять профессиональный долг, не теряя доброжелательности и самообладания.

Перечисленные требования, предъявляемые к социальному работнику, указывают на значимость в профессиональной деятельности его личностных качеств. Совокупность личностных качеств (социально-психологических, нравственных, духовных, эстетических, религиозных) позволяет выделить особый моральный тип личности и определить профессионально-этические требования к профиограмме социального работника. Ввиду гуманистической сущности данной профессии только качества, имеющие положительную значимость (отзывчивый, милосердный, ответственный и др.), не противоречат системе ценностей социальной работы.

В процессе непосредственного общения социального работника с клиентом им осуществляются экспонирование собственной системы ценностей. Обоснованная система ценностей социального работника, которая подкреплена его конкретными действиями, приобретает значение в сознании клиента и может стать элементами его системы ценностей или приобрести более высокие ранги в иерархии. Таким образом, жизнедеятельность клиента и его мировоззрение в результате социальной работы могут трансформироваться в сторону гуманизации.

Значимость и глубина воздействия социального работника на клиента, общество, направление и темпы социального прогресса говорят о том, что подобная миссия не может быть возложена на любого человека. Г.П. Медведева отмечает: «Гуманистические и аксиологические основания профессии, высокая значимость ее результатов для человека и общества обуславливают актуальность профессионального отбора будущих специалистов при приеме на работу в учебное заведение и оценки профессиональной пригодности уже работающих специалистов»¹⁵.

Г.П. Медведева связывает нравственное поведение социального работника с нравственными и душевными качествами его личности. К ним относятся такие качества, как честность, совесть, объективность, справедливость, тактичность, внимательность, наблюдательность, терпи-

¹⁵ Медведева Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы. С. 179.

мость, выдержка, самообладание, доброта, любовь к людям, самокритичность, адекватность самооценки, коммуникабельность, терпение, оптимизм, сила воли, эмпатия, стремление к самосовершенствованию, творческое мышление. Некоторые из перечисленных качеств характеризуют духовное развитие личности, а не моральное. Однако нравственное развитие человека сопряжено с некоторыми психофизиологическими процессами, происходящими в нем, что говорит о правомерности таких требований. Известны случаи, когда моральные поступки совершались только усилиями воли. Моральное сознание, в свою очередь, обуславливает направленность воли, являясь мощным фактором самовоспитания человека, что определяет взаимосвязь психофизического и нравственного развития. Также обнаруживается взаимосвязь интеллектуального и нравственного развития личности, так как моральные качества формируются благодаря усвоению личностью моральных ценностей.

Таким образом, значимость профессионального отбора и профессиональной подготовки в социальной работе достаточно велика. Этические и ценностные ориентации специалиста, его установки должны стать основой его личности, реализуемой в процессе профессиональной и быденной жизнедеятельности.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Когда и в связи с чем возникла профессиональная этика?
2. Что является объектом и предметом этики социального работника?
3. Какова структура нравственного сознания?
4. Как проявляется взаимосвязь нравственного сознания с другими формами общественного сознания?
5. Что включает в себя нравственная культура?
6. Как вы понимаете культуру этического мышления?
7. Что препятствует развитию креативности?
8. Что понимают под профессиограммой социального работника?
9. Какие профессионально-этические требования предъявляются к профессиограмме социального работника?
10. Какие личностные качества необходимы для реализации профессионально-этических требований?
11. Что мешает реализации требований, предъявляемых к социальным работникам?

Глава 2

ОБЩЕНИЕ КАК ОСНОВНОЙ ИНСТРУМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

§ 1. Роль общения в социальной работе

Социальная работа является специфическим видом деятельности, в котором общение – один из важных элементов. С каждым днем расширяются категории населения, с которыми контактирует социальный работник. Следовательно, вопросы этического плана, вопросы общения становятся особенно актуальными и социально значимыми. Социальный работник как субъект социальной работы должен владеть различными видами общения, поскольку сфера его деятельности начинается от работы с клиентом и находит свое продолжение в управленческой деятельности государственных ведомств. Умение общаться становится показателем профессионализма социального работника, его компетентности, от него во многом зависит результат труда. Одним из главных регуляторов отношений, выстраиваемых в процессе общения, выступают этические нормы, на которые должны сознательно или стихийно опираться его участники. Этика общения социального работника должна отличаться доброжелательностью, уважением не только к другому субъекту, но и ко всему, что с ним связано (к его друзьям, интересам, даже к его одежде и пр.). Для специалиста по социальной работе умение правильно общаться, выстраивая субъект-субъектные отношения, является важным фактором, способствующим достижению позитивных результатов. Любая технология социальной работы строится на общении.

Для успеха в профессиональной деятельности современному специалисту важно в совершенстве владеть навыками культуры речи, обладать лингвистической, коммуникативной и поведенческой компетенцией в профессиональном общении. Существуют следующие средства коммуникативного процесса: жесты, мимика, интонация и самое важное – речь: «Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел», – писал Д. Уэбстер.

Специалист по социальной работе в стремлении к профессионализму должен обладать следующими качествами и способностями:

- знанием норм литературного языка и устойчивыми навыками их применения в речи;
- умением следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;
- умением пользоваться профессиональной терминологией, знанием соответствий между терминами и понятиями;
- умением пользоваться стилем профессиональной речи;

- умением определять цель и понимать ситуацию общения;
- умением учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;
- навыками прогнозирования развития диалога, реакций собеседника;
- умением создавать и поддерживать благожелательную атмосферу общения;
- высокой степенью контроля эмоционального состояния и выражения эмоций;
- умением направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;
- знанием этикета и четкостью выполнения его правил.

Общение, являясь социальным феноменом, раскрывает механизмы структурирования, организации и функционирования человеческого общества, способы и формы включения индивида в социально-исторический контекст. Общение служит связующим элементом системы «человек–общество». Такое понимание данного феномена объединяет многие точки зрения, имеющиеся в отечественной науке. Например, В.П. Конецкая¹⁶ определяет общение как социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой жизнедеятельности, реализуемый главным образом при помощи вербальных средств коммуникации. Коммуникация – сознательно обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств (вербальных, невербальных и др.). М.С. Каган утверждает, что «...общение оказывается необходимым и специфическим видом человеческой деятельности, выражающим взаимодействие субъекта с субъектом»¹⁷. Роль общения как средства приобщения личности к общественным знаниям и усвоения общественного опыта, как условия развития мышления подчеркивал А.А. Леонтьев. Он трактовал общение как деятельность, как один из видов деятельности, как коммуникативную деятельность. А.А. Леонтьев писал, что общение – система целенаправленных и мотивированных процессов, обеспечивающих взаимодействие людей в коллективной деятельности, реализующих общественные и личностные, психологические отношения и использующих специфические средства, прежде всего язык¹⁸.

В трудах Б.Г. Ананьева общение выступает как одна из форм жизнедеятельности, условие социальной детерминации развития личности, формирования психики человека.

¹⁶ Конецкая В.П. Социология коммуникации. М. : Междунар. ун-т бизнеса и управления, 1997. 302 с.

¹⁷ Каган М.С. Мир общения. М., 1988. С. 295.

¹⁸ Леонтьев А.А. Психология общения. 3-е изд. М. : Смысл, 1999. 365 с.

Между общением и деятельностью как видами человеческой активности существуют различия. Результатом деятельности является обычно создание какого-либо материального или идеального предмета, продукта (например, формулировка мысли, идеи, высказывания). Итогом общения становится взаимное влияние людей друг на друга. Деятельность и общение следует рассматривать как взаимосвязанные стороны развивающей человека социальной активности.

Общение, являясь необходимым, важнейшим элементом культуры, способствует процессу самовоспитания и самосовершенствования, выстраиванию разнообразных отношений между людьми, приобретению определенных личностных и профессиональных качеств, дает возможность увидеть себя со стороны, оценить. Благодаря общению возможна передача культурного наследия, созданного человечеством. В словаре по этике дается определение общения как важной формы человеческого взаимодействия, посредством которой идет процесс передачи знаний, умений, опыта, чувств. Также благодаря общению, по определению философского словаря, индивиды как физически, так и духовно творят друг друга. В процессе общения не только идет процесс передачи культурных ценностей и тем самым формируется представление о мире, вырабатывается взаимопонимание, но и происходит обмен действиями, поступками, мыслями, чувствами. Культура формирует условия, средства и является результатом человеческого общения.

Общение как один из способов культуросообразного самосовершенствования в классическом определении – процесс установления и развития контактов между людьми, обусловленный потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Г.П. Прокофьева, раскрывая понятие «культура общения» с этических позиций, определяет основные универсальные и этические принципы, на которых выстраивается общение. Осуществление принципов межличностного общения дает возможность для самосовершенствования и самореализации, что является важным для специалиста по социальной работе. В процессе самореализации проявляется выбор этических принципов и соответствующего поведения личности. Обобщая вышесказанное, следует отметить, что культура общения предполагает:

- высокую коммуникативную культуру, т. е. искусство говорить (в том числе публично) и слушать;
- умение объективно воспринимать и правильно понимать собеседника;
- умение строить отношения с различными людьми, добиваться эффективного взаимодействия на основе общих интересов;

- умение выбирать для себя главное, ценностное для дальнейшего культуросообразного самосовершенствования, так как общение – одновременно процесс воспитания и самовоспитания;
- определенное поведение в соответствии с выбранными этическими принципами.

Социальный работник должен обладать высокой культурой общения, выстроенной на моральных, нравственных принципах принятых в обществе, должен владеть культурой жестов, умело пользоваться главными выразительными средствами общения – словом и речью. Умение говорить и слушать, вести беседу – важное условие взаимопонимания.

В реальной жизнедеятельности человека общение и деятельность как специфические формы социальной активности выступают в единстве, но в определенной ситуации могут быть реализованы и независимо друг от друга. Содержание категории общения многообразно: это не только вид человеческой деятельности, но и условие, и результат этой деятельности, обмен информацией, социальным опытом, чувствами, настроениями.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредствованным речью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода, когда бы он находился вне общения, вне взаимодействия с другими субъектами. Общение выступает как многоплановый фактор воздействия на различные стороны духовного мира личности, как специфическая, свойственная духовной сфере форма управления.

§ 2. Структурные компоненты общения

В общении выделяют следующие компоненты: содержание, цель, средства, функции, формы, стороны, виды, барьеры.

Субъектами общения могут выступать: личность, социальная группа, общество в целом. К основным **формам общения** относят: межличностные, межгрупповые, межсоциумные, общение между личностью и группой, между группой и обществом, между личностью и обществом. Разграничение общения **по характеру** – непосредственному или опосредованному – позволяет выделить его виды: прямое и косвенное (общение с помощью технических средств – радио, телевидения, почты, интернета). В многочисленных классификациях форм общения для этики социального работника наибольшее значение имеет прямое и межличностное общение. Межличностное общение, чаще всего диалоговое, – неперенный компонент профессиональной деятельности социального работника. Оно во многом определяет те отношения, которые с самого начала складываются между социальным работником и его клиентом, способствуют установлению между ними необходимых доверительных отношений. Важным

аспектом психолого-педагогического содержания является поведение социального работника. Такие качества, как интеллигентность, толерантность, чувство такта, умение слушать и направлять ход мысли клиента, должны быть присущи социальному работнику и определять его профессионально-нравственный портрет.

Выявление нравственного статуса общения связано с его количественными и качественными параметрами, которые определяют восприятие общения в качестве положительной или отрицательной моральной ценности (например, избыточность контактов – «бегство от других»; неполноценность общения – отказ от него). К наиболее важным нравственным основам общения относят:

- духовное «родство» (взаимопонимание) – возможность диалога;
- бескорыстность (признание самоценности другого) – толерантность;
- значимость другого (интерес, уважение, любовь) – стремление сохранить контакт;
- моральная совместимость (созвучие основных ценностных ориентаций).

Серьезная дисгармония в количественных и качественных проявлениях общения актуализирует проблему одиночества.

По **содержанию** общение может быть разделено:

- на материальное – обмен предметами и продуктами деятельности;
- когнитивное – обмен знаниями;
- мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
- деятельностьное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

В отечественной психологии в структуре общения выделяют три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, интерактивную, перцептивную.

Коммуникативная сторона общения связана с выявлением специфики информационного процесса между людьми как активными субъектами, т. е. их установок, целей, намерений.

Интерактивная сторона общения представляет собой построение общей стратегии взаимодействия, т. е. заключается в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями. В современной литературе по проблеме общения выделяется ряд типов взаимодействия между людьми, прежде всего – кооперация и конкуренция.

Перцептивная сторона общения включает в себя процесс восприятия и формирования образа другого человека, что достигается «прочтением» за физическими характеристиками человека его психологических свойств и особенностей.

Основными механизмами познания другого человека считаются идентификация (уподобление) и рефлексия (осознание того, каким воспринимают субъекта познания другие люди).

Выделяют следующие основные функции общения: информационно-коммуникативную, регуляционно-коммуникативную, аффективно-коммуникативную. Такое деление является условным и позволяет проанализировать содержание каждой из сторон, или функций. Несомненно, в реальной действительности каждая из указанных сторон не существует изолированно от других, но выделение их важно для построения системы экспериментальных исследований. Все обозначенные стороны общения раскрываются в условиях непосредственного контакта между людьми.

Наиболее полной является классификация, предложенная Л.А. Карпенко¹⁹, согласно которой выделяется восемь функций по критерию **«цель общения»**.

1. Контактная – подготовка к принятию информации.
2. Информационная – обмен сообщениями.
3. Побудительная – стимуляция активности партнера по общению.
4. Координационная – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности.
5. Понимания – не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и понимание партнерами друг друга.
6. Амотивная – возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью собственных переживаний и состояний.
7. Установления отношений – осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать.
8. Оказания влияния – изменение состояния поведения, личностно-смысловых образований партнера.

Можно выделить ряд **ролевых функций общения**.

1. Общение как условие формирования и существования человека. Филогенез человечества и онтогенез каждого человека в отдельности подтверждают, что формирование человека невозможно без общения, выступающего «уникальным условием человеческого бытия»²⁰.

2. Общение как способ самовыражения человеческого «Я»: человеческая сущность проявляется лишь в общении, которое дает возможность человеку выявить все грани своей личности, сделать их значимыми для других, самоутвердиться в собственной ценности. Дефицит общения порождает различные комплексы, сомнения, делает жизнь неполноценной.

¹⁹ Психология : словарь / под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошенко. 2-е изд., испр. и доп. М. : Политиздат, 1990.

²⁰ Ясперс К. Смысл и назначение истории. М. : Республика, 1994.

3. Общение как основное средство коммуникации, что проявляется в информативном характере общения, благодаря которому в процессе общения передаются накопленные знания и тем самым осуществляется социальное наследование. Одновременно коммуникативность общения проявляется и в генерировании новых идей, что выявляет его творческий характер, и в обмене идеями, что обуславливает праксеологическую ценность общения.

4. Общение как основное средство управления людьми. В настоящее время эта функция используется целенаправленно как средство манипуляции сознанием и действиями людей, причем как в негативном, так и в позитивном плане, что явственно прослеживается как в публичных сферах – в экономике и политике, так и в сфере личных взаимоотношений.

5. Общение как жизненная потребность и условие человеческого счастья. Эта функция наиболее значима для самоощущения индивида, ибо она раскрывает интимный характер общения, выступающего внутренней, нередко неосознаваемой потребностью каждого человека, скрытым мотивом его действий и поступков. При этом на первый план по значимости выступают такие черты общения, как избирательность и направленность на определенный объект, наличие обратной связи, взаимность выбора и взаимопонимание. Эта потребность полнее всего реализуется в таких высших формах человеческого общения, как дружба и любовь.

Выявленные ролевые функции общения условно позволяют рассматривать его ценность в двух аспектах:

1) утилитарно-прагматическом, ориентированном на достижение социально-значимых и личных результатов;

2) как самоценность – общение ради общения, смыслом которого является самовыражение и духовное сопряжение людей, приобщающихся к духовным ценностям партнера и тем самым умножающих собственные ценности.

В этическом общении проявляются моральные качества личности. Оно представляет собой непосредственную реализацию духовных принципов, идеалов и норм морали. Этическое общение как необходимая составная часть духовного общения людей является содержанием общественно-исторической практики человека и общества, это сфера поступков. Чтобы осмыслить нравственный смысл процесса общения, важно выявить его ценностные ориентиры – те морально значимые факторы, которые определяют его основные содержательные характеристики. Идеальное общение неотделимо, например, от таких моральных ценностей, как свобода, справедливость, равенство, любовь. При этом равенство в общении нельзя понимать абстрактно: это, прежде всего, равенство человеческого достоинства субъектов общения, ориентация на поддержание чести и достоинства человека. Общение, ориентированное на эти ценно-

сти, можно назвать гуманистическим. Общение как **элемент моральной практики** подразделяется на два вида:

1) собственно сферу моральных отношений, когда нравственные нормы, принципы и мотивы являются исходной целью и побуждением для поступка человека (любовь, дружба, ненависть, презрение, доверие, уважение и т. д.);

2) сферу реализации этического общения через другие формы общения (социально-экономические, политические, национальные, трудовые, семейные и т. д.). При этом фиксируются лишь результаты определенных действий субъекта в различных сферах деятельности, удовлетворенность или неудовлетворенность их результатами. Например, возмущение и негодование вкладчиков по поводу деятельности финансовых пирамид, которые пророчили высокую прибыль и не выполнили обещаний, лишь в конечном итоге связаны с моральной оценкой данного факта.

В общении между субъектами могут возникать специфические барьеры. Причины их появления разные. Для того чтобы дело не дошло до стресса, важно научиться предупреждать барьеры в общении, а если уж они появились, успешно их преодолевать. Рассмотрим основные барьеры общения в деловой сфере.

Барьеры взаимодействия. Мотивационный барьер возникает, если у субъектов общения разные мотивы вступления в контакт. В таком случае лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

Барьер некомпетентности. Некомпетентность одного из субъектов общения вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени. Если партнер совсем не разбирается в проблеме, лучше вежливо «свернуть» разговор; если он владеет вопросом частично, а обратиться больше не к кому, нужно ввести его в курс дела, не подчеркивая при этом свою бóльшую осведомленность.

Этический барьер возникает тогда, когда взаимодействию с субъектом общения мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей. Для специалиста социальной работы такой барьер актуален, поскольку клиентами социальных служб часто являются люди, которые трудны в общении, что может быть вызвано как возрастными (например, снижение памяти), эмоциональными (например, гнев, нервозность), так и культурными (например, этическая невоспитанность) характеристиками клиента. Специалист должен быть терпелив с каждым, даже если это становится для него тяжелым испытанием. В таком случае перевоспитывать или стыдить партнера не рекомендуется.

У каждого человека свой стиль общения. Он зависит от темперамента, характера, мировоззрения и формируется под влиянием воспитания, ок-

ружения, профессии. Поэтому в деловом общении часто может возникать барьер стилей общения. **Содержание стиля** общения составляют:

- преобладающий мотив общения (взаимодействие, самоутверждение, эмоциональная поддержка собеседника и т. п.);
- отношение к другим людям (мягкость, доброжелательность, терпимость, жестокость, рационализм, эгоцентризм, предубежденность и т. п.);
- отношение к себе (самолюбование, признание своих недостатков, отстаивание «чести мундира», навязывание своего мнения и т. п.);
- характер воздействия на людей (давление, принуждение, манипуляция, сотрудничество, личный пример, невмешательство и т. п.).

Чтобы стиль общения партнера не стал препятствием в общении с ним, необходимо осознать, что стиль поведения человека – это проявление его глубинных сущностных характеристик, и если это не мешает делу, его следует принимать, каким бы ни было наше отношение.

Барьеры восприятия и понимания. Эстетический барьер возникает в том случае, когда партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе. Преодолеть внутреннее препятствие к ведению разговора трудно, и, тем не менее, если этот контакт важен, нельзя показывать, что нас что-то коробит.

Комфортному общению может препятствовать и разное социальное положение партнеров, особенно если один из них привык испытывать трепет перед начальством. Избавиться от такого отношения помогает следующая установка перед разговором: «Начальник такой же человек, как и я. Ему присущи все человеческие слабости. У меня нет причин для волнения. Я буду говорить спокойно и просто, рассчитывая на понимание. Я уважаю себя и свое дело, и он это почувствует».

Барьер отрицательных эмоций возникает в общении с расстроенным человеком. Если партнер, который обычно с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговаривает не поднимая глаз, не спешите принимать это на свой счет: может, он не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных неурядиц и т. п. Иногда бывает лучше перенести разговор на другое время. Если это невозможно, то надо в начале разговора помочь партнеру улучшить его эмоциональное состояние.

Состояние здоровья человека, физическое или духовное, также влияет на то, как человек общается. Наблюдательным людям не составляет большого труда по внешним признакам догадаться о том, что происходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова или сократить время общения, чтобы не утомлять собеседника, которому нездоровится.

Психологическая защита, выстраиваемая деловым партнером, – серьезный барьер общения. Осознав, что барьер в общении с неудобным сотрудником или партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком постепенно исчезнут.

Барьер установки. Ваш деловой собеседник может обладать негативной установкой по отношению к вам или к профессии, представителем которой вы являетесь. Если вы столкнулись с барьером установки, лучше не пытайтесь переубеждать партнера. Спокойно отнеситесь к неприязни как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение не будет вас задевать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

Барьер двойника заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от него такого поступка, какой совершили бы на его месте. Но он ведь другой. Его позиция в этой ситуации определяется его нравственными нормами и установками. Чтобы барьер двойника не возникал, нужно развивать способности к децентрации.

Коммуникативные барьеры. Семантический барьер возникает тогда, когда деловые партнеры пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей. Причины возникновения этого барьера различны. Чтобы преодолеть семантический барьер, необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику; слова, имеющие разные значения, необходимо объяснять, в каком смысле то или иное слово вы использовали.

Неумение выражать свои мысли (**логический барьер**) очень мешает общению. Гельвеций говорил, что требуется гораздо больше ума, чтобы передать свои идеи, чем чтобы иметь их. Это доказано тем, что существует много людей, которые считаются умными, но пишут очень плохие сочинения. Необходимо набраться терпения и использовать все свое умение слушать, задавать вопросы, чтобы получить от партнера необходимую информацию.

Плохая техника речи (**фонетический барьер**) очень мешает эффективному общению. Но если вы заинтересованы в контакте именно с этим партнером, придется приспособливаться к его манере говорить и не показывать вида, что вы чем-то недовольны.

Неумение слушать проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в собственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова. Компенсировать неумение партнера слушать можно только своим искусством говорить.

Барьер модальностей возникает тогда, когда человек не задумывается о приоритетном канале восприятия информации. Знание того, что у каждого человека есть определенный приоритетный канал восприятия, делает нас терпимее, а умение его определять позволяет найти адекватный язык общения с конкретным собеседником, сделать контакт с ним не только бесконфликтным, но и эффективным. Для того чтобы в коммуникации не возникал барьер модальностей, нужно передавать информацию

в той модальности, в которой ее легче всего воспринимать партнеру, в той форме, в которой она ему понятна.

Барьер характера тоже создает сложности в общении. У каждого человека свой характер, но воспитанные люди умеют вести себя так, чтобы их характер не был источником конфликта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента могут быть неудобными собеседниками.

Невежливость – это тот барьер, который мешает и правильно воспринимать собеседника, и понимать, что он говорит, и взаимодействовать с ним. К сожалению, проявления невоспитанности нередки даже в деловой коммуникации. Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без раздражения, собственной вежливостью. Бывают ситуации, когда вы вынуждены выслушать справедливое или несправедливое выражение возмущения. Помните, что ваша цель – сотрудничество, а не конфликт. Когда человек груб, возникает желание тотчас резко поставить его на место. Но это может привести к перебранке. Лучше ответить холодным и спокойным тоном. На многих это действует отрезвляюще. Есть и другие способы успокоить возмущенного собеседника:

- прием «чужая роль»: если собеседник возмущается или кричит, попробуйте войти в его положение, посмотреть на ситуацию его глазами; стоит сказать человеку «Понимаю Вас» – и появляется возможность конструктивно повести разговор;

- сочувственное отношение к партнеру: помните, что признание правоты собеседника и сочувствие ему обычно гасят огонь возмущения;

- напряженную обстановку можно разрядить и шуткой, но она даст нужный эффект лишь тогда, когда вы уверены в том, что у вашего партнера есть чувство юмора;

- прием отстранения: можно ненавязчиво рассматривать кричащего, сосредоточившись на какой-нибудь мелочи в его костюме или прическе; можно размышлять о его возрасте, семейном положении, любимом занятии; полезно также анализировать речь: особенности произношения слов, богатство лексики, интонации, удачные речевые обороты, ошибки в произношении слов и построении фраз.

Эти приемы позволяют перенести неблагоприятное воздействие без стресса. Чтобы не возникал барьер невежливости в общении с вами, будьте внимательны к партнеру с первой же минуты разговора.

К числу собственно **этических принципов общения** относятся:

- ✓ **альтруизм** (бескорыстие, готовность пожертвовать своим интересом в пользу другого человека); добродетельность (способность строить отношения с другими людьми с позиции добра и блага); эгоизм (предпочтение в общении с людьми собственных личных интересов);

✓ **аскетизм** (самоотречение, отказ от жизненных наслаждений ради достижения какого-либо идеала); героизм (поведение, связанное с решением исключительных по масштабам и сложности общественных проблем или преодолением экстремальных ситуаций);

✓ **стоицизм** (самоотречение, строгое выполнение моральных требований как основного долга в отношениях с людьми);

✓ **квиетизм** (пассивно-созерцательное и безразличное отношение ко всему происходящему);

✓ **утилитаризм** (достижение наибольшей выгоды и пользы, потребительство);

✓ **подвижничество** (стойкое перенесение трудностей и препятствий, самопожертвование);

✓ **конформизм** (приспособленчество, некритическое следование стандартам и стереотипам поведения, отказ от личностной позиции);

✓ **пробабилизм** (моральная беспринципность, оправдание антигуманистических действий);

✓ **самоотверженность** (добровольный отказ от собственных интересов ради интересов других людей, самопожертвование);

✓ **требовательность** (предъявление высоких требований к выполнению морального долга, признание ответственности за его выполнение) и др.

Этические принципы:

- добродетельность (общение с людьми с позиции добра);
- утилитаризм (потребительское общение);
- эгоизм (приоритет личных интересов в общении);
- эгоцентризм (отношение к людям как к средству достижения собственных целей);

- альтруизм (бескорыстие, жертвование личными интересами ради интересов другого человека).

Таким образом, реализуя принципы межличностного общения, человек получает возможность самореализации, что отражается в выборе этических принципов и соответствующего поведения.

Существуют вечные, непреходящие принципы общения. *Например, в семейных отношениях принципы человеческого общения реализуются в таких нормах, как любовь, взаимное уважение, самоотверженность и т. д. В сфере труда – в таких нормах, как чувство долга, ответственность, умение согласовать личные интересы с общественными и т. п.*

Культура межнационального общения строится на принципах уважения национального достоинства каждого этноса, взаимопомощи и дружбы, преодоления национализма и шовинизма, терпимости. В основе культуры политического общения лежат принципы патриотизма, чувства долга, политической терпимости и пр.

Стороны делового общения взаимосвязаны: умение правильно воспринимать и принимать партнера или аудиторию помогает найти нужные доводы, а владение ораторским искусством – их изложить. Все это необходимо для успешного делового контакта, в ходе которого проявляется умение взаимодействовать с партнером: преодолевать барьеры в общении, занять нужную психологическую позицию, выйти на соответствующий уровень общения и т. п. В идеале деловой человек должен равно владеть всеми сторонами общения в деловом мире.

§ 3. Профессиональное общение и его составляющие

Профессиональное общение представляет собой речевое взаимодействие специалиста с другими специалистами и клиентами организации в ходе осуществления профессиональной деятельности.

Культура профессиональной деятельности во многом определяет ее эффективность, а также репутацию организации в целом и отдельного специалиста. Культура общения составляет важную часть профессиональной культуры, а для таких профессий, как преподаватель, журналист, менеджер, социальный работник, – ведущую часть, поскольку для этих профессий речь является основным орудием труда.

Профессиональная культура включает владение специальными умениями и навыками профессиональной деятельности, культуру поведения, эмоциональную культуру, общую культуру речи и культуру профессионального общения.

Специальные навыки приобретаются в процессе профессиональной подготовки. Культура поведения формируется личностью в соответствии с этическими нормами общества. Эмоциональная культура включает умение регулировать свое психическое состояние, понимать эмоциональное состояние собеседника, управлять своими эмоциями, снимать волнение, преодолевать нерешительность, устанавливать эмоциональный контакт.

Общая культура речи предусматривает нормы речевого поведения и требования к речи в любых ситуациях общения, культура профессионального общения характеризуется рядом дополнительных по отношению к общей речевой культуре требований.

В профессиональной культуре общения становится особенно высокой роль социально-психологических характеристик речи, таких как соответствие речи эмоциональному состоянию собеседника, деловая направленность речи, соответствие речи социальным ролям. Создание высокой нравственной атмосферы, единство взглядов, доверие – важнейшие условия результативности общения. Создание такой атмосферы требует от специалиста большой самоотдачи, мобилизации не только интеллектуальных, но и нравственных, эмоциональных сил.

Речь является средством приобретения, осуществления, развития и передачи профессиональных навыков. Из всех возможных способов передачи информации (с помощью жестов, мимики, пантомимы, зрительного контакта) речь – самое универсальное средство, так как она позволяет точнее всего передать смысл сообщения. Известный американский оратор Фрэнк Снелл призывает: «Не допускайте того, чтобы через ваши речевые недостатки собеседники нарисовали ложную картину ваших способностей. Заставьте вашу речь работать на вас»²¹.

Культура профессиональной речи включает:

- владение терминологией данной специальности;
- умение строить выступление на профессиональную тему;
- умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
- умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

Знание терминологии, умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами, умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций, знание особенностей стиля профессиональной речи составляют лингвистическую компетенцию в профессиональном общении.

Оценочное отношение к высказыванию, осознание целевой установки общения, учет ситуации общения, его места, отношений с собеседником, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника, умение создать благоприятную для общения атмосферу, умение поддерживать контакты с людьми разного психологического типа и уровня образования включаются в коммуникативную компетенцию специалиста. В коммуникативную компетенцию входит как само умение общаться, обмениваться информацией, так и умение налаживать целесообразные отношения с участниками производственного процесса, организовывать совместную творческую деятельность.

Умение контролировать эмоции, направлять диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности, соблюдение этических норм и требований этикета составляют поведенческую компетенцию. Общение как доверительный диалог требует определенных условий. Доверие не состоится, если социальный работник на бегу затевает беседу с клиентом, разговаривает впопыхах, одновременно обменивается репликами с коллегами, разговаривает по телефону. Такое общение скорее приведет к потере уважения и доверия к социальному работнику, к чувству разочарования у клиента. Вести беседу следует внимательно, не спеша, в отдельной комнате (кабинете), не перебивая выслушать собеседника. Нежелательно, чтобы собеседники стояли, что непроизвольно говорит об ограничении контакта по времени. Следовательно, для создания благоприятного «климата» при общении имеет значение взаимное располо-

²¹ Снелл Ф. Искусство делового общения. М., 1990. С. 5.

жение собеседников. Спокойная, непринужденная поза собеседников позволит наладить прямой зрительный контакт, имеющий важное значение для понимания и проникновения в переживания другого человека.

Как показывает практика, для клиента важным становятся ответы на заданные вопросы. Ответы специалиста воспринимаются с особым интересом и вниманием, а значит, воспитательно-нравственный акцент как бы перемещается, концентрируясь на процессе «вопрос–ответ».

Коммуникативное поведение подразумевает такую организацию речи и соответствующего ей речевого поведения, которые влияют на создание и поддержание эмоционально-психологической атмосферы общения с коллегами и клиентами, на характер взаимоотношений участников производственного процесса, на стиль их работы.

Формирование **культуры общения** является процессом усвоения и превращения во внутренний мир человека объективных законов человеческого общежития, моральных знаний, норм, обычаев и правил. Важное место в системе морального воспитания занимает самовоспитание, т. е. выбор человеком нравственных установок, самоконтроль в общении с другими людьми, ответственность за свою деятельность.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Что такое общение?
2. В чем проявляется социальность общения?
3. Какова роль общения в формировании личности социального работника?
4. Каким образом общение воздействует на межличностные отношения?
5. Каким образом межличностные отношения отражаются в общении?
6. В чем заключаются культурологические особенности общения?
7. Каковы признаки речевого акта?
8. Какие виды коммуникативной компетенции необходимы в профессиональном общении?
9. Какие черты определяют коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста?
10. Назовите виды барьеров общения. Дайте им характеристику.

Задания

1. Проанализируйте сильные и слабые стороны своего умения общаться.
2. Соотнесите представленные в таблице афоризмы с правилами этики общения (прил. 2).
2. Используя предложенные в таблице афоризмы, сформулируйте правила этики общения (прил. 3).

Глава 3

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЦЕННОСТНОГО ОСНОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

§ 1. Ценности как основания, условия, средства жизнедеятельности человека и общества

Социальная работа – деятельность, которая охватывает практически все стороны общественного бытия. Поэтому она – одно из важнейших условий и одновременно средств развития и совершенствования человека и общества, реализации их устремленности к благу, фактор социальной сплоченности общества. Как отметил заместитель министра здравоохранения и социального развития РФ М.А. Топилин, «Социальная сплоченность является необходимым условием устойчивого развития любого государства. И важная роль в обеспечении социальной сплоченности отводится социальным работникам, на плечи которых падает груз различных негативных социально-экономических процессов, происходящих в обществе. От того, насколько качественно и эффективно социальные работники выполняют свои обязанности, зависят условия и качество жизни граждан, и социальный климат»²². Деятельность социального работника должна быть целенаправленная, ориентирована на достижение нового состояния и качества. Следовательно, новое состояние должно быть желаемым, а значит, цениться человеком. Чтобы помочь нуждающемуся, специалист такой гуманистически направленной профессии должен сам быть высоконравственной личностью, ориентированной на общечеловеческие ценности. А ценностные ориентации являются той основой, на которой строятся ценностные отношения к различным социальным явлениям.

В научный оборот понятие «ценность» введено И. Кантом, хотя было уже хорошо известно древним грекам. Осознание данного понятия и наполнение его разнообразными смыслами прошло длинный путь. В ходе исторического процесса в различные эпохи по-своему расставлялись ценностные акценты, таким образом проявлялась доминирующая роль тех или иных ценностей. Философское классическое определение ценности представляет собой специфически социальные дефиниции объектов окружающего мира, выявляющие их положительное или отрицательное значение для человека и общества (благо, добро и зло, прекрасное и безобразное, заключенные в явлениях общественной жизни и природы).

И. Кантом ценность рассматривалась при особом положении сферы нравственности (свободы) и сферы природы (необходимости). Мир должного как бы достраивает мир сущего, а следовательно, и достоверного, до

²² Топилин М.А. Социальная сфера России в начале XXI века // Социальная работа. 2011. № 1. С. 13.

целостности и системы, поэтому действие, по И. Канту, невозможно без включения его в структуру должного. Именно И. Кант позволяет обратить внимание на нравственную ценность человека, выступая с протестом против обезличенного общественного поведения, против механики общественной жизни, в которой отсутствовала ее собственная цель – развитый человек. По его мнению, моральность совершенно не является предметом чувств – она есть предмет одного лишь разума. Высшая моральная заповедь, выставляемая И. Кантом, гласит: «...поступай так, чтобы ты всегда относился к человечеству и в своем лице, и в лице всякого так же, как к цели, и никогда не относился бы к нему как к средству»²³. Этот императив является, согласно И. Канту, высшим принципом нравственности, поскольку его следует выполнять не ради каких-либо иных целей, а ради него самого, и он не нуждается ни в каких доказательствах, представляя собой продукт практического разума. Только в этом случае мир, в котором мы живем, и который строится каждым из нас, будет достаточно гармоничным. Хотелось бы отметить, что данный императив – «золотое правило» нравственности – был еще ранее заключен в библейской Нагорной проповеди: «И так во всём, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними...» (Матф., 7, 12), т. е. нравственная ценность, заключенная в данном высказывании, гласит о том, что к другим должно относиться так же, как ты бы хотел, чтоб относились к тебе. Основу любого действия, поступка должно составлять именно такое отношение.

В философии И. Канта сделана попытка соединить культуру со свободой человека. Культура в кантовском понимании – это способность человека преодолевать свои эгоистические устремления, которые обусловлены его биологической природой, это умение подчинять свои страсти и поведение нравственному долгу.

Нравственные принципы составляют основу категории «ценность» и являются фундаментом в любой профессиональной деятельности как социокультурном образовании. По И. Канту, **нравственное развитие** человека, его моральное усовершенствование – это путь, по которому должно двигаться человечество.

Нравственность появляется как внутренняя саморегуляция в сфере свободы, и нравственные требования к человеку растут по мере расширения этой сферы. Развитая нравственность есть реализация духовной свободы человека, она основана на утверждении самооценности человека. Духовность – это процесс обретения смысла по мере движения к высшим ценностям. *Существует притча, в которой четко прослеживается иерархия ценностей. На строительной площадке у разных рабочих, занимающихся одним делом, спрашивают о том, что они делают. Один ра-*

²³ Кант И. Основы метафизики нравственности : соч. В 3 т. Т.4 (1). М., 1965. С. 276–277.

бочий отвечает: «Выполняю тяжелую работу». Другой говорит: «Кормлю семью». Третий: «Я строю собор». Каждый из рабочих ищет в труде свой смысл. У каждого из них свой ценностный смысл труда. То, что оценивание объекта производит человек, определяет наличие субъективного компонента ценности. Потребности человека изменчивы. Они могут носить негармоничный характер, быть актуализированными лишь ситуативно. Вследствие этого ценность может иметь различное значение для разных индивидов, обществ и даже для одного и того же индивида в разное время. Ценность тем выше, чем больше накопленного в труде опыта. В труде проявляется духовность и, в свою очередь, духовность определяет труд. По Н.А. Бердяеву, «...вся материальная жизнь есть лишь внутреннее явление жизни духовной и в ней коренится»²⁴.

Г. Риккерт разработал учение о ценностях как основу теории истинного знания и нравственного действия. Познать – значит занять определенную позицию по отношению к ценностям. Он утверждал, что «...ценности образуют совершенно самостоятельное царство, лежащее по ту сторону субъекта и объекта, и про них нельзя говорить, существуют они или нет, субъективны или объективны, – они имеют одно измерение: значимость или значительность»²⁵. **Ценности – это регулятив человеческих отношений, который основан на долге, идеале, нормах.** Ценности допускают выбор, поэтому они имеют амбивалентную, двойственную природу. По Г. Риккерту, ценности – это устойчивые формы культуры, задающие смысл вещам, благодаря чему возможно познание.

Ценность сама по себе есть отношение к объекту, наличествующее в социально-культурной сущности человека. В конкретизации ценностного отношения заключен деятельный смысл. Ценность индивидуальна как идеал, а стремление к идеалу есть основная движущая сила личностного саморазвития. Система ценностей человека является «фундаментом» его отношения к миру. Ценности представляют относительно устойчивое, социально обусловленное избирательное отношение человека к совокупности материальных и духовных общественных благ. По утверждению Н.О. Лосского, «...уныние наступает тогда, когда человек, стоящий на ложном пути, потерпевший ряд разочарований, утрачивает любовь и к личным, и к не личным ценностям: отсюда следует утрата эмоционального переживания ценностей, утрата всех радостей жизни и крайнее опустошение души»²⁶.

²⁴ Бердяев Н.А. Философия неравенства. Письма к недругам по социальной философии // Русская философия собственности (XVII–XX вв.). СПб., 1993. С. 294.

²⁵ Риккерт Г. О системе ценностей // Науки о природе и науки о культуре. М., 1998. С. 235.

²⁶ Лосский Н.О. Условия абсолютного добра. М., 1991. С. 152.

Согласно С.П. Безносову, «...ценность – это абстрактное представление об общих целях жизнедеятельности»²⁷. Ценностные установки, ценностные ориентации – это одна из наиболее важных характеристик личности. Именно эта часть индивидуальности, считает ученый, является носителем абстрактных представлений о смысле жизни, носителем определенного мировоззрения. Личность вырабатывает эти жизненные принципы, согласуя их с морально-этическими нормами своей социальной общности.

Таким образом, рассматривая ценность как социальное свойство, можно сделать вывод, что ценность проявляется тогда, когда объект анализируется в соотношении с практической действительностью. «Ценность есть не природное, а социальное свойство субъекта, явления, личности, поступка, события и т. д.»²⁸.

Повседневная деятельность человека определяется не абстрактными мировоззренческими представлениями, а ориентацией на определенные ценности. Любая деятельность человека и общества ориентирована на признаваемые ими ценности. В соответствии с этой ориентацией деятельность может получать ту или иную направленность, быть конструктивной или деструктивной. Именно системы ценностей и ценностные ориентации человека и общества детерминируют необходимость человеческой деятельности, направленной на совершенствование условий и способов бытия.

В контексте всего вышеизложенного представляется удачным определение ценности как необходимой, должной и желаемой, становящейся идеалом цели, оказывающей нормативно-регулирующее воздействие на межсубъектные, межличностные отношения, а через них – и на социальную практику. Ценность приобретает особую значимость для субъекта в ходе ее познания, а также в результате самостоятельного творческого поиска. Стоит отметить, что в процессе профессиональной деятельности формируется различная система отношений, что определяет важность их ценностной составляющей, включающей набор тех или иных ценностей.

Определенный набор ценностей составляет ценностные ориентации личности, что обуславливает выбор образцов и характера поведения. В основе ценностных ориентаций профессиональная деятельность должна занимать значимую позицию, так как является важнейшей стороной жизнедеятельности человека, обеспечивающей его самореализацию и личностное становление. Осмысление сущности категории «ценностные ориентации» позволит раскрыть суть и определить показатели ценностного отношения к профессиональной деятельности.

²⁷ Безносов С.П. Профессиональная деформация личности. СПб. : Речь, 2004. С. 152.

²⁸ Феофанов К.А. Безопасность цивилизационного развития как социокультурный феномен: сущность, закономерности, понятийный аппарат // Социально-гуманитарные знания. 2006. № 3. С. 19.

Согласно психологическому словарю²⁹ ценностные ориентации выражают внутреннюю основу отношений человека к различным ценностям материального, морального, политического и духовного порядка.

В социологии ценностные ориентации и ценности рассматриваются как связующее звено между ценностями общественного сознания и духовным миром личности, между общественным и индивидуальным бытием, изучается степень осознанности личностью общественных ценностей, сила их воздействия на поведение людей. Они проявляются как «...избирательно-предпочтительное отношение к совокупности предметов и явлений, т. е. выражают общую направленность человека на те или иные виды социальных ценностей»³⁰. Будучи сформированными и закреплёнными социальным и профессиональным опытом человека в процессе его становления и развития, они помогают определить значимое для личности и незначимое. «Ценностные ориентации лежат в основе выбора образцов и характера поведения, чем обеспечивают ту или иную степень эффективности труда, ориентируя человека на успех, продвижение, творчество, самосовершенствование, взаимопомощь»³¹.

В 1970-х гг. американский ученый М. Рокич разработал методику измерения ценностных ориентаций, впоследствии получившую широкое применение в исследованиях зарубежных и отечественных социологов. Согласно М. Рокичу³², ценность – это устойчивое убеждение в том, что определенный способ поведения представляет индивидуально или социально предпочтительное поведение либо существование в аналогичной ситуации. Система ценностей есть устойчивая совокупность убеждений. Выделяя три типа убеждений – экзистенциальные, оценочные и прогностические, – М. Рокич относит ценности к последнему, третьему типу.

Осознание ценностных категорий и выстраивание к ним определенных отношений помогает обрести устойчивые ценностные ориентиры, а значит, поставить жизненно важные цели. Таким образом, появляется возможность творческой самореализации по пути к достижению идеала, отраженного в цели. Однако многими учеными отмечались расхождения между «вербализованными» ценностными ориентациями и реальным поведением. Впервые в отечественной науке эту проблему специальным предметом определил В.А. Ядов, выделив при этом анализ содержания противоречий между ценностными ориентациями и реальным поведением. В.А. Ядов и А.Г. Здравов-

²⁹ Психологический словарь / под ред. В.В. Давыдова [и др.]. М. : Педагогика, 1983. 448 с.

³⁰ Хлопова Т.В. Трудовой потенциал работников производственной сферы в условиях трансформации ценностей общества // Социально-гуманитарные знания. 2003. № 3. С. 314.

³¹ Там же.

³² Rokeach M. Beliefs, Attitudes and Values. San Francisco : Josey-Bass Co, 1972.

мыслов большой акцент делали на психологическом содержании ценностной ориентации личности, анализируя ее отношение к труду. В.А. Ядов пишет: «Под ценностными ориентациями мы понимаем установку личности на те или иные ценности материальной и духовной культуры общества. Ценностные ориентации являются важнейшим компонентом структуры личности, в них как бы резюмируется весь жизненный опыт, накопленный личностью в её индивидуальном развитии»³³. В соответствии с подходом В.А. Ядова ценностные ориентации имеют три компонента:

- 1) смысловой (отражает социальный опыт личности);
- 2) эмоциональный (отражает отношение личности к ценности);
- 3) поведенческий (регулирует поведение в конкретной ситуации на основе ценностного выбора).

Данный подход является достаточно объективным, поскольку соединяет три компонента – знание, отношение, поведение, – обуславливающих функционирование ценности в виде ценностной ориентации.

Определенные ценностные ориентации порождают положительные устойчивые отношения, выступающие для окружающих как желаемые качества личности: дисциплинированность, вежливость, доброжелательность, внимательность, честность, совестливость, ответственность, гуманность. Личностные ценности представлены в сознании субъекта в виде специфических презентаций – ценностных ориентаций. Ценностные ориентации отражают в сознании субъекта ориентации на ценность как таковую. Так она становится не просто социально или индивидуально значимой, но осознается субъектом в качестве социального источника его деятельности.

Д.А. Леонтьев разработал схему ценностно-потребностной регуляции человека. Схема основана на разведении понятий «потребность» и «личностная ценность», которые практически неразличимы по их месту в системе регуляции поведения и деятельности, но отличаются по характеру регуляторных влияний. Индивидуальные (личностные) ценности выступают как форма существования социальных ценностей в структуре личности человека. Развивая эту мысль, М.С. Каган³⁴ выдвигает идею об особом виде деятельности – ценностно-ориентировочной (оценочной), продуктом которой является оценочное отношение. В случаях, когда оценочная деятельность осуществляется личностью, она выступает как деятельность индивидуального сознания, вырабатывающая определенную систему ценностей и осуществляющая самооценку. Если же субъектом оценивания является социум, то речь идет об общественном сознании. Таким образом, личностный смысл ценности определяется самим человеком.

³³ Ядов В.А. О диспозиционной регуляции поведения личности // Методологические проблемы социальной психологии / под ред. В.А. Ядова. М., 1975. С. 154–167.

³⁴ Каган М.С. Философская теория ценности. СПб., 1997.

С позиций интериоризации описывается механизм становления индивидуальных ценностей в работах А.И. Донцова, подчеркивающего, что ценностные ориентации как смысловые установки во многом определяются доступностью ценностей, транслируемых через средства массовой информации (СМИ), культуру. В свою очередь, это ставит будущих специалистов, еще не имеющих достаточного практического опыта, в затруднительное положение при определении важных качеств, которыми должен обладать специалист. Сохранение духовно-нравственного потенциала специалиста в условиях роста девальвации ценностей, зрелость осознанного чувства личностного и профессионального достоинства становится актуальным.

Ценностные ориентации – это та основа, на которой строятся ценностные отношения, в данном случае – к профессиональной деятельности. Л.П. Саксонова раскрывает понятие ценностные ориентации как «...систему устремлений личности, высший уровень представлений об идеалах, о смыслах жизни и деятельности, которые и составляют внутренний источник самоактивности»³⁵. Задавая смысложизненные цели, ценностные ориентации обеспечивают целостность и устойчивость личности, придают общую направленность и системность ее интересам и устремлениям, поведению и действиям не только в конкретной ситуации, но и на перспективу. Ценностная ориентация студентов в отношении профессиональной деятельности становится важным фактором, так как профессиональная деятельность, согласно определению С.П. Безносова, – это социокультурное явление, которое предполагает наличие устойчивого интереса у избравшего ее.

Таким образом, ценностные ориентации – это одно из центральных личностных образований, которые выражают сознательное отношение человека к социальной действительности и в этом качестве определяют широкую мотивацию его поведения, оказывая существенное влияние на все стороны его деятельности. Они обнаруживаются в целях, идеалах, убеждениях, интересах и других проявлениях личности. Ценностно-ориентированная личность способна выстроить устойчивые ценностные отношения, связанные с определенной сферой взаимодействия.

Под углом зрения философского подхода категория «отношение» – это момент взаимосвязи явлений. Ничего не существует вне каких-либо отношений. Они так же многообразны, как многообразны вещи и их свойства. Человек вступает в различные отношения с созданными им вещами, объективным миром и другими людьми. Отношения могут быть разделены на существенные и несущественные, необходимые и случайные и т. д. Такое деление указывает на ценностную и пространственно-временную составляющие данного понятия и позволяет осознать, является та или иная вещь

³⁵ Саксонова Л.П. Ценностный аспект становления будущих специалистов // Журнал прикладной психологии. Психология обучения. 2005. № 2–3. С. 39.

для человека ценностью и на какой период. При выборе этой данности мы можем определить, будет ли отношение к чему-либо для нас существенным, ценностным или нет. Раскрывая понятие «ценность» и отмечая его роль в регулировании поведения и деятельности, Г.П. Медведева³⁶ рассматривает ценностные отношения как важную характеристику личности. Ценностные отношения определяются наличием таких феноменов, как значение и значимость для человека. Указанные феномены возникают в субъект-объектных отношениях, и их детерминация носит двойственный характер и раскрывается свойствами объекта и свойствами субъекта (потребности, интересы, цели), устанавливающими отношение. Такое отношение, по определению Г.П. Медведевой, в процессе которого выявляется ценность (значение) объекта для субъекта, приобретает значимость и называется ценностным отношением. Ценностное отношение представляет собой отражение окружающей действительности в сознании человека. Оно возникает с момента, когда субъект вступает в связь с объектом по поводу деятельности, направленной на удовлетворение потребностей. Именно в деятельности объект приобретает то или иное значение для субъекта. В свою очередь, мы можем заметить, что многообразие отношений к окружающему миру (макрокосмосу), природе, человеку (микрокосмосу), культуре (второй природе), профессии как части культуры содержится и культивируется в культурологических знаниях, которые позволяют определить ценностную составляющую наличествующих отношений.

Согласно психологическому словарю понятие «отношение» рассматривается как взаиморасположение объектов и их свойств. Отношения бесконечно разнообразны. По мнению В.В. Рожковой, особый тип отношений составляют общественные как взаимосвязи между социальными общностями и их свойствами, возникающими в процессе совместной деятельности. Отношения могут быть классифицированы в соответствии со сферой их рассмотрения.

Термин «отношение» использовался как базовая категория в теории отношений В.Н. Мясищева³⁷. Личностные отношения В.Н. Мясищев рассматривает как совокупность теоретических представлений, согласно которым психологическим ядром личности является индивидуально-целостная система ее субъективно-оценочных отношений к действительности, представляющая собой интериоризованный опыт взаимоотношений с другими людьми в условиях социального окружения. Система отношений определяет характер переживаний личности и поведенческих реакций на внешние воздействия, особенности восприятия действительности. Все составляющие психической организации человека связываются так или иначе с отношениями, причем функциональные возможности че-

³⁶ Медведева Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы.

³⁷ Психологический словарь / под ред. В.В. Давыдова [и др.].

ловека в организации деятельности могут быть определены лишь на уровне активно положительного отношения к ее задаче.

Прожить отношение – значит прочувствовать, осмыслить, ощутить в действии связь своего «Я» и объекта действительности. Установить отношение – принять, понять, оценить эту связь, осознавая ее личностный смысл для жизни своего «Я». Устойчивые отношения к действительности, постоянно проявляя себя, выступают качественными характеристиками личности.

Ценностные отношения – это отношения человека к наивысшим (высокого уровня абстракциям) ценностям, таким как *человек, жизнь, общество, труд, познание*. Но это и совокупность общепринятых, выработанных культурой отношений, таких как *совесть, свобода, справедливость, равенство*, когда само отношение выступает в качестве ценности. Для профессионального образования важно сформировать у студента также отношение к профессиональной деятельности как к ценности, включающей такие категории, как *престиж, финансовая удовлетворенность, творческая реализация, общественная польза* и т. д. Ценностные отношения носят обобщающий характер и, обладая данной широкой чертой, способны включить в себя всю сумму значимого для человеческой жизни. Ценностное отношение к профессиональной деятельности фокусирует в себе совокупность ценностных отношений к обществу, жизни, человеку, себе.

§ 2. Нормативные аспекты этики социальной работы

Нормативная этика «помогает» морали в выработке наиболее общих понятий (долг, смысл жизни и др.), в обосновании и оценке моральных ценностей, установлении их субординации. Нормативная этика выступает своеобразной формой связи теоретической этики и практической морали. Воплощаясь в нормативных формах знания, образующих систему норм практической морали, она по каналам этического образования и нравственного воспитания непосредственно участвует в преобразовании нравственной жизни общества и формировании личности.

Таким образом, нормативная этика (связывает теорию и практику) занимается моральными коллизиями в конкретных ситуациях и сферах общественной практики. Но для этого необходимо предварительное решение проблем моральных приоритетов и ценностей. Эти проблемы как раз ставятся и решаются нормативной этикой на основе учения о моральных ценностях, вырабатываемых человечеством в процессе исторического развития нравственности.

Ценность – философское понятие, обозначающее, во-первых, положительную или отрицательную значимость какого-либо объекта для субъекта, во-вторых, нормативную, предписательно-оценочную сторону феноменов человеческого сознания.

В первом случае мы имеем дело с так называемыми предметными, «объектными» ценностями.

Во втором – с ценностями «субъектными», к которым, в частности, относятся и моральные ценности – общественные установки, императивы, цели и проекты, выраженные в форме нормативных представлений о добре и зле, справедливом и несправедливом, о смысле жизни и назначении человека, о его идеалах и принципах.

Моральные ценности – общественные установки, императивы, цели и проекты, выраженные в форме нормативных представлений.

- Во-первых, наши представления позволяют обосновать нормативные моральные требования.

- Во-вторых, они служат нормативной формой моральной ориентации человека в мире, воплощая и реализуя ее в виде конкретных и часто «готовых» регулятивов.

- В-третьих, в наших представлениях о ценностях одновременно содержится оценка явлений действительности и поступков людей с точки зрения их моральной значимости.

Отношение к ценностям, выявление меры их значимости для людей содержится в понятии «оценка». Нравственная оценка моральных и неморальных ценностей создает иерархию ценностей, обосновывает их неравенство и соподчинение. Отсюда деление ценностей:

- а) на общечеловеческие, групповые и индивидуальные – по степени распространенности их значимости (для человечества в целом; для различных групп людей – наций, классов, объединений; для отдельного человека);

- б) альтернативные и комплементарные – по способу их взаимосвязи друг с другом: альтернативные ценности обладают ярко выраженной тенденцией взаимоисключения и борьбы (например, добро и зло), комплементарные – взаимодополняют друг друга (например, страдание и сострадание);

- в) высшие моральные ценности – по их месту в иерархии ценностей.

Так, на протяжении почти двух тысячелетий существования христианства библейские заповеди считались выражением высших человеческих моральных ценностей. Коммунистический режим «отменяет» их и заменяет другими: вместо «не укради» – «экспроприация экспроприаторов» («грабь награбленное»); вместо веры в Бога – вера в идеалы коммунизма; вместо любви к Богу – ненависть к классовому врагу.

Конечно же, деление это весьма условно. Оно носит субъективный характер, так как каждый человек (а тем более группа людей) на основе собственных предпочтений и интересов может объявлять одни ценности высшими и общезначимыми, другие – принижать или даже отрицать. Но в результате этого выбора и образуется иерархическая система ценностных ориентации, на основе которой у каждого человека складывается личностная «стратегия и тактика правильной жизни», определяющая генеральную линию его бытия и отношений с миром и другими людьми.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. В чем сущность и содержание категории «ценность»?
2. Каковы роль и место системы ценностей в профессиональной социальной работе?
3. Как рассматривалась категория «ценность» И. Кантом?
4. В чем суть учения о ценностях Г. Риккерта?
5. Каково соотношение понятий «ценность» и «идеал»?
6. Что такое ценностные ориентации?
7. Что такое ценностные отношения?
8. Какова роль моральных ценностей в жизнедеятельности людей?

Глава 4

КУЛЬТУРОЛОГИЧЕСКАЯ ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

§ 1. Особенности культурологических знаний и их роль в профессиональной деятельности социального работника

Необходимость культурологического подхода к построению теории и практики социальной работы вызвана полисоставностью культурного облика России, сложными процессами социокультурной динамики XXI в. Для социального работника необходимо сформировать культурологическую компетентность, которая является частью профессиональной компетентности наряду с концептуальной, интегративной, адаптивной и межличностной. Именно она позволит глубоко проникнуть в социокультурную среду, в которой осуществляется практика. Как уже было отмечено, профессиональная компетентность включает широкий информационный кругозор по избранной профессиональной деятельности. Способность применять культурологические знания в профессиональной деятельности в значительной мере влияет на черты и характеристики профессиональной культуры специалиста. В свою очередь, изучение культуры как артефакта приведет лишь к изучению памятников культуры, а не к постижению «универсальных знаний», влияющих на формирование мировоззрения, мышления, ценностных ориентаций и т. д. Культурологическая компетентность социального работника предусматривает знание культурных паттернов, технологий и символических объектов и умение использовать это знание в повседневной практической деятельности. Культурное содержание есть в любой целенаправленной социальной деятельности.

М. Доэл и С. Шадлоу³⁸ выделяют два аспекта культурологической компетентности: индивидуальный и институциональный. Индивидуальная компетентность – это понимание социальным работником отличительных черт культуры (как собственной, так и клиентов) и их влияния на экзистенциальные, психологические, мировоззренческие, социальные характеристики, на смысложизненную и поведенческую организацию континуума повседневности. Институциональная компетентность характеризует культурологическую осведомленность социальной службы и ее способность работать в ситуациях поликультурности, адаптируясь к культурному разнообразию. М. Доэл и С. Шадлоу предлагают ряд упражнений, которые могут показать роль и значение прошлого культурного опыта (прежде всего детского) индивида или группы для их нынешнего поведения, устанавливаемого культурного порядка и разделяемой системы ценностей. Таково детально разработанное упражнение «Вы таков, что вы едите», призванное показать культурообразующее значение детского питания и эскизно намеченные проблемы музыкального и медицинского опыта семьи. Институциональная компетентность, как она видится авторам, предусматривает создание реестра культуры того региона или населенного пункта, на территории которого работает данная социальная служба, и учет культурного состава населения при комплектовании учреждений социальной помощи и защиты. Так, приводится пример работы управлений социального обеспечения Новой Зеландии, где штатный персонал подбирается из представителей двух культур, белой европейской и маори. Это, безусловно, интересные для нашей страны формы работы, способные обогатить и улучшить качество оказываемых социальных услуг.

Очевидно, что изложенными выше аспектами не исчерпывается культурологическая составляющая социальной работы. Растущее взаимодействие культур вызывает значительные изменения в культурных формах жизнедеятельности (как на общенациональном, так и на локально-групповом уровне), в языковой и повседневной практике. При этом масштабы новой информации, поступающей из инокультурной среды, столь интенсивны, что могут вызывать у представителей культуры – реципиента – частичную утрату культурной идентичности или даже культурный шок. Кризис идентичности всегда чреват явлениями маргинализации, аномии, девиантности. Задачами социальных работников становятся в этом случае аккультурация и культурная адаптация клиентов, не справляющихся самостоятельно с быстрыми (или кардинальными) социокультурными изменениями.

Следовательно, социальным работникам необходимо иметь представление о сущности и основных этапах культурной адаптации, о тех личностных и культурных характеристиках, которые углубляют или смягчают столк-

³⁸ Доэл М. Практика социальной работы. М., 1995. С. 187–196.

новение индивида (или группы) с новой социокультурной реальностью. Умение выявить устаревшие и мешающие клиенту культурные стереотипы, помочь ему принять новые паттерны, преодолеть, если это необходимо, реакцию отторжения новой культурной традиции следует считать важным теоретико-практическим навыком социального работника.

Необходимо подчеркнуть, что практически каждая из социальных групп, по традиции относимая к объекту социальной работы, – это группа, сталкивающаяся с проблемой культурной адаптации. Мигранты и беженцы, прибывающие в новую социокультурную среду, лица, изменившие социальный статус вследствие смены профессии, утраты или обретения властных полномочий, улучшения или ухудшения материальных условий жизни, подростки и пенсионеры, молодые люди, призванные в армию или пришедшие служить на контрактной основе, осиротевшие дети, заключенные, участники девиантных или делинквентных групп и т. д. – все они в той или иной степени затронуты проблемами инкультурации в ее различных модификациях. Так, для мигрантов это будет проблема приобщения к культурным паттернам доминирующего социума, значит, социальному работнику важно организовать усвоение (в тех или иных формах) типичных моделей поведения, системы ценностей и способов культурной активности. Многие клиенты социальных служб образуют группы с присущей только им субкультурой. Таковы, например, военнослужащие, подростки, группы лиц с отклоняющимся поведением (наркоманы, бродяги и т. д.). Социальный работник должен не только знать специфику таких групп, отличительные черты субкультуры как особой сферы культуры, но в каждом отдельном случае решать, надо ли помогать индивиду усваивать субкультурные стандарты или адаптировать данную субкультуру и ее носителей в господствующую культуру³⁹.

В рамках теории социального действия, созданной Т. Парсонсом, культуре отводилась важнейшая роль. Культурные факторы, с его точки зрения, поддерживают и регулируют социальный порядок, играют важную роль в процессе социальных изменений. Т. Парсонс понимал культуру как главную силу, связывающую различные элементы социального мира. Культура служит посредником при взаимодействии агентов и объединяет личность с социальными системами. Он писал, что культура обладает способностью частично становиться элементом других систем. Она существует в форме знаний, символов, понятий.

Т. Парсонс определял систему культуры с точки зрения отношений между ней и другими системами. Следовательно, культура понимается им как упорядоченная система символов, служащих ориентирами для агентов.

³⁹ Митина И.В. О необходимости культурологической ориентированности теории и практики социальной работы. Новочеркасск, 2011.

Обладая культурологическими знаниями, социальный работник, опираясь на принцип **учета народных обычаев и традиций**, выделенный еще Л.С. Лихачевой⁴⁰, будет способен глубоко понять и разобраться в поставленных задачах, найти позитивное решение проблемы, быть толерантным к другим. Тем более что одним из важнейших обязательств социального работника перед обществом, прописанных в Профессионально-этическом кодексе социального работника России, является создание условий для поддержки уважения к различным культурам (прил. 1, п. 6). Культурологические знания являются важной составляющей профессиональной этики социального работника, так как позволяют учитывать все нюансы в решении сложных вопросов, затрагивающих национальные, культурные аспекты, поскольку каждый народ имеет свою невербальную знаковую систему, собственные обычаи и традиции, многие из которых свято чтятся нашими современниками.

В концепции Н.Г. Багдасарьян представлена цель культурологических знаний как формирование профессиональной культуры специалистов и социокультурной компетенции. «Профессиональная деятельность – это специализированная сфера культуры, тогда как изучение ее с культурологических позиций предполагает исследования экстраутилитарных, ценностно-нормативных параметров этой деятельности, которые:

- нормируют и регулируют ее по критериям социальной приемлемости тех или иных способов ее осуществления;
- устанавливают пороги допустимости социальной цены и социальных последствий этой деятельности;
- аккумулируют и канонизируют исторический опыт подобной деятельности в плане ее социальной эффективности;
- формируют «классические» требования к технологиям и нормам обучения по специальности;
- формируют этику профессионального взаимодействия специалистов;
- создают специальные внутриотраслевые языки и семиотические коды профессиональной коммуникации и взаимопонимания;
- разрабатывают иерархию критериев определения социальной ценности продуктов (результатов) этой деятельности, престижность тех или иных функций и статуса ее исполнителей, профессиональную атрибутику, этику, моду, праздники, традиции...»⁴¹.

Человек – не просто носитель социально-профессиональных функций, но и движущая сила в развитии человеческой культуры. Значимость профессии увеличивается, если ее обладатель является высококультурной личностью, имеющей широкий кругозор, разносторонние интересы, спо-

⁴⁰ Лихачева Л.С. Школа этикета: поучения на всякий случай. Екатеринбург, 1995.

⁴¹ Багдасарьян Н.Г. Указ. соч. С. 35.

собной понимать других людей, соотносить свои желания и намерения с их стремлениями и планами, доказывая это собственными поступками и отношением к ним.

Таким образом, культура, становится показателем степени совершенствования всех сфер деятельности человека (в материальной сфере, духовной, художественной и т. д.). В процессе познания им себя и окружающего мира культура проявляется как ценностное ядро личности и цивилизации. Значит, культурологические знания фиксируют все многообразие человеческой деятельности, в процессе которой возникают культурные ценности.

Сегодня необходимы творчески ориентированные специалисты, что отражено в федеральных законах⁴², образовательных стандартах⁴³.

Творческая личность способна развиваться и самосовершенствоваться. Следовательно, духовная наполненность личности, которая накапливается в ходе общения с мировыми и национальными культурными ценностями, соединяясь с разумом, с рациональным мышлением, рождает творчество во всем его многообразии. Только через предмет труда, через предмет культуры мы можем увидеть человека культуры, определить степень его интеллектуального, эстетического и нравственного развития.

Педагогический потенциал культурологических знаний кроется в способности знаний развивать творческие способности и преобразовывать любой труд в творческий. В свою очередь, можно предположить, что творческий потенциал раскрывается при наличии определенного культурного уровня личности, ее индивидуальности, уровня интеллекта, потребности и способности к самосовершенствованию и самореализации, креативных способностей. Творческий потенциал человека превращается в основную производительную силу. Жизнеобеспечивающим ресурсом сегодня должен стать сам человек, способный к саморазвитию, самосовершенствованию, самоорганизации, к инновационной деятельности и творческому преобразованию информации. Социальный работник должен явиться примером жизнелюбия и стремления к самосовершенствованию. Профессионально-этический кодекс социального работника России гласит, что специалист такого уровня должен стремиться к постоянному профессиональному росту, повышению своего мастерства, включать в систему обучения исследовательскую работу (прил. 1, п. 1.4). Обладая культурологическими знаниями, умением ана-

⁴² О высшем и послевузовском профессиональном образовании : федер. закон : [принят Гос. Думой 22 авг. 1996 г.; № 125-ФЗ : в ред. от 20 апр. 2007 г.] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс». Послед. обновление: 11.01.2008. Об образовании : федер. закон : [принят Гос. Думой 10 июля 1992 г.: в ред. от 30 июня 2007 г.] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс». Послед. обновление: 11.01.2008.

⁴³ ГОС ВПО. Общая характеристика направления подготовки дипломированного специалиста «Социальная работа». М. : Изд-во стандартов, 2000. 61 с.

лизировать, оценивать и быть в курсе новых знаний, относящихся к профессии, социальный работник будет способен к личностному развитию и профессиональному становлению.

Педагогический потенциал культурологических знаний проявляется в способности данных знаний оказывать положительное влияние на формирование потребности в самосовершенствовании, на становление ценностных профессиональных и личностных качеств специалиста.

Культурологические знания как важная составляющая специалиста по социальной работе будут способствовать реализации его профессионализма, мобильности. Осваивая культурологические знания, студенты повышают личный культурный уровень, что позволит им осмыслить, понять и принять образ профессионала в социальной работе, который будет отвечать требованиям времени. Знания, умения такой гармонически развитой личности заведомо направлены на благо общества и человека. В одной из идей М. Шелера заключается такая мудрость, как «добрая воля ставит благие цели». Социальный работник – это специалист нового уровня, «доброй воли». Несколько перефразируя слова М. Шелера, можно отметить, что высококультурная, гуманистически направленная, сознательная личность ставит благие цели и самосовершенствуется в процессе их достижения.

Для понимания сущности культурологических знаний необходимо обозначить ряд их особенностей:

- они представляют синтез знаний;
- содержат диалогическую составляющую, которая приобретает интегративную направленность;
- являются концентрацией мировых ценностей.

Раскрывая первую особенность, можно отметить, что к середине XX в. данные знания рассматривались в основном в системе гуманитарных наук, а сегодня ситуация изменилась. Доказательством этому служат различные фундаментальные научно-технические достижения в физике, математике, биологии и др., основой которых явились культурологические знания. В культурологических знаниях зафиксированы гуманитарные, естественно-научные, технические, социальные знания, что и составляет сложность и особенность данного феномена. Неслучайно культурологические знания привлекают и волнуют ученых различных научных сфер: экономистов, социологов, кибернетиков, математиков, которые усматривают в них огромный образовательный потенциал, позволяющий осознать и увидеть целостную картину мира, прогнозировать будущее в профессиональной деятельности и других сферах.

Известно, что одной из тенденций развития современного общества является синтез знаний и методов различных научных дисциплин, проникновение и взаимодействие знаний различных областей теории и прак-

тики как необходимое условие решения интегративных, многокритериальных задач общественной жизнедеятельности. Интеграция стала одной из выраженных тенденций современного социокультурного развития. Она может быть определена в разных случаях как сближение, объединение, преодоление разобщенности

Вторая особенность культурологических знаний заключается в их диалоговой составляющей. Диалог приобретает интеграционную направленность. Диалоговое общение является неременным компонентом профессиональной деятельности социального работника. Сущность диалога можно определить как *сочетание пониманий*, способ интеграции, налаживания связей внутри пространства социальной жизни за счет результативных разговоров, позволяющих договориться. Диалоговость влияет на особенности социальных практик, заметное разрастание в них образовательной деятельности (в том числе самообразовательной). Интеграция является важнейшим средством достижения единства знания в содержательном, структурном, логико-гносеологическом, научно-организационном, лингвистико-семантическом, методологическом, педагогическом аспектах.

Реальность, состоятельность, плодотворность диалога определяются следующими условиями:

- толерантностью (готовность увидеть в собеседнике ум, мудрость, знания, определяющие особое понимание проблемы, ставшей объектом обсуждения);
- коммуникабельностью;
- открытостью оппонентов;
- оформленностью собственной позиции каждого участника диалога.

Все эти данные одинаково необходимы и составляют часть профессиональной культуры специалиста по социальной работе.

Третья особенность культурологических знаний раскрывается в концентрации мировых ценностей, в которых сосредоточены все лучшие достижения различных народов мира.

Активным элементом культуры является искусство, которое становится художественным обобщением процессов, происходящих в обществе, силой, организующей эмоциональную деятельность человека. Сегодня проблемами искусства занимаются и такие науки, как социология, психология. Специфика культурологического анализа искусства – в выяснении его социокультурных смыслов, его типологии и динамики, а также в исследовании искусства как части целостного социокультурного пространства, его взаимодействия с другими феноменами.

Таким образом, культурологические знания – это знания о культурном развитии человечества, в которых культура реализуется как сущностная черта человеческого бытия. Культурологические знания становятся информационно-энергетическим полем во временных интервалах при переходе

одной культурной эпохи в другую. Следовательно, через обращение к мировым ценностям искусства, ретроспективный анализ различных культурных феноменов у специалистов социальной сферы открываются широкие профессиональные горизонты, формируется ценностное отношение к национальным и культурным достижениям. Появляется желание посредством профессиональной деятельности принести пользу обществу, государству, тем самым реализовать свой творческий потенциал. Задачи социокультурной регуляции должны постоянно находиться в сфере внимания социального работника, поскольку социальная работа как деятельность призвана, в том числе, и регулировать совместное существование людей.

Из вышеизложенного следует, что культурологические знания способствуют развитию абстрактного мышления, креативных способностей, эмоционально-волевой устойчивости. Также позволяют интегрировать явления различных наук, рассмотреть гармонию мира, спрогнозировать будущее, помогают становлению ценностного отношения к своей профессии, что немаловажно сегодня, когда идет процесс развития социальной работы как одной из основополагающих и востребованных профессий нашего общества. Рассматриваемые знания становятся ядром различных инноваций в профессиональной сфере.

§ 2. Использование культурологических знаний в профессиональной социальной работе

Социальная работа является многоаспектной деятельностью общества, направленной на то, чтобы человек, который находится в трудной жизненной ситуации, смог найти верный выход из создавшегося положения, а значит, достичь оптимального уровня социальности. Найти эффективные методы и пути решения возникающих проблем специалист может, опираясь на багаж культурологических знаний. Социальный работник должен владеть обширными знаниями, так как объектами его профессиональной деятельности являются и отдельные лица, занимающие различные социальные позиции в обществе, семьи, группы населения, общности, нуждающиеся в поддержке. Культурный аспект играет большую роль в профессиональной деятельности социального работника, которую важно учитывать для успешного решения задач. Специалист по социальной работе, владея культурологическими знаниями, острее ощущает динамику жизни человеческого сообщества в ее целостности, что позволит ему найти эффективные методы работы, направленные на помощь нуждающимся, на улучшение их социального здоровья.

И.В. Митина пишет, что сегодня значимые ранее целевые и ценностные установки, мировоззренческие, идеологические и нравственные принципы общества утратили свою адекватность, «коллективная память» стала ис-

точником культурного конфликта⁴⁴. В культурном комплексе современного российского общества наблюдается противоречие между передаваемыми от поколения к поколению и институционально регулятивными элементами, что снижает эффективность социокультурной регуляции. Социальный опыт должен быть осмыслен с точки зрения приемлемости тех или иных его компонентов в существующих сегодня условиях с тем, чтобы консолидировать общество, повысить уровень взаимопонимания его членов. В то же время в нашей стране практически институционально не обеспечена социализация лиц пенсионного возраста (так называемый четвертый период социализации), хотя в это время человек осваивает новую социальную и культурную идентичность и даже в стабильном обществе нуждается в помощи специальных социальных институтов. В условиях радикальных общественных преобразований необходимость социализации и инкультурации, обеспечивающих приобретение знаний и навыков адекватного существования в социально значимых ситуациях, повышается многократно. Социальные работники должны иметь представление об энтропийном потенциале культурных конфликтов, их практических формах и наиболее существенных элементах, владеть приемами урегулирования и профилактики культурных конфликтов на основе принципов толерантности.

В XX столетии российские ученые начинают активно изучать различные аспекты здоровья и факторы, влияющие на социальное здоровье. Социальная работа должна быть направлена на сохранение и укрепление здоровья населения посредством организованных соответствующих мероприятий. Специалисты, работающие в этом направлении, разрабатывают и реализуют программы по организации досуга как одного из культурологических методов социальной работы, по просвещению в вопросах здоровья. Эта область исследует здоровье в контексте сообщества как социальной системы.

Категория «здоровье» – весьма сложный, системный по своей сущности феномен. Он имеет свою специфику проявления на физическом, психологическом и социальном уровне рассмотрения. Проблема здоровья и здорового образа жизни носит выраженный комплексный характер. На ее изучении сосредоточены усилия многих научных дисциплин. Говоря о формировании здорового образа жизни у населения, важно рассмотреть понятие «социальное здоровье».

Социальное здоровье отражает здоровье индивидуумов, из которых и состоит общество. Оно представляет собой характеристику одного из важных свойств, качеств, аспектов общества как социального организма. Социальное здоровье является составным элементом общественного потенциала, имеющего экономическое выражение. С таких позиций говорят о социальном здоровье как богатстве общества, т. е. факторе, без которого не может создаваться вся совокупность материальных и духовных ценностей.

⁴⁴ Митина И.В. Указ. соч.

Наиболее подходящим критерием для определения социального здоровья представляется дефиниция через понятие здорового образа жизни. Потенциал социального здоровья – это мера количества и качества здоровья людей, накопленного обществом, и его резервов, создаваемых активным, здоровым образом жизни. Б.Н. Чумаков⁴⁵ выделяет следующие факторы, влияющие на социальное здоровье:

- биологические, генетические;
- природные (климат, погода, ландшафт местности, флора, фауна);
- состояние окружающей среды;
- социально-экономические, политические;
- влияние на общественное здоровье господствующих в обществе социальных институтов;
- состояние здравоохранения;
- образ жизни как сферу непосредственного воздействия на здоровье населения.

Значение образа жизни усиливается еще и тем, что он непосредственно влияет на здоровье, тогда как социальные условия опосредованы. При анализе образа жизни обычно рассматриваются особенности профессиональной, общественной и социально-культурной деятельности человека. В качестве основных особенностей при этом выделяют социальную, трудовую, культурную и физическую активность. Иными словами, главное в образе жизни человека – то, как живет он или социальная группа, каковы основные способы и формы жизнедеятельности, ее направленность.

При этом следует иметь в виду, что каждая из социальных групп имеет свои отличия в образе жизни, свои ценности, установки, эталоны поведения. Образ жизни, обусловленный в значительной степени социально-экономическими условиями, зависит от мотивов деятельности конкретного человека, особенностей его психики, состояния здоровья и функциональных возможностей организма. Этим, в частности, объясняется реальное многообразие вариантов образа жизни различных людей.

Ю.П. Лисицын⁴⁶ выделяет в образе жизни три категории – уровень жизни, качество жизни и стиль жизни. **Уровень жизни** – это степень удовлетворения материальных, культурных, духовных потребностей; в основном экономическая категория. **Качество жизни** характеризует комфорт в удовлетворении человеческих потребностей; преимущественно социологическая категория. **Стиль жизни** – поведенческая особенность жизни человека, т. е. определенный стандарт, под который подстраивается психология и психофизиология личности; социально-психологическая категория.

⁴⁵ Чумаков Б.Н. Валеология : учеб. пособие. 2-е изд., испр. и доп. М. : Педагогическое об-во России, 2002. 407 с.

⁴⁶ Лисицын Ю.П. Образ жизни и здоровье населения. М., 1982. 40 с.

Согласно Ю.П. Лисицыну, здоровье человека во многом зависит от стиля жизни. Оценивая роль каждой из этих категорий в формировании здоровья, следует отметить, что при равных возможностях первых двух (уровень и качество), носящих общественный характер, здоровье человека в значительной мере зависит от стиля жизни. Он определяется историческими и национальными традициями и личностными наклонностями. Таким образом, **здоровый образ жизни** можно определить как повседневное личностно-активное поведение людей, направленное на сохранение и улучшение здоровья.

Здоровый образ жизни тесно связан с категорией **досуг**. В настоящее время актуализируется проблема системного исследования досуговой деятельности с позиций оптимального управления этой системой. Данное явление характерно для динамично развивающегося российского общества. Активные исследования в области досуга ведутся в западной культурологии в течение нескольких десятков лет. В этой связи созданы различные научные концепции и направления, что обуславливает интерес к данному явлению.

Понятие «досуг» достаточно сложное для определения. В различных общественных системах оно трактуется по-разному и имеет различный смысл для отдельных индивидов, общественных групп и культурных сообществ. Различные слои и группы населения имеют свои представления о досуге. Досуг обладает определенным культурным контекстом в различных общественных системах. Например, в США и Канаде досуг обычно ассоциируется со свободным временем и нередко рассматривается в качестве коммерческого продукта. В Индии досуг взрослого населения сведен к небольшому количеству специальных праздничных событий в жизни, таких как рождение детей, свадьбы, религиозные празднования.

Концепции досуга чрезвычайно разнообразны и обуславливаются различными подходами к определению данного феномена как на уровне отдельных индивидов, профессиональных работников, так и в более широком контексте, на уровне отдельных общественных систем и культур. Такой подход позволяет провести анализ основных концепций досуга на двух уровнях – социально-культурном и индивидуальном, что является важным для нахождения эффективных культурологических методов в профессиональной социальной работе.

Американский социолог М. Каплан выделяет две основные социальные категории досуга, которые он связывает с классической интерпретацией досуга и с влиянием протестантской рабочей этики.

Классическое представление о досуге берет свое начало в традициях и философии Древней Греции. По сути, досуг рассматривается в древнегреческой философии как основной смысл человеческого существования. Данный феномен охватывает такие понятия, как *образование, самовыра-*

жение, самореализация и самосовершенствование. Древние греки рассматривали досуг в качестве наивысшей цели жизни и состояния души свободного гражданина высокого социального статуса, тогда как работа ассоциировалась с деятельностью низшего порядка и должна была максимально выполняться сословием рабов.

Таким образом, в древних цивилизациях досуг часто рассматривался как противоположная физическому труду сфера бытия, предоставляющая индивиду возможность для раздумий, для совершенствования духовного начала, улучшения физической формы, состояния. Наряду с пониманием досуга как смысла жизни, он рассматривался и как основная движущая сила прогресса цивилизации на основании интеллектуальной, творческой и эстетической деятельности.

В рамках протестантской рабочей этики воззрения на смысл, ценность и цель досуга носят совершенно иной характер. Являясь одним из наиболее важных элементов индустриальной революции, доктрина протестантской рабочей этики провозглашала труд в качестве основополагающей ценности человеческой жизни и при этом отводила досугу лишь функцию терапии, отдыха, релаксации, социального контроля, рекреации с целью последующей трудовой эффективности. Таким образом, социальной функцией досуга считалась подготовка человека к максимально эффективной трудовой деятельности, т. е. классическая интерпретация досуга была заменена, по терминологии И. Каплана, инструменталистской.

К концу XIX в. инструменталистская интерпретация функции досуга была расширена в концепции экономиста Т. Веолена, который рассматривал досуг в качестве символа финансового процветания.

В течение XX в. досуг претерпел существенную трансформацию от прерогативы богатой элиты до массового феномена, каким он является в настоящее время. Одновременно с данным процессом изменилась и его символическая функция, которая значительно расширилась и теперь охватывает как инструменталистскую функцию (отдых, подготовка к труду), так и обладает статусом достояния всех слоев населения в экономически развитых системах.

В современном обществе досуг считается той сферой человеческой жизни, которая определяет ее полноценность. При этом досуг не только обеспечивает условия для расслабления, самосовершенствования, культурного и междусемейного взаимодействия и стабильности, но также предоставляет возможности для отвлечения от действительности, ухода в мир фантазии, возвышенных чувств, сложных эстетических переживаний и эмоций. Во многих передовых странах современного мира досуг является средством компенсации напряжения и стрессов, вызванных обстоятельствами жизнедеятельности в условиях высокотехнологического, конкурентоспособного, быстро изменяющегося процесса общественной

жизни, который требует высокой концентрации сил и способностей трудящегося населения. Он стимулируется всеми средствами массовой информации, коммуникации и межличностным характером взаимодействия.

Разграничение классической и инструменталистской функций досуга может служить в качестве отправной точки для исследования досуговых функций и видов деятельности как в различных социально-культурных системах мирового сообщества, так и в моделировании будущего общества.

Досуг сложно определить или измерить однозначно. Однако достаточно важно выработать определенное научно-практическое представление о данном феномене, от которого также зависит социальное здоровье человека. Представления о теориях и категориях дают профессионалам в области досуга возможность понять свою роль и обязанности по предоставлению услуг, определить и обеспечить контроль, а также, что важно и для специалиста в социальной сфере, предугадать последствия вмешательства профессионалов. Следовательно, обширные знания, понимание необходимых категорий позволяют специалистам действовать четко, слаженно, находить преимущества того или иного направления деятельности и обеспечить эффективность использования соответствующих ресурсов.

В науке существует несколько концепций при определении сущности и значимости досуга для отдельного индивида. В рамках этих концепций досуг рассматривается в качестве:

- свободного времени;
- рода деятельности;
- внутреннего состояния человека;
- части целостного процесса.

Досуг характеризует самосознание индивида и социальные условия, всю окружающую среду. Это свобода не от других, а для других, писал Д. Келли. И в этой среде досуг выступает как творчество. **Досуговая этика отражает как общецивилизационный уровень морали, так и общественное и индивидуальное сознание и иерархию ценностей индивида.** А главным качеством, характеризующим эффективность, является уровень самосознания и степень самореализации индивида. Но взаимопереход качества деятельности в качество субъекта – процесс не автоматический, и самодеятельность не всегда предстает как культуротворчество. Невысокий исходный культурный уровень участников неформальных групп может не только тормозить процесс развития коллектива, но и привести к асоциальным формам проведения досуга отдельных его членов.

В настоящее время идет поиск механизмов управления культурной сферой. Выявление содержания эффекта досуговой деятельности выступает предпосылкой такого анализа, а эффект измеряется степенью удовлетворения потребности субъекта в избранной деятельности уровнем его развития и

самореализации. Основой измерения становится изучение характера эмоциональных субъектных оценок, ощущений от форм досуговой деятельности.

В этой связи для социального работника становится важной организация досуга детей в целях профилактики их безнадзорности. В настоящее время проблема занятости детей из неблагополучных семей остается довольно острой. Подростки, оставшиеся без поддержки семьи, быстро оказываются неуспешными, начинают пропускать занятия, уходят из дома и прочее. Часто они не знают, чем занять свободное время. Причина тому – неумение организовать свою жизнь так, чтобы досуг помогал приобретать жизненный опыт, приносил в жизнь что-то новое, интересное, полезное, позитивное.

В процессе работы государственного казенного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Крымский центр социальной помощи семье и детям "Контакт"» с несовершеннолетними⁴⁷ отмечено, что организация их досуга и отдыха в клубном объединении является одной из эффективных форм работы по предупреждению безнадзорности и правонарушений. На его базе с целью организации досуга и формирования здорового образа жизни несовершеннолетних, приобретения социальных навыков, патриотического, духовно-нравственного воспитания был открыт клуб «Альтернатива». Члены клуба – активные участники всех межведомственных акций и проектов, направленных на профилактику вредных привычек, пропаганду здорового образа жизни. Работники социальной сферы (психологи, социальные работники, юристы) помогают ребятам разобраться со сложными ситуациями, возникающими в школе, дома, на улице, помогают почувствовать свою значимость, правильно оценивать свои поступки. Они организуют туристические походы, являются участниками фестивалей, что остается в памяти у ребят из многодетных и неполных семей яркими событиями. Высокая культура чувств, этическая культура поведения формируются в процессе воспитания, что осуществляют своей деятельностью специалисты по социальной работе, опираясь на культурологические знания и опыт.

Показательным использованием культурологического потенциала в социальной работе является организация досуга в оздоровительном лагере на базе комплексного центра социального обслуживания населения «Любава» Советского административного округа города Омска. Организация предполагает проведение дискотек, танцевальных марафонов, участие детей в концертах, т. е. своеобразную «танцевальную терапию»⁴⁸. Танец позволяет ребенку адаптироваться в кругу сверстников,

⁴⁷ Шаповалова М.И. Организация досуга детей – важнейший фактор профилактики их безнадзорности // *Работник социальной службы*. 2011. № 6 (64). С. 52.

⁴⁸ Цыганкова З.Р. Использование танцевально-двигательной терапии в летнем детском лагере на базе центра социального обслуживания // *Работник социальной службы*. 2011. № 5 (63). С. 30.

чувствовать себя свободно. Задачи, которые ставят специалисты, организуя такой досуг, предполагают раскрепощение детей и самовыражение в танце, раскрытие у них индивидуальных творческих способностей, эстетическое развитие, развитие уверенности в себе, самопознание через танец. Официальное определение Американской ассоциации танцевально-двигательной терапии гласит: «Танцевально-двигательная терапия – это вид терапии, который использует движение для развития социальной, когнитивной, эмоциональной и физической жизни человека»⁴⁹.

Таким образом, роль культурологических знаний в практике профессиональной социальной работы достаточно велика. Сегодня потребность социальной сферы России в применении методов творческого развития личности и приобщения людей к культурным ценностям повысилась. Культурная составляющая должна быть в полной мере использована в практике социальной работы, а также представлена в программах вузовской подготовки. Достаточно важно наладить взаимодействие культуры и социальной сферы, что может стать реальным ресурсом укрепления социальной стабильности общества.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Что такое культурологическая компетентность?
2. Какова роль культурологической компетентности в профессиональной деятельности социального работника?
3. В чем видит роль культурологических знаний в формировании профессионала Н.Г. Багдасарьян?
4. Каковы особенности культурологических знаний?
5. В чем суть понятий «уровень жизни», «качество жизни», «стиль жизни»?
6. Что такое досуг?
7. Какова роль досуга в поддержании социального здоровья человека?
8. В чем сущность досуговой этики?

⁴⁹ Цыганкова З.Р. Указ. соч. С. 31.

Глава 5

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

§ 1. Ценности и основные принципы Профессионально-этического кодекса социального работника

Профессиональное моральное сознание существует на уровне определенной профессиональной группы, объединяющей представителей данной профессии, а также в виде набора моральных норм, предъявляемых к профессии. Эти нравственные нормы представлены в отечественном кодексе социального работника.

Социальная работа – профессиональная деятельность, где забота о благе всех и каждого является предметом повседневной практической деятельности, вследствие чего она может и должна влиять на процессы гуманизации общественных отношений. Культура поведения, действий и общения специалистов должна быть основана на знании и понимании ими как профессиональных, так и общих этических норм и правил морали. В практике социальной работы уже имеется целый ряд средств для регулирования поведения и действий специалистов. В системе социальной защиты населения действует система правового регулирования отношений между участниками процесса – Конституция Российской Федерации, законы РФ, указы Президента РФ и распоряжения местных органов власти, а также система административного регулирования – уставы, положения, штатные расписания, должностные инструкции, приказы и т. п. Предусмотрена система отчетности и формального контроля за деятельностью учреждений социальной защиты и отдельных социальных работников. Но вместе с тем все эти средства, при всей их необходимости, не могут быть признаны достаточными. Они не в состоянии охватить всего разнообразия отношений и ситуаций, возникающих в практике социальной работы повседневно. Это делает необходимым разработку и введение более гибкой системы контроля, отражающей глубинную сущность социальной работы как профессиональной деятельности. Такой системой контроля является Профессионально-этический кодекс социального работника России (прил. 1), играющий важную роль в формировании основных принципов профессиональной морали и указывающий на специфику черт личности, делающих ее профессионально пригодной к деятельности в качестве социального работника, а также освещающий те социальные функции, которые возложены на профессию обществом.

Современный подход к профессионально-этическим качествам социального работника закреплён в квалификационной характеристике «Специалист по социальной работе» (1991 г). Профессиональные стандарты,

требования к социальному работнику основываются на кодексе этики и профессиональных умений, который служит в качестве руководства в каждодневном поведении социальных работников, базируются 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.

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, сохраняющиеся 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 г. 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 настолько 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 (психология, социальная педагогика, социальная медицина, социология). 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, 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 когда 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 самовывживания – обусловила увеличение числа людей, которые в силу объективных причин оказались неконкурентоспособными в борьбе за насущные вещи.

Социальный работник должен использовать себя осознанно. Планируя свою деятельность, социальный работник 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 к семье, друзьям или 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 отношение с клиентами, и в выяснение их трудностей, придерживаясь эмоционального нейтралитета.

Сохранять нейтралитет, не проявляя при этом безразличия и незаинтересованности, может только достаточно искусно балансирующий на основе высокой этической культуры, включающей нравственную культуру, культуру этического мышления, чувств, поведения и общения. Другая крайность со-

стоит 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 обуславливают 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 сосредоточиваются 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 принесены 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 невинности 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, 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 спо-

собны принимать участие в процессе изменения, но следует всегда стремиться максимально стимулировать их вовлеченность в этот процесс.

Социальный работник должен способствовать максимальному самоопределению клиента, должен руководить процессом оказания помощи, а не клиентом; он помогает клиентам исследовать альтернативы и их возможное значение, но не диктует окончательного выбора возможностей. Принцип самоопределения допускает, что клиент способен принять решения в отношении себя или других людей. Иногда это предположение не является обоснованным, ибо 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. Главный вывод этого принципа – 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 конфиденциальности информации и условиях работы с ней. Степень конфиденциальности, которая может быть обещана клиенту, зависит от характера агентства, государственных и федеральных законов и инструкций, которыми руководствуются социальные работники в своей деятельности.

Социальный работник должен защищать 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.

§ 2. Этические дилеммы в деятельности социального работника

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 с мнением клиентов. 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 от 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. Вместе с тем социальный работник может отказаться раскрыть информацию, данную ему клиентом, например, по запросу суда. В этом случае возникает дилемма между сохранением конфиденциальности сведений, полученных от 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.

России еще предстоит фундаментально разработать стандарты и нормы профессионально-этического поведения специалистов по социальной работе. Общепринятое понимание деятельности социального работника, которое определяет направления подготовки специалистов для различных учреждений социальных служб, сегодня переосмысливается с учетом специфических особенностей России и ее отдельных территорий. Традиционные нормы, ценности и профессиональные стандарты социального работника, принятые в Европе и Америке, оцениваются в новом свете. Новая парадигма социальной работы выдвигает систему требований к квалификации и морально-этическому поведению специалиста по социальной работе.

Для выполнения предписанных социальным работникам функций им необходимо не только соответствующее профессиональное образование, но и личностная готовность соблюдать определенные профессионально-этические нормы.

За последнее время было предложено немало теорий и идей, касающихся моральных противоречий. Многие из них могут стать основой решений этических проблем в социальной работе с учетом особенностей в силу специфики профессии, времени, страны.

§ 3. Деонтологические основы социальной работы

Важнейшей категорией профессиональной этики является долг, который предстает как совокупность объективной необходимости и личной активности специалиста. Долг представляет собой нравственную задачу, которую человек формирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем. Долг может быть:

1) социальным: патриотический, воинский, долг врача, социального работника, судьи и т. п.;

2) личным: родительский, сыновний, супружеский, товарищеский и т. п.

Успешно выполнять свои функции специалисты могут лишь тогда, когда они глубоко осознали социальное значение своей деятельности и обладают высоким чувством долга, готовы до конца, вопреки всем трудностям его выполнять.

Например, в профессиональной деятельности специалист не может избежать контакта с людьми, вызывающими антипатию, нежели это происходит в обыденной жизни. Решающее влияние на общение с ними будет определяться необходимостью выполнения профессиональных функций. Внутренние переживания специалиста становятся фактором самопринуждения поступать в соответствии с этическими ценностями социальной работы.

Термин «**деонтология**» (от греч. *deonthos* – нужный, должный; *logos* – учение) был введен в научный оборот в XVIII в. английским философом-утилитаристом Иеремией Бентаном (1748–1832). Это понятие ученый использовал для обозначения морали в целом. В процессе исторического развития общества понятие приобрело иной смысл. Деонтологию стали понимать как раздел этики, в котором рассматривались учения о должном поведении, образе действий. Разделы о долге занимают место не только в общей этике, но и имеют значение в любой профессиональной этике. Поэтому деонтологию можно выделить как самостоятельный раздел в этике самостоятельной работы. Деонтология социальной работы – это совокупность норм о профессиональном долге и ответственности социального работника перед обществом и государством, перед социальной работой как профессией и социальным институтом, перед коллегами и клиентами социальной службы.

Профессиональная деятельность не сводится к механическому выполнению профессиональных обязанностей. Обязанности должны стать моральным долгом, профессионал в социальной работе должен выполнять их по внутреннему убеждению. В этой связи очень важно, чтобы личность специалиста была высоконравственной, так как качества конкретной личности существенно влияют на ее готовность к должному поведению и поступкам. Для достижения социально и индивидуально значимого результата личность должна приложить усилия для преодоления собственных ситуативных интересов, что требует не только высокого морального сознания, но и волевых усилий.

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

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

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

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

Свойства долга:

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

Особенности проявления долга

1. **Добровольность.** В зависимости от степени осознания необходимости, справедливости, важности долга и, значит, от отношения к нему его требования могут осуществляться на разном уровне добровольности: от выполнения по принуждению или из боязни общественного мнения до следования долгу по внутренней потребности. Подлинно моральным долгом является

свободное соблюдение общественно-необходимых требований и личных обязательств, независимое от внешних или внутренних принуждений.

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

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

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

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

Совость проявляет себя:

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

На основе данных проявлений совости можно выделить следующие ее функции:

- побудительную, разрешающую, запрещающую (до поступка);
- корректирующую (во время поступка);
- моральную оценку (после поступка).

Основные «свойства» совости

1. «Интимный» характер совости. В разговоре с собственной совостью человек как бы стоит лицом к лицу с самим собой и поэтому имеет возможность (или вынужден) быть предельно откровенным. Можно обмануть других, но обмануть собственную совость невозможно: это «свидетель, который всегда с тобой».

2. *Относительность совести как средства самооценки.* В самооценке, производимой совестью, проявляется способность к моральному компромиссу или бескомпромиссность личности. Поэтому нельзя целиком полагаться на совесть, она может быть снисходительной. Ее нельзя обмануть, но можно «угovorить», «усыпить», найти себе оправдание – «так сложились обстоятельства». Но ведь обстоятельства ставят нас перед выбором. Критерием же выбора должна служить совесть.

3. *Совесть как стыд за совершенное*, как форма раскаяния. В этом качестве совесть являет себя в одном из наиболее жестоких своих обликов: она выступает как угрызания совести, муки совести, осознание своей виновности, осмысление безнравственности совершенных действий. Мера переживаний, степень «мук совести» зависит, от характера поступка и уровня сознательности человека, от его способности и привычки справедливо и критично оценивать собственное поведение и поведение других. Моральным результатом этих переживаний является раскаяние, нравственный смысл которого – гармонизация отношений между Долгом и Совестью.

§ 4. Долг и ответственность социального работника перед обществом и государством

В Конституции Российской Федерации человек провозглашен высшей ценностью (ст. 2), а государство социальным (ст. 7), для которого главной целью является обеспечение блага его гражданам. Одним из направлений деятельности государства по достижению поставленной цели является создание института социальной работы. Его задачей становится оказание помощи нуждающимся гражданам, имеющим субъективные и объективные ограничения жизнедеятельности, затруднения в реализации своих прав. В отличие от других государственных чиновников социальный работник призван решать проблемы, исходя из личностных особенностей клиентов. Следовательно, долг социального работника состоит в том, чтобы все свои профессиональные знания, душевные качества использовать для выполнения государственной социальной политики. Социальная работа в целом может быть представлена как опредмечивание долга общества и государства перед человеком вообще и в особенности перед теми, кто нуждается в особой заботе с их стороны по объективным причинам. Такую заботу от имени общества и государства реализует социальный работник.

Социальный работник должен участвовать в определении государственной социальной политики, принимать участие в ее корректировке, исходя из реальных проблем. Он является опорой государства в осуществлении достижения каждым человеком максимального блага. На социального работника возложена ответственность за действия и последствия его деятельности, а также за деятельность его клиента.

Социальный работник должен способствовать активному участию клиента в решении своих проблем. Важно направить клиента на поиск верного решения, на нужный путь. Деятельность социального работника должна быть нацелена на улучшение моральной и социальной ситуации в обществе. Долг социального работника перед обществом и государством состоит в том, чтобы сделать клиентов активными членами общества.

§ 5. Долг и ответственность социального работника перед своей профессией

Кризисная ситуация в России способствовала появлению людей, нуждающихся в квалифицированной помощи, что привело к возникновению системы профессиональной социальной работы, которая еще проходит сложные этапы своего развития. Помогать в устранении причин и последствий возникающих проблем в современной России способны только востребованные социумом высокопрофессиональные специалисты, уважающие свою профессию. В связи с этим наше общество заинтересовано в появлении активно ориентированных профессионалов в социальной работе, равнодушных к возникающим проблемам, умеющих найти инновационные, эффективные, рациональные пути их решения. С появлением таких специалистов профессиональная социальная работа приобретет высокий статус в обществе. Одной из проблем в развитии социальной работы, как отмечает О.Ю. Макарова, является «неясность профессиональной идентичности»⁵⁰. Действительно, понятие «социальный работник» до сих пор понимается и как должность в социальной службе, и как любой сотрудник организации социального обслуживания. Чтобы новая профессия приобрела четкие очертания, необходимо определить критерии профессиональной принадлежности, сформировать привлекательный образ специалиста.

Престиж профессии в значительной мере зависит от отношения к ней государства, от уровня оплаты за нелегкий труд социальных работников, что зависит от качества социальной политики. В повышении престижа профессии также будут иметь значение социально-политические преобразования, имеющие цель обеспечить каждого гражданина социальной защищенностью. Прошедший III съезд социальных педагогов и социальных работников показал заинтересованность государства в социальных работниках⁵¹. Социальная политика государства нацелена на повышение уровня престижа профессии.

⁵⁰ Макарова О.Ю. Профессионализация социальной работы в России как фактор профессиональной подготовки социального работника.

⁵¹ Встреча Президента РФ с участниками Третьего съезда социальных педагогов и социальных работников. С. 5.

Престиж профессии во многом зависит от отношения к ней самих специалистов. Престиж профессии – это престиж ее представителей, которые своей деятельностью способствуют росту авторитета профессии в обществе. В свое время М. Вебер писал об отношении к работе то, что священным долгом для себя должен считать каждый человек, занятый той или иной профессией, максимальное усердие в ней.

Деятельность социальных работников будет способствовать развитию авторитета профессии, если будет основана на этических обязательствах. Во-первых, социальный работник должен постоянно пополнять свои знания, быть в курсе последних событий, идти в ногу со временем (прил. 1, п. 5.3). Профессионализм рассматривается в этическом кодексе социального работника как требование, наполненное нравственным смыслом. Все свои знания специалист такой гуманной профессии должен реализовывать на практике. Важным профессиональным качеством социального работника является стремление к развитию и совершенствованию своих знаний, методов социальной работы. Социальный работник должен владеть методами получения новых знаний, обладать способностью к аналитической деятельности, к творческому, креативному осмыслению теории и практики профессии.

Во-вторых, моральная ответственность за деятельность организации, в которой работает специалист, достигается благодаря участию социальных работников в коллективных формах ведения социальной работы. Такие формы работы позволяют обмениваться теоретическими знаниями и практическим опытом. Как представитель профессии социальный работник несет ответственность за политику своей организации.

В-третьих, социальный работник должен действовать квалифицированно (прил. 1, п. 5.1). Социальный работник обязан использовать все доступные средства, чтобы утверждать в профессиональной деятельности профессионально-этические и правовые принципы. Соответствие профессиональной деятельности этим принципам является свидетельством того, что практика социальной работы не может считаться неквалифицированной. Социальный работник должен критически относиться к некомпетентным действиям своих коллег (прил. 1, п. 5.1, 5.3). Он должен в дипломатичной, тактичной форме давать критические оценки, которые будут способствовать развитию и совершенствованию форм и методов социальной работы, и не допускать неквалифицированную практику социальной работы.

В-четвертых, социальный работник должен участвовать в добросовестной рекламе и информационных компаниях, формирующих положительное общественное мнение о достойных представителях этой профессии, о социальном ее предназначении (прил. 1, п. 5.1). Сегодня роль рекламы в жизнедеятельности людей велика. Средства, которые воздействуют на аудиторию, могут быть разнообразными, начиная от газет, радио, телевидения,

интернета, наружной рекламы (баннеры) до обычных слухов. Социальный работник, используя разнообразный спектр рекламных возможностей, будет способствовать повышению авторитета профессии, а также информированию о деятельности социальных служб, представителях профессии. Так, например, наружная реклама позволяет охватить практически всю возможную целевую аудиторию города. Такое направление работы социального работника предполагает соблюдение определенных этических требований. Прежде всего, это касается соблюдения норм запрета на недобросовестную рекламу, в которой искажается квалификация, компетентность, результаты социальной практики. Социальный работник должен быть ответствен за информацию, которую он предлагает аудитории.

§ 6. Долг и ответственность социального работника перед коллегами

Социальная работа является делом всего коллектива социальных работников. Профессиональный долг специалиста – это поддержание своего коллектива, в котором действует социальный работник. В коллективе он развивает свои качества, получает поддержку, защиту своего достоинства. Объединяющим началом социальных работников в коллективе должны быть цели и задачи коллектива, методы и средства работы, разделяемые его членами. Работа в единой команде, как отмечают Н.П. Махова и В.А. Филатов⁵², в коллективе требует реализации следующих принципов:

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

В профессионально-этическом кодексе социального работника утверждается необходимость, «выстраивать» отношения между коллегами на принципах уважения, чести, вежливости. Первые два принципа характеризуют сущность нравственных отношений, а вежливость – внешнюю форму взаимоотношений.

Этические нормы по отношению к коллегам регулируют отношения в коллективе, следование которым будет способствовать предотвращению возможных моральных конфликтов. Общение внутри коллектива должно строиться на взаимном уважении друг друга, на профессиональных интересах и убеждениях. Почтительное отношение к коллегам, основанное на признании их точки зрения, творческих находок, укрепляет отношения между коллегами, делает возможным распространение их опыта. Осознание того,

⁵² Махова Н.П., Филатов В.А. Указ. соч. С. 78.

что работники социальной службы трудятся в команде и у них одна высокая цель, будет способствовать становлению чувства гордости за своих коллег, возникновению чувства радости за находки и профессиональный успех других, что ведет к снижению зависти, улучшению климата внутри коллектива. Отсутствие зависти позволит не только честно оценивать квалификацию другого человека, но и не позволит использовать в укреплении своих позиций средства, далекие от морали. *Например, использование конфликта между руководителем и клиентом в своих корыстных целях* (прил. 1, п. 3.1). Более того, нравственной является позиция, когда необходимо защищать коллегу, с которым обходятся несправедливо.

§ 7. Долг и ответственность социального работника перед клиентом

Социальная работа является многоплановой деятельностью различных социальных институтов, ставящих своей целью оказание помощи нуждающимся, повышение уровня его самоконтроля, развитие способности к самостоятельному решению проблем. Согласно мнению Н.П. Маховой, осознание морального долга перед клиентами предполагает наличие первичных нравственных оснований, способствующих его становлению. Их роль выполняют долг и ответственность социального работника перед обществом и государством, профессией, коллегами. Кодекс определяет интересы клиента как первостепенные в социальной работе. Социальная работа предполагает взаимодействие социального работника со средой, в которой живет клиент, так как невозможно помочь клиенту, не зная, в каком социальном окружении он находится.

Профессиональная составляющая социального работника по отношению к клиенту заключается в том, что специалист должен обслуживать клиента лояльно, применяя максимум профессиональных знаний, компетентности. Нравственные ценности должны быть реализованы в делах социального работника.

Этические обязательства социального работника перед клиентом в кодексе сформулированы в таких формах, как:

- 1) абсолютный запрет;
- 2) запрет, допускающий его нарушение;
- 3) регламентации, которым необходимо следовать.

Согласно вышеизложенному социальная работа как вид профессиональной деятельности находится в рамках деонтологической регуляции. Следовательно, деонтология социальной работы как учение о долге и должном поведении специалиста является центром профессионально-этического учения. Должное поведение призвано обеспечить достижение социально значимого результата.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Что такое деонтология?
2. Проанализируйте положения, обозначенные в Профессионально-этическом кодексе социального работника России.
3. Найдите в кодексе и прокомментируйте три формы этических обязательств социального работника перед клиентом;
4. Найдите соответствия Декларации Профессионально-этическому кодексу социального работника России.
5. Чем деятельность социального работника отличается от деятельности других государственных чиновников, решающих социальные вопросы?
6. Какова роль деонтологии в этике социальной работы?
7. Каковы особенности проявления долга?
8. Назовите и охарактеризуйте основные свойства совести.

Глава 6

ИДЕАЛ КАК ВЫРАЖЕНИЕ ДОЛЖНОГО В ПРОФЕССИИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

§ 1. Содержание идеала профессиональной социальной работы

Для инновационного развития страны требуется высокий уровень общекультурного развития специалистов, поскольку их деятельность направлена на принесение пользы человеку в отдельности и обществу в целом. Опираясь на кодекс социального работника, в котором описаны основные положения, касающиеся поведения, облика и личностных характеристик, принципы и стандарты, исходя из требований работодателей, пожеланий клиентов, можно определить идеальный образ специалиста. Им должна быть свободная, духовно-нравственная личность, ориентированная на ценности мировой и национальной культур, способная к творческой самореализации, нравственной саморегуляции и адаптации в изменяющейся социокультурной среде.

Социальный работник как личность имеет свою точку зрения на межличностные, общественные отношения, которая выстраивается на основе профессиональных интересов, профессиональной этики, желания объективно оценить ситуацию. Перечисленные свойства пересекаются с ценностными ориентациями личности. Компетентность всегда будет включать ценностный аспект. Сообразно с этим в данной и любой другой профессии важна личная составляющая. Качества человека, дарованные ему природой, приобретенные и укрепленные в ходе жизнедеятельности, служат основанием всех поступков человека, его профессиональной дея-

тельности. А.Г. Казакова⁵³ указывает такие качества профессионала, как деловитость, реализм, рационализм, практичность, взыскательность, систематичность, трудолюбие, способность выдвигать решения, склонность к творчеству, изобретательность, новаторство и участие в рационализации производства. При этом наличие данных качеств предполагает осознание специалистом их значимости в его профессиональной деятельности или же – отношение к ним как к профессиональной ценности.

Этика социальной работы как прикладная наука анализирует проявление профессиональной морали в тех условиях, в которых осуществляется деятельность социальных работников. Но реальная действительность не является идеальной. Содержание социальной работы осуществляется в определенном социокультурном контексте. Реальный нравственный опыт профессии раскрывает проблемы и реалии социальной работы. Если этика социальной работы будет ориентирована на выработку «технологически целесообразных» для данных условий норм, то она может быть сведена к профессиональному кодексу, что может лишить ее собственно нравственного содержания. В связи с этим этика социального работника призвана выявить моральные ценности, которые являются своего рода идеалом. Социальная работа является многоплановым образованием, включающим различные направления (социальное проектирование и прогнозирование, организация, психология, педагогика и др.). Это позволяет установить специфику профессии, которая заключается в том, что:

1) социальная работа охватывает практически все стороны общественного бытия;

2) квалифицированная социальная помощь включает социальные, педагогические, психологические, правовые аспекты деятельности профессионала;

2) деятельность социального работника связана с включением специалиста в социокультурные взаимодействия, предполагающие знакомство с ценностями, нормами, традициями другой культуры, субкультуры;

3) социальная работа становится важнейшим условием и средством развития и совершенствования человека и общества, реализуя их устремленность к благу.

От специалиста такого уровня, его отношения к миру сегодня многое зависит. Следовательно, нравственные и моральные основы личности являются гарантом безопасности нашего общества.

Историческое развитие человечества показывает, что образовательные системы всегда ориентировались на определенный идеал человека – «ценности–цели», которые отражали государственную образовательную политику и уровень развития самой педагогической науки. В основе про-

⁵³ Казакова А.Г. Педагогика профессионального образования : моногр. М. : Экон-Информ, 2007. 551 с.

фессионального идеала лежал труд как высшая ценность, а образование проходило через включение ребенка в практическую деятельность взрослого. Воспитание строилось на образах героев прошлого, на соблюдении общечеловеческих норм морали, считавшихся ориентиром личного и общественного поведения молодых людей. Сегодня профессиональное образование, опираясь на культурологические знания, в процессе обучения должно ориентировать студентов на идеал специалиста-интеллекта, что позволяет обучающимся осознать и принять образ профессионала как цель, к которой хотелось бы стремиться.

В концепции «О модернизации Российского образования на период до 2010 г.», которая была принята в 2001 г., подчеркивается повышение значения образования как фактора формирования нового качества экономики и общества вместе с ростом влияния человеческого капитала. В документе обозначена основная цель профессионального образования: подготовка квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособного на рынке труда, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентированного в смежных областях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности. Выделенная в Концепции главная цель профессионального образования является основой формирования идеала специалиста с высшим образованием.

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

Основные функции идеала социальной работы:

- оценочно-сравнительная;
- программно-ориентирующая;
- деятельно-практическая.

Благодаря выполняемым функциям идеал реализует свою сущность, содействуя совершенствованию профессии, профессиональному и личностному росту специалистов, улучшению взаимосвязей с другими социальными структурами и институтами, повышению эффективности деятельности, качества конечного результата.

Являясь ориентиром деятельности, идеал социальной работы отражает ее профессиональные потребности и интересы как непосредственно, так и опосредованно – потребности и интересы клиентов социальных

служб и всего общества. В связи с этим определение и формулирование идеала социальной работы может иметь огромное мобилизующее значение для специалистов, поскольку предполагает их активную целенаправленную деятельность по его достижению.

Идеал социальной работы может играть роль ориентира не только для специалистов, но и для социума в целом, поскольку отражает одно из наиболее приоритетных направлений развития общества – достижение блага каждым человеком и всем обществом.

§ 2. Теоретические основы формирования идеального образа специалиста

Идеал социальной работы направлен на ее совершенствование, повышение эффективности и качества, доступности. Это требует постоянного совершенствования личностно-нравственного облика специалиста. Интеллигентность может стать одной из качественных характеристик идеального образа социального работника. «Интеллигентность – один из показателей образованности, воспитанности, дипломатичности. Интеллигентность, – писал Д.С. Лихачев, – живет созданием нового и осознанием старого как нового»⁵⁴.

Как известно, интеллигенция – явление, характерное для России. Становление русской интеллигенции как уникального явления происходило в начале XIX в. Интеллигенция представляла собой духовную среду, хранящую в своей сердцевине интеллектуальное, идейное, эмоциональное ядро, от которого расходятся круги нравственного влияния, преодолевая профессиональные, национальные рамки, утверждая примат личности с целью ее самореализации. Не случайно, определяя содержание профессионального образования, кроме заданных извне стандартных компонентов, многими учеными разрабатываются концепции, в которых отмечается необходимость включения еще и эмоционально-личностных факторов (В.С. Ильин, М.С. Каган, И.Я. Лернер, В.В. Краевский и др.).

В свое время С.Н. Булгаков, придавая большое значение такому явлению, как интеллигенция, писал, что судьба России находится в руках интеллигенции, как бы ни казалась она в данный момент бессильной, и умная власть должна быть заинтересована в сильной интеллигенции. Сегодня политический институт делает главную ставку на образованную молодежь. Этот выбор оправдан, так как это огромная растущая сила, которая проявляет себя в учебе, спорте, творческой и профессиональной деятельности. Все эти проявления будут содействовать развитию страны с большей силой, если возрастет число образованной молодежи, имеющей привлекательный профессиональный и личностный образ.

⁵⁴ Лихачев Д.С. Заветное. М. : Издательский, образовательный и культурный центр «Детство. Отрочество. Юность», 2006. С. 169.

В психологии доказано, что образы, всплывающие в нашем сознании, влияют на наше состояние, наше поведение, действия, тем самым определяя на занятиях идеальный образ социального работника, у студентов появляется интерес к данной профессиональной деятельности, желание самосовершенствоваться в выбранной профессиональной сфере, потребность в познании, которая часто мотивирует общение. Самосовершенствование должно быть целенаправленным, тогда воспитание и самовоспитание будут эффективными.

Идентификация – сложный процесс «...неосознаваемого отождествления субъектом себя с другим человеком, группой людей, образом»⁵⁵. В данном случае важно осознание своего «Я» и представление себя в качестве идеала специалиста в своей профессиональной деятельности. Образ «Я» в психологии рассматривается, прежде всего, как продукт самосознания, так же, как некое внутриличностное образование, которое определяет поведение и направление деятельности человека. В строении образа «Я» выделяют два аспекта – знания о себе и самоотношение. Важно обратить внимание на то, что структура образа «Я» зависит от процесса самопознания, который включен в процессы общения и деятельности субъекта. От того, как понимаются и анализируются эти процессы, зависят и различные представления человека о себе, его «Я»-образы и его отношение к себе. Представления человека о себе могут относиться к разным сферам его жизнедеятельности и профессиональных проявлений, поэтому они и бывают многоплановы (социальное «Я», моральное «Я», идеальное «Я», настоящее и прошлое «Я» и пр.). Следует также обратить внимание на содержательные составляющие образа «Я»:

- систему самоидентичности;
- дифференцирующую составляющую.

Если первое характеризует приобщенность человека к данной культуре (овладение ценностями, нормами, способами обобщения и действований, идеалами и т. д.), принадлежность к его социальной, профессиональной и другой общности, то вторая составляющая характеризует представление человека о своей индивидуальности и уникальности, о своих отличиях от других.

В процессе профессионального становления личности эти содержательные составляющие играют основную роль в развитии профессионального самосознания, они влияют на изменение ценностных иерархий и критериев самооценки в процессе профессионального развития. Особое внимание следует обратить на такую важную характеристику самосознания, как самоотношение. С самоотношением связано поддержание

⁵⁵ Коджаспирова Г.М, Коджаспиров А.Ю. Словарь по педагогике. М.; Ростов н/Д : МарТ, 2005. С. 96.

устойчивого образа «Я», оно обеспечивает психическое благополучие субъекта (самоуважение, самоинтерес и т. д.).

Развитие «Я-профессионала» зависит от характера развития идеального и реального «Я» и идеального и реального образа профессионала. Соотношение будет определять требования человека к себе. Идеальный образ специалиста как когнитивное и эмоциональное образование служит мотивирующим фактором оценки себя. В свою очередь, результат оценки мотивирует к постановке тех или иных профессиональных целей.

Социально-профессиональные ценности соотносятся с нормативными культурными ценностями общества, с нормативными представлениями об образе человека в культуре. Исходя из данного понимания на рисунке обозначен механизм формирования профессиональной идентификации⁵⁶.

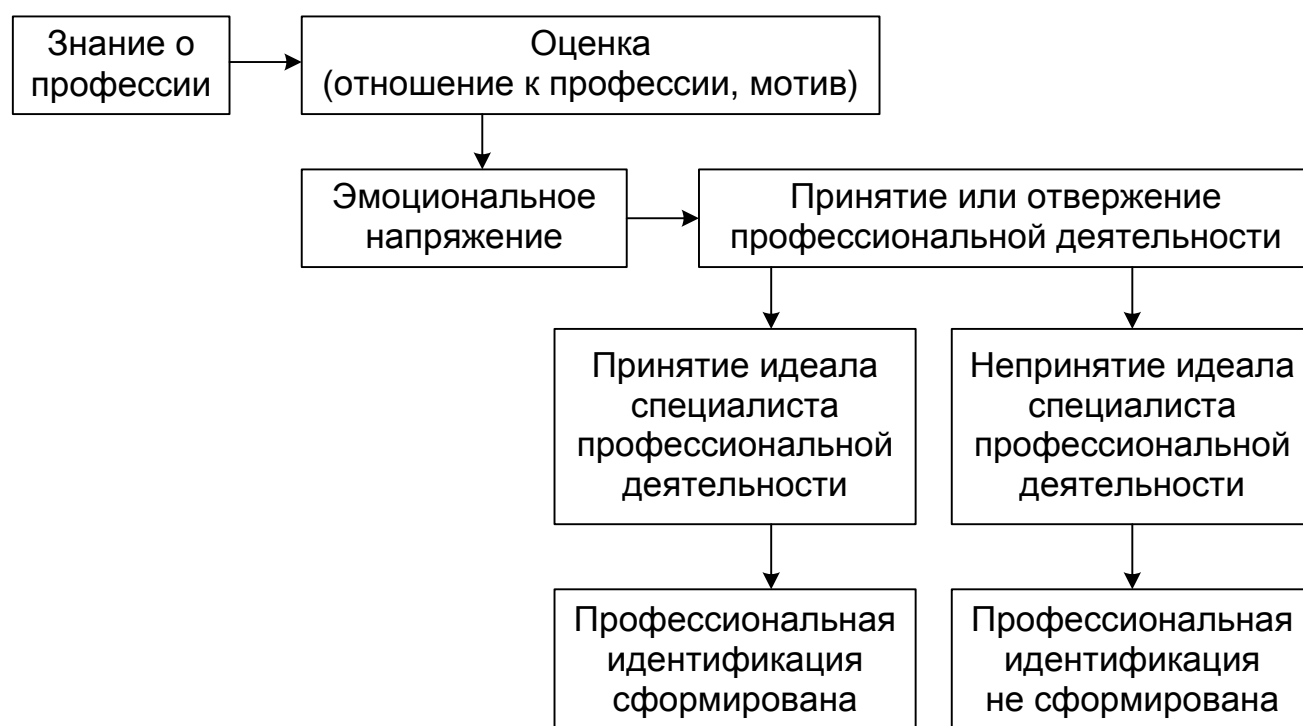


Рисунок. Механизм формирования профессиональной идентификации

Знание о профессии складывается постепенно, приобретает смысловую нагрузку, что позволяет выстроить личное отношение к профессиональной деятельности. В результате поступления информации из различных источников приобретаются знания, которые формируют мнение о профессии. Знание, погруженное в смысловой контекст, позволяет оценить его, сформировать к нему определенное отношение. С переносом

⁵⁶ Бойко Ж.В. Становление ценностного отношения к профессиональной деятельности студентов технического вуза : метод. рекомендации. Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2009. С. 23.

разнообразных смысловых единиц на себя через эмоциональный фон и приобретением определенного эмоционального напряжения идет принятие или непринятие той или иной профессиональной деятельности.

Внутреннее принятие профессиональной деятельности дает представление о профессиональном образе как деятеле, специалисте с определенным набором профессиональных качеств, не противоречащих личному миру человека. Осознание и принятие такого идеала предполагает профессиональную идентификацию, видение себя в качестве специалиста, профессионала в выбранной профессиональной деятельности. Осмысление идеала и проецирование образа себя самого в будущем придает всем формам и способам самоутверждения будущих специалистов социальной работы вполне конкретную направленность, целеустремленность.

Идеал, пишет А.И. Яценко, представляет собой диалектическое единство объективного и субъективного⁵⁷. Объективность рассматривается в качестве поступательного развития общества, отражающего объективные потребности субъекта. Субъективная сторона идеала выражена в том, что он возникает в голове субъекта и поэтому субъективен, идеален по форме. А.И. Яценко утверждает, что имея своим источником объективно существующие общественные отношения, он в своем содержании является результатом творческих усилий субъекта, содержит в идеальной форме то, что должно быть. При формировании идеала познавательное и аксиологическое отношение к действительности слито в неразрывное единство⁵⁸.

Определяя идеал как инструмент самопреобразования, который настоящее мотивирует будущим, Л.Н. Куликова приводит высказывание философов, где подчеркивается важная роль идеала в саморазвитии: «Истинный идеал – тот, который позволяет человеку совершенствовать самого себя и пытаться сделать мир чище, светлее, добрее»⁵⁹.

Интеллигентный человек способен глубоко и самостоятельно мыслить, он разносторонне образован, интеллектуален, настроен на приобщение к богатствам мировой культуры, на приоритет общечеловеческих ценностей во всех сферах деятельности общества, на реализацию высших идеалов в своей деятельности. В формировании идеалов важную роль играют такие формы сознания, как наука, мораль, искусство, эстетическое освоение действительности, философия, что подчеркивает их первостепенное значение в становлении миропонимания социального работника, высокого уровня его профессионального сознания.

⁵⁷ Яценко А.И. Целеполагание и идеалы. Киев, 1977.

⁵⁸ Там же.

⁵⁹ Куликова Л.Н. Проблемы саморазвития личности. Хабаровск : Изд-во ХГПУ, 1997. С. 17.

Таким образом, социальная работа определяется как особый вид социальной деятельности, направленной на формирование, осмысление и реализацию гуманистических общечеловеческих ценностей и идеалов с целью преобразования социальной реальности и создания такой социальной ситуации, в которой возможно достижение гуманистического идеала и подлинного благополучия личности и общества. Вследствие этого идеал социальной работы может рассматриваться как одна из ее высших профессиональных ценностей.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. В чем специфика профессии социального работника?
2. Какую роль играет идеал в становлении профессионала в сфере социальной работы?
3. Что такое моральный идеал?
4. Каково содержание идеала профессиональной социальной работы?
5. Какова взаимосвязь идеала профессиональной социальной работы с общественным и общечеловеческим?
6. Каковы основные функции идеала социальной работы?
7. Каков механизм формирования профессиональной идентификации?
8. В чем заключаются проблемы развития и становления личности социального работника?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональная социальная работа стала неотъемлемой частью жизнедеятельности государства и общества. Социальные работники включены в политические, экономические и социальные структуры общества, общественные отношения. Институт социальной работы выполняет важнейшую для государства и общества задачу стабилизации и сохранения социума, поддержания и гармонизации существующих общественных отношений, обеспечения условий для дальнейшего его развития. Социальная работа в своей деятельности не ограничивается ситуативным вмешательством для разрешения проблемных ситуаций, а является тем механизмом социального воздействия, способным сориентировать человека в социально-ценностном пространстве взаимоотношений, так как сама основывается на гуманистических принципах и выступает в качестве совершенного этического образца.

Профессия специалиста по социальной работе постепенно приобретает уважение в России. Ее престиж возрастает по мере развития территориальных служб, становления новых социальных учреждений, по мере формирования профессионального образа специалиста. Обладая обширными знаниями в социальной сфере и находясь на переднем плане борьбы с социальным неблагополучием в стране, ценностно-ориентированные специалисты по социальной работе играют большую роль в системе социальной защиты населения, создании государственно-общественного института возрождения человеческого достоинства в России.

Профессиональная этика социального работника строится на основе уважения прав личности, специфики социальной работы как профессиональной деятельности и социального института. Она предполагает не только знание норм и принципов взаимодействия и взаимоотношений, но и присутствие определенных личностных качеств специалиста, поскольку профессиональные моральные требования не могут охватить всего многообразия ситуаций, возникающих в процессе деятельности. Многие этические проблемы социальный работник решает, руководствуясь своими собственными понятиями о долге, о добре и зле, т. е. своими собственными нравственными принципами. Высокий уровень нравственности формируется у специалиста при наличии определенных черт, развиваемых им в процессе самовоспитания и обучения профессиональной деятельности.

Сегодня для социальной работы все большее значение приобретает вопрос о необходимости определения этических критериев ответственности каждого социального работника за свою профессиональную деятельность, что требует создания единого подхода к установлению моральных принципов и норм, однозначного их понимания, выработки единой системы ценностей и идеалов.

Таким образом, в этических нормах социальной работы отображаются основополагающие требования и меры поведения и действий социального работника, продиктованные характерными условиями и содержанием его труда. Этика социальной работы строится на моральных нормах, получаемых обществом в качестве одного из главных регуляторов коллективной деятельности.

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА РОССИИ

Профессионально-этический кодекс социального работника России принят Межрегиональной ассоциацией работников социальных служб 22 мая 1994 г. В 2003 г. на основе рекомендаций Международной федерации социальных работников разработан **Кодекс этики социального работника**. Настоящий Кодекс представляет собой документ, в котором излагаются основные, базовые принципы и ценности социальной работы, связанные с реализацией специалистами социальной сферы своих профессиональных обязанностей. Главная цель Кодекса этики социального работника – определить и обозначить этические принципы и нравственные (моральные) позиции человека (клиента), специалиста (социального работника) и общества (различных институтов социума) в процессе их взаимодействия при удовлетворении социальных потребностей клиента.

1. ПОВЕДЕНИЕ И ОБЛИК СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

1.1. Стиль

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

1.2. Компетентность и профессиональное совершенствование

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

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

1.3. Честность

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

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

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

1.4. Учеба и исследовательская работа

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

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

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

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

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

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

2. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К КЛИЕНТАМ

2.1. Права и прерогативы, первостепенность интересов клиентов

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

а) социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в собственных интересах;

б) социальный работник не должен принимать участие в любых формах дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках; напротив, его цель – всеми доступными ему средствами бороться с такой дискриминацией;

в) социальный работник должен избегать связей и отношений, которые идут во вред его клиентам;

г) социальный работник не должен вступать в сексуальные отношения с клиентами ни при каких обстоятельствах;

д) социальный работник должен осведомлять клиентов о рисках, правах, возможностях, обязанностях, связанных для них с социальной службой;

е) социальный работник должен следовать советам и консультациям коллег и наставников, если они, по его мнению, служат интересам дела;

ж) социальный работник должен завершить работу с клиентом и профессиональные отношения с ним, когда такая работа и отношения не являются необходимыми и более не служат нуждам и интересам этого человека или семьи;

и) в случае, когда какое-либо другое лицо официально назначено выступать в защиту клиента, социальный работник должен иметь дело с этим лицом исключительно в интересах клиента;

к) социальный работник не должен позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают гражданские или юридические права клиента, даже если это делается по просьбе клиента;

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

2.2. Конфиденциальность и сохранение тайны

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

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

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

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

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

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

2.3. Гонорары

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

3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО ОТНОШЕНИЮ К КОЛЛЕГАМ

3.1. Уважение, честность, вежливость

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

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

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

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

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

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

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

ж) социальному работнику следует искать арбитраж

(арбитраж:

- 1) разрешение спорных вопросов арбитрами, третейским судом;
- 2) государственный орган, занимающийся таким разрешением;

арбитр:

- 1) посредник в спорах, третейский судья;
- 2) то же, что и судья)

или объективное посредничество, когда профессиональные конфликты с коллегами требуют немедленного разрешения;

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

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

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

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

3.2. Отношения с клиентами коллег

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

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

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

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

4.1. Обязательства по отношению к руководящей организации

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

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

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

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

5. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПЕРЕД СВОЕЙ ПРОФЕССИЕЙ

5.1. Защита чистоты, неприкосновенности профессии

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

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

б) социальный работник должен предпринимать действия по соответствующим каналам против неэтичного поведения любых своих коллег;

в) социальный работник должен предотвращать неквалифицированную и запрещенную практику социальной работы;

г) социальный работник не должен допускать искажений при рекламе своей компетентности, квалификации, услуг, результатов, которые могут быть достигнуты.

5.2. Работа в микрорайоне (социуме)

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

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

5.3. Развитие знаний

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

а) социальный работник должен основывать свою практическую деятельность на профессиональных знаниях;

б) социальный работник должен критически анализировать, оценивать и быть в курсе новых знаний, относящихся к его профессии;

в) социальный работник должен вносить свой вклад в развитие знаний в области системы служб социальной помощи населению, делиться с коллегами практическим опытом, знаниями.

6. ЭТИЧЕСКИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПЕРЕД ОБЩЕСТВОМ

6.1. Поддержка всеобщего благосостояния

Сотрудник социальной службы должен содействовать развитию благосостояния общества:

а) социальный работник должен действовать таким образом, чтобы исключить несправедливость против любого человека или группы на основании национального происхождения, политических или религиозных убеждений, сексуальных ориентаций, возраста, брачного статуса, психических или физических недостатков, а также исключить предпочтение, привилегии отдельным категориям населения;

б) социальный работник должен действовать таким образом, чтобы расширить личностные возможности всех людей, различных семей, с особым вниманием относясь к уязвимым группам и лицам;

в) социальный работник должен создавать условия для поддержки уважения к различным культурам;

г) социальный работник должен способствовать созданию соответствующих служб по мере возникновения необходимости в обществе;

д) социальный работник должен настаивать на изменениях в политике и законодательстве с целью улучшения социальных условий жизни и поддержания социальной справедливости;

е) социальный работник должен поддерживать участие общественности в формировании социальной политики и развитии активной деятельности всех социальных институтов.

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

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Афоризм	Правило общения
1. Самая большая роскошь на свете – это роскошь человеческого общения (Сент-Экзюпери)	Учитесь общаться
2. Давайте согласимся иметь разногласия (Роберт Стивенсон) Будь не таким, как другие, и позволь другим быть другими (Хенрик Ягодзинский)	Изучайте языки и культуру народов мира
3. Кто не умеет говорить, карьеры не сделает (Наполеон) Красноречие есть искусство выражать мысли других (Эдуард Эррио)	Будьте вежливы
4. Человек, отправляющийся в путешествие в страну, язык которой не знает, собственно отправляется в школу, а не в путешествие (Фрэнсис Бекон)	Помните: общество культурно неоднородно
5. Достойно вести себя, когда судьба благоприятствует, труднее, чем когда она враждебна (Ларошфуко)	Соблюдайте при общении общепринятые законы морали
6. Однажды, даже получив пинок, Сократ и это стерпел, а когда кто-то подивился, он ответил: «Если бы меня лягнул осёл, разве стал бы я подавать на него в суд?» (Сократ)	Наслаждайтесь данной вам возможностью общения
7. Вежливость есть символически условное выражение уважения ко всякому человеку (Н.А. Бердяев)	Помните: поведение – это реакция человека на восприятие окружающего мира, которая культурно обусловлена
8. Две вещи наполняют душу всегда новым и все более сильным удивлением и благоговением, чем чаще и продолжительнее мы размышляем о них – это звездное небо надо мной и моральный закон во мне (И. Кант)	Старайтесь вести себя достойно при любых обстоятельствах

ИСКУССТВО ОБЩЕНИЯ

Афоризм	Правило общения
1. Чем выше голос, тем ниже интеллект (Эрнест Ньюмен)	
2. Хорошее восприятие не в том, что ты не прольешь соуса на скатерть, а в том, что ты не заметишь, если это сделает кто-нибудь другой (А.П.Чехов)	
3. Не говори ничего дурного о ком-либо, если точно не знаешь этого, а если и знаешь, то спроси себя: почему это говорю? (Жорж Санд)	
4. Как бы хорошо ты не говорил, если ты говоришь слишком много, то, в конце концов, станешь говорить глупости (А. Дюма-отец) Кто много говорит, хотя бы говорил дело, не ценится людьми. Вечно шумящая река хоть и полезна, но на нее не обращают внимания (Индийское изречение)	
5. Начав беседу с обстоятельного изложения точки зрения вашего оппонента, вы тем самым выбиваете почву у него из-под ног (Андре Моруа)	
6. Смеяться можно над чем угодно, но не когда угодно. Мы шутим по поводу смертного ложа, но не у смертного ложа. Жизнь серьезна всегда, но жить всегда серьезно – нельзя (Гилберт Честертон)	
7. Верно определяйте слова, и вы освободите мир от половины недоразумений (Декарт)	
8. Жалоба, что нас не понимают, чаще всего происходит от того, что мы не понимаем людей (В.О. Ключевский) Понимание – начало согласия (Б. Спиноза)	
9. Она всегда умела привести цитату, – а это хорошая замена собственному остроумию (Сомерсет Моэм)	

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Встреча Президента РФ с участниками Третьего съезда социальных педагогов и социальных работников // Социальная работа. – № 1. – 2011. – С. 5.
2. Киселёв, Г.С. Смыслы и ценности нового века / Г.С. Киселёв // Вопросы философии. – 2006. – № 4. – С. 3–11.
3. Макарова, О.Ю. Профессионализация социальной работы в России как фактор профессиональной подготовки социального работника / О.Ю. Макарова. – М., 2011.
4. Медведева, Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы : учеб. для студентов высш. учеб. заведений / Г.П. Медведева. – М. : Академия, 2007. – 272 с.
5. Медведева, Г.П. Деонтология социальной работы : учебник / Г.П. Медведева. – М. : Академия, 2011.
6. Митина, И.В. О необходимости культурологической ориентированности теории и практики социальной работы / И.В. Митина. – Новочеркасск, 2011.
7. Нальгиева, Х.Л. Толерантность: генезис, эволюция, практика : монография / Х.Л. Нальгиева. – Майкоп : Изд-во АГУ, 2006. – 142 с.
8. Прокофьева, Г.П. Этика : курс лекций / Г.П. Прокофьева. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2007. – 110 с.
9. Саксонова, Л.П. Ценностный аспект становления будущих специалистов / Л.П. Саксонова // Журнал прикладной психологии. Психология обучения. – 2005. – № 2–3. – С. 39.
10. Скаженик, Е.Н. Деловое общение : учеб. пособие / Е.Н. Скаженик. – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2006.
11. Социальная работа в современной России: взаимодействие науки, образования и практики : материалы III Всерос. науч.-практ. конф. / под ред. В.В. Бахарева, М.С. Жирова, И.Н. Кищенко, О.В. Ковальчук. – Белгород : ИПК НИУ «БелГУ», 2011. – 336 с.
12. Топилин, М.А. Социальная сфера России в начале XXI века / М.А. Топилин // Социальная работа. – 2011. – № 1. – С. 13.
13. Ценности и этика. Энциклопедия социальной работы. В 3 т. Т. 3. – М., 1994.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ	
СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА	4
§ 1. Понятие профессиональной этики.....	4
§ 2. Профессиональная этика социального работника	8
§ 3. Этика социальной работы как уровень нравственного сознания специалиста	11
§ 4. Этические требования к профиограмме социального работника.....	15
Глава 2. ОБЩЕНИЕ КАК ОСНОВНОЙ ИНСТРУМЕНТ	
СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА	18
§ 1. Роль общения в социальной работе.....	18
§ 2. Структурные компоненты общения.....	21
§ 3. Профессиональное общение и его составляющие.....	30
Глава 3. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЦЕННОСТНОГО	
ОСНОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ	33
§ 1. Ценности как основания, условия, средства жизнедеятельности человека и общества	33
§ 2. Нормативные аспекты этики социальной работы.....	41
Глава 4. КУЛЬТУРОЛОГИЧЕСКАЯ ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ	
СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	43
§ 1. Особенности культурологических знаний и их роль в профессиональной деятельности социального работника	43
§ 2. Использование культурологических знаний в профессиональной социальной работе.....	50
Глава 5. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС	
СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА	58
§ 1. Ценности и основные принципы профессионально- этического кодекса социального работника	58
§ 2. Этические дилеммы в деятельности социального работника.....	64
§ 3. Деонтологические основы социальной работы.....	66
§ 4. Долг и ответственность социального работника перед обществом и государством.....	69
§ 5. Долг и ответственность социального работника перед своей профессией	70
§ 6. Долг и ответственность социального работника перед коллегами....	72
§ 7. Долг и ответственность социального работника перед клиентом	73

Глава 6. ИДЕАЛ КАК ВЫРАЖЕНИЕ ДОЛЖНОГО	
В ПРОФЕССИИ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА	74
§ 1. Содержание идеала профессиональной социальной работы	74
§ 2. Теоретические основы формирования идеального образа специалиста	77
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	82
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Профессионально-этический кодекс социального работника России	83
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Общие положения	90
ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Искусство общения	91
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	92

Учебное издание

Бойко Жанна Васильевна

ЭТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Учебное пособие

Редактор *Т.М. Яковенко*

Технический редактор *Н.В. Ларионова*

План 2012 г. Поз. 7.38. Подписано в печать 23.03.2012.

Гарнитура Arial. Печать RISO.

Усл. печ. л. 5,5. Уч.-изд. л. 6,0.

Зак. 88. Тираж 45 экз. Цена 298 р.

Издательство ДВГУПС

680021, г. Хабаровск, ул. Серышева, 47.