

Пензенский государственный педагогический университет
имени В.Г. Белинского

Кафедра теории и практики социальной работы

Е.В. ВИКТОРОВА

**ЭТИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ
ПРАКТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Учебно-методическое пособие

Пенза 2012

Печатается по решению редакционно-издательского
совета Пензенского государственного педагогического
университета имени В.Г. Белинского

УДК 362 (075)

Этические проблемы практики социальной работы: Учебно-методическое пособие / Автор-составитель Викторова Е.В. – Пенза: ПГПУ им. В.Г.Белинского, 2012. – 45 с.

Пособие адресовано студентам, обучающимся по направлению 040400 «Социальная работа» (квалификация – бакалавр), и призвано помочь в изучении дисциплины «Этические основы социальной работы».

Пособие включает в себя материал, способствующий формированию готовности выпускников к деятельности, отвечающей требованиям профессиональной этики: задания для осмысления этико-аксиологических вопросов социальной работы, ситуации для этического анализа, упражнения для отработки этических навыков, методики и тесты для этического самоанализа, список литературы и полезных Интернет-ресурсов.

Рецензент – Грыжанкова Марина Юрьевна, доктор философских наук, профессор кафедры философии для гуманитарных специальностей Национального исследовательского Мордовского государственного университета им. Н. П. Огарева.

© Пензенский государственный педагогический университет

имени В.Г.Белинского, 2012

© Е.В. Викторова

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
Этико-аксиологические вопросы практической социальной работы	7
Вопросы для подготовки к практическим занятиям	7
Задания	8
Ситуации для анализа	9
Упражнения	10
Тесты	11
Нравственные качества социального работника как критерии профессиональной пригодности	14
Вопросы для подготовки к практическим занятиям	14
Задания	14
Ситуации для анализа	15
Упражнения	16
Тесты	17
Этические нормативы в деятельности работников социальных служб	27
Вопросы для подготовки к практическим занятиям	27
Задания	28
Ситуации для анализа	30
Упражнения	31
Тесты	32
Этика в социальной работе, свод принципов	37
Список литературы	44
Интернет-ресурсы	47

«Недостаточно делать добро, надо делать его красиво»

Д. Дидро

ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебно-методическое пособие «Этические проблемы практики социальной работы» призвано помочь студентам, обучающимся по направлению 040400 «Социальная работа» (квалификация – бакалавр), в изучении дисциплины «Этические основы социальной работы». Изучение данной дисциплины предполагает акцентирование внимания на этических проблемах практики социальной работы и формирование у выпускников следующих компетенций:

- быть готовым к сотрудничеству с коллегами, к работе в коллективе (ОК-3): знать об этических основах работы в профессиональном коллективе, об этических аспектах корпоративной культуры; уметь применять этические знания в процессе сотрудничества с коллегами; владеть способами установления деловых отношений в профессиональном коллективе; этически приемлемыми способами установления доверия, признания, профессиональной поддержки коллег;

- стремиться к саморазвитию, повышению квалификации и мастерства (ОК-6): знать об этико-аксиологических основах развития личности; уметь применять этико-аксиологические знания по отношению к себе; владеть способами формирования и укрепления мотивации к постоянному нравственному саморазвитию;

- уметь критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-

7): знать об этико-психологических основах развития личности; уметь оценивать и анализировать свои нравственные качества; владеть навыками нравственной рефлексии; способами развития своих нравственных качеств;

- быть способным к созданию социально и психологически благоприятной среды в социальных организациях и службах (ПК-5): знать об этических основах профессиональной социальной работы; уметь применять этические знания в целях создания социально и психологически благоприятной среды в социальных организациях и службах; владеть способами создания атмосферы профессиональной поддержки, сотрудничества, разумной критики и самокритики, соответствующих этическим требованиям; способами этически обоснованного подчинения личных интересов интересам профессиональной группы социальных работников; способами создания атмосферы дружелюбия по отношению к лицам, нуждающимся в социальной защите, раскрытия их личностного потенциала;

- быть готовым к предупреждению и профилактике личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания» (ПК-8): знать: о сущности, причинах и этически приемлемых способах преодоления личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»; уметь обнаруживать признаки личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания» как у себя, так и у коллег; владеть соответствующими этическим требованиям приемами профилактики и преодоления личной профессиональной деформации, профессиональной усталости, профессионального «выгорания»;

- быть готовым соблюдать профессионально-этические требования в процессе осуществления профессиональной деятельности (ПК-12): знать об этических категориях социальной работы; о моральных нормах и принципах социальной работы; уметь осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с моральными нормами и принципами; владеть способами этической ориентации в повседневной профессиональной деятельности;

этическими способами оптимизации профессиональной деятельности на всех ее уровнях и этапах.

Ориентированность дисциплины на подготовку выпускников к решению этических проблем практики социальной работы предполагает преобладание практических занятий над лекционными и применение в учебном процессе таких форм и методов обучения, как дискуссии, разбор конкретных ситуаций, ролевые и деловые игры, групповая работа, тренинги и др.

Представленное пособие отвечает специфике дисциплины «Этические основы социальной работы» и включает в себя материал, способствующий расширению знаний, полученных на лекциях, и выработке умений и навыков, необходимых для формирования готовности выпускников к деятельности, отвечающей требованиям профессиональной этики: вопросы и задания для осмысления этико-аксиологических вопросов социальной работы, ситуации для этического анализа, упражнения для отработки этических навыков, методики и тесты для этического самоанализа, свод этических принципов социальной работы, список литературы и полезных Интернет-ресурсов.

Материалы, предложенные в пособии, разработаны непосредственно автором, а также заимствованы из следующих источников: «Технологии социально-психологических тренингов» (Братченко С.Л., Гусаковский В.Е., Кардашина О.В. и др.), «Практикум социального работника» (Козлов А.А., Иванова Т.Б.), «Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.).

ЭТИКО-АКСИОЛОГИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Раздел объединяет в себе несколько тем и предполагает рассмотрение следующих вопросов: этика социальной работы как морально-нравственная основа профессиональной деятельности социального работника; прикладной характер этики социальной работы; профессионально значимые ценности социальной работы, их сущность, типология; особенности этического кодекса социальной работы; идеал социальной работы, его содержание, функции, тенденции развития; исторические корни и традиции становления ценностных оснований социальной поддержки нуждающихся; основные этические понятия и их осмысление в социальной работе – добро, польза, справедливость, милосердие, филантропия, подвижничество, альтруизм.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям

Тема 1. Этические основы социальной работы как учебная дисциплина

1. Место и роль этики социальной работы в подготовке специалистов
2. Функции этики социальной работы
3. Этическое сознание социального работника

Тема 2. Этико-ценностное регулирование деятельности и отношений в системе социальной работы

1. Факторы формирования системы ценностей профессиональной социальной работы
2. Типы ценностей социальной работы
3. Терминальные и инструментальные ценности социальной работы
4. Ценностные ориентации и этические требования к профессиональной деятельности социальных работников разных стран
5. Международные документы об этических основах социальной работы

Тема 3. Основные этапы становления и развития ценностных оснований социальной поддержки нуждающихся

1. Вопросы ценности человека и необходимости помощи в этико-философских учениях И.Бентама, М.Монтеня, Ж.-Ж.Руссо, Д.Дидро, Дж.Милля, И.Канта, Н.Г.Чернышевского, Н.К.Михайловского, В.С.Соловьева и др.

Тема 4. Основные этические понятия и их осмысление в социальной работе

1. Добро и зло в этике. Добро и зло в теории и практике социальной работы
2. Польза, общий и частный интерес. Этические аспекты пользы в социальной работе
3. Справедливость: сущность, виды, специфика реализации в социальной работе
4. Милосердие в этике и в социальной работе
5. Филантропия, подвижничество, альтруизм. Их соотнесение с профессиональной социальной работой

Задания

1. Объясните, как формируются этические знания, убеждения и потребности социального работника?
2. Приведите примеры ценностей в социальной работе: абсолютных и относительных; индивидуальных, групповых и общечеловеческих; действительных и потенциальных; негативных и позитивных; эгоистических и альтруистических; терминальных и инструментальных.
3. Прочитайте эпиграф к пособию и ответьте на вопросы.

Как Вы понимаете мысль Д. Дидро? Согласны ли Вы с этим утверждением? В чем, по Вашему мнению, должна выражаться красота в оказании помощи нуждающимся? Свои ответы аргументируйте.

4. Прочитайте текст и ответьте на вопросы.

«Не существует морального идеала, который не являлся бы сочетанием – в пропорциях, меняющихся в зависимости от общества, – эгоизма, альтруизма и некоторой аномии» (Дюркгейм Э. Самоубийство: социологический этюд).

Согласны ли Вы с мнением Э. Дюркгейма? От чего зависит формируемый в обществе моральный идеал, согласно точке зрения мыслителя? Имеют ли место, по Вашему мнению, указанные составляющие в формировании и в достижении идеала социальной работы? Свой ответ аргументируйте.

Ситуации для анализа

1. Прочитайте и ответьте на вопросы.

Молодой человек 21 года, студент, был обвинен в изнасиловании 15-летней девочки и приговорен судом к лишению свободы. Он потрясен случившимся, считает все произошедшее несправедливостью, поскольку, по его мнению, был спровоцирован самой девушкой, ведущей разгульный образ жизни. Он так боится оказаться в тюремной камере, что готов наложить на себя руки.

Каким образом реализуются в данной ситуации категории добра и справедливости? Какими ценностными ориентирами необходимо руководствоваться социальному работнику в общении с молодым человеком?

2. Прочитайте и выполните задания.

У 35-летней женщины, недавно вышедшей замуж, обнаружили рак груди. Хирурги сообщили ей о необходимости удаления левой груди. Женщина не боится смерти. Она не знает, как сообщить мужу о том, что она будет инвалидом, неполноценной, с ее точки зрения, женщиной. И никогда не сможет иметь детей, о чем они оба мечтали. Она считает, что ее жизнь закончилась.

Рассмотрите ситуацию с позиций добра и зла. Проанализируйте ценностные ориентиры женщины. Попробуйте найти предложить женщине выход из ситуации, опираясь на знания о типах ценностях.

3. Прочитайте и дайте этико-аксиологический анализ ситуации.

Социальный работник, женщина, общается с клиентом, мужчиной. Она провела с ним несколько консультаций, на последние две из которых он принес цветы и дает ей знать о том, что она ему нравится как женщина. Он приглашает ее поужинать вместе.

4. Прочитайте и дайте этико-аксиологический анализ ситуации.

Специалист по социальной работе не раз замечала следы насилия на теле пожилой женщины, чья семья кажется вполне благополучной. Также было очевидно, что женщина старается скрыть это от специалиста. Наконец она призналась, что вынуждена терпеть побои со стороны своего мужа. Специалист предложила помощь вплоть до изоляции супругов друг от друга. Но пожилая женщина сказала, что хочет оставить все, как есть, поскольку они вместе прожили всю жизнь и она любит мужа несмотря ни на что.

Упражнения

1. Предлагается по очереди продолжить предложения:

«Когда я вижу идущего ко мне навстречу пожилого человека, я...»,

«Когда я вижу идущего ко мне навстречу ребенка, я...»,

«Когда я вижу бездомного человека, я ...»,

«Когда я вижу человека, просящего милостыню, я...» и т.д.

2. Предлагается по очереди продолжить предложения:

«Мне кажется, жизнь нашего города (района) существенно изменится, если я как профессионал...»,

«Сегодня мне, как специалисту по социальной работе, особенно важно...».

Тесты

1. Методика «Ценностные ориентации» М.Рокича

Инструкция к тесту: ценности представлены двумя списками (по 18 в каждом). В списках каждой ценности присваивается ранговый номер. Вначале ранжируются терминальные ценности, затем – инструментальные.

Тестовый материал:

Список А (терминальные ценности):

активная деятельная жизнь (полнота и эмоциональная насыщенность жизни);

жизненная мудрость (зрелость суждений и здравый смысл, достигаемые
жизненным опытом);

здоровье (физическое и психическое);

интересная работа;

красота природы и искусства (переживание прекрасного в природе и в
искусстве);

любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком);

материально обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений);

наличие хороших и верных друзей;

общественное призвание (уважение окружающих, коллектива, товарищей по
работе);

познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей
культуры, интеллектуальное развитие);

продуктивная жизнь (максимально полное использование своих возможностей,
сил и способностей);

развитие (работа над собой, постоянное физическое и духовное
совершенствование);

развлечения (приятное, необременительное времяпрепровождение, отсутствие
обязанностей);

свобода (самостоятельность, независимость в суждениях и поступках);

счастливая семейная жизнь;
счастье других (благополучие, развитие и совершенствование других людей,
всего народа, человечества в целом);
творчество (возможность творческой деятельности);
уверенность в себе (внутренняя гармония, свобода от внутренних противоречий;
сомнений).

Список Б (инструментальные ценности):

аккуратность (чистоплотность), умение содержать в порядке вещи, порядок в
делах;
воспитанность (хорошие манеры);
высокие запросы (высокие требования к жизни и высокие притязания);
жизнерадостность (чувство юмора);
исполнительность (дисциплинированность);
независимость (способность действовать самостоятельно, решительно);
непримиримость к недостаткам в себе и других;
образованность (широта знаний, высокая общая культура);
ответственность (чувство долга, умение держать свое слово);
рационализм (умение здраво и логично мыслить, принимать обдуманные,
рациональные решения);
самоконтроль (сдержанность, самодисциплина);
смелость в отстаивании своего мнения, взглядов;
твердая воля (умение настоять на своем, не отступать перед трудностями);
терпимость (к взглядам и мнениям других, умение прощать другим их ошибки
и заблуждения);
широта взглядов (умение понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы,
обычаи, привычки);
честность (правдивость, искренность);
эффективность в делах (трудолюбие, продуктивность в работе);
чуткость (заботливость).

Интерпретация результатов теста: анализируя иерархию ценностей, следует обратить внимание на их группировку в содержательные блоки по разным основаниям. Так, например, выделяются "конкретные" и "абстрактные" ценности, ценности профессиональной самореализации и личной жизни и т.д. Инструментальные ценности могут группироваться в этические ценности, ценности общения, ценности дела; индивидуалистические и конформистские ценности, альтруистические ценности; ценности самоутверждения и ценности принятия других и т.д. Для анализа системы ценностей в динамике можно ранжировать ценности, отвечая на следующие вопросы:

"В каком порядке реализованы данные ценности в Вашей жизни?"

"Как бы Вы расположили эти ценности, если бы стали таким, каким мечтали?"

"Как, на Ваш взгляд, это сделал бы человек, совершенный во всех отношениях?"

"Как сделало бы это, по Вашему мнению, большинство людей?"

"Как это сделали бы Вы 5 или 10 лет назад?"

"Как это сделали бы Вы через 5 или 10 лет?"

"Как ранжировали бы карточки близкие Вам люди?"

НРАВСТВЕННЫЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА КАК КРИТЕРИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРИГОДНОСТИ

Раздел посвящен профессионально-этическим критериям пригодности к социальной работе, среди которых особое значение придается нравственным качествам сотрудников социальных служб. Также предусмотрено рассмотрение следующих вопросов: гуманистическая направленность личности социального работника, специфика формирования личности социального работника, факторы формирования.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям

Тема 5. Профессионально-этические требования к профессиограмме социального работника

1. Специфика формирования личности социального работника. Факторы формирования
2. Морально-нравственные качества социального работника как критерии профессиональной пригодности

Задания

1. Какие факторы формирования личности социального работника Вы считаете наиболее значимыми? Какова роль самовоспитания в развитии нравственных качеств? Ответы аргументируйте.
2. Дайте характеристику таким качествам, как скромность и застенчивость. Сравните их. Объясните, какую роль они играют в профессиональной деятельности социального работника.
3. Работа в трех группах. Необходимо составить перечень личностно-нравственных качеств (5-6), которые желательны для специалиста по социальной работе: первая группа составляет такой перечень с позиции клиента,

вторая – с позиции коллеги, третья – с позиции руководителя. Затем осуществляется анализ качеств: совпадают ли списки, если нет – почему?

Ситуации для анализа

1. Прочитайте. Какие личностно-нравственные качества помогли специалисту выйти из ситуации?

Пожилая женщина на приеме у специалиста стала обвинять его в некомпетентности и в стремлении утаить от нее полагающиеся по закону льготы, в чем опиралась на мнение соседки. Специалист постаралась успокоить женщину, предложила разобраться во всем вместе и пригласить юриста, если появятся серьезные сомнения в информации. Клиентка все выслушала, успокоилась и в конце беседы извинилась перед специалистом.

2. Прочитайте. Какие личностно-нравственные качества проявил специалист?

Мама ребенка-инвалида на приеме у специалиста. Она растеряна, не знает, как ей быть: ей трудно одной зарабатывать деньги, и она просит продлить ее ребенку срок пребывания в стационарном отделении Центра, хотя это и не предусмотрено нормативно-правовой базой. Специалист оказывается в непростой ситуации выбора, однако добивается продления срока пребывания.

3. Прочитайте и ответьте на вопросы.

Социальный работник посетила на дому клиента – пожилого человека, который проживает с семьей сына и постоянно терпит оскорбления и притеснения со стороны невестки. Социальный работник, убедившись в несправедливости по отношению к пожилому человеку, выразила свое неодобрение и даже возмущение. Это вызвало резко негативную реакцию невестки, после чего социальному работнику пришлось уйти.

Какие качества продемонстрировала социальный работник в общении с клиентами? Какие нравственные качества необходимо развивать, чтобы не допускать подобных ситуаций?

3. Прочитайте и ответьте на вопросы.

Валентина, 46 лет, рассказывает о своем горе – гибели мужа и единственного сына в автокатастрофе. «Я знала, что люди гибнут в автокатастрофах, но я никогда не могла и предположить, что такое горе может обрушиться на меня. Я осталась совершенно одна – у меня нет родственников, а мои родители давно умерли. Муж и сын – это все, что у меня было в жизни. Я часто спрашиваю сама себя: за что мне такие мучения? Лучше бы я тоже погибла вместе с ними. У меня такое впечатление, что я уже не живая».

Какие нравственные качества необходимо проявить социальному работнику в данной ситуации? Проявите их в своем обращении к женщине по окончании ее речи.

Упражнения

1. Предлагается письменно охарактеризовать

- а) трудного клиента,
- б) трудного коллегу,
- в) трудного руководителя.

Затем проводится анализ объективности данных характеристик.

2. Участники рассаживаются по кругу. Каждый, обращаясь по очереди к соседу, завершает фразу «Мне нравится в тебе...». Внимание нужно акцентировать на лично-нравственных качествах человека.

3. Два участника стоят лицом друг к другу. Один из участников «нападает» на другого, недоброжелательно критикуя его качества. Задача другого – сохранить спокойствие. Затем участники меняются ролями. Упражнение обязательно завершается анализом ситуации и выражением благодарности друг другу за участие.

Тесты

1. Диагностика личностной установки «альтруизм-эгоизм»

Инструкция: внимательно прочитайте вопросы и ответьте на них «да» или «нет», исходя из имеющейся у Вас тенденции поведения в данной ситуации.

Опросник:

1. Вам часто говорят, что вы больше думаете о других, чем о себе?
2. Вам легче просить за других, чем за себя?
3. Вам трудно отказать людям, когда они вас о чем-нибудь просят?
4. Вы часто стараетесь оказать людям услугу, если у них случилась беда или неприятности?
5. Для себя вы делаете что-либо с большим удовольствием, чем для других?
6. Вы стремитесь сделать как можно больше для других людей?
7. Вы убеждены, что самая большая ценность в жизни — жить для других людей?
8. Вам трудно заставить себя сделать что-то для других?
9. Ваша отличительная черта — бескорыстие?
10. Вы убеждены, что забота о других часто идет в ущерб себе?
11. Вы осуждаете людей, которые не умеют позаботиться о себе?
12. Вы часто просите людей сделать что-либо из корыстных побуждений?
13. Ваша отличительная черта — стремление помочь другим людям?
14. Вы считаете, что сначала человек должен думать о себе, а потом уже о других?
15. Вы обычно много времени уделяете своей особе?
16. Вы убеждены, что не нужно для других сильно напрягаться?
17. Для себя у вас обычно не хватает ни сил, ни времени?
18. Свободное время вы используете только для своих увлечений?
19. Вы можете назвать себя эгоистом?
20. Вы способны приложить максимальные усилия лишь за хорошее вознаграждение?

Обработка результатов. Проставляется по 1 баллу при ответах «да» на вопросы 1, 4, 6, 7, 9, 13,17 и ответах «нет» на вопросы 5, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20. Затем подсчитывается общая сумма баллов.

Результаты: чем набранная сумма баллов больше 10, тем в большей степени у субъекта выражен альтруизм, желание помочь людям. И наоборот, чем сумма баллов меньше 10, тем больше у субъекта выражена эгоистическая тенденция.

2. Диагностика толерантности (В.В. Бойко)

Инструкция: воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, насколько верны предложенные суждения по отношению к Вам:

0 баллов — совсем неверно, 1 — верно в некоторой степени,

2 — верно в значительной степени, 3 — верно в высшей степени.

Оцените себя в девяти предложенных ситуациях взаимодействия с другими людьми.

1) Насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальность встречающихся нам людей.

		Баллы
1	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.	
2	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.	
3	Шумные детские игры переношу с трудом.	
4	Оригинальные, нестандартные, яркие личности обычно действуют на меня отрицательно.	
5	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.	
	ВСЕГО:	

2) Нет ли у Вас тенденции оценивать людей, исходя из собственного «Я».

		Баллы
1	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.	
2	Меня раздражают любители поговорить.	
3	Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если бы он проявил инициативу.	
4	Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.	
5	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня.	
	ВСЕГО:	

3) В какой мере категоричны или неизменны Ваши оценки в адрес окружающих.

		Баллы
1	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, наряды).	
2	Так называемые «новые русские» обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством.	
3	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне.	
4	Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.	
5	Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.	

ВСЕГО:	
--------	--

4) В какой степени Вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей.

		Баллы
1	Считаю, что на грубость надо отвечать тем .	
2	Мне трудно скрыть, если человек чем-либо неприятен.	
3	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем	
4	Мне неприятны самоуверенные люди.	
5	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.	
	ВСЕГО:	

5) Есть ли у Вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера.

		Баллы
1	Я имею привычку поучать окружающих.	
2	Невоспитанные люди возмущают меня.	
3	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.	
4	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.	
5	Я люблю командовать близкими.	
	ВСЕГО:	

6) В какой степени Вы склонны подгонять партнеров под себя, делать их удобными.

		Баллы
1	Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах.	
2	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка.	
3	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.	
4	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают	
5	Меня раздражает, если партнер делает что-то по своему, не так как мне того хочется	
	ВСЕГО:	

7) Свойственна ли Вам такая тенденция поведения.

		Баллы
1	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.	
2	Меня часто упрекают в ворчливости.	
3	Я долго помню обиды, причиненные мне теми, кого я ценю или уважаю.	
4	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.	
5	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, то я на него тем не менее обижусь.	
	ВСЕГО:	

8) В какой степени Вы терпимы к дискомфортным состояниям окружающих.

		Баллы
1	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.	
2	Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.	
3	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.	
4	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).	
5	Иногда мне нравится позлить кого-нибудь из родных и друзей.	
	ВСЕГО:	

9) Каковы Ваши адаптационные способности во взаимодействии с людьми.

		Баллы
1	Обычно мне трудно идти на уступки партнерам.	
2	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.	
3	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.	
4	Я избегаю поддерживать отношения с несколькими странными людьми.	
5	Обычно я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.	
	ВСЕГО:	

Обработка и интерпретация данных:

подсчитайте сумму баллов, полученных Вами по всем признакам, и сделайте вывод: чем больше баллов, тем ниже уровень толерантности. Максимальное

число баллов, которые можно заработать — 135, оно свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для адекватной личности. Также невероятно получить ноль баллов — свидетельство терпимости ко всем типам партнеров во всех ситуациях. В среднем, по полученным данным, к примеру, медсестры и воспитатели набирают 31-43 балла. Обратите внимание на то, по каким из 9 предложенных выше поведенческих признаков у Вас высокие суммарные оценки (здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов). Чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее Вы терпимы к людям в данном аспекте отношений с ними. Напротив, чем меньше Ваши оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей толерантности по данному аспекту отношений с партнерами.

3. Методика «Шкала совестливости» (В.В. Мельников, Л.Т. Ямпольский)

Инструкция: Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением рядом с ним поставьте знак «+» («да»), при несогласии — знак «-» («нет»).

Опросник:

1. Я всегда строго соблюдаю принципы нравственности и морали.
2. Я всегда следую чувству долга и ответственности.
3. Я верю, что любые, даже скрытые поступки не окажутся безнаказанными.
4. Меня возмущает, что преступника могут освободить благодаря ловкой защите адвоката.
5. Я считаю, что соблюдение законов является обязательным.
6. Я считаю, что люди должны отказаться от всякого употребления спиртных напитков.
7. Если бы я должен был намеренно солгать человеку, мне пришлось бы смотреть в сторону. Так как стыдно было бы смотреть ему в глаза.
8. Я люблю читать книги, статьи на темы морали и нравственности.
9. Меня раздражает, когда женщины курят.

10. Думаю, что существует одно-единственное правильное понимание жизни.
11. Когда кто-нибудь проявляет глупость или невежество, я стараюсь его поправить.
12. Я человек твердых убеждений.
13. Я люблю лекции на серьезные темы.
14. Я считаю, что всякую работу следует доводить до конца, даже если кажется, что в этом нет необходимости.

Обработка и интерпретация результатов

За каждый положительный ответ начисляется по 1 баллу и подсчитывается их сумма. Чем большую сумму баллов набрал опрашиваемый, тем больше у него выражены совестливость, чувство ответственности.

4. Самооценка уровня рефлексии

Инструкция: ниже приведены вопросы, на которые необходимо отвечать «да», «нет» и «не знаю».

Опросник:

1. Случалось ли Вам когда-либо совершить жизненную ошибку, результаты которой Вы чувствовали в течение нескольких месяцев или лет?
2. Можно ли было избежать этой ошибки?
3. Случается ли Вам настаивать на собственном мнении, если Вы не уверены на 100% в его правильности?
4. Рассказали ли Вы кому-либо из самых близких о своей самой большой жизненной ошибке?
5. Считаете ли Вы, что в определенном возрасте характер человека уже не может измениться?
6. Если кто-то доставил Вам небольшое огорчение, можете ли Вы быстро забыть об этом и перейти к обычному распорядку?
7. Считаете ли Вы себя иногда неудачником?

8. Считаете ли Вы себя человеком с большим чувством юмора?
9. Если бы Вы могли изменить важнейшие события, имевшие место в прошлом, построили бы Вы иначе свою жизнь?
10. Что больше руководит Вами при принятии ежедневных личных решений — рассудок или эмоции?
11. С трудом ли Вам дается принятие мелких решений по вопросам, которые каждый день ставит жизнь?
12. Пользовались ли Вы советом или помощью людей, не входящих в число самых близких, при принятии жизненно важных решений?
13. Часто ли Вы возвращаетесь в воспоминаниях к минутам, которые были для Вас неприятны?
14. Нравится ли Вам Ваша личность?
15. Случалось ли Вам просить у кого-либо прощения, хотя Вы не считали себя виноватым?

Обработка и интерпретация результатов: за каждый ответ «да» на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 и «нет» на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 Вы получаете по 10 баллов. За каждый ответ «не знаю» Вы получаете по 5 баллов. Подсчитайте общее количество баллов.

100—150 баллов — полное отсутствие рефлексии прошлого опыта. Вы обладаете исключительной способностью усложнять себе жизнь. Вашими решениями недовольны ни Вы, ни Ваше окружение. Для исправления ситуации необходимо лучше обдумывать свои решения, анализировать ошибки и найти хороших советчиков по сложным жизненным ситуациям.

50—99 баллов — рефлексия со знаком «-», итогом прошлых ошибок становится страх перед совершением новых. Ваша осторожность, явившаяся результатом прошлых жизненных ошибок, не всегда является гарантией полного жизненного успеха. Возможно то, что Вы считаете ошибкой, совершенной в

прошлом, — просто сигнал о том, что Вы изменились. Ваш критичный ум иногда мешает исполнению ваших глубоких желаний.

0—49 баллов — рефлексия со знаком «+». Анализ совершенного и движение вперед. В ближайшее время Вам не грозит опасность совершить жизненную ошибку. Гарантия этого — Вы сами. У вас есть много черт, которыми обладают люди с большими способностями к хорошему планированию и предвидению собственного будущего. Вы ощущаете себя творцом собственной жизни.

ЭТИЧЕСКИЕ НОРМАТИВЫ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ

Раздел объединяет в себе несколько тем и предполагает рассмотрение следующих вопросов: этические требования к деловому общению на разных этапах работы с клиентом; этические требования к общению социального работника с клиентом по месту жительства, в медицинских учреждениях и по телефону; этикет как форма выражения нравственной культуры сотрудника социальной службы; принципы этикета в социальной работе; этические аспекты взаимоотношений социальных работников с представителями различных учреждений и организаций; этические нормы отношений в коллективе социальных работников; этика взаимоотношений с различными категориями клиентов; этические принципы проведения исследований в социальной работе.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям

Тема 6. Этические требования к общению в социальной работе

1. Этические требования к деловому общению на разных этапах работы с клиентом
2. Этические требования к общению социального работника с клиентом по месту жительства, в медицинских учреждениях, и по телефону
3. Эмпатия и ее роль в общении с клиентом
4. Этические аспекты невербального общения с клиентом

Тема 7. Этикет в социальной работе

1. Современный этикет: специфика, функции
2. Этикет в социальной работе: значение, принципы

Тема 8. Этика взаимоотношений с партнерами и различными категориями клиентов

1. Категории клиентов в социальной работе и специфика этических требований к общению с ними
2. Этические нормы отношений в коллективе социальных работников
3. Этические аспекты взаимоотношений социальных работников с представителями различных организаций и спонсорами

Тема 9. Этические проблемы исследований в социальной работе

1. Специфика исследований в социальной работе. Обусловленность этических требований к подготовке и проведению исследования его целями
2. Этические принципы проведения исследований в социальной работе

Задания

1. Прочитайте текст из книги Андрея Жельветро «Книга эмпата, или Жизнь, увиденная глазами других» и ответьте на вопрос.

«Принято считать, что глухота ушей и слепота глаз – это большое несчастье для человека. Это верно. Но неумение или нежелание понимать и чувствовать другого человека – это такая же инвалидность, проявляемая в общении между людьми. Эмпатию нужно развивать. Но очень аккуратно.

Однажды, легендарный психотерапевт, Карл Роджерс, возводивший эмпатию на пантеон психотерапевтического инструментария, до того проникся болью одной из своих клиенток, что потерял понимание границ между своими истинными чувствами и чувствами своей клиентки, которыми он стал жить, надолго погрузившись в депрессию. И чтобы привести себя в порядок, он уехал на остров, обретя там возможность пребывать в одиночестве и восстанавливать утраченное понимание своего внутреннего мира».

О какой опасности в проявлении эмпатии идет речь?

2. Прочитайте рекомендации Андрея Жельветро и ответьте на вопросы.

«...Эмпатии нужно учиться. Учиться управлять ей. И лучше всего это будет даваться вам, если вы будете развивать в себе пять следующих навыков:

1. Уметь безоценочно воспринимать любые события и людей;
2. Наблюдать за людьми и учиться управлять своим вниманием;
3. Быть гибким в поведении, уметь переключаться под ситуацию так, как если бы вы были актерами;
4. Учиться осознавать причины своих собственных эмоций и чувств;
5. Для любого поступка, совершенного другим человеком, уметь предполагать не меньше трех возможных причин».

Какие из этих навыков Вам кажутся наиболее сложными? Почему? Как можно мотивировать себя к выработке этих навыков?

3. Разработайте этические рекомендации к общению с представителем одной из предложенных категорий клиентов социальных служб:

- Этические рекомендации к общению с пожилым человеком по телефону
- Этические рекомендации к общению с молодым инвалидом на дому
- Этические рекомендации к общению с пожилым инвалидом на дому
- Этические рекомендации к общению с пожилым человеком, подвергшимся физическому насилию со стороны родственников
- Этические рекомендации к общению с женщиной, подвергшейся насилию со стороны мужа
- Этические рекомендации к общению с девушкой, подвергшейся сексуальному насилию
- Этические рекомендации к общению с ребенком, подвергшимся физическому насилию со стороны родителей
- Этические рекомендации к общению с ребенком, подвергшимся сексуальному насилию
- Этические рекомендации к общению с терминальным больным в медицинском учреждении

- Этические рекомендации к общению с ребенком-инвалидом
- Этические рекомендации к общению с родителями ребенка-инвалида
- Этические рекомендации к общению с беспризорными детьми
- Этические рекомендации к общению с несовершеннолетней матерью
- Этические рекомендации к общению с женщиной, занимающейся проституцией
- Этические рекомендации к общению с лицом бомж
- Этические рекомендации к общению подростком, страдающим наркоманией
- Свой вариант

Ситуации для анализа

1. Прочитайте и завершите диалог.

Соседи обратились к социальному работнику с просьбой побеседовать с девушкой Лидой. Она осталась сиротой: мать ее умерла, когда девочке было 5 лет, от передозировки наркотиков, а отец погиб 2 года назад в пьяной драке. После 9 класса школы Лида пошла работать, но за последние годы работала не более трех месяцев. В квартире по вечерам слышны пьяные крики, рев музыки, топот ног. Социальный работник решила сама прийти к девушке и на месте решить, как ей помочь. Девушка открыла ей дверь.

- Ну что смотрите на меня? Ну, не успела причесаться. На ведьму что ли похожа?

- (Ваш ответ)

- А кто мне пить и гулять запретит?

- (Ваш ответ)

- Вы считаете меня алкоголичкой?

- (Ваш ответ)

- Вы думаете, я уже конченный человек?

- (Ваш ответ)

2. Прочитайте, предложите решение ситуации, продумайте этику общения с пожилой клиенткой.

К специалисту по социальной работе обратилась бабушка (опекун) 8-летнего мальчика, склонного к простудным заболеваниям, с просьбой о путевке в оздоровительный центр. Все необходимые справки у бабушки готовы, но, как обнаруживает специалист, упущены сроки: специалист объясняет, что каждый месяц в Центр отправляется 2-4 ребенка, нужно записываться заранее и сейчас свободных мест уже нет. Бабушка нервничает: ей срочно нужна путевка, так как доктор это посоветовал. Она возмущается, говорит, что нужно предупреждать о записи, и собирается идти жаловаться к начальнику социального управления.

Упражнения

1. Предлагаются на выбор изображения потенциальных клиентов социальных служб: подростка, пожилого человека, человека с ограниченными возможностями здоровья и т.д. Нужно выступить с монологом от лица изображенного человека.

2. Предлагается смоделировать ситуацию: отношения с клиентом складываются плохо, кажется, что клиент всем недоволен в работе специалиста. Необходимо во всем, что кажется специалисту плохим в поведении клиента, найти хорошее.

3. Двум участникам предлагается вести разговор в следующих позициях:

- а) на расстоянии пяти метров друг от друга,
- б) полутора метров,
- в) полуметра,
- г) один стоит, другой – сидит,
- д) один – спиной к окну, другой – лицом.

Затем проводится этический анализ ситуаций разговора.

4. Участники рассаживаются по кругу. Каждому предлагается по очереди прикосновением выразить свое ценностное отношение к человеку, сидящему рядом.

5. Каждый участник, обращаясь по очереди к трем другим участникам, находит общее между собой и тем человеком, к которому он обращается, заканчивая фразу: «Нас с тобой объединяет...». При этом необходимо акцентировать внимание на специфике совместного обучения, будущей профессии.

6. Предложенные высказывания необходимо произнести с интонацией неискренности и искренности:

«Ты неплохо разбираешься в социальной политике»,

«Как тебе удастся так доброжелательно общаться с клиентами?»»,

«Что бы ни говорили о тебе коллеги, ты мне нравишься»,

«Для пожилого человека Вы довольно быстро ходите»,

«Как Вам удастся справляться с пятерыми детьми?»»,

«Вы хорошо выглядите для своего возраста».

Тесты

1. Тест на эмпатию

Инструкция: для выявления уровня эмпатийных тенденций необходимо, отвечая на каждое из 36 утверждений, приписывать ответам следующие числа:

"Не знаю" - (0); "Нет, никогда" - (1); "Иногда" - (2);

"Часто" - (3); "Почти всегда" - (4); "Да, всегда" - (5).

Опросник:

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».

2. Взрослых детей раздражает забота родителей.

3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудачах других людей.

4. Среди всех музыкальных передач предпочитаю передачи о современной музыке.
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.
9. Когда в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда прощал все родителям, даже если они были не правы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимание на плохое настроение моих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
26. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.

27. Человеку станет легче, если внимательно слушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своих хозяев.
31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда были задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует отлавливать и уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

Подсчет результатов: прежде чем подсчитать полученные результаты, проверьте степень откровенности, с которой Вы отвечали. Не ответили ли Вы «не знаю» на некоторые из утверждений под номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а также, не поместили ли пункты 11, 13, 15, 27, ответами «да, всегда»? Если это так, то Вы не пожелали быть откровенными перед собой, а в некоторых случаях стремились выглядеть в лучшем свете. Результатам тестирования можно доверять, если по всем перечисленным утверждениям Вы дали не более трех неискренних ответов, при четырех же следует сомневаться в их достоверности, а при пяти - можете считать, что работу выполнили напрасно. Теперь просуммируйте все баллы, приписанные ответам на пункты: 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 и 32. Соотнесите результат со шкалой развитости эмпатийных тенденций.

Общий классификатор теста.

Если Вы набрали от 82 до 90 баллов - это очень высокий уровень эмпатийности. У Вас болезненно развито сопереживание. В общении, как барометр, тонко реагируете на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Вам трудно от того, что окружающие используют Вас в качестве громоотвода, обрушивая на Вас эмоциональное состояние. Плохо чувствуете себя в присутствии «тяжелых» людей. Взрослые и дети охотно доверяют Вам свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боитесь задеть их. В то же время сами очень ранимы. Можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия вашего шефа. Ваша впечатлительность порой долго не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни Вы близки к невротическим срывам. Побеспокойтесь о психическом здоровье.

От 63 до 81 балла - высокая эмпатийность. Вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее, Вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты с окружающими и находите общий язык. Должно быть, и дети тянутся к Вам. Окружающие ценят вашу душевность. Вы стараетесь не допускать конфликты и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах Вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести Вас из равновесия.

От 37 до 62 баллов - нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать Вас «толстокожим», но в то же время Вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем влиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому, случается, что их поступки оказываются для Вас неожиданными. У Вас нет раскованности чувств, и это мешает Вашему полноценному восприятию людей.

12-36 баллов - низкий уровень эмпатийности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в большой компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся Вам непонятными и лишены смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы - сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у Вас мало друзей, а из тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят Вам тем же. Бывает, когда чувствуете свою отчужденность, окружающие не слишком жалуют вас вниманием. Но это поправимо, если Вы раскроете панцирь и станете пристальнее всматриваться в поведение близких и принимать их проблемы как свои.

11 баллов и менее - очень низкий уровень. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного

старше Вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неловком положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком сконцентрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно не реагировать.

ЭТИКА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ, СВОД ПРИНЦИПОВ

принято на Генеральной ассамблее Международной федерации социальных работников (МФСР) и Международной ассоциации школ социальной работы (МФШСР). Аделаида, Австралия, октябрь 2004 года

1. ПРЕАМБУЛА

Этические знания – фундаментальная часть профессиональной практики социальных работников. Их способность поступать в соответствии с этическими нормами является важнейшим аспектом качества услуг, предоставляемых клиентам.

Цель деятельности Международной ассоциации школ социальной работы и Международной федерации социальных работников в области этических вопросов – обеспечение возможности этических дискуссии и размышлений среди сотрудников членов-организаций, поставщиков социальных услуг, преподавателей и студентов учебных заведений, занимающихся подготовкой социальных работников. Некоторые спорные этические вопросы и проблемы, с которыми сталкиваются социальные работники, остаются специфическими для отдельных стран, однако есть и много общего. Определяя лишь общие подходы, совместный свод принципов МФСР и МАШСР имеет своей целью поощрять социальных работников всего мира к осмыслению спорных вопросов и дилемм, с которыми они сталкиваются, принятию этически взвешенных решений в конкретных случаях.

Некоторые из проблемных областей включают в себя:

факт того, что лояльность социальных работников очень часто находится на стыке различных интересов;

факт того, что функциями социальных работников являются как помощь, так и контроль;

конфликт между обязанностями социальных работников защищать интересы людей, с которыми они работают, и необходимостью действовать эффективно и рационально;

факт того, что денежные средства в обществе ограничены.

Данный документ принимает за основу определение социальной работы, одобренное отдельно МФСР и МАШСР на соответствующей Генеральной Ассамблее в Монреале, Канада в июле 2000 года и затем совместно принятое в Копенгагене в мае 2001 года (раздел 2). Данное определение делает акцент на принципах прав человека и социальной справедливости. Следующий раздел 3 делает ссылки на международные декларации и конвенции по правам человека, которые являются существенными для социальной работы, основываясь при этом на ряде этических принципов (раздел 4) - уважения прав человека, человеческого достоинства и социальной справедливости. Последний раздел включает в себя некоторые из руководств по этическому поведению в социальной работе, которые как предполагается, будут детально разработаны и включены в национальные кодексы и этические руководства членов-организаций МФСР и МАШСР.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ «СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА»

Профессиональная деятельность социальных работников способствует общественным изменениям, решению проблем человеческих взаимоотношений, содействует укреплению способностей к самостоятельному функционированию людей в обществе в целях повышения уровня их благополучия. Используя теории поведения человека и общественных систем, социальная работа возникает там, где происходит взаимодействие человека и его окружения.

3. МЕЖДУНАРОДНЫЕ КОНВЕНЦИИ

Международные декларации и конвенции, основанные на всеобщих стандартах достижения и признания прав человека, общепринятых мировой общественностью:

Всеобщая Декларация прав человека (Universal Declaration of Human Rights);

Международный Пакт о Гражданских и Политических правах (The International Covenant on Civil and Political Rights);

Международный Пакт об Экономических, Социальных и Культурных Правах (The International Covenant on Economic Social and Cultural Rights);

Конвенция о Ликвидации Всех Форм Расовой Дискриминации (The Convention on the Elimination of all Forms of Racial Discrimination);

Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин (The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women);

Конвенция о правах ребенка (The Convention on the Rights of the Child);

Конвенция МОТ № 169 о коренных народах и народах, ведущих племенной образ жизни, в независимых странах (Indigenous and Tribal Peoples Convention (ILO convention 169)).

4. ПРИНЦИПЫ

4.1. ПРАВА ЧЕЛОВЕКА И ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ ДОСТОИНСТВО

Социальная работа основывается на уважении неотъемлемой ценности и чувства собственного достоинства всех людей, а также прав, которые из этого следуют. Социальный работник обязан помогать и защищать физическую, психологическую, эмоциональную и духовную неприкосновенность и благополучие каждого человека. Это означает

- уважение права на самоопределение – социальные работники должны уважать права человека, предоставлять ему возможность самому делать выбор и принимать решения, но лишь в том случае, если это не угрожает правам и законным интересам других людей.

- предоставление права на участие – социальные работники должны обеспечивать полное вовлечение и участие клиентов в процессах, что

предоставит им возможность быть уполномоченными в принятии любых решений касательно их собственной жизни.

- оказание помощи каждому человеку в полной мере – социальные работники должны рассматривать личность в целом, совместно с семьей, общественностью, социальным и природным окружением, а также должны стремиться к осознанию всех аспектов жизни личности.

- идентификация и развитие достоинств – социальные работники должны фокусировать свое внимание на достоинствах всех индивидов, групп и сообществ и таким образом содействовать их развитию.

4.2. СОЦИАЛЬНАЯ СПРАВЕДЛИВОСТЬ

Социальные работники должны обеспечивать социальную справедливость, как в отношении всего общества, так и в отношении людей, с которыми они непосредственно работают. Это означает

- предотвращение негативной дискриминации – социальные работники обязаны предотвращать негативную дискриминацию, основанную на таких базовых характеристиках, как: способности, возраст, культурные особенности, половая принадлежность, семейный статус, социально-экономический статус, политические взгляды, цвет кожи, расовая принадлежность и другие физические характеристики, а также сексуальная ориентация и вероисповедание.

- признание различий – социальные работники должны признавать и уважать этические и культурные различия тех сообществ, в которых они осуществляют свою деятельность, учитывая индивидуальные, семейные, групповые и общественные отличия.

- справедливое распределение ресурсов – социальные работники должны обеспечивать справедливое распределение ресурсов, которыми они располагают, в зависимости от потребностей.

- оспаривание несправедливой политики и деятельности – обязанностью социальных работников является привлечение внимания работодателей,

высших должностных лиц, политиков и общественности к таким ситуациям, в которых средства не отвечают требованиям, а также в которых распределение ресурсов, политика и деятельность являются деспотическими, неправомерными или пагубными.

- солидарная деятельность – социальный работник обязан осуществлять деятельность по отношению ко всему обществу, обращать внимание на социальные условия, которые содействуют социальному исключению, стигматизации или подчинению.

5. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

В обязанность членов-организаций МФСР и МАШСР входит развитие и регулярное обновление их собственных кодексов по этике и этических руководств, согласующихся с принципами МФСР/МАШСР. В обязанность национальных организаций входит информирование социальных работников и школ социальных работников о данных кодексах и руководствах.

Социальные работники должны осуществлять свою деятельность в соответствии с этическим кодексом или руководством своей страны, которое должно представлять собой детальные руководства по этической практике, являющейся специфической для национального контекста. Следующие основные принципы профессионального поведения предусматривают, что:

Социальные работники предполагают сохранение и развитие необходимых навыков и знаний в своей деятельности.

Социальные работники не должны использовать свои навыки в негуманных целях, таких как пытки или терроризм.

Социальные работники должны поступать честно. Это означает исключение злоупотребления доверием клиентов, признание границ между личной и профессиональной жизнью, а также исключение использования собственной позиции в личных целях.

Социальные работники должны поступать в отношении клиентов с состраданием, эмпатией и заботой.

Социальные работники не должны подчинять интересы и нужды клиентов своим собственным интересам и нуждам.

Социальные работники должны принимать необходимые действия для заботы о себе профессионально и лично как на рабочем месте, так и в обществе для того, чтобы обеспечить достойное предоставление услуг.

Социальные работники должны соблюдать конфиденциальность в отношении информации, касающейся клиента. Исключением могут быть лишь случаи, основанные на высших базовых этических требованиях (такие как защита жизни).

Социальные работники должны сознавать, что они несут ответственность за свои действия перед клиентами, людьми, с которыми они работают, коллегами, работодателями, профессиональными ассоциациями и перед законом, а также помнить о том, что данные ответственности могут вступать в конфликт.

Социальные работники должны быть готовы к сотрудничеству со школами социальных работников для того, чтобы обеспечить достойную квалифицированную практику и предоставить новейшие практические знания для студентов в социальной сфере.

Социальные работники должны стимулировать и участвовать в этических дискуссиях со своими коллегами и работодателями, брать на себя ответственность за принятие этически обоснованных решений.

Социальные работники должны быть готовы излагать причины своих решений, основанных на этических рассуждениях, нести ответственность за свой выбор и поступки.

Социальные работники должны действовать для создания необходимых условий в службах, в которых они осуществляют свою деятельность, и в своей стране, где принципы данного свода и национального кодекса (если применяется) обсуждаются, оцениваются и поддерживаются.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бодалев А.А. Психология общения М.- Воронеж, 2002.
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М., 2002.
1. Бербешкина З.А. Этика социального работника // Теория и практика социальной работы: проблемы, прогнозы, технологии. – М., 1993.
2. Братченко С.Л., Гусаковский В.Е., Кардашина О.В. и др. Технологии социально-психологических тренингов. – М., 2001.
3. Вардомацкий А.П. Моральная регуляция поведения личности. – Минск, 1987.
3. Волченко Л.Б. Гуманность, деликатность, вежливость, этикет. – М., 1992.
4. Громова Л. А. Этика управления. - СПб., 2007.
4. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика. – М., 1998.
5. Гусейнов А.А. Великие моралисты.-М., 1994.
5. Демидов Н.В. Деловой протокол и этикет. – М., 1994.
6. Дроздов А.В. Деловой этикет. – Омск, 2012.
7. Жельветро А. Книга эмпата, или Жизнь, увиденная глазами других. - «Простобук», 2012.
8. Загорская Н.С. Имидж социального работника и проблема его формирования // Белорусский журнал «Социальная работа». - 2008. - № 4.
9. Заглубский С.А. О профессиональной этике // Социс. - 2006. - №8.
- Кодекс этики социального педагога и социального работника. – М., 2003.
10. Кодекс этики социальной работы // Социальная работа. - 2007. - №2.
6. Козлов А.А., Иванова Т.Б. Практикум социального работника. – Ростов-на-Дону, 2001.
11. Лавриненко И.М. Личность и профессиональная деятельность социального работника: международный опыт // Российский журнал социальной работы. - 1996. - №2.
12. Лавриненко В.М. Психология и этика делового общения. – М., 2008.

- 13.Махова Н.П., Филатов В.А. Профессионально-этические основы социальной работы. – Омск, 2003.
- 14.Медведева Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы. - М., 2009.
- 15.Медведева Г.П. Этика социальной работы. - М., 2002.
7. Мельников В.П., Холостова Е.И. История социальной работы в России. – М., 1990.
8. Милосердие./Под ред. М.П.Мчедлова. – М., 1998.
- 16.Митрошенков О.А. Духовно-нравственные и ценностные императивы социальной работы // О.А. Митрошенков. Философия. – М., 2002.
- 17.Наместникова И.В. Этические основы социальной работы: учебник для бакалавров / И.В. Наместникова. — М.: Издательство «Юрайт», 2012.
- 18.Профессионально-этические нормы социальной работы. – М. , 1993.
- 19.Словарь-справочник по социальной работе. – М., 1997.
- 20.Словарь по этике / Под ред. И.С. Кона.- М., 1989.
- 21.Солоницина А.А. Профессиональная этика и этикет. - Владивосток, 2006.
- 22.Сопер П.Л. Основы искусства речи. - М., 1992.
- 23.Сорокина Г.Г. Я и другие, или Ключ к успешному общению. – Пенза, 1997.
- 24.Социальная работа./ Под ред. В.И.Курбатова. – Ростов-на-Дону, 1999.
- 25.Социальная работа за рубежом: состояние, тенденции, перспективы /Под ред. А.А. Козлова. – М., 1993.
- 26.Социальная энциклопедия. – М., 2000.
- 27.Станкин М.И. Психология общения. – М., 1996.
- 28.Теория социальной работы / Под ред. Е.И.Холостовой. – М., 1999.
- 29.Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. — М. Изд-во Института Психотерапии, 2002.
- 30.Философия социальной работы / Под. ред. В.И. Митрохина. – М., 1998.

- 31.Фирсов М.В. Антология социальной работы. В 3-х тт. - М., 1994.
- 32.Фирсов М.В. Введение в специальность и профессиональная этика социального работника. – М., 1993.
- 33.Фомин Ю.А. Психология делового общения. - Минск, 2003.
- 34.Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе. - М., 2007.
- 35.Холостова Е.И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника - М., 1993.
- 36.Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве. – М., 2009.
- 37.Шех Н.Е. Проблема этического сознания в подготовке специалиста по социальной работе // Белорусский журнал «Социальная работа». - 2008. - №3.
- 38.Шмелева Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала. – М., 2004.
- 39.Шрейдер Ю.А. Лекции по этике. - М., 1994.
- 40.Эрдынеев А.И. Методика личностного роста социального работника // Социальная работа. - 2008. - № 1,2.
- 41.Этика: Энциклопедический словарь /Под ред. Р.Г.Апресяна и А.А.Гусейнова. – М.: Гардарики, 2001.
- 42.Этика в социальной работе: свод принципов // Белорусский журнал «Социальная работа». - 2007. - №1.
- 43.Этика социальной работы: принципы и стандарты // Российский журнал социальной работы. – 1995. - № 2.
- 44.Этические основы социальной работы//Теория и методика социальной работы. - М., 1994.
- 45.Юнгхолм С.-Э. Гуманистические ценности социальной работы. - М., 1996.

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. Социальная работа: <http://soc-work.ru/>
2. Союз социальных педагогов и социальных работников: <http://ssopir.ru/>
3. Белорусская ассоциация социальных работников: <http://www.basw-ngo.by/>
4. Библиотека «Полка букиниста»: <http://polbu.ru/>
5. Библиотека «Гумер»: <http://www.gumer.info/>
6. Библиотека социального работника (Бюро социальной информации): <http://ru.belbsi.by/rights/library/>
7. Информационно-образовательный портал института прикладных социальных технологий «Соционом»: <http://socio nom.ru/>
8. Научная библиотека МГУ имени М.В.Ломоносова: <http://lib.socio.msu.ru/1/library>
9. Научная библиотека Поморского государственного университета им. М.В.Ломоносова: <http://lib.pomorsu.ru/elib/text/social.htm>
10. Омский портал-лаборатория электронной учебной литературы: <http://www.gaudeamus.omskcity.com/>
11. Полнотекстовая библиотека по социологии, социальной работе Поморского государственного университета им. М.В.Ломоносова: <http://lib.pomorsu.ru>
12. Электронная библиотека Института философии Российской Академии наук: <http://iph.ras.ru/elib.htm>