

25 Введение

Тема данного исследования имеет особую актуальность. Неотъемлемой сферой деятельности любого цивилизованного общества становится создание и совершенствование разветвленной и эффективной системы социальной защиты. Сегодня в обществе усиливается стремление принести критерий этической оценки в самые разнообразные отрасли профессиональной деятельности. Ряд исследователей (Бакштановский В.И., Согомонов Ю.И., Карноухов Н.Н. и др.) с различных позиций (философских, социологических) рассматривают проблемы профессиональной этики, как в России, так и за рубежом.

Среди вопросов, требующих безотлагательного решения, важнейшим является вопрос совершенствования профессиональной этики социального работника. В Российской Федерации социальная работа еще так молода и далеко не полностью раскрыла свой гуманистический потенциал. Вместе с тем, профессиональная социальная работа в России восходит своими истоками к доброжелательности, состраданию, милосердию древних славян, к христианской благотворительности, к традициям помощи бедным светских филантропов. Основываясь на нравственных законах помощи человеку, составляющих сущность русского народа, она призвана развить и продолжить все лучшее, что свойственно россиянам в заботе о благе человека.

Глава 1. Особенности этики социального работника

1.1 Роль этики в деятельности 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 необходимо 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.

Этика в социальной работе - не конечный продукт, а одна из неотъемлемых составляющих повседневной деятельности, наряду с теоретическим обоснованием необходимости действий, законодательно предусмотренной возможностью действовать, определением наиболее эффективного пути решения проблемы, его экономическим обеспечением и организацией выполнения принятого решения. Глубокое знание норм и принципов профессиональной этики, неукоснительное, творческое применение их в повседневной деятельности помогает социальному работнику осуществлять сотрудничество с клиентами, их близкими, коллегами,

представителями общественных, государственных и негосударственных организаций и учреждений.

Этика социальной работы основывается на моральных нормах (лат. *погма* - правило, образец; одна из наиболее простых форм нравственного требования, выступающая как элемент моральных отношений и форма морального сознания), принимаемых обществом в качестве одного из важнейших регуляторов совместной деятельности и существования, и на тех профессиональных ценностях, которые составляют сущность социальной работы. Этический подход к профессиональной деятельности социального работника позволяет вернуть этическим нормам то императивное значение, которое им присуще, но которое долгое время игнорировалось, и повысить интерес к профессии социального работника.

Есть и еще одна общественная роль социального работника. Он не только представитель профессиональной группы и личность, он - гражданин.

Социальный работник должен понимать осознавать свою миссию, свое место в профессии, в обществе, в мире. Он должен понимать, что избежать опасностей, угрожающих человечеству, и построить гуманный мир невозможно без такого состояния человеческой души как сострадание. В этом смысле гуманизм, практический гуманизм, может быть определен формулой «разум + умение + сострадание».

Осознание обществом высокой значимости социальной работы, ее объективного статуса и функций, которые она выполняет, поможет социальным работникам, если не решить полностью, то, по крайней мере, уменьшить груз проблем клиентов.

Повышение статуса социальной работы как наиболее гуманной сферы профессиональной деятельности может способствовать повышению статуса милосердия и гуманизма, социальной справедливости и доброты в общественном сознании, росту духовности российского общества.

Этика социальной работы вызывает от специалистов и их коллективов служения интересам общества и профессии, клиентов и их групп. Так же, 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, выработке единой системы ценностей и идеалов. Медведева, Г.П. Этика социальной работы: учебное пособие. - М.: Владос, 2002.

Таким образом, в этических нормах социальной работы отображаются основополагающие требования, 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.

1.2 Этические стандарты социального работника

В практике социальной работы есть достаточно много средств для регулирования деятельности и поведения социального работника. Но законодательная база не может охватить всего разнообразия отношений и ситуаций, возникающих в практике

социальной работы повседневно. Это делает необходимым разработку и введение более гибкой и более действенной системы контроля, отражающей глубинную сущность социальной работы как профессиональной деятельности.

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

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

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

Социальные работники представляют собой специфическую профессиональную группу. И поскольку они в совокупности являются специфическим субъектом деятельности, о них можно говорить не как об отвлеченном объекте, а как о социальном организме, характеризующемся присущими ему стереотипами поведения и действий, социальной ролью в обществе. Этот социальный организм имеет определенный набор внутренних этических норм, в сравнении с которыми оцениваются и определяются поведение и действия каждого из отдельных его представителей, а так же целостных коллективов и структур. Как в любой другой сфере деятельности, нравственные нормы в социальной работе складывались эмпирически и в настоящее время продолжают совершенствоваться с учетом научных исследований в данной области и накопленного опыта, в соответствии с ожиданиями и требованиями социума Медведева, Г.П. Этика социальной работы: учебное пособие. - М.: Владос, 2002..

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

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

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

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

науки.

- В нем необходимо развивать и дополнять систему общечеловеческих ценностей, не противореча ей.
- Ему следует быть многофункциональным, применимым во всех видах взаимодействия и отношений, возникающих в социальной работе.
- Кодекс должен базироваться на определенных принципах, наиболее полно отражающих сущность профессиональной деятельности.
- Принципы и нормы кодекса должны отличаться доступностью для усвоения и выполнения.

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

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

Основой этического кодекса социального работника является моральная норма - общее содержательное требование к поведению и деятельности социального работника в его отношении к субъектам социальной работы (в том числе и к клиентам), справедливое во всех ситуациях и обстоятельствах. Нормы профессиональной морали в социальной работе это не только инструмент для достижения цели, но и средство регуляции поведения специалиста.

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

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

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

отношениях с клиентом и т. п. Профессионально-этический кодекс социального работника России: принят Международной федерацией социальных работников 06.94 г. - М.: ИНФРА-М, 1998. .

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

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

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

Вместе с тем этический кодекс социального работника, особенно это касается кодекса, принятого объединением социальных работников многонационального государства, отражает до некоторой степени и обычаи и традиции, сложившиеся в процессе становления первых форм взаимопомощи, благотворительности и затем, социальной работы как специфического вида профессиональной деятельности. Можно сделать вывод, что профессиональная этика социального работника строится на основе уважения прав личности, специфики социальной работы как профессиональной деятельности и социального института. Она предполагает не только знание норм и принципов взаимодействия и взаимоотношений, но и наличие определенных личностных качеств специалиста, поскольку профессиональные моральные требования не могут охватить всего многообразия ситуаций, возникающих в процессе деятельности. Многие этические проблемы социальный работник решает, руководствуясь своими собственными понятиями о 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.

Глава 2. Этика в практической деятельности социального работника

2.1 Принципы этики в социальной работе

Современный человек, как правило, живет сложной насыщенной событиями жизнью, вследствие чего для него невозможно предусмотреть правила поведения на все возможные случаи. Это делает необходимым изучение человеком не столько буквы, сколько духа этики, чтобы иметь возможность ориентироваться в ситуациях и всегда действовать в соответствии с правилами поведения.

Культура поведения выступает как качество социально необходимое и ценное в силу ее нравственной основы. В широком смысле слова это понятие включает в себя «совокупность выработанных и проверенных опытом способов организации повседневной жизни и общения людей и является составной частью общечеловеческой культуры».

Для того, чтобы строить свое поведение в соответствии с правилами этики, необходимо следовать его принципам, которые отражают моральные требования, предъявляемые к культуре отношений. Л.С. Лихачев Лихачев, Л.С. Школа этикета: поучения на всякий случай / Л.С. Лихачев - Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. зд-во, 1995. выделяет четыре принципа:

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

Вежливость в отношениях не является формой лицемерия, антиподом правдивости и искренности, а, напротив, служит признаком уважения человеческого достоинства, доброты к человеку. Для социального работника вежливость - необходимый аспект общения с клиентом, его близкими, коллегами, представителями различных государственных и негосударственных учреждений и организаций, поскольку является внешним проявлением сущности профессии - постоянной готовности оказать услугу тому, кто в этом нуждается, не оскорбив при этом человеческого достоинства.

Тактичностью можно считать то чувство меры, которое следует соблюдать во взаимоотношениях с людьми, умение чувствовать границу «обидчивости» человека. Тактичность подразумевает способность не задавать вопросы, которые могут поставить человека в неловкое положение, или, если информация все же является необходимой, - умение сформулировать свой вопрос таким образом, чтобы не обидеть его. Тактичность требует от социального работника умения делать замечания человеку - их форма должна быть корректной, деликатной. Не следует делать замечания в иронической форме, излишне громким голосом, назидательным тоном, в присутствии посторонних.

Скромность предполагает умение сопоставить самооценку с мнением о себе окружающих и ни в коем случае не переоценивать свою значимость, умеренность в требованиях к другим и повышенную требовательность к себе, сдержанность.

Скромность социального работника проявляется в его отношении к клиентам, коллегам как к своим партнерам, во всем равным ему. Особенно важна скромность в отношениях с клиентом - социальный работник никогда не должен позволять себе стремления «возвыситься» над клиентом, не должен подчеркивать высоту своего служебного положения, навязывать клиенту свое мнение, пренебрегать его интересами.

Чуткость предполагает способность понимать и считаться с переживаниями другого человека, улавливать оттенки его настроения, способность как можно меньше доставлять человеку неприятностей и неудобств. Социальному работнику необходимо быть чутким, поскольку он имеет дело с людьми, часто находящимися в тяжелом психоэмоциональном состоянии. Учитывая переживания клиентов, он быстрее добьется конструктивности в отношениях и совместной деятельности, вследствие чего эффективность его работы повысится. Отсутствие чуткости чаще всего обусловлено недостаточно тонкой душевной организацией специалиста или психологической установкой на циничное выполнение своей работы в меру внешней необходимости.

Внимательность для социального работника является не только признаком хорошего воспитания, но и одним из условий успешной работы. Внимательность состоит не только в том, чтобы профессионально продемонстрировать заботу о человеке и свою готовность оказать ему помощь; она заключается еще и в подлинном интересе к клиенту и его проблемам, желании изменить его статус, преодолеть все сопутствующие трудности. Внимательность социального работника к клиенту должна проявляться и в сосредоточенности во время общения с ним, в концентрации на его проблемах.

Точность проявляется в верности данному слову. Социальный работник, к сожалению, не всегда может сделать для своего клиента или для коллеги все то, что хотел бы, поэтому иногда вместо «я сделаю» следует говорить «я попытаюсь сделать», объясняя при этом, чем вызваны сложности. Точность - своеобразная форма уважения к человеку, поскольку тот, кто точен, умеет ценить чужое время, не опаздывая и не заставляя ждать понапрасну; знает цену словам, отказываясь давать легкомысленные и невыполнимые обещания; не может вводить в заблуждение, вольно трактуя и букву, и дух достигнутой договоренности.

2) Принцип целесообразности действий. Современная этика отличается от этики средних веков в первую очередь своей целесообразностью. Основные правила этики содержат в той или иной форме требования не доставлять своими действиями хлопот окружающим и самому себе. При этом этика не является догмой, поскольку жизнь сложнее любого свода правил или кодекса, и описать правилами все возможные ситуации нельзя. Поэтому современная этика требует не заучивания правил, а творческого использования их применительно к конкретным ситуациям.

3) Принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения). Этика нашего времени требует, чтобы форма, т. е. поведение и внешний вид человека, соответствовала его содержанию, т. е. душевным качествам личности, поэтому поведение и внешний вид специалиста должны быть эстетичными,

привлекательными. Нельзя появляться в учреждении и тем более перед клиентом небрежно и неопрятно одетым, в грязной нечищенной обуви, с непричесанной головой, поскольку это неэстетично. Одежда может быть недорогой - это объяснимо и будет нормально воспринято клиентом, но если она грязная, мятая - это вызовет отрицательное отношение к социальному работнику. В разговоре с клиентом следует умеренно пользоваться такими средствами невербального общения, как мимика и пантомимика - избыточность жестов может быть истолкована как неискренность, наигранность; полное их отсутствие - как скованность или равнодушие; в то время как благородная сдержанность жестов является признаком уравновешенности и духовной силы. Речь должна быть спокойной, плавной, понятной, без вульгаризмов и неологизмов.

4) Принцип учета народных обычаев и традиций. Этот принцип важно соблюдать в работе потому, что каждый народ имеет собственную невербальную знаковую систему, собственные обычаи и традиции, многие из которых свято чтутся нашими современниками. При всей их схожести в основах - в традиции большинства народов уважение к старшим, оказание помощи слабым и их защита, умение держаться с достоинством - проявление их может быть различным. И социальному работнику, чтобы случайно не попасть в неловкое положение, следует изучать традиции и обычаи того народа, с представителями которого он работает. Знание народных обычаев и традиций поможет социальному работнику правильно построить разговор с клиентом, получить ответ на интересующие его вопросы и предложить помощь, не выходящую за рамки возможностей системы социальной защиты и отвечающие интересам клиента.

Правила поведения в разных жизненных ситуациях различны, однако в целом они соответствуют приведенным выше принципам этики. В повседневной деятельности социальный работник должен руководствоваться этими принципами, чтобы случайно не поставить, ни своего клиента, ни коллег в неловкое положение. Лихачев, Л.С. Школа этикета: поучения на всякий случай / Л.С. Лихачев - Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. зд-во, 1995.

Можно сделать вывод, что и вежливость, и чуткость, и скромность, и тактичность, и точность, и внимательность социального работника должны быть естественными. Если они лишены внутренней духовной основы и являются лишь результатом профессиональной тренировки или актерского мастерства, клиент сразу почувствует наигранность - показная вежливость, как правило, никого не обманывает, но нередко - оскорбляет.

2.2 Типология ситуаций в профессиональной деятельности социального работника
Типичными ситуациями в профессиональной деятельности социального работника являются знакомство, повторная встреча с клиентом, консультирование, повседневное общение (например, в стационаре), общение с окружением клиента. Знакомство. Знакомство с клиентом может произойти в стенах учреждения или дома у клиента. Вне зависимости от того, где будет происходить первая встреча, к ней нужно подготовиться.

В первую очередь, следует наметить вопросы, которые необходимо задать клиенту, и

составить схему беседы - при соблюдении этого условия встреча будет более эффективной, короткой и деловой, все возможные вопросы будут решены без излишних затрат времени и сил.

Необходимо тщательно продумать манеру своего поведения - она должна быть достаточно деловой (но не сухой), спокойной и доброжелательной.

Даже если лимит времени исчерпан, не следует давать понять клиенту, что социальный работник - человек чрезвычайно занятый, что у него есть более важные дела и что этот его посетитель - всего лишь один из многих других. Торопливость и откровенная невнимательность социального работника для клиента оскорбительны и неприятны.

Одежда социального работника имеет большое значение при знакомстве с клиентом. Следует помнить, что первоначальное впечатление о человеке складывается в течение первых 20 - 45 секунд встречи. Одежда не должна привлекать внимание к себе или тем более переключать внимание на себя полностью - это сделает клиента рассеянным, а общение - менее эффективным. Социальный работник должен одеваться и причесываться так, чтобы не одежда, а он сам привлекал внимание клиента, - что особенно важно при их первой встрече.

Выясняя сущность проблемы клиента и его мнение по поводу необходимой помощи, следует в корректной форме задавать уточняющие вопросы - не каждый клиент может говорить логично и по существу проблемы. Получив всю нужную информацию, важно в присутствии клиента внимательно просмотреть ее, чтобы удостовериться, что ни один существенный вопрос не упущен, и затем вкратце повторить клиенту основные, ключевые моменты беседы, чтобы он мог убедиться, что его поняли правильно.

Если в ходе первой встречи не были решены все вопросы и: намечаются дальнейшие встречи, то социальному работнику и клиенту следует договориться о времени их проведения. Назначить конкретный день и час или, если предполагается, что встреча потребуется после завершения определенного этапа работы, договориться об уточнении сроков встречи по телефону, причем инициативу в установлении связи следует проявить социальному работнику.

Для записи информации, деловых заметок следует подготовить не листы писчей бумаги, а блокнот или тетрадь - клиент так же, как и социальный работник, знает, что отдельные листы быстро теряются и информация, которую они содержат, может быть утрачена. Ручка должна быть также приготовлена заранее.

Стол социального работника должен быть максимально свободным - лишние документы, папки и посторонние, личные вещи на столе скажут отнюдь не о деловитости работника, а, скорее, о его неорганизованности, неподготовленности к встрече.

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

защищенное. Кондрашов, В.А. Этика. Эстетика: учебное пособие / В.А. Кондрашов, А.Е. Чичина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.

Консультирование. Консультирование является наиболее деликатной формой общения с клиентом. Тон беседы ни в коем случае не должен быть назидательным и нравоучительным, а тем более обличительным - он должен быть дружеским, даже если клиента есть за что осуждать.

Прежде чем давать рекомендации, следует задать дополнительные вопросы клиенту для получения всей необходимой информации. Необходимо выяснить также, чего именно от консультации ждет клиент. После того, как социальный работник собрал достаточную информацию и принял решение, он может рекомендовать своему клиенту различные возможные варианты решения проблемы. Если клиент настойчиво требует конкретных рекомендаций в части своих последующих действий, то следует, тем не менее, избегать их, поскольку, несмотря на заинтересованность клиента в благополучном разрешении проблемы, он мог некоторые подробности дела забыть или попросту не придать им значения и поэтому не сообщить консультанту, а без них конкретика просто невозможна. Кроме того, обладая вполне определенными личностными качествами, клиент, скорее всего, поступит в соответствии именно с ними, хотя в случае неблагоприятного исхода винить будет главным образом социального работника.

Если клиенту необходимо несколько консультаций, следует сразу обговорить, когда и по какому поводу будет проведена следующая, причем здесь социальный работник может проявить настойчивость - это поможет клиенту мобилизоваться и выполнить запланированные действия своевременно. Если же сроки следующей консультации точно установить невозможно, необходимо договориться о способах взаимного информирования.

Консультационная работа прекращается, когда проблема клиента решена или по его желанию. Если клиент неожиданно перестал посещать консультации, социальному работнику следует связаться с ним и выяснить, почему это произошло. Кондрашов, В.А. Этика. Эстетика: учебное пособие / В.А. Кондрашов, А.Е. Чичина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.

Постоянное общение. Такого рода общение с клиентом имеет место во время его пребывания в стационарном учреждении, во время надомного обслуживания и т. п., - т. е. в тех случаях, когда встречи с клиентом происходят постоянно и регулярно. Как правило, нахождение клиента в стационарном учреждении социального обслуживания или надомное обслуживание являются пожизненными или, по крайней мере, длятся несколько лет, и это накладывает на социального работника определенные обязательства.

Повседневные встречи предполагают более или менее близкое знакомство социального работника с клиентом, поэтому и приветствие, и беседа могут носить менее официальный характер. Приветствуя клиента как старого знакомого, следует обратить внимание на его внешний вид, отметить в разговоре положительные изменения - этим социальный работник продемонстрирует свое внимание к клиенту и в то же время сделает ему комплимент. Рекомендуется узнать, произошли ли

какие-то изменения в жизни клиента - в состоянии его здоровья, в отношениях с семьей и на работе, - т. е. о том, что волнует клиента и что, собственно, является предметом совместной деятельности. Даже если социальный работник полностью осведомлен об обстоятельствах клиента, следует дать ему высказаться. Находясь в стационаре, клиент в большей или меньшей степени испытывает коммуникативный голод, возможно, - даже чувство одиночества. Социальный работник призван восполнить недостающие социальные связи, быть при необходимости источником информации и терпеливым собеседником, с которым клиент хотел бы обсудить интересующие его вопросы, даже если они не относятся к делу прямо и носят характер беседы по душам или даже имеют отвлеченный характер.

Одинокому клиенту социальный работник чаще всего заменяет семью - никогда не существовавшую, утраченную в результате смерти близких или в результате полного разрыва отношений со своими близкими. В этом случае, осознавая всю важность своей миссии, социальный работник должен максимально способствовать восполнению дефицита родственных связей клиента; в его отношениях с клиентом должны присутствовать не только и не столько профессиональный интерес, сколько душевное тепло и чисто человеческие чувства. Вместе с тем следует помнить, что, как бы искренне не стремился социальный работник сыграть роль члена семьи для своего клиента, роль супруга (супруги) является этически невозможной и неприемлемой. Кондрашов, В.А. Этика. Эстетика: учебное пособие / В.А. Кондрашов, А.Е. Чичина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.

Работа с клиентом в медицинском учреждении. Несколько иначе должны строиться отношения с клиентом, находящимся в стационарном медицинском учреждении (больнице, санатории и т. п.), хотя и в этом случае предполагается регулярный длительный контакт. В такой ситуации социальный работник выполняет роли психотерапевта и активного помощника медицинского персонала. Для успешного выполнения этой миссии социальный работник при первом же посещении медицинского учреждения должен представиться лечащему врачу и получить всю необходимую информацию о состоянии больного, диагнозе, прогнозах лечения, рекомендациях.

При регулярных посещениях своего клиента социальный работник должен основное внимание уделять его самочувствию и тактично помогать ему выполнять рекомендации лечащего врача.

В отношениях с больным клиентом следует проявлять внимание, чуткость, заботу и оптимизм - надежду на выздоровление, хотя бы частичное. Социальный работник должен сообщить клиенту, что знает о тяжести болезни, но надеется на то, что клиент сможет мобилизовать максимум сил для борьбы с ней, а для этого в первую очередь необходимо сохранять присутствие духа и тщательно соблюдать предписания лечащего врача. То есть и в этом случае следует подчеркивать необходимость активной позиции клиента.

Навещая больного, следует соблюдать установленные часы посещения. Не следует носить продукты в большом количестве - в медицинских стационарах рацион

сбалансирован с учетом невысокой подвижности пациентов. Что именно можно принести больному клиенту социального учреждения, рекомендует лечащий врач. Лечение, как правило, не заканчивается в стационаре - чаще всего клиенту предписывается пройти более или менее длительную реабилитацию. Социальный работник в этой ситуации помогает своему клиенту проводить реабилитационные мероприятия, организуя эту его деятельность и поддерживая его морально. Кондрашов, В.А. Этика. Эстетика: учебное пособие / В.А. Кондрашов, А.Е. Чичина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.

Общение с социальным окружением клиента. Такого рода контакты устанавливаются социальным работником по мере необходимости с согласия клиента, поэтому инициатива в установлении контактов должна исходить от последнего.

Для максимально успешной совместной деятельности социальный работник, предлагая окружению клиента сотрудничество, должен сообщить о своем статусе, роли и целях предполагаемого сотрудничества. Следует помнить, что принуждение к сотрудничеству в данном случае неуместно - только разъяснение и убеждение может заинтересовать близких клиента в совместных с социальным работником действиях. При каждой встрече целесообразно обмениваться информацией о результатах деятельности и координировать планы на будущее. По итогам работы каждому из участников совместной деятельности следует высказать слова благодарности. Работа с представителями учреждений и организаций. Социальному работнику в силу его должностных обязанностей приходится контактировать со множеством учреждений и организаций, большинство из которых помогает в решении проблем клиентов или самой социальной службы. Такие контакты носят, как правило, длительный и устойчивый характер.

На встречу, в каком бы учреждении она ни происходила, следует являться без опозданий. К деловой части беседы желательно переходить сразу же после короткого приветствия - это является признаком уважения к партнеру, знаком того, что вы цените его время.

В ходе совещания следует внимательно выслушать мнение каждого из участников встречи и в случае несогласия с ним аргументированно возразить. Даже уверенность в собственной правоте и заблуждениях партнеров не дает социальному работнику права повышать голос, перебивать собеседников или игнорировать чужое мнение. Итоговый документ должен отражать коллективно выработанное мнение и быть доступным для ознакомления всем заинтересованным лицам - каждому желающему необходимо выдать один экземпляр документа. В случае, если итоговый документ представлен в виде плана совместных действий, следует заранее оговорить формы, порядок контроля отдельных пунктов плана и участие в контрольных мероприятиях представителей заинтересованных организаций. При выделении ответственных за выполнение конкретных мероприятий плана следует учитывать возможности каждого из партнеров и по итогам контроля с каждого спрашивать только в пределах его ответственности - неэтично возлагать ответственность за неудачу на того, кто объективно не в состоянии был выполнить данное поручение или не являлся

ответственным за него. Кондрашов, В.А. Этика. Эстетика: учебное пособие / В.А. Кондрашов, А.Е. Чичина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.

Контакты со спонсорами. Такие контакты устанавливаются социальными работниками и службами в интересах их деятельности и имеют своей целью оказание помощи клиентам. Поскольку социальные работники заинтересованы в контактах больше, чем спонсоры, следует при назначении времени и места встречи учитывать интересы и возможности в первую очередь потенциальных спонсоров. Так как при контактах со спонсорами прежде всего преследуются цели решения материальных проблем клиентов, материально-технического обеспечения социальных служб, следует четко объяснить, какого рода требуется помощь и в каком объеме. Практика показывает, что спонсоры избегают давать социальным службам деньги, предпочитая оплачивать счета или предоставлять товары или услуги. Поэтому, готовясь к встрече, необходимо подготовить предварительный расчет (смету) затрат на приобретение необходимых товаров или услуг и пояснительную записку, из которой спонсор мог бы почерпнуть необходимую информацию о предполагаемом использовании предоставленных им средств, товаров или услуг.

Проводя работу со спонсорами, социальный работник должен помнить, что выделение средств социальной службе на ее нужды или нужды клиентов для спонсоров является добровольным делом, актом милосердия. Это требует от социального работника проявления особого достоинства и такта, находчивости (поскольку он, хотя и от имени клиентов в большинстве случаев, выступает в роли просителя), а также знания проблем клиентов и их нужд, умения убеждать собеседника. Особо сердечно следует благодарить спонсоров за оказанную помощь не только от своего имени, но и от имени клиентов.

Телефонный разговор. Разговор по телефону является неотъемлемой частью профессиональной деятельности социального работника. Разговоры по телефону могут происходить с клиентами, коллегами, представителями спонсорских и других организаций и т. п. Поэтому для социального работника важно знать основные правила общения по телефону.

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

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

которых говорилось ранее, обязательно и при телефонном разговоре.

Первым должен положить телефонную трубку клиент. Кондрашов, В.А. Этика. Эстетика: учебное пособие / В.А. Кондрашов, А.Е. Чичина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.

Итак, в деятельности современного специалиста этика играет все более важную роль, способствуя развитию конструктивных, доброжелательных отношений с партнерами. Соблюдение принципов этики способствует созданию творческой атмосферы в трудовом коллективе. В общении и взаимоотношениях с клиентами и их близкими, с коллегами, представителями различных организаций социальный работник является официальным лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение и государство, от имени которых он действует. От того, насколько внешний вид и поведение, речь социального работника соответствуют общепринятым правилам поведения, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение о социальных службах и социальной работе.

Заключение

этический социальный общественный мораль

Социальная работа - это сложный процесс, требующий прочных знаний в области теории управления, экономики, психологии, социологии, педагогики, медицины, правоведения и т. д. Ее эффективность во многом зависит от социального работника, его знаний, опыта, личностных особенностей и качеств.

В настоящее время социальные работники как профессионалы осмысливают сущность жизнедеятельности отдельной личности, группы людей, их изменения под воздействием различных экономических, социально-психологических факторов. И не только осмысливают, но и решают практические задачи по оказанию помощи отдельным людям (группам, общностям) для успешного решения жизненных задач, реализации интересов и стремлений.

Отсюда можно сделать вывод, что правовые, социальные, этические задачи профессиональной подготовки в области социальной работы заключаются в следующем:

- Понимать сущность феномена помощи в его историческом, социальном, психологическом значении;
- Знать симптоматику социальных болезней как факторов, нарушающих гармоническое взаимодействие индивида с обществом, окружающим его миром людей;
- Владеть техниками психосоциальной помощи в их индивидуальных, групповых и общинных формах.

Социальная работа относится к тем редким видам профессиональной деятельности, где зачастую не профессиональные знания и навыки, а личные качества специалиста во многом определяют успешность и эффективность работы.

Соблюдение требований этического кодекса социальным работником - не формальность, а необходимое условие эффективности его повседневной практической деятельности, критерий ее общественной значимости и ценности.

Соблюдение каждым социальным работником требований этического кодекса становится неременным условием признания и закрепления высокого статуса профессии в обществе, основанием для повышения авторитетности ее представителей, ведет к самоуважению и самоутверждению личности специалиста в профессиональной группе и обществе.

Если действия и поведение социального работника в повседневной практической деятельности, ведущие качества его личности, отвечают требованиям профессиональной морали, систематизированной в этическом кодексе, можно сделать вывод, что они соответствуют также понятиям справедливости и добра, общественного и личного блага. Такое соответствие означает, что действия, поведение и личностно-нравственный облик социального работника отвечают требованиям господствующей в обществе морали, ожиданиям общества по отношению к профессии и ее отдельным представителям. Все это дает возможность говорить о социальной работе как о существенном факторе повышения уровня общественной морали. Подобная функция социальной работы осуществляется благодаря ее положительному моральному влиянию как непосредственно на участников процесса деятельности - самих социальных работников, их клиентов и ближайшего окружения, так и опосредованно, на социум в целом.

Список использованной литературы

1. Кондрашов, В.А. Этика. Эстетика: учебное пособие / В.А. Кондрашов, А.Е. Чичина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.
2. Лихачев, Л.С. Школа этикета: поучения на всякий случай / Л.С. Лихачев - Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. зд-во, 1995.
3. Медведева, Г.П. Этика социальной работы: учебное пособие / Г.П. Медведева. - М.: Владос, 2002.
4. Профессионально-этический кодекс социального работника России: принят Международной федерацией социальных работников 06.94 г. - М.: ИНФРА-М, 1998

* Проблемы социального маркетинга // 2dip - студенческий справочник. URL: https://2dip.su/теория/маркетинг_на_предприятии/социальный_маркетинг_сущность_и_цели/проблемы_социального_маркетинга/