ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Г. П. МЕДВЕДЕВА

ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

УЧЕБНИК

Рекомендовано
Федеральным государственным учреждением
«Федеральный институт развития образования» (ФГУ «ФИРО»)
в качестве учебника для использования
в учебном процессе образовательных учреждений,
реализующих программы среднего профессионального образования
по специальности «Социальная работа»

Регистрационный номер рецензии 336
от 4 октября 2010 г. ФГУ «ФИРО»

5-е издание, стереотипное

ACADEMIA

Москва
Издательский центр «Академия»
2015

УДК 36.05(075.8)
ББК 65.272я723
М 42

Рецензенты:

преподаватель высшей квалификационной категории Колледжа гостиничного хозяйства «Царицыно» № 37 *Е. А. Юдина*

Медведева Г. П.

М 42 Деловая культура : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. П. Медведева. — 5-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2015. — 320 с.

ISBN 978-5-4468-2560-8

Учебник разработан в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности «Социальная работа» и может быть использован при изучении дисциплины «Деловая культура»(ОП.04). В нем излагаются знания по основам этикета, этики, необходимые социальному работнику для успешной деятельности, а также и психологические основы этой деятельности. Курс разработан с учетом наличия у студентов системных знаний, полученных в процессе изучения общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Для студентов учреждений среднего профессионального образования. Может быть полезен преподавателям и практическим социальным работникам.

УДК 36.05(075.8)
ББК 65.272я723

Оригинал-макет данного издания является собственностью Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом без согласия правообладателя запрещается

ISBN 978-5-4468-2560-8

© Медведева Г. П., 2011
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2011
© Оформление. Издательский центр «Академия», 2011

Уважаемый читатель!

Учебник является частью учебно-методического комплекта по специальности «Социальная работа» и может быть использовано при изучении дисциплины «Деловая культура» (ОП.04).

Учебно-методические комплекты нового поколения включают традиционные и инновационные учебные материалы, позволяющие обеспечить изучение общеобразовательных и общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей. Каждый комплект содержит в себе учебники и учебные пособия, средства обучения и контроля, необходимые для освоения общих и профессиональных компетенций, в том числе и с учетом требований работодателя.

Учебные издания дополняются электронными образовательными ресурсами. Электронные ресурсы содержат теоретические и практические модули с интерактивными упражнениями и тренажерами, мультимедийные объекты, ссылки на дополнительные материалы и ресурсы в Интернете. В них включен терминологический словарь и электронный журнал, в котором фиксируются основные параметры учебного процесса: время работы, результат выполнения контрольных и практических заданий. Электронные ресурсы легко встраиваются в учебный процесс и могут быть адаптированы к различным учебным программам.

Учебник создан на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования с учетом его профиля.

Предисловие

Профессиональная социальная работа относится к видам деятельности, в которых профессионально-этическая компетентность специалиста является значимой компонентой профессионализма и способствует формированию целостного профессионального мышления практического и научного работника. Деловая культура социального работника оказывает положительное влияние на эффективность его деятельности. Вследствие этого учебный курс «Деловая культура» является неотъемлемой компонентой профессиональной подготовки будущего специалиста социальной работы, одним из оснований для его последующего личностного и профессионального развития и совершенствования.

Социальная работа рассматривается в пособии как разновидность социальной деятельности общества, направленной на содействие социализации личности с целью достижения ею и обществом благополучия и создание для этого благоприятных условий. Социальная работа представлена как целесообразная многоаспектная деятельность общества, направленная на достижение личностью, находящейся в трудной жизненной ситуации, оптимального уровня социальности.

Учебник «Деловая культура» является дополнительным к базовому учебнику[1] и отражает основное содержание одноименного учебного курса, входящего в федеральный компонент Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности «Социальная работа». Он включает в себя основные компоненты профессионально необходимых знаний в области этики, психологии и этикета, необходимых специалисту в его практической и научной деятельности. Курс составлен с учетом наличия у студентов системных знаний, полученных в процессе изучения общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин. Теоретические знания, полученные студентами в процессе изучения материала пособия, закрепляются в ходе практических занятий, на которых вырабатываются соответ-

[1] *Шеламова Г. М.* Деловая культура и психология общения. — М.: Академия, 2009. — 168 с.

ствующие умения и навыки. С этой целью в каждую главу включены контрольные задания, предполагающие анализ студентами ситуаций, возникающих в практической социальной работе, и принятие правильных решений.

Целью курса является формирование у студентов целостного представления о деловой культуре в социальной работе.

Задачами курса является изучение:

- места и роли этических ценностей и принципов в социальной работе;
- профессионально-этического кодекса социального работника;
- профессионально-этических требований к профессиограмме специалиста;
- деонтологии социальной работы;
- психологических аспектов деятельности и мотивации труда в социальной работе;
- особенностей общения в социальной работе;
- этикета в социальной работе.

В итоге изучения курса «Деловая культура» знания и навыки студента должны соответствовать требованиям минимума знаний и умений Федерального государственного образовательного стандарта.

Студент должен:

- владеть навыками этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т. п.;
- знать основные элементы профессионально-этической системы, границы их применимости, уметь их анализировать и применять в профессиональной практике;
- знать смысл и содержание профессионального долга социального работника, уметь выявлять деонтологическую компоненту в конкретной ситуации;
- знать основные положения профессионально-этического кодекса, уметь интерпретировать их в конкретной ситуации, владеть методикой разработки профессионально-этического кодекса;
- владеть навыками этико-аксиологической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования;
- знать основные подходы к формированию позитивной мотивации труда и уметь их использовать на практике;
- владеть навыками профессионального общения;
- знать принципы и правила этикета в социальной работе.

Глава 1

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: ПОНЯТИЕ, СУЩНОСТЬ, ФУНКЦИИ

1.1. СУЩНОСТЬ ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Этика — одна из древнейших философских наук. Ее название происходит от древнегреческого *ethos* — «этос», *ethikos* — этический. Наиболее древнее значение этого термина — привычное место проживания живых существ: жилище человека, логово зверя, гнездо птицы. Однако со временем термин «этос» стал обозначать устойчивую природу какого-либо явления. В социальном смысле этос — это устойчивая основа поведения человека: обычай, которому до́лжно следовать, а также характер, нрав самого человека.

Аристотель для названия особой области знания, изучающей человеческие добродетели, ввел термин «этика». Впервые этот термин встречается в его работе «Никомахова этика». Определяя название науки, Аристотель исходил из того, что этические добродетели являются особым классом человеческих качеств, отличающихся от мышления и эмоций.

С античных времен этика считалась практической наукой, поскольку была призвана сообщать личности знание о добре и зле, идеале, должном, моральных принципах, смысле жизни и назначении человека и др. и обеспечивать таким образом регуляцию его поведения. Однако впоследствии в предметное поле этики были включены теоретические вопросы. В число ее задач вошли не только описание и объяснение морали, но и изучение вопросов происхождения и природы самой морали, обоснование идеальной модели морали.

В настоящее время *этика* понимается как *наука о морали, ее бытии, развитии и роли в обществе*. Как относительно самостоятельная область философского знания, теория морали, она начала активно развиваться с 60-х гг. XX в. Приблизительно в этот же пе-

риод начинает утверждать себя ***профессиональная этика*** как учение о профессиональной морали. Осознание представителями различных профессий необходимости совершенствования моральной регуляции деятельности специалистов в процессе выполнения ими профессиональных обязанностей стало фактором, определяющим появление и развитие специфических этических учений различных видов профессиональной деятельности.

Этику социальной работы можно определить как теорию (*учение*) *о профессиональной морали специалистов в области социальной работы, систему идеалов и ценностей, этических принципов и норм поведения, идей о должном, требований к личности специалиста.* Эти компоненты этики профессиональной социальной работы отражают сущность и специфику профессии и обеспечивают те взаимоотношения между людьми, складывающиеся в процессе труда, которые вытекают из содержания их профессиональной деятельности и могут быть систематизированы в ***профессионально-этический кодекс***. Вместе с тем этика профессиональной социальной работы — это нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология.

Объектом изучения этики социальной работы выступает профессиональная мораль специалистов, складывающаяся под влиянием социальной действительности, профессиональной деятельности и направленного влияния на личность специалиста, ее бытие и развитие. Ее *предметом* являются возникающие в процессе работы этические отношения социальных работников между собой, с клиентами, их социальным окружением, с представителями различных органов и учреждений и обществом в целом, а также этическое сознание и этические действия специалистов в процессе выполнения ими своих профессиональных обязанностей и их этический опыт. Главная цель этики социальной работы — обеспечение и поддержание социально одобряемого содержания и целей профессиональной деятельности, а ее основная задача — нормативная регламентация и контроль отношений, поведения и действий отдельных представителей профессиональной группы и их объединений, воздействие на сознание специалистов и формирование их нравственного облика, этического сознания, убеждений и потребностей.

Мораль (от лат. *mos*, мн. ч. *mores* — нрав, нравы, характер, темперамент; *moralis* — нравственный, моральный). Термин «moralis» был введен Цицероном как наиболее точно соответствующий понятию этического, введенного Аристотелем. Моральная философия, по Цицерону, охватывала ту же область знания, что и этика Аристотеля.

В настоящее время под моралью понимают как *форму общественного сознания, отражающую идеальные представления о нормах поведения, отношений и деятельности, обеспечивающих возможность общественных отношений, так и сам вид общественных отношений, характеризующихся нацеленностью на признание самоценности личности и последовательную гуманизацию общества.*

Мораль профессиональной группы социальных работников, являясь формой их коллективного ценностного сознания, характеризует способы их поведения в формальных и неформальных ситуациях и является отражением нравственных отношений в обществе и профессиональной группе. Одновременно мораль специалистов является механизмом регулирования их поведения, отношений и действий, приведения их поведения в соответствие с требованиями профессии и согласования его с общественными законами. Мораль в профессиональной социальной работе служит средством поддержания стабильности и жизнеспособности системы, ее породившей, т. е. самой социальной работы.

Нравственность — понятие, рассматриваемое зачастую как синоним морали[1]. Однако в истории этики понятия морали и нравственности порой трактуются различно. В современной отечественной науке мораль иногда рассматривается как форма общественного сознания, в то время как нравственность представляется *областью практических поступков, отношений и действий, обычаев, нравов.*

Важнейшей составной частью этической системы социальной работы являются принципы, представленные наиболее общими требованиями, выражающими основное направление поведения специалиста по отношению к тому или иному субъекту отношений, возникающих в процессе социальной работы. ***Моральные принципы*** — одна из форм этического сознания, в которой моральные требования выражаются наиболее обобщенно. В отличие от нормы, которая предписывает совершение конкретных поступков и действий, моральный принцип в общей форме раскрывает содержание моральной системы. *Моральные принципы выражают выработанные в общественном и профессиональном моральном сознании требования, касающиеся нравственной сущности личности, ее назначения, смысла ее жизни и деятельности, характера отношений между людьми.* В социальной работе принципы задают специалисту общее направление деятельности, определяют уровень его моральности и могут служить основанием для формулирования норм по-

[1] См., например: Словарь по этике / под ред. И. С. Кона. — М., 1981. — С. 215—216.

ведения, отношений и действий, носящих по отношению к принципам более частный характер.

Важным элементом этической системы профессиональной социальной работы является ***моральная норма*** — *общее содержательное требование к поведению и деятельности социального работника в его отношении к субъектам и объектам социальной работы, справедливое во всех ситуациях и обстоятельствах*. Нормы в этике социальной работы имеют большую значимость, поскольку они определяют требования общества и профессиональной группы к деятельности специалиста и служат основой для оценки его поведения. Этические нормы в социальной работе в целом выполняют защитную функцию и охватывают все стороны деятельности социального работника: процесс подготовки и проведения прикладных и фундаментальных исследований, его общение, взаимоотношения с коллегами, другими специалистами, взаимодействие с клиентами и их близкими, воспитание социального работника как нравственной личности и т. п.

Норма может иметь разную степень обобщения, в связи с чем можно различать общие и частные нормы профессиональной этики. ***Общие нормы профессиональной этики*** в социальной работе выражают наиболее широкие требования, обобщающие большой спектр реальных отношений специалиста. Фундаментальная норма, которой при этом должен руководствоваться социальный работник: «главное, не навреди» («*primum non nocere*» — изречение, приписываемое Гиппократу), — должна быть эталоном для сверки всех действий в отношении клиента. ***Частные нормы профессиональной этики*** раскрывают специфику профессиональной деятельности, заключенную в той или иной общей норме. Они обобщают лишь какую-либо группу идентичных отношений специалиста к субъекту отношений, ограниченную сходством ситуаций, и до некоторой степени детерминируют схему действий социального работника.

Этическая система социальной работы содержит ***моральные правила*** — *конкретные требования к поведению и деятельности специалиста в процессе его труда, в отношении субъектов социальной работы*. Моральные правила наиболее гибки и подвижны, они отражают динамику общественного развития и прогресса, развития системы социальной защиты населения, трансформации условий жизнедеятельности клиентов социальных служб и населения в целом и постоянно обогащаются новым смыслом и содержанием. Вместе с тем этика социальной работы отражает до некоторой степени и обычаи и традиции, сложившиеся исторически в процессе

становления первых форм взаимопомощи, благотворительности и профессиональной социальной работы.

Моральные качества *— понятие морального сознания, с помощью которого в общественной жизни и профессиональной деятельности выделяются и характеризуются наиболее типичные черты поведения.* Моральные качества могут служить как характеристикой определенных поступков и действий (например, альтруистический, благородный, честный и т. п. поступок), так и черт личности или всей профессиональной группы (например: альтруизм, благородство, честность и т. п.). В понятии морального качества наряду с предписанием (обладать определенными чертами и совершать поступки определенного рода) содержится и оценочная сторона: выражение отношения к нему (позитивного или негативного). Определение качества поступка или личности является критерием его моральной оценки.

Любая мораль, в том числе профессиональная, как и соответствующее ей этическое учение, не может быть жизнеспособной, если она не учитывает определенных факторов. Эти факторы могут быть как внешними (например, социокультурные условия), так и внутренними (законы функционирования и развития самой системы). Например, моральные ориентиры общества могут определять не только наличие профессий и направлений деятельности, но также и их содержание; а они, в свою очередь, определяются национальным менталитетом, обычаями и традициями, наличными условиями бытия. Специфика профессиональной деятельности, ее смысл и сущность, содержание также требуют вполне конкретной этической регламентации. Профессия в известном смысле — это люди, конкретные носители профессиональных знаний и навыков, личностных качеств, а значит, они привносят элементы собственных моральных установок и ценностных ориентаций в профессиональную практику. Они могут привнести собственные моральные установки и в профессионально-этическое учение, если участвуют в его разработке, теоретическом обосновании и популяризации. Наконец, в современном мире в условиях глобализации «замкнутое» в национальных границах существование профессиональной группы невозможно, а значит, имеет место взаимовлияние профессионально-этических систем.

Этическая компонента является одной из важнейших, однако далеко не единственной в социальной работе. Она должна играть в социальной практике и теории роль одного из факторов, детерминирующих деятельность специалиста и ее эффективность наряду с сущностными, правовыми, экономическими и другими

детерминантами. Профессиональная этика социальной работы и сама социальная работа являются по отношению друг к другу взаимовлияющими факторами: профессиональная социальная работа в силу своей специфики оказывает влияние на сущность и содержание профессионально-этического учения, в то время как профессиональная этика влияет на смысл, сущность, содержание и эффективность социальной работы. Поэтому профессионально-этическая регуляция социальной работы не может быть единственной.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Основные категории этики социальной работы.
2. Основные группы функций этики социальной работы.
3. Детерминанты этики социальной работы.
4. Этические механизмы гуманизации содержания социальной работы и общественных отношений.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Место и роль этики социальной работы в философской этике.
2. Генезис и смысл этических категорий.
3. Социальные функции этики социальной работы и их роль в разрешении социальных проблем.
4. Этические основания помощи человеку.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Сущность и содержание профессионально-этической системы социальной работы.
2. Основные цели и задачи профессионально-этической системы социальной работы.
3. Принципы и уровни профессионально-этической системы социальной работы.
4. Функции профессионально-этической системы социальной работы.
5. Место и роль профессионально-этической системы социальной работы в системе общественной морали.

6. Место и роль профессионально-этической системы социальной работы в системе общей философской этики и аксиологии.
7. Системный характер профессиональной этики социальной работы.
8. Гуманизм как сущностная основа профессионально-этической системы социальной работы. Основные тенденции в развитии профессионально-этической системы социальной работы.
9. Рациональное и иррациональное в профессионально-этической системе социальной работы.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. — М., 2011.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Функции этики социальной работы как ее важнейший структурный элемент вытекают из целей и задач, поставленных перед профессией государством и обществом, и раскрывают ее сущность. Функции этики социальной работы можно условно разделить на три основные группы.

Социальные функции — выполняются в соответствии с задачами, возложенными на социальную работу и ее профессионально-этическую систему обществом и государством. Они обусловлены теми требованиями к содержанию, целям и задачам, а главное — к результатам деятельности, которые общество предъявляет к социальной работе. Эта группа функций до некоторой степени детерминирована теми структурными компонентами деятельности, которые имеют наибольшую значимость и ценность для общества. Функции этой группы носят наиболее общий характер.

К ним относятся такие, как:

- поддержание ценностного и нормативного содержания профессии;

- содействие успешному выполнению задач профессии;
- посредничество между интересами профессиональной группы и общества;
- реализация социальной активности в рамках профессиональной деятельности;
- согласование интересов личности и общества в рамках профессии;
- создание и поддержание в обществе благоприятных условий для успешного функционирования и развития социальной работы.

Эти функции детерминируют внешнее измерение профессиональной социальной работы и имеют отношение в большей степени к конечному результату, нежели к процессу деятельности, вследствие чего являются главным предметом контроля со стороны общества и государства. Они способствуют регуляции поведения специалиста, нацеливая его на достижение цели, поставленной обществом и государством, и имеют характер регулятора, преимущественно внешнего по отношению к личности специалиста.

Профессионально-практические функции — заключаются в оказании непосредственного влияния на эффективность и качество работы специалиста в процессе его деятельности. В связи с этим они имеют наибольшее значение в первую очередь для самой профессиональной группы. Эти функции в значительной мере учитывают специфику социальной работы как профессиональной деятельности и поэтому носят более конкретный характер и имеют более конкретное содержание, нежели функции социальные, детализируя и уточняя последние. К этой группе относятся такие функции профессиональной этики, как превентивная, организационная, регулятивная, управляющая, рационализирующая, координирующая, разрешения противоречий, регламентирующая, оптимизирующая, прогностическая, санкционная и др.

Эти функции нацелены главным образом на внутреннюю регламентацию и этико-аксиологический контроль самого процесса деятельности, определяющего в конечном итоге результаты социальной работы. Особое значение в этой группе имеет превентивная функция, заключающаяся в предупреждении и исключении нарушений специалистами норм и принципов профессиональной этики, а также регулятивная, призванная обеспечить нормативность деятельности социального работника в пределах профессионально-этической системы. Они реализуются в поведении специалиста, стимулируя его к поведению, отношениям и деятельности строго в рамках содержания процесса профессиональной деятельности.

Они также носят преимущественно характер внешнего по отношению к личности специалиста регулятора, но обусловлены уже не требованиями общества и государства, а смыслом и содержанием профессии.

Нравственно-гуманистические функции — заключаются в оказании морально-нравственного воздействия на личность специалиста и его клиента, на общество в целом, а также на отношения, возникающие в процессе социальной работы между участниками процесса деятельности. К ним относятся такие функции этики социальной работы, как оценочная, стабилизирующая, мотивационная, воспитательная, социализирующая, воспроизводственная, коммуникативная, информационная и др.

Эта группа функций наиболее значима для субъектов и объектов деятельности, поскольку затрагивает интересы людей, участвующих в деятельности, оказывает влияние на их духовно-эмоциональную сферу, способствует формированию профессионально необходимых и значимых качеств личности специалиста, его социализации и воспитанию как достойного представителя профессиональной группы.

Независимо от степени, уровня и формы реализации (прямо или опосредованно) функций этики социальной работы на конечный результат деятельности и на общество, его состояние, благополучие, стабильность и развитие, все они являются социально значимыми. Их многообразие обусловлено теми сложными целями и задачами, которые призвана решать социальная работа в обществе. Деление функций этики социальной работы на указанные группы является довольно условным, поскольку каждая из них, реализуясь в процессе практической деятельности, несет в себе и социальную, и профессионально-практическую, и нравственно-гуманистическую компоненту и имеет соответствующую значимость. Однако в указанных группах функции дифференцированы по признаку наибольшей значимости для общества, профессиональной группы или клиентов и направленности на решение определенной группы взаимосвязанных профессиональных задач.

В сфере профессиональной социальной работы нравственные отношения определяют в значительной степени характер выполнения тех профессиональных обязанностей, которые возложены на специалистов по роду их деятельности. Эти нравственные отношения характеризуют содержание профессиональной морали в социальной работе. Они существуют в социальной работе в форме ***требований***, предъявляемых субъектами отношений друг к дру-

гу в части выполнения профессиональных обязанностей и долга; ***этических принципов***, лежащих в основе социальной работы в качестве основных, руководящих ***правил***, которым подчиняется вся деятельность; ***моральных качеств***, которыми должны обладать и постоянно развивать в себе специалисты.

Простейшим элементом профессионально-этической системы являются ***моральные требования***, отражающие отношения, в которых находятся специалисты между собой, с клиентами, обществом и т. д. Они могут принимать различные формы: оценки, предписания, нормы, принципа и др. Моральные требования нормативны, т. е. обязательны для исполнения; внесубъективны, т. е. не основываются на воле субъектов. Они имеют всеобщий смысл, распространяясь на всех специалистов независимо от их положения в профессиональной структуре, и универсальный характер, поскольку каждое требование отражает разносторонние потребности и интересы человека и общества. Например, принцип (требование) честности и открытости в поступках и отношениях должен соблюдаться неукоснительно, вне зависимости от того, о коллеге или клиенте идет речь.

В практике повседневной деятельности профессиональная этика опосредуется как совокупность общих и специфических моральных норм и принципов, детерминирующих поведение, действия и отношения специалистов, возникающие в процессе профессиональной деятельности и имеющие большое значение для обеспечения необходимой результативности деятельности. Нормы и принципы профессиональной этики подвержены изменениям под воздействием как внешних, так и внутренних по отношению к профессии факторов. Они непосредственно влияют на поведение специалистов, побуждая их действовать одобряемым с точки зрения норм профессиональной этики образом.

На формирование профессиональной морали и этики оказывают влияние следующие д е т е р м и н а н т ы:

- национальный менталитет, обычаи и традиции;
- сущность и специфика профессиональной деятельности;
- социокультурные условия и ценностные ориентиры государства и общества;
- индивидуальное и групповое этическое сознание специалистов;
- зарубежные профессионально-этические системы социальной работы.

В России в течение тысячелетий формировался специфический национальный менталитет и национальный характер, в качестве

основы имеющий целостное и устойчивое представление о ценности коллективизма, личной свободы, социальной справедливости, социального равенства, разумной достаточности, социального оптимизма и альтруизма. Эти особенности национального менталитета отражены в фольклоре. Эти ценности, складывавшиеся в течение длительного периода времени, могут стать фундаментом обновленной ценностной системы в реформированной России, лечь в основу государственной идеологии и политики.

Это важно

Известно множество примеров, когда россияне, пренебрегая собственными корыстными интересами, оказывали помощь нуждающимся, поскольку это было обычным и традиционным. Укорененная в национальном менталитете ценность действий, направленных на помощь человеку, оказавшемуся в беде, особенно в периоды социальных катаклизмов, делает социальную работу деятельностью, естественной для российского общества.

Каждый вид профессиональной деятельности существенно отличается от других, что требует конкретизации их этических систем, учета специфики конкретного вида деятельности. Для социальной работы как для специфического вида профессиональной деятельности в связи с этим огромное значение приобретает выполнение тех частных требований профессиональной морали, которые учитывают специфику профессиональной социальной работы как особого вида социальной деятельности.

Спецификой в социальной работе обладает ее основной объект — клиент, который, будучи человеком, не может утратить своей субъектной сущности. Вследствие этого он выступает как *объект-субъект*, чаще всего испытывающий при обращении за помощью как позитивные (связанные с надеждой на решение своих проблем), так и негативные (связанные с наличием проблем и осознанием своей несостоятельности в решении этих проблем) эмоции. Специфичен и субъект социальной работы: будучи человеком, он не может не реагировать на информацию, полученную от клиента, вследствие чего приобретает некоторые объектные свойства и выступает в целом как *субъект-объект*. Специфичны роль социального работника, отношения, которые складываются между ним и клиентом: с одной стороны, они носят официальный характер деловых партнеров, а с другой — в процессе деятельности они модифицируются и становятся отношениями между личностями. Главная же

специфика социальной работы заключается в ее смысле и сущности, которые реализуются непосредственно в деятельности и требуют соответствующей этической регламентации каждого из элементов этой деятельности.

Одним из доминантных по отношению к профессиональной этике внешних факторов являются общественные отношения, реальные условия жизни людей в данных конкретно-исторических условиях и общественная мораль, соответствующая им. Кризис морали и системы ценностей занимает одно из главных мест среди кризисных явлений в России и играет роль одного из важнейших факторов, определяющих ход реформирования экономики и общества. Отсутствие ощутимых для значительной части населения позитивных результатов экономического реформирования приводит к тому, что в общественном настроении преобладают апатия, нигилизм, страх за собственное будущее. Формирование «рыночной» личности, готовой послушно реагировать на изменчивые требования рыночной экономики, не может не сказаться на гражданах, которые вынуждены «играть» по предложенным им правилам и одновременно дистанцироваться от особенно экстремистских моральных эксцессов. В условиях экономической конкуренции конкурентность постепенно проникает и в другие виды общественных отношений: каждый индивид может рассматривать других как соперников во всех сферах общественной жизни. Это порой вынуждает человека не только ориентироваться на собственные силы в решении своих проблем, но и оставаться равнодушным к проблемам ближних. Естественные связи между людьми распадаются, заменяясь отчуждением и потенцируя дальнейшую атомизацию общества.

Социальные работники, как члены общества, испытывают влияние этих противоречивых ценностных ориентаций, привнося их в профессиональную деятельность. Их профессиональная деятельность требует бескорыстной заботы о человеке и альтруизма — но ей противостоит «рыночность» общественных отношений, предусматривающих выгоду и приоритет собственных интересов. Их деятельность направлена на разрешение проблем, облегчение жизненной ситуации клиента — но их собственное положение не улучшается. Профессия требует наличия гуманизма как сущностного основания личности — но в реальной жизни гуманистические принципы лишь декларируются и в основном не реализуются. Социальный работник должен способствовать изменению психоэмоционального статуса клиента, вселять в него надежду и оптимизм — но сам он далеко не всегда убежден в неизбежности

перемен к лучшему. В целом социальный работник в своей профессиональной деятельности должен быть носителем высоких идеалов и принципов, в то время как реалии обыденной жизни нередко доказывают, что жизненный успех быстрее и чаще всего приходит к тем, кто от моральных принципов и этических идеалов отказывается.

Большинство социальных работников не являются выходцами из экономически благополучных социальных слоев и групп, а, напротив, относятся к малообеспеченному населению. Проблему выживания им приходится ежедневно решать не только в отношении клиентов, но и в отношении самих себя и своих близких. В связи с этим социальный работник может оказаться в довольно щекотливой ситуации: он вынужденно станет носителем «двойного стандарта», и его профессиональное поведение может носить неустойчивый, противоречивый характер.

Безусловно, нельзя охарактеризовать настроение социального работника как ощущение полной безнадежности. Большинство специалистов испытывают чувство глубокого удовлетворения от результативной работы. Однако недостаточно эффективная поддержка социальной работы (а значит, и проблемного населения) со стороны государства и общества является фактором, негативно влияющим на профессиональное самочувствие и самосознание специалистов.

Определенное влияние на содержание профессионально-этической системы оказывают этические кодексы социальных работников зарубежных стран, что неизбежно в условиях глобализации. Оно особенно остро ощущалось в первые годы становления социальной работы в России. Конституирование социальной работы как профессиональной деятельности, а главное, наличие у населения проблем, связанных со вступлением России в эпоху реформирования и требующих своего немедленного разрешения, требовало скорейшей профессионализации деятельности. Поэтому, наряду с углубленным изучением отечественного опыта благотворительности, было предпринято изучение опыта социальной работы в странах с развитой рыночной экономикой. Исследовались как технологические, организационные и правовые аспекты социальной работы, так и этическое регулирование и регламентирование деятельности, в частности, посредством изучения и анализа профессионально-этических кодексов.

Обращение к опыту зарубежных коллег было отчасти целесообразно: оно позволяло ускорить процесс становления отечественной модели социальной работы на базе уже имеющегося мирового

опыта путем заимствования его лучших образцов и их элементов. Это же касается и профессионально-этического кодекса, отражающего профессионально-этическую систему. Вместе с тем использование зарубежного опыта имеет ограничения: любая модель только тогда жизнеспособна, когда учитывает особенности условий жизни, менталитета, ожиданий населения. Поэтому заимствованы могут быть, как правило, наднациональные элементы профессионально-этической системы, имеющие общечеловеческое значение. А это, по сути дела, лишает заимствование смысла: наиболее общие нормы и принципы представлены в философской этике и общественной морали. С наибольшей полнотой и последовательностью они представлены в философии гуманизма.

Это важно

Профессиональная социальная работа является неотъемлемой составной частью совокупной деятельности общества. Множеством формальных и неформальных отношений она связана с общественными институтами, структурами, органами, всем населением. Социальные работники и их клиенты — члены общества. Поэтому профессионально-этическая система социальной работы не может быть ничем иным, как частью философской этики, а профессиональная мораль специалистов — составной частью общественной морали.

Профессиональная мораль в социальной работе имеет свою специфику, обусловленную спецификой профессии, и носит поэтому явно гуманистический характер, сформированный и сохраняемый в этосном ядре профессионально-этической системы. С учетом нынешнего состояния российского общества и его морали можно сказать, что мораль совокупной профессиональной группы социальных работников более гуманна, больше соответствует представлениям о добре и благе, нежели мораль современного российского общества.

Это делает социальную работу и ее профессионально-этическую систему существенным фактором гуманизации общественных отношений. Непосредственное гуманизирующее влияние на специалистов и их клиентов могут оказывать смысл и содержание деятельности. Опосредованное гуманизирующее влияние может осуществляться через специалистов различными путями: на клиентов и их близких; на представителей органов и учреждений, с которыми социальный работник вступает в профессиональные отношения; на окружение самого социального работника:

- прямое и направленное влияние социального работника на клиента с целью совершенствования его личности, ее гуманизации, и посредством этого — гуманизации общественных отношений;
- непосредственное общение социального работника и клиента приводит во взаимодействие их моральные сознания. При этом клиент, для которого социальный работник является авторитетной личностью, может стать образцом, который клиент осознанно или неосознанно будет копировать, тем самым воспроизводя те личностные качества, которые воплощены в социальном работнике. Самосовершенствование клиента, безусловно, отразится на отношениях, в которые он вступает, гуманизируя их;
- взаимодействие социального работника и клиента может убедить последнего в ценности и практической значимости высоких моральных принципов, гуманного отношения к человеку. Новые, более гуманные, жизненные принципы и правила клиента могут быть опредмечены в отношениях, в которые он вступает;
- аналогичные механизмы гуманизации общественных отношений могут быть задействованы в случаях, когда социальный работник вступает в профессиональное общение и взаимодействие с окружением клиента, представителями различных органов и учреждений, частными лицами;
- личность специалиста, безусловно, испытывает существенное влияние, оказываемое на нее смыслом и содержанием профессиональной деятельности. Влияние профессии не ограничено рамками рабочего времени, а распространяется и на обыденную жизнедеятельность, поскольку личности, как правило, свойственны целостность и гармоничность. Это значит, что влияние личности социального работника на его собственное окружение может быть аналогичным тому, которое осуществляется в профессиональном плане.

Гуманизирующее влияние социальной работы не ограничивается отношениями социальных работников с клиентами и их близкими, представителями органов и учреждений, своими близкими. Эти люди, в свою очередь, вступают в разнообразные отношения, уже не связанные с социальной работой и социальным работником. Многократно опосредованное гуманизирующее влияние социальной работы может осуществляться по всем этим цепочкам отношений, распространяясь в обществе, хотя с меньшей эффективностью.

Это важно

Социальная работа действительно может стать действенным средством и условием гуманизации общественных отношений, осуществляя ее как непосредственно, так и опосредованно, через представителей профессиональной группы и клиентов на общество в целом. Социальная работа может оказывать гуманизирующее воздействие и на государство, оказывая влияние на его социальную политику.

Гуманизация общественных отношений является еще одним фактором, обусловливающим ценность гуманистического смысла социальной работы и ее профессионально-этической системы. Поэтому профессионально-этическая система социальной работы представляет собой ценность для личности прежде всего специалиста и его клиента, поскольку обусловливает повышение эффективности их взаимодействия, гарантирует права клиента, обусловливает совершенствование их личностей. Она представляет собой большую ценность для совокупной профессиональной группы, способствуя ее формированию и профессионализации. И вместе с тем она представляет собой ценность для общества и государства, поскольку содействует гуманизации общественных отношений.

При определении тенденций в развитии этической системы социальной работы, а также ее основных ведущих структурных элементов, важно учитывать тенденции в развитии тех систем и их состояний, происходящих в них процессов и явлений, которые оказывают на ее содержание и эволюцию наибольшее влияние и изменения в которых неизбежно влекут за собой потребность изменений в этической системе. К числу таких влияющих на эволюцию этической системы профессиональной социальной работы факторов в первую очередь следует отнести:

- общие тенденции в развитии научного знания, прежде всего в развитии философской этики и аксиологии;
- тенденции в развитии профессиональной социальной работы;
- ценностные ориентиры государства;
- ценностные ориентации современного российского общества.

Профессиональная этика социальной работы в своем развитии повторяет основные пути и этапы развития и становления философской этики и аксиологии в части осознания, осмысления и утверждения ее как относительно самостоятельной отрасли знания, оформления в виде целостной системы воззрений, отражающей реальные условия деятельности и ее идеальную конструкцию.

Осуществляются исследования, направленные на обоснование и проработку отдельных взаимосвязанных структурных элементов профессионально-этической системы, в том числе ее ценностей и идеала. Одновременно происходит обоснование и детализация отдельных структурных элементов, специализация в зависимости от сферы непосредственной практической деятельности специалистов, обоснование системы ценностей, выдвижение и обоснование этического идеала социальной работы. В связи с многоплановостью, многоуровневостью социальной работы, наличием в ней различных форм и видов деятельности и специализацией различных направлений, форм и видов деятельности возможна специализация этики социальной работы. Очевидно, что в области исследований, управления или процесса непосредственной практической работы с клиентом приоритетность принципов будет меняться, может быть уточнено их содержание. В зависимости от форм и видов, направлений деятельности конкретной социальной службы и сферы деятельности (система здравоохранения, система исполнения наказаний, система образования и др.) этическое учение может быть специализировано с учетом специфики этой сферы или службы.

Любая мораль предлагает определенную систему санкций за отступление от этических норм и принципов, причем санкции могут носить как моральный, так и административный характер. Санкционирование считается одной из важнейших функций, поскольку поощрение за следование моральным нормам и наказание за отступление от них стимулирует нормативную деятельность специалиста. В качестве тенденции в развитии этики профессиональной социальной работы следует признать нарастание потребности во введении системы санкций за отступления от должного поведения, нарушение норм и принципов профессиональной этики с целью повышения эффективности и авторитета социальной работы. Проблема санкционирования может быть решена с участием государства, которое может делегировать часть своих санкционных обязанностей профессиональной группе.

Социальная работа в настоящее время все более осознается как необходимое условие реализации главных ценностей, достижения общественного идеала, условие и следствие социального прогресса. Но такой подход к пониманию социальной работы имеет место пока на теоретическом уровне, тогда как на практике социальная работа еще не раскрыла полностью своего созидательного потенциала. В этой связи социальной работе еще предстоит обрести ту значимость и ценность, которая ей потенциально присуща. Происходит процесс гуманизации и профессионализации социальной

работы, расширяются ее границы, увеличивается масштаб, растет вовлечение в сферу ее внимания все новых проблем и групп населения. Происходят процессы специализации и интеграции деятельности.

В развитии социальной работы как науки можно заметить две важные тенденции — происходит фундаментализация и систематизация научного знания и его дифференциация по научным сферам: утверждают себя такие научные дисциплины, как теория социальной работы, технология социальной работы, история социальной работы, этика и аксиология социальной работы, экономика социальной работы и другие, ранее рассматривавшиеся в нашей стране в общем контексте науки о социальной работе. Признание получила такая научная область, как социальные науки. Социальное образование, социальное знание утвердились в общественном и научном сознании как вполне легитимные и относительно автономные области образования и знания. Социальная работа как составная часть социального знания, образования и науки постепенно приобретает относительно устойчивый статус.

Формирующее воздействие на этику и мораль как социальной работы, так и общества в целом в значительной мере оказывают ценностные ориентиры государства как существенная часть его идеологии. На данном этапе провозглашенные ценности во многом остаются декларациями, лишенными четкости и целостности, а главное — практического подкрепления. Декларируя свободу личности и демократию в общественных отношениях как ценность, государство в то же время не препятствует активно тому, что свобода и демократия становятся достоянием преимущественно обеспеченных слоев населения. Поэтому в качестве тенденций в развитии ценностных ориентиров государства, оказывающих влияние на этику социальной работы, выступают попытки абсолютизации формальной свободы, демократии, эгоизма, личного материального успеха при одновременном обесценивании солидарности, коллективизма, равенства и социальной справедливости, труда и других социально значимых ценностей.

Эти ценностные ориентиры, а также такие явления, как атомизация и аномия общества, распространение «рыночности» на все виды общественных отношений, «кризис идентичности», сужение социального пространства личности до размеров ее семьи, примитивизация, либерализация, индивидуализация и поляризация общественной морали, ее скатывание к уровню прагматичной «ситуационной морали» влияют и на ценностные ориентиры социальной работы. Указанные тенденции в развитии моральных и цен-

ностных ориентиров государства и общества не могут не оказать влияния на тенденции в развитии этической системы социальной работы, делая их противоречивыми.

Это важно

Основные тенденции в развитии этики профессиональной социальной работы лежат в плоскости движения общества и человечества к социальному прогрессу и предполагают осознание, осмысление и утверждение ее как относительно самостоятельной отрасли знания.

Утверждение этики как самостоятельной отрасли знания требует ее оформления в виде целостной системы воззрений, отражающей реальные условия деятельности, обоснования и проработки отдельных структурных элементов. Одновременно это обусловливает потребность в специализации и детализации ее в зависимости от сферы непосредственной практической деятельности специалистов, дальнейшее совершенствование ее в части детальной проработки структурных элементов в связи с многогранностью и многофункциональностью социальной работы, наличием в ней различных форм и методов деятельности.

Это важно

Неизбежным является проникновение профессионально-этической системы социальной работы посредством механизмов гуманизации общественных отношений и общественного сознания в систему общественной морали. В то же время неизбежным становится некоторое дистанцирование и автономизация этической системы социальной работы от общественной морали, стремление сохранить в целостности традиционную систему ценностей и основы гуманизма и моральности, противостоять ситуативно обусловленному тяготению к переоценке ценностей и освобождению от необходимости соблюдать основные моральные нормы.

Становится объективной необходимостью введение в этическую систему санкций за отступления от должного поведения, нарушение норм и принципов.

Важнейшей тенденцией представляется стремление к утверждению и реализации в практической деятельности таких ценностей, как солидарность, коллективизм, равенство при соблюдении свободы личности и социальной справедливости в отношении нее.

Тенденции к приобретению социальной работой статуса профессиональной социальной деятельности в масштабах общества, направленной на преобразование личности и общества в их интересах, к объективному повышению роли личности в жизнедеятельности общества и профессионализации социальной работы вызовут естественное усиление ее направленности на осознанное служение интересам общества (а не только уязвимых слоев населения) и отказ от корпоративности.

На этой основе происходит процесс гуманизации и в самой социальной работе как специфической профессиональной деятельности, повышается роль ее этической системы как структурообразующей и смыслообразующей компоненты. Вследствие этого неизбежно повысится роль профессионально-этической системы социальной работы в системе общественной морали как одного из условий и средств гуманизации общественных отношений.

Это важно

Особую значимость приобретает выдвижение и обоснование этического идеала социальной работы, основанного на принципах и ценностях, реализация которых направлена на создание благоприятных условий для нормальной жизнедеятельности граждан, максимальной в данных конкретно-исторических условиях их самоактуализации и самореализации.

Этический идеал социальной работы является в то же время важным структурным элементом общественного идеала, в качестве которого рассматривается благо человека как всесторонне и гармонически развитой личности. В качестве средства реализации общественного идеала в настоящее время в России рассматривается построение социального государства, в котором достигнуто органическое единение общества и личности на основе их общих интересов. Роль профессиональной социальной работы как функции общественного бытия и ее этики в этой связи будет непрерывно возрастать.

Нельзя сказать, что этика социальной работы может приобрести черты чрезмерной всеобщности или стать самодостаточной. Безусловно, этическая регуляция деятельности является наиболее универсальной: с помощью этики можно регулировать не только данность, т. е. отношения, поступки, действия уже существующие, но и то, что еще не опредмечено: теории, идеи, концепции и т. п. Не только деятельность, но и мышление человека можно регулиро-

вать с помощью этических норм и правил. Вместе с тем не следует возлагать на профессионально-этическую систему роль единственного регулятора, отказываясь от экономического, правового, административного, технологического и другого регулирования.

Профессиональная этика социальной работы не может стать самодостаточной уже потому, что она вызрела в лоне философской этики и аксиологии, общественной морали, национальных обычаев и традиций.

В процессе развития социальной работы и ее профессиональной морали происходят изменения в профессионально-этической системе. Однако достаточно устойчивым остается ее этосное ядро. Социальные работники, будучи членами общества, неизбежно привносят в социальную работу и ее этическую систему элементы общественной морали. Меняющиеся условия жизни общества и человека вызывают соответствующие изменения в моральных устоях, наиболее явно проявляясь в реальных нравах, в том числе в профессиональной деятельности. Профессиональная этика социальной работы, как и сама социальная работа, не может не отвечать изменившимся потребностям общества и человека. Это, с одной стороны, делает ее в известной степени уязвимой, поскольку влияние реальных нравов и общественной морали может быть не всегда позитивным. С другой стороны, это влияние не дает ей стать застывшим, косным, оторванным от реальности учением, представляющим лишь абстрактный интерес, но не имеющим практической ценности. Поэтому самодостаточность профессионально-этической системы не может быть полной и исчерпывающей, несмотря на универсальность этики как инструмента для оценки, анализа и регулирования любого феномена или процесса.

Это важно

Этика профессиональной социальной работы вбирает в себя лучшее из мировой и национальной этической и аксиологической теории и практики. Это не значит, однако, что в социальной работе достаточно одной только профессиональной этики для регулирования как действий специалистов, так и самой деятельности. Социальная работа нуждается в самых разнообразных ресурсах общества, и значит, соответствующими методами должна регулироваться. Социальная работа — открытая система, и, приходя в соприкосновение с другими системами, она должна экспонировать соответствующие элементы. Связи между системами должны быть однотипными и адекватными друг другу, поскольку именно это придает им устойчивость.

1.2. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ

Профессиональная мораль складывается постепенно в процессе профессиональной деятельности. В зависимости от содержания и целей деятельности, ее обоснования той или иной идеей содержание морали меняется, обусловливая появление в ней новых ценностей, принципов, требований к личности субъекта деятельности и т. п. или выведение других ценностей, принципов, требований за рамки морали.

Профессиональная этика включает в себя изучение и обоснование содержания морали, представленное множеством элементов, которые, как правило, представляют собой не хаотичный набор, а организованы в целостную профессионально-этическую систему, функционирующую и развивающуюся в соответствии с законами существования и развития систем. ***Профессионально-этическая система*** представляет собой целостную множественность взаимосвязанных элементов содержания морали, позволяющих отдельному специалисту или профессиональной группе осознанно и целенаправленно организовывать свою деятельность, решать поставленные задачи, достигать намеченных целей. Она же обеспечивает приоритет общепрофессиональных целей над индивидуальными.

Элементы системы сущностно связаны между собой, объединены в соответствии с неким основополагающим принципом, идеей. Они иерархизированы, т. е. каждый элемент не только занимает определенное место в системе и выполняет определенные функции, взаимодействуя с другими элементами системы и внешними по отношению к ней объектами, но и позиционирован по отношению к другим элементам системы как высший, низший или рядоположенный.

Очевидно, что элементы, образующие систему, обладают различной степенью влияния на сознание и, соответственно, поведение, отношения и действия специалиста, поскольку обладают неодинаковой объективной значимостью.

Система элементов профессиональной морали отличается иерархичностью строения, поэтому можно говорить об *иерархии* — упорядоченности элементов в соответствии со значимостью, и о *рангах* — положениях элементов в иерархии в зависимости от значимости.

Элементы профессионально-этической системы социальной работы могут быть представлены в четырех группах. Это идеалы и ценно-

сти; принципы, нормы, правила и требования; долг и ответственность специалиста; требования к качествам его личности. Эти группы элементов изучаются в соответствующих разделах этического учения.

Важнейшее место в профессионально-этической системе занимают ценности. ***Ценности*** *— это специфически социальные определения объектов окружающего мира, выявляющие их положительное или отрицательное значение для человека и общества*[1]. Внешне ценности выступают как свойства предмета, процесса или феномена, однако ценность не является сущностной характеристикой этого предмета или феномена. Человек, его разнообразные потребности, с одной стороны, и свойства предмета или явления, делающие возможным удовлетворение этих потребностей, — с другой, порождают ценностное отношение, результатом которого становится присвоение рассматриваемому предмету или явлению статуса ценности. Познавая и осваивая объекты, человек может обращать внимание не только и не столько на их свойства, сколько на их способность благодаря имеющимся свойствам удовлетворять его потребности. Поэтому под ценностью понимаются не свойства объектов, а скорее их значения для человека, но не смысловые значения, а функциональные, ролевые.

Это важно

Ценности — это значимые для человека объекты или функциональное значение объектов для человека. Через категорию ценности человек демонстрирует свое отношение к этим объектам. Познавая ценности, человек познает не столько сами объекты окружающего мира, сколько их значения для себя. Ценность — это то, что вообще не безразлично для человека, то, что играет определенную роль (положительную или отрицательную) в его жизнедеятельности.

Изучением ценностей занимается ***аксиология*** (от греч. *axia* — ценность, *logos* — учение, теория) — философское учение о ценностях[2]. Начало аксиологии как науки связано с именем немецкого философа Р. Г. Лотце (1817—1881), который впервые ввел в научный лексикон понятие «значимость» (ценность). Сейчас — это научная дисциплина, занимающаяся исследованием ценностей как смыслообразующих оснований бытия, задающих системность, на-

[1] Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. — М., 1991. — С. 512.

[2] С. Ф. Анисимов определяет аксиологию как философскую теорию ценности и оценки. — См.: *Анисимов С. Ф.* Введение в аксиологию. — М., 2001. — С. 9.

правленность и мотивированность человеческих поступков, действий, отношений и всей его жизни. Проблемами аккумуляции, анализа, классификации ценностей жизни и культуры в целом занимается ***общая теория ценности***, которая шире, нежели аксиология. Но аксиология составляет ее философское ядро.

Одной из высших ценностей является ***идеал*** (от греч. *idea*) — *образец, норма, представление о высшем итоговом совершенстве, высшая цель стремлений*. Важно, что идеал — не само совершенство, а лишь представление о нем. Конструирование идеала — всеобщая форма специфически человеческой жизнедеятельности.

В социальной работе могут быть выделены и проанализированы различные группы ценностей в соответствии с любой из общепринятых их типологий. Все группы ценностей социальной работы являются неотъемлемой частью совокупной ценностной системы и ресурсов общества.

Социальная работа в обществе организуется и проводится в связи с необходимостью реализации ценности человека, который объективно является (хотя и не всегда осознается) главной социально значимой ценностью. Очевидно, что деятельность предпринимается также в связи с необходимостью реализации ценности общества, вне которого невозможна реализация человека как личности, и которое состоит из людей.

Это важно

Человек и общество — это причина и следствие социальной работы, поскольку вне человека и общества социальная работа утрачивает всякий смысл. Человек, общество и их потенциальные возможности являются важнейшим условием, субъектом, объектом и средством осуществления процесса социальной работы.

Важнейшим результатом деятельности также являются человек и общество, изменившие и улучшившие в результате социальной работы некоторые свои характеристики.

Это важно

Необходимость реализации ценности человека и общества может быть признана важнейшим ***ценностным основанием*** социальной работы, обусловливающим ее место и роль, цели и задачи, сущность и содержание, основные направления и формы в обществе, а ценность человека и общества — ***высшими ценностями***.

Ценности современной профессиональной социальной работы имеют различную масштабность и значимость, в связи с чем они могут быть представлены как ценности различных уровней:

общечеловеческие — признаваемые большинством современного человечества и органично входящие в систему ценностей социальной работы;

социетальные — признаваемые преимущественно в конкретном (российском) обществе и входящие в систему ценностей социальной работы;

профессиональные — имеющие значение в основном для профессиональной группы, приобретающие специфику в связи с особенностями профессиональной деятельности;

индивидуальные — ценности специалистов, их клиентов, других личностей, участвующих в социальной работе.

Ценности высших уровней могут входить в системы ценностей прочих уровней.

Человек и общество, с учетом смысла и сущности социальной работы, могут быть признаны абсолютными ценностями, в то время как благо человека, его свобода, защищенность, справедливость, равенство, труд и коллективизм (солидарность) могут быть признаны ценностями-условиями. И свобода, и защищенность, и справедливость, и равенство, и труд, и солидарность могут выступать в некоторых случаях как конечные (терминальные) ценности.

Однако в сравнении с ценностями человека и общества эти ценности правомерно рассматриваются как инструментальные. Это обусловлено тем, что ни свобода, ни равенство, ни справедливость не имеют смысла вне человека и общества; они не существуют сами по себе.

В качестве наиболее существенных ценностей-средств можно выделить, с одной стороны, социально и индивидуально позитивные нормы поведения, в первую очередь, этические, а с другой — личностно-нравственные качества, способности людей (такие, как достоинство, честь, совесть, независимость, инициативность, агональность, авторитетность, гуманность, доброжелательность и др.).

Среди специфических ценностей социальной работы следует в первую очередь выделить такие, как благо человека и общества, права человека, гуманистический смысл деятельности, профессионализм, социальный статус человека, его возраст и пол и др.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ

1. Специфика системы ценностей социальной работы, ее структура.
2. Основные группы ценностей профессиональной социальной работы.
4. Основные детерминанты общечеловеческих и профессиональных ценностей и идеала в социальной работе.
5. Основные ценности современного российского общества.
6. Место и роль ценностей в социальной работе.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Место и роль аксиологического подхода в социальной работе.
2. Социальная работа как специфическая этико-аксиологическая деятельность.
3. Место и роль идеала в профессиональной социальной работе.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Сущность и содержание основных этических и аксиологических категорий в социальной работе.
2. Место и роль этико-аксиологического подхода в социальной работе.
3. Место и роль ценностей в современной социальной работе.
4. Ценности и идеал профессиональной социальной работы.
5. Иерархия ценностей профессиональной социальной работы.
6. Этические ценности социальной работы.
7. Понятие системы ценностей современной российской профессиональной социальной работы, ее детерминанты.
8. Профессиональные ценности социальной работы и ценностные ориентиры общества: взаимосвязь и взаимовлияние.
9. Типология ценностей в социальной работе.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. — М., 2011.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Ценность присуща предметам или феноменам не от природы, а в силу их вовлеченности в сферу бытия человека. Через понятие ценности человек определяет свою позицию по отношению к данному предмету или феномену с учетом способности данного предмета или феномена удовлетворять его потребности.

Ценности имеют двойственную, объективно-субъективную природу: свойства предмета или явления, благодаря которым могут быть удовлетворены потребности человека, существуют от природы, присущи этим предметам и явлениям и поэтому объективны. Они независимы от востребованности человеком и от осознания их в качестве необходимых, полезных или, наоборот, бесполезных, вредных. Поэтому объективная компонента ценности не зависит от восприятия ее человеком.

Путем сопоставления своих потребностей с объективной способностью объектов удовлетворять эти потребности, человек осознает их как ценность или не ценность, антиценность. То, что оценивание объекта производит человек, определяет наличие субъективной компоненты ценности. Потребности человека изменчивы, они могут носить негармоничный характер, быть актуализированными лишь ситуативно и т. п., вследствие чего объект может иметь различное значение для разных индивидов, обществ и даже для одного и того же индивида в разное время (ценности не тождественны самим себе). Это обусловливает наличие систем общественных, групповых, личностных ценностей.

Деятельность человека определяется ориентацией на определенные ценности. В своих суждениях, принятии решений, поведении, даже единичных поступках человек исходит из определенных ценностей, даже не осознавая этого. Поэтому среди многочисленных детерминант социальной работы важнейшее место занимает система ценностей как общества, так и собственно социальной работы.

Деятельность человека и общества предпринимается в основном во имя достижения некоторой ***цели***, которая уже перед началом *деятельности существует как идеальный образ желаемого конечного результата*. Цель деятельности выбирается человеком не произвольно. Она есть следствие природы человека и условий его существования: наличное положение вещей (о чем бы ни шла речь) не удовлетворяет человека и порождает стремление внести в него изменения, улучшения. Сущее утрачивает в глазах человека позитивную ценность, в то время как предполагаемый конечный результат деятельности — цель — представляется ценностью, требующей реализации. Целенаправленная деятельность, как правило, предпринимается человеком тогда, когда имеется возможность ее осуществления. Это предполагает наличие определенных условий и средств деятельности, а также ресурсов, которые можно вовлечь в деятельность. Создавая возможность достижения цели, человек условиям, средствам и ресурсам деятельности придает значение ценностей. Однако они имеют более низкий по сравнению с целью ранг, ибо не имеют самостоятельного значения.

Это важно

Ценности являются всеобщим основанием человеческой деятельности и ее универсальным регулятором. Поэтому важно, чтобы ценностные основания деятельности как отдельного специалиста, так и всей профессиональной группы соответствовали объективным позитивным ценностям.

Совокупность важнейших для специалиста ценностей может быть представлена как его ***ценностные ориентации***, которые являются важнейшим составным элементом внутренней структуры личности. Будучи сформированными и закрепленными социальным и профессиональным опытом специалиста в процессе его профессионального становления и развития, они отграничивают значимое, существенное от незначимого, несущественного. Задавая смысложизненные цели, они обеспечивают целостность и устойчивость личности, придают общую направленность и системность ее интересам и устремлениям, поведению и действиям не только в конкретной ситуации, но и на перспективу. Непротиворечивость, целостность и устойчивость ценностных ориентаций является важным показателем, характеризующим социально и индивидуально зрелую, самостоятельную и автономную личность специалиста.

Основными категориями и понятиями аксиологии являются: *значение*, *значимость*, *ценность*, *ценностное отношение*, *оценка*, *система ценностей*, *иерархия ценностей*, *идеал*.

Система ценностей отличается иерархичностью строения, поэтому можно говорить об ***иерархии ценностей*** — их упорядоченности в соответствии со значимостью, и о ***рангах*** — положениях ценностей в иерархии в зависимости от значимости. Ранг ценности в иерархии может быть объективным и субъективным, идеальным и реальным в зависимости от множества факторов. В частности, изменение ***значения*** (роли в удовлетворении потребностей человека) может быть количественным и качественным (мерным и содержательным). ***Значимость*** — количественная характеристика значения (степень, выраженность значения).

Значение и значимость возникают в субъект-объектном отношении. Их детерминация носит двойственный характер. Она определяется свойствами объекта и свойствами (потребностями, интересами, целями) субъекта, устанавливающего отношение. Такое отношение, в процессе которого определяется ценность (значение) объекта для субъекта, называется ***ценностным отношением***. Ценностное отношение является отражением окружающей действительности в сознании человека.

Понятие ***ценности*** выражает не только и не столько факт возникновения ценностного отношения, сколько определенное качество этого отношения, которое отражается и фиксируется в сознании в виде суждения, представления, понятия об этом качестве — оценки.

Таким образом, ***оценка*** — это суждение, представление, понятие о значении[1]. Ценность проявляется в оценке, но не зависит от сознания отдельного субъекта. Ценность фиксирует общественное значение объекта, а оценка — конкретное значение для оценивающего субъекта. Поэтому ценность как общезначимое выступает в качестве объективного для отдельного оценивающего субъекта.

Ценности, при всем их многообразии, могут быть типологизированы. В соответствии с любой из общепринятых их **типологий**[2] могут быть выделены и проанализированы различные группы ценностей:

---

[1] См.: *Анисимов С. Ф.* Введение в аксиологию. — М., 2001.

[2] См., например: Новейший философский словарь / сост. А. А. Грицанов. — Минск, 1998. — С. 798—799; Философский энциклопедический словарь / ред.-сост. Е. Ф. Губский, Г. В. Кораблева, В. А. Лутченко. — М., 1997. — С. 507; *Гусейнов А. А., Апресян Р. Г.* Этика. — М., 1998. — С. 229; и др.

- *абсолютные* — безусловные и безотносительные, а значит, неизменяемые и ни от чего не зависящие, и *относительные*, изменяемые и зависящие от некоторых факторов;
- *истинные*, представляющие собой в действительности ценность, и *мнимые* (ложные), не являющиеся таковыми;
- *позитивные*, отвечающие истинным потребностям и интересам человека, и *негативные*, реализация которых принесет человеку вред;
- *условные*, получающие статус ценности при некоторых условиях, и *безусловные*, признаваемые ценностями независимо от условий;
- *непреходящие* (вечные) и *ситуативные*, становящиеся ценностями в конкретной ситуации;
- *обыденные* — признаваемые и реализуемые в обыденной жизнедеятельности, и *профессиональные* — признаваемые и реализуемые в профессиональной деятельности;
- *индивидуальные*, *групповые*, *этнонациональные*, *социетальные* и *общечеловеческие* — признаваемые и реализуемые соответственно индивидом, группой, этнонациональной общностью, обществом или человечеством;
- *терминальные* (конечные) — ценности — цели и *инструментальные* (операциональные), представляющие собой ценности — средства и условия достижения цели;
- *высшие* (возвышенные) — свидетельствующие о высоком уровне духовного развития личности, и *низменные*, соответствующие низменным потребностям и инстинктам человека;
- *материально-вещные* (предметные), *духовно-интеллектуальные* (ценности сознания).

Здесь показаны не все известные типологии ценностей. Однако и приведенные типологии говорят о многообразии ценностей и подходов к их пониманию и осмыслению, а значит, с учетом двойственной природы ценностей, о разнообразии и богатстве ценностного отношения человека к миру.

Ценности могут быть не равны самим себе, т. е. могут иметь место ***ценностные трансверсии*** — изменения смысла и содержания ценности (качественные изменения, изменения значения) и ***ценностные флуктуации*** — изменения ранга ценности в иерархии (количественные изменения, изменения значимости). Ценностные трансверсии могут происходить в связи с развитием общественных отношений и сознания человека, изменением уровня и качества его

знаний, когда узнавание или изучение уже знакомого и обыденного объекта позволяет раскрыть новый, более глубокий, его смысл, по-новому определить его свойства, а значит, по-новому определить его роль в деятельности и жизни человека. Ценностные флуктуации имеют несколько иную природу: они зависят главным образом от ситуации, обстоятельств и в связи с этим могут иметь кратковременный характер. При этом экстремальная ситуация и соответствующая ей ценностная флуктуация могут привести к тому, что ценности высокого ранга могут на время утратить свою значимость. Но в то же время ценности не могут меняться беспредельно.

Идеал, будучи ценностью, имеет двойственную субъективно-объективную природу, которая проявляется в нем специфически. С одной стороны, он содержит в себе настоящее (объективное) в виде противоречия, требующего своего разрешения, с другой стороны, он воплощает в себе желаемое будущее (субъективное), являясь в этой связи универсальной ценностью.

В связи с постоянным развитием общественных отношений, разрешение одного противоречия, т. е. реализация поставленной цели, становится предпосылкой и условием осознания нового актуального противоречия, возникновения новой потребности, а значит, конструирования нового идеала и постановки новой цели. Поэтому в идеалах действительность отражается специфическим образом: они обращены в будущее, на создание новой действительности, исключающей существующие в настоящем противоречия, и в то же время содержат в себе потенциал осознаваемых в будущем противоречий. Идеал, в отличие от того, что имеется, представляет собой то, что хочет человек. Он отражает конкретно-исторический тип сознания человека и в то же время сам является отражением и сублимацией его ценностных ориентаций. В связи с этим идеал не является вечным, неизменным и абсолютным.

Двойственность природы идеала выражается также и в том, что он требует своего обоснования и оценки, поскольку желаемое и планируемое будущее не обязательно должно быть (и, как показывает историческая практика, не всегда бывает) лучше уже имеющегося настоящего. Любой идеал как образ желаемого, более совершенного будущего состояния объекта должен пройти теоретическое обоснование: во-первых, на соответствие понятию «идеал» вообще, т. е. на его способность выполнять присущие идеалу функции и обладать соответствующими свойствами, характеризующими его как высшее благо; во-вторых, на соответствие объективным представлениям о желаемом будущем. С другой стороны, идеал сам содержит в себе оценочные критерии по отношению к настояще-

му, отрицая его самодостаточность и совершенство, раскрывая его противоречия и экспонируя потенциал совершенствования, определяя направление идеалдостижительной деятельности и ее характер. В процессе идеалконструирования играет роль не только само представление о будущем идеальном (совершенном) состоянии объекта, но и его достижимость.

Важной особенностью идеала является то, что в качестве важнейшего средства и условия его реализации выступает социальный субъект, физические и духовные силы самого человека как активного члена общества. В отличие от животного человек перед началом деятельности мысленно представляет себе желаемый итог деятельности — идеальный образ конечного результата. Одновременно наличие мыслительного образа — идеала, соответствующего представлениям человека о совершенстве, — дает возможность сравнить наличную действительность с желаемой и дать ей неудовлетворительную оценку.

Соответствующим образом организуется подготовка к деятельности и собственно деятельность человека, направленная на получение этого результата: она становится целесообразной, причем содержание цели определяется в соответствии с идеалом.

Цель как предвосхищение в сознании результата, на достижение которого направлена деятельность, представляет собой идеал, соотнесенный с возможностью его реализации. Конструкция цели обусловлена не только представлениями о совершенстве, но и наличием условий, средств, ресурсов его реализации (или возможностью создания таких условий, ресурсов и средств).

Основными функциями идеала являются оценочно-сравнительная, программно-ориентирующая, деятельно-практическая. Благодаря этим функциям идеал реализует свою сущность, а его конструирование становится важнейшим фактором развития личности и общества, совершенствования условий их жизнедеятельности. Таким образом, идеалконструирование в социальной работе способствует повышению ее эффективности, уточнению содержания и повышению качества конечного результата и в конечном итоге — более полному удовлетворению потребности общества и человека в ее результатах.

Основанием социальной работы является необходимость реализации определенных ценностей, в первую очередь социетальных и во вторую — профессиональных. Это не зависит от того, насколько специалисты, занятые конкретной работой, представляют себе основные ценности профессии. Однако от того, насколько глубоко они понимают аксиологический смысл профессии, зависит их от-

ношение и к непосредственно выполняемой работе, и к профессии вообще. Усвоение и присвоение аксиологического смысла и содержания профессии помогает понять место и роль социальной работы в обществе, человеческой жизнедеятельности, социальном и научно-техническом прогрессе и до некоторой степени их детерминирует.

Это важно

Ценности, определяя смысл и содержание профессиональной деятельности, определяют тем самым и систему принципов и норм, и содержание долга специалиста, и требования к качествам его личности.

Ценности человека и общества являются аксиологическим основанием социальной работы. Реализация ценности как человека, так и общества невозможна вне деятельности. Наибольшая степень самореализации становится возможной, если человек выбирает сферу и вид деятельности, максимально соответствующие его способностям, а для этого ему необходима свобода выбора. ***Свобода*** как возможность личности реализовать деятельность, образ жизни и мышления в условиях отсутствия внешнего целеполагания[1], на основе собственного ответственного выбора из приблизительно равных вариантов, в отсутствие внешнего давления и при наличии достоверной информации в количестве, необходимом и достаточном для принятия ответственного решения, считается одной из важнейших ценностей современного цивилизованного общества. С учетом ограничений, присутствующих объективно и имманентно, но различных в любом обществе в любой период времени по количеству и качеству и достоверно известных индивиду, человек может считаться свободным, если его действия и поступки совершаются в соответствии с собственным решением и при наличии альтернативы, возможности осуществления осознанного выбора.

Аналогичным образом можно условно определить и свободу общества. Общество может считаться свободным, если его деятельность осуществляется на основе осознанного ответственного выбора большинства его членов в отсутствие внешнего давления.

Свобода в системе социальной работы первоначально выступает как свобода обращения личности в социальную службу за помощью или отказ от помощи, свобода выбора клиентом способов

[1] См.: Новейший философский словарь / сост. А. А. Грицанов. — Минск, 1998. — С. 601.

и методов разрешения его проблем и принятия решения о сроках, количестве и качестве его взаимодействия с социальной службой и конкретными специалистами. Свобода клиента может также выступать в форме добровольности принятия им решения об отказе от помощи на любом из этапов уже начатой деятельности. Свобода становится одним из результатов социальной работы, поскольку клиент освобождается от давления на него проблем, которые он был не в состоянии разрешить, и от зависимости от людей, которые, воспользовавшись ситуацией, могли им манипулировать.

Свобода специалиста приобретает особенный характер в связи со спецификой его профессиональной деятельности: она основана на свободном выборе вида профессиональной деятельности, узаконенном статусе и полномочиях, знаниях и навыках социального работника. Она проявляется в самостоятельности и автономности, реализуемых в процессе выполнения им профессиональных обязанностей. Свобода специалиста в рамках нормативно-правового поля социальной работы гарантируется творческим характером деятельности.

Однако свобода как таковая не всегда может принести благо по разным причинам: воздействие внешних спонтанных или неучтенных факторов, ошибочность выбора, совершенного человеком, недостаточная или чрезмерная активность и т. п. могут привести к тому, что реальный результат деятельности будет противоположным запланированному и желаемому.

Это важно

Свобода в отсутствие ответственности может стать причиной больших бед и для личности, и для общества в целом.

Равно предоставляемая всем членам общества свобода может неравно ими использоваться. Поэтому даже в условиях достаточной свободы человек должен быть защищен от негативных последствий собственных действий или бездействия и воздействия на него внешних факторов.

Это важно

Защищенность, с одной стороны, является «ограничителем» безусловной свободы, с другой стороны, становится одним из важнейших условий ее наиболее полной и всеобщей реализации и, следовательно, важнейшим условием, при наличии которого становится возможной наиболее полная реализация ценности человека.

В условиях нестабильности социального бытия защищенность может стать ценностью, наполняющей действительным смыслом и значением ценность свободы.

Особенно важно обеспечение защищенности в отношении лиц с объективно сниженными или ограниченными возможностями, поскольку именно эти категории граждан в первую очередь и наиболее болезненно реагируют на негативные изменения в общественной жизни. Необходимость обеспечения защищенности также детерминируется возможностью сознательного или неосознанного совершения деструктивных действий отдельными индивидами и группами, ущемляющими права и свободы наиболее уязвимых членов общества.

Обеспечение защищенности человека в системе профессиональной социальной работы осуществляется всеми возможными механизмами и является одной из ее важнейших целей. Уровень и качество защищенности, обеспечиваемые социальной работой, не могут быть исчерпывающими, поскольку защищенность личности как интегративный результат деятельности государства обеспечивается деятельностью всех его институтов. Однако деятельность системы социальной работы способствует повышению уровня защищенности не только самых уязвимых и обездоленных слоев населения, которые непосредственно получают от нее помощь и услуги, но и всех членов общества.

Наличие в государстве и обществе социальной защищенности свидетельствует о создании государством целостной и эффективной системы мер, противодействующих разнообразным факторам, дестабилизирующим условия жизнедеятельности человека и общества, угрожающих их безопасности. Социальная защищенность граждан представляет собой один из важнейших факторов, гарантирующих сохранность, стабильность и развитие общества и государства. Наличие защищенности является важнейшим условием реализации ценности человека вообще, и в первую очередь личности с ограниченными возможностями. Поэтому защищенность может считаться ценностью, следующей по рангу за ценностью свободы.

В современном мире свобода и защищенность могут рассматриваться как взаимообусловленные и взаимодополняющие ценности.

Это важно

Ценность свободы повышается в условиях защищенности, в то время как защищенность приобретает особую ценность в условиях свободы. Социально обусловленная и обоснованная соразмерность свободы

и защищенности, их диалектическое единство и взаимодополняемость могут стать важнейшим условием реализации свободы человека и общества и в то же время условием и средством обеспечения безопасности каждого из них.

Естественное различие возможностей людей, а часто — искусственное их различение по разным признакам делают актуальными ценности *справедливости и равенства*.

Справедливость всегда подразумевает существование и использование в повседневной социальной и индивидуальной практике некоего условного эквивалента, позволяющего осуществлять адекватное распределение блага и зла между людьми[1]. Она требует установления определенного, одобряемого большинством членов общества или группы соотношения между действительными заслугами личности и оценкой их со стороны общества, между ролью человека (группы) в жизни общества и их социальным положением, между деянием и воздаянием и т. п. Справедливость предполагает адекватную оценку способностей, возможностей, усилий индивида, результата его деятельности и соответствующее воздаяние за это в виде благ, к которым он может быть приобщен.

Справедливость — категория исторически изменчивая. В разные периоды времени в различных обществах она приобретает различное содержание и различно трактуется, однако общественное сознание в каждом случае вырабатывает представление о справедливом и несправедливом. Пренебрежение общепринятым в данном конкретном обществе пониманием ее смысла расценивается общественным и индивидуальным сознанием как несправедливость. Справедливость становится непременным условием реализации ценности человека, поскольку обусловливает возможность и необходимость его оптимальной субъектности.

Это важно

Свобода при отсутствии справедливости может быть частично или полностью лишена своей важнейшей компоненты — ответственности, которую должен нести человек за любые, в том числе негативные, последствия своих действий.

Люди не равны от природы: уровень физического развития, интеллектуальных способностей, пол, возраст и т. п. у них различны.

[1] См.: Словарь по этике / под ред. И. С. Кона. — М., 1981. — С. 324.

Различны у членов общества социальное происхождение, образование, квалификация, семейное положение и другие характеристики и признаки. Поэтому полное, абсолютное равенство людей невозможно в принципе. ***Равенство*** не означает тождественность, идентичность, одинаковость всех людей, входящих в общество или группу. Более целесообразно рассматривать равенство людей как их социальное равенство, предполагающее одинаковое социальное положение людей, принадлежащих к различным социальным группам и слоям[1], входящим в общество.

Принцип социального равенства предусматривает не только равенство прав (равноправие), закрепленных и защищаемых законом, но и равенство обязанностей и возможностей членов общества независимо от любых признаков личности. Понятие «социальное равенство» включает в себя также обеспечение равной доступности должностей и положений для всех граждан государства, независимо от их расовой, национальной, религиозной, политической, половозрастной и другой принадлежности. Оно включает в себя признание одинаковой ценности индивидов и отрицает возможность сравнения их ценности на основании естественных физиологических, психических, духовных, интеллектуальных, социальных, экономических или прочих признаков. Объективно и имманентно присутствующее в обществе неравенство (в первую очередь, экономическое) должно быть организовано и использовано с помощью механизмов государственного управления (налогов, льгот, преимуществ и т. п.) таким образом, чтобы абсолютно все члены общества, независимо от их индивидуальных особенностей, могли извлечь из этого обстоятельства ощутимую пользу в части реализации своей ценности и тем самым достичь максимально возможного личного и общественного блага.

Это важно

Социальная работа по своей сущности является деятельностью, направленной на восстановление социальной справедливости и социального равенства: благодаря усилиям специалиста клиенту становятся доступными многие блага и услуги, должности и положения, которые ранее были недостижимыми.

Его возможности восстанавливаются, усиливаются или компенсируются, что позволяет реализовать имеющийся творческий по-

[1] См., например: Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. — М., 1991. — С. 378; Новейший философский словарь / сост. А. А. Грицанов. — Минск, 1998. — С. 659—660.

тенциал, достигать в деятельности социально значимого результата и на этом основании рассчитывать на получение соответствующего воздаяния и признания своих действительных заслуг обществом.

Таким образом, социальная работа содействует реализации прав человека. В некоторых случаях, когда восстановление возможностей личности до социально приемлемого уровня невозможно по объективным причинам (например, в связи с состоянием здоровья человека), справедливость может выступать в форме так называемого «пропорционального равенства» (Аристотель) («конструктивного неравенства» (А. А. Гусейнов)[1]), основанного на признании безусловной, не зависящей от способностей и возможностей, ценности человека. Этот принцип позволяет людям, объективно не имеющим возможности участвовать в деятельности общества, вести социально приемлемый образ жизни, получая от общества часть благ и услуг.

Творчество и самосовершенствование личности даже в условиях достаточной свободы и защищенности невозможно вне деятельности, в которой происходит приложение и реализация ее способностей и возможностей, установок и устремлений. ***Деятельность*** — универсальный и наиболее важный способ создания, организации и совершенствования жизненного пространства человека, удовлетворения его основных потребностей и реализации ценностей. Наиболее распространенным и социально одобряемым видом деятельности признается ***труд*** как осознанная целесообразная общественно полезная деятельность[2].

Трудовая деятельность требует от личности определенной степени подготовленности: достаточного физического и интеллектуального развития, знаний и навыков, волевых качеств и воображения, существенных затрат времени и сил, реализации личностного по-

---

[1] Принцип «пропорционального равенства» рассматривается Аристотелем в «Большой этике» как возможность установления неких объективно обусловленных пропорций между деянием и воздаянием за него. Принцип конструктивного неравенства предполагает обязательное выделение части общественных ресурсов для поддержания на социально приемлемом уровне жизнедеятельности личности, объективно не способной обеспечить в силу сниженных возможностей собственное благополучие. В зависимости от ценностных ориентиров, экономического благополучия общества, направленности социальной политики и других причин, выделяемые ресурсы могут быть различными. См. подробнее: *Аристотель*. Большая этика // Сочинения: в 4 т. / общ. ред. А. И. Доватура. — М., 1983. — Т. 4. — С. 325; *Гусейнов А. А.*, *Апресян Р. С.* Этика. — М., 1998. — С. 343.

[2] См.: Философский словарь / под ред. И. Т. Фролова. — М., 1991. — С. 467—468.

тенциала. Совершенствуемая человеком, она одновременно детерминирует совершенствование в процессе деятельности самого человека, обусловливая необходимость его постоянного профессионального и личностного развития и предоставляя при этом условия для творчества. Будучи свободно и осознанно избранной в соответствии со способностями и склонностями личности (с учетом востребованности обществом конкретного вида и результата труда и его общественной значимости), трудовая деятельность существенно влияет на интеллектуальные, моральные, эмоциональные и другие качества личности и ее профессиональный, экономический и социальный статус.

Труд признается в современном мире важнейшей ценностью не только потому, что он является главным источником материальных и духовных благ, но и как одно из важнейших средств и условий самореализации и творчества человека, поддержания, совершенствования и развития в человеке подлинно человеческих качеств.

Это важно

Признание и реализация труда как одной из высших ценностей может объективно способствовать реализации ценности человека.

Труд в системе профессиональной социальной работы может быть признан ценностью не только в связи с гуманистическим смыслом и результатами деятельности специалистов, но и в связи с тем, что социальная работа способствует более полноценному включению клиентов во все виды общественных отношений, в том числе в трудовые, посредством усиления или восстановления способности к труду и самообслуживанию. Ценность труда обусловливается также повышением способностей клиентов к самообслуживанию, которые развиваются или усиливаются в результате социальной работы.

Жизнь и деятельность современного человека, в первую очередь трудовая, практически немыслима в условиях полной изоляции. Не только труд, но и быт человека является преимущественно коллективным во многих аспектах, хотя в разные периоды человеческой истории мотивация к коллективному образу жизни была различной. Независимо от мотивов, детерминирующих коллективность образа жизни, важно, что интеграция сил и способностей людей всегда существенным образом влияла и влияет не только на конечный результат, но и на потенциал сообщества в целом. Она влияет и на потенциал каждого из его членов, значительно усиливая его

за счет привлечения дополнительных формальных и неформальных ресурсов, не принадлежащих данному индивиду лично, но образующихся в результате интеграции и генерации возможностей в сообществе. Такого рода интеграция и генерация сил и возможностей позволяют более полно и качественно удовлетворять потребности. Поэтому одной из важнейших, и главное — естественных и непреходящих, ценностей человека и человеческого общества является ***социальность***.

Это важно

Социальность отнюдь не препятствует становлению и развитию индивидуальности личности. Напротив, только в сообществе индивидуальность личности как ее отличие от других и ее уникальность в сравнении с другими становится очевидной и получает адекватную оценку, приобретает особый смысл и становится значимой.

Индивидуальность личности, по В. С. Соловьеву, может быть реализована и увековечена только в единении со всеми, в условиях коллективности бытия и реализации принципа коллективизма[1]. С другой стороны, коллективное бытие может стать средством коррекции негативных качеств личности. На основании этого социальность может быть признана одной из важнейших гуманистических ценностей, непременным условием реализации ценности человека вообще и может считаться ценностью, следующей по рангу за ценностями свободы, защищенности, справедливости, равенства и труда.

Социальность в профессиональной социальной работе проявляется в организации взаимодействия на основе партнерства работников социальных служб между собой, с клиентами, их социальным окружением, а также представителями государственных и негосударственных служб и учреждений, привлекаемых специалистами для решения проблем клиентов. Она может быть реализована также в содействии объединению клиентов социальных служб для совместного разрешения общих для них проблем на основе взаимопомощи. В социальной работе она воплощается в том, что личность и общество перестают быть и чувствовать себя антагонистами. Реализация ценности социальности становится важнейшим результатом социальной работы, поскольку бывший клиент может уже в новом, оптимальном качестве включаться во все виды общественных отношений.

---

[1] См.: *Соловьев В. С.* Смысл любви // Соч.: в 2 т.. — М., 1988. — Т. 2. — С. 538.

Ценностью социальной работы является и индивидуальность человека. ***Индивидуальность*** — это то, что отличает человека от других, а значит, делает его уникальным, ценным для общества. Разрешение трудной жизненной ситуации или ее стабилизация на социально приемлемом уровне может способствовать развитию человеческой индивидуальности. Но порой именно отличие человека от других становится важнейшей причиной его трудной жизненной ситуации и обращения в учреждение социальной работы за помощью. В этом случае специалист помогает клиенту компенсировать негативную компоненту индивидуальности, сохраняя в неприкосновенности позитивную.

В совокупности ценности социальности и индивидуальности человека, дополняя и обогащая друг друга, входят в иерархию ценностей социальной работы как рядоположенные.

Социальный работник, работая с человеком и помогая ему в решении различных проблем, всегда должен исходить из соображений ***блага человека*** и ***блага общества***. В этом заключается одна из специфических особенностей социальной работы: в отличие от обычной сервисной службы, учреждение социальной работы не может оказывать по просьбе клиента любые желаемые ему услуги, не заботясь при этом, принесет это человеку пользу или вред. Выполняя заказ общества, социальный работник содействует нормализации жизнедеятельности и социального функционирования личности, по возможности полноценного включению личности в социальную жизнь, а не просто оказывает ей комплекс услуг. Он ответствен за человека, доверившегося его заботам. Он ответствен и за судьбу и благополучие общества, поручившего ему заботиться о людях и оказывать им помощь.

Это важно

Выполнение работы за человека, если тот в состоянии сам ее выполнить, не входит в обязанности специалиста. Представлениям о благе человека и общества соответствует образ человека как самостоятельной, автономной, относительно самодостаточной и социально ответственной личности, реализующей свой творческий потенциал в социальной деятельности, а не существа, ориентированного на паразитарность.

Благо человека и общества, прямо связанные со смыслом деятельности, являются специфическими ценностями профессиональной социальной работы, занимающими высокие ранги в иерархии ценностей.

В конституции каждого современного государства человек наделен множеством прав: правом на жизнь, на свободу, труд, образование, жилище, охрану здоровья, обеспечение в случае нетрудоспособности и т. п. Государство выступает гарантом реализации прав человека, признавая их ценностью. Однако возможности человека в реализации прав от природы не равны; неравными порой делает их и общество. Обстоятельства, в которые может попасть индивид, также затрудняют или делают невозможным реализацию им своих прав. В этих случаях, чтобы не нарушались принципы равенства и справедливости, государством должны быть предусмотрены дополнительные возможности реализации прав людьми со сниженными возможностями. Одной из таких дополнительных возможностей является социальная работа, для которой ***права человека*** являются специфической профессиональной ценностью.

Права человека, вне зависимости от свойств и качеств этого человека (кроме отдельных случаев, оговоренных в национальных законодательствах), принадлежат ему естественно и неотчуждаемы. Кроме этих прав, человек имеет право на счастье, развитие, благополучие, право быть самим собой и др.

Важнейшей специфической ценностью профессиональной социальной работы является ее ***гуманистический смысл***. Социальная работа, даже если рассматривать ее только как помощь человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, предстает как деятельность, исполненная гуманистического смысла. Однако очевидно, что помощь человека человеку может иметь и иные смыслы. Например, можно оказывать помощь: рассчитывая что-либо получить взамен; в целях рекламы; в расчете на положительное общественное мнение; с целью быть принятым в определенную социальную группу; желая «замолить грехи»; с целью почувствовать зависимость от себя и удовлетворить властные амбиции; реализовать самого себя посредством оказания помощи другому; обеспечить свое карьерное благополучие и продвижение и т. д. При совпадении содержания деятельности ее смысл будет различным: либо гуманистическим, либо корыстным.

Это важно

Лишь в том случае, когда помощь оказывается не ради удовлетворения интересов помогающего, но во благо нуждающегося в помощи, можно говорить о гуманистическом смысле деятельности, который является специфической ценностью социальной работы.

Далеко не все трудные жизненные ситуации могут быть разрешены с участием индивидов, не обладающих специальными знаниями и профессионализмом. Более того, ни сострадание, ни милосердие, ни искреннее желание оказать помощь не могут порой служить гарантией от знаменитой «медвежьей услуги», т. е. от нанесения человеку непоправимого ущерба при наличии, казалось бы, самых благих намерений. Поэтому, для того чтобы действительно принести человеку благо и оградить его от возможного ущерба, необходимо оказывать помощь, руководствуясь не только состраданием, но и определенными знаниями, опытом, с учетом возможностей, условий и т. п. Необходимость и ценность ***профессионализма*** при оказании помощи человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию, обусловливается возрастанием требований к качеству конечного результата, что повышает ответственность специалиста.

Профессионализм можно представить как соответствие интегративных формальных и неформальных характеристик личности смыслу и содержанию деятельности, включая способность личности эффективно решать задачи деятельности и достигать основных целей в экстраординарных ситуациях. Профессионализм в социальной работе может рассматриваться как специфическая профессиональная ценность, так как он детерминирует безопасность клиента и общества, повышение эффективности деятельности, ответственность специалиста.

Социальный статус личности, складывающийся из ее экономического, профессионального, половозрастного, семейного и прочих статусов, может являться одним из предметов деятельности специалиста, поскольку трудная жизненная ситуация зачастую так или иначе связана со снижением одного или нескольких статусов. Восстановление или улучшение положения человека в обществе посредством воздействия как на него, так и на среду его жизнеобитания с целью восстановления его разнообразных социальных и индивидуальных функций, социально-ролевого репертуара способствует раскрытию творческого потенциала человека, а значит, может положительно сказаться на достижении им смысложизненных целей и тем самым содействовать реализации его ценности. Поэтому максимально высокий социальный статус личности является специфической ценностью профессиональной социальной работы.

Пол и возраст личности являются ее естественными характеристиками и практически не поддаются коррекции. Однако вполне может быть скорректировано отношение как самой личности, так

и общества в целом к этим ее характеристикам, что иногда бывает необходимо. Известно, что в некоторые периоды развития общества индивиды, принадлежащие к определенным половозрастным группам, рассматриваются если не как ущербные существа, то, во всяком случае, как люди «второго» сорта. При этом массовое сознание может таким образом воздействовать на сознание индивида, что сам он вполне может придерживаться распространенной точки зрения и считать себя человеком «второго» сорта, а значит, если и не одобрять, то оправдывать дискриминацию в отношении себя.

Социальный работник — это специалист, хорошо знающий человека, его особенности как сложного био-психосоциального существа. С точки зрения природы, да и объективных интересов человеческого общества нет пола «высшего» и «низшего»; их невозможно сравнивать и невозможно заменить один на другой: гармония мира будет нарушена. Нет «хороших» и «плохих» возрастов; каждому возрасту присущи достоинства и недостатки, отсутствующие или слабо выраженные в других. Объективно пол и возраст — всегда и несомненно ценность, какими бы они ни были.

С другой стороны, собственно полом и возрастом гордиться не следует, но использовать специфические возможности, связанные с полом и возрастом для своего и общественного блага человек должен. Справедливость требует оценки человека не на основе его половозрастной принадлежности, а в связи с его действительными достоинствами и заслугами с учетом специфики его пола и возраста, реализацией возможностей, данных полом и возрастом, во благо себя, своей семьи и всего общества. Будучи признанными в социальной работе как специфические профессиональные ценности, неразрывно связанные с ценностью человека, пол и возраст могут лечь в основу отдельного направления социальной работы — антидискриминационного, заключающегося в восстановлении справедливого отношения к представителям различных половозрастных групп.

Идеал как образец, норма, представление о высшем итоговом совершенстве, высшая цель стремлений является одной из высших ценностей профессиональной социальной работы. Он требует постоянной деятельности, направленной на совершенствование условий, состояний, качеств, свойств и т. п. как личности и общества, так и условий их бытия, средств и механизмов, с помощью которых совершенствование осуществляется. Поэтому идеалконструирующая деятельность является важным аспектом социальной работы. Основные функции идеала социальной работы позволяют рацио-

нально планировать и организовывать деятельность, содействовать совершенствованию профессии и/или ее отдельных компонентов, профессиональному и личностному росту специалистов, улучшению ее взаимосвязей с другими социальными структурами и институтами, повышению эффективности деятельности, повышению качества конечного результата. В конечном итоге это приводит к более полному и качественному удовлетворению потребностей общества и человека.

В социальной работе целесообразно рассматривать следующие взаимосвязанные идеальные конструкции:

- идеальное состояние клиента;
- идеальное состояние социального работника;
- идеальное состояние социальной работы;
- идеальное состояние общества.

Идеал выступает в качестве совершенного образца, которому должны соответствовать как состояние системы социальной работы, так и состояние и взаимоотношения социального работника и клиента социальных служб на данном этапе развития общества и профессии, независимо от ситуативных обстоятельств в этой сфере. Совершенство состояний социального работника и его клиента подразумевается как статусное (экономический, социальный, психологический статус), так и духовное — социально позитивный тип нравственной личности.

Это важно

Совершенные отношения социального работника и его клиента должны включать в себя компоненты совместного творчества, взаимопомощи, доверия, уважения достоинства друг друга.

Идеал социальной работы включает в себя в качестве непременных условий достижения желаемого результата совершенствование социальной работы как профессиональной деятельности, повышение ее эффективности и качества, доступности и всеобщности. Это требует постоянного совершенствования личностно-нравственного облика специалиста, постепенного роста его профессионального мастерства. Принимаемые в качестве условий достижения идеала совершенствование социальной работы и социального работника, а также частичное преобразование и совершенствование социальной системы являются важнейшими структурными компонентами самого идеала.

ПРАКТИКУМ

Проанализируйте ситуации, дайте оценку суждениям и действиям социального работника, ответьте на вопросы и выработайте верное решение.

1. Социальный работник убежден, что главной ценностью является семья. Поэтому он с неохотой обслуживает клиентов, одиноких вследствие собственного осознанного выбора, не скрывая своего к ним отношения.

   Прав ли социальный работник? Что является высшей ценностью социальной работы?

2. Социальный работник считает, что профессиональная этика — это набор профессиональных и прочих норм, необходимых для успешного взаимодействия с клиентами. В то же время он уверен, что воспитания, полученного в детстве, и самовоспитания в процессе жизнедеятельности, вполне достаточно для успешной профессиональной деятельности.

   Прав ли социальный работник? Что такое профессиональная этика и почему она необходима в социальной работе?

3. Социальный работник считает, что в современном российском обществе мораль вполне может носить ситуативный характер, быть «двойной» и т. п. Это убеждение он распространяет и на социальную работу.

   Прав ли социальный работник? Что такое мораль и профессиональная мораль? Чем может быть заменена мораль?

4. Социальный работник считает, что высшая ценность социальной работы — клиент, что порой заставляет его совершать действия в ущерб близким клиента, обществу.

   Прав ли социальный работник? Что является высшей ценностью социальной работы?

5. Социальный работник полагает, что главная цель его деятельности — приобщение клиента к благам и ресурсам общества, и соответствующим образом строит свою деятельность.

   Прав ли социальный работник? Какими ценностями он руководствуется в своих умозаключениях?

6. Социальный работник, обслуживающий клиентов на дому, считает, что бытовых знаний, умений и навыков достаточно для успешной работы.

   Прав ли социальный работник? В чем заключается ценность профессионализма?

7. Социальный работник полагает, что главное правило этики социальной работы — вежливость с клиентами.

   Прав ли социальный работник? В чем сходство и различие этики и этикета? В чем различие этического принципа и этического правила?

8. Социальный работник уверен, что этика, мораль и нравственность — термины, обозначающие одно и то же.

   Прав ли социальный работник? Что такое этика, мораль, нравственность?

9. Социальная работник и клиент, у которого серьезные проблемы в семье, договорились о встрече. Социальный работник пришел вовремя, клиент опоздал на 40 минут. В оправдание рассказал о неожиданной встрече со знакомым, который его задержал разговором.

   Реализация какой ценности обусловила опоздание клиента? Какая ценность для клиента представляется более значимой: ценность решения семейных проблем или разговор со знакомым?

10. Клиент просит социального работника помочь устроить престарелого, но сохранного родственника, в пансионат для ветеранов, мотивируя это необходимостью сдачи освободившейся комнаты в наем.

    Реализация какой ценности предполагается клиентом в результате решения этой проблемы? Какая ценность для клиента является главной?

11. Клиент, поняв, что не получит от специалиста желаемого, начинает его оскорблять и угрожать.

    Какие ценности являются мотиваторами клиента? Является ли ценность человека главной в иерархии ценностей клиента?

12. Социальный работник, высказывая руководителю свое недовольство поведением клиента, заявляет, что подобная этика его не устраивает.

    Правильно ли выразился социальный работник? Что такое этика?

13. Социальный работник считает, что мораль — это вывод, нравоучение, назидание, и именно в этом значении употребляет данный термин.

    Прав ли социальный работник? Что такое мораль?

14. Клиент пытается убедить социального работника в том, что «профессиональная этика социального работника — это когда с тобой говорят вежливо и во всем помогают».

    Прав ли клиент? Что такое профессиональная этика социальной работы?

15. Социальный работник, справившийся с трудной задачей, считает, что идеально выполнил свою работу.

    Возможно ли это? Что такое идеал? Прав ли социальный работник, считая достигнутый результат идеальным?

16. Социальный работник уверен, что этическая регламентация деятельности является дополнительной к правовой и поэтому в социальной работе не нужна.

    Прав ли социальный работник?

17. Социальный работник считает, что добро и зло — абсолютно разные феномены.

    Прав ли социальный работник?

18. Социальный работник в разговоре употребляет выражение «этика и деонтология».

    Правильно ли выразился социальный работник? Какое место в этике занимает деонтология?

19. Социальный работник полагает, что нравственность необходима в личных, но не профессиональных отношениях.

    Прав ли социальный работник? Что такое нравственность?

20. Социальный работник согласен, что высшей ценностью социальной работы является человек, но в практической деятельности реализует действия, доказывающие, что не каждого человека он считает ценностью.

    Прав ли социальный работник? Что такое «двойная мораль»?

21. На вопрос «Что такое этика?» социальный работник отвечает, что этика — это мораль, а мораль — это нравственность.

    Что такое этика? Что такое мораль и как она соотносится с нравственностью?

22. Социальный работник убежден, что индивидуальность человека — это высшая ценность, и поэтому заботиться о восстановлении социальности клиента не следует.

    Прав ли социальный работник? Почему социальность представляет собой ценность?

23. Клиент, по наблюдению социального работника, постоянно меняет свои взгляды на противоположные.

    Что можно сказать о ценностных ориентациях клиента? Можно ли его назвать социально зрелой личностью?

24. Социальный работник убежден, что в практике социальной работы приоритет должен быть отдан материальным ценностям.

    Прав ли социальный работник?

25. Социальный работник, добившись позитивных изменений в духовно-нравственных качествах клиента, полагает, что это его личная заслуга.

    Какую роль в гуманизации личности и общественных отношений играет этика социальной работы?

Глава 2

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ТРЕБОВАНИЯ ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

2.1. ПРИНЦИПЫ ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Важнейшие из функций профессионально-этической системы социальной работы, как и любой этической системы вообще, связаны с регулированием поведения, отношений и действий специалиста.

Основным элементом, регулирующим поведение, отношения и действия специалиста, является этический принцип.

Среди общих принципов наибольшее значение имеют следующие.

- ***Превентация*** (от лат. *prevencio* — предупреждаю). Принцип превентации в настоящее время в ряду принципов заслуживает особого внимания в связи с возрастанием его роли в условиях нестабильности социального бытия. Принцип превентации с позиций профессиональной этики означает, что предупреждение негативного развития ситуации имеет гораздо большую моральную ценность, нежели деятельность, направленная на устранение последствий уже свершившихся событий. Этот принцип представлен во всех этических системах, но имеет различную значимость как в теории, так и в практике. Поэтому различные виды деятельности имеют различную направленность: *преимущественно нормоориентированную* (если деятельность заключается в основном в формировании и поддержании нормы, например: воспитание в педагогике, профилактика в медицине и т. п.) или *преимущественно патоориентированную* (если речь идет об устранении, реформировании состояния, отклоненного от нормы, — перевоспитание, лечение). В любом виде деятельности необходимы и то и другое направление, поскольку невозможно предупредить абсолютно все, и тем не менее очевидно, что с гуманистических позиций предпочтение при организации деятельности должно отдаваться превентации.

Этот принцип ориентирует специалистов социальной работы на организацию превентивно-профилактической деятельности в масштабах существенно бóльших, нежели это имеет место в настоящем. Он требует активного участия социальных работников в формировании социальной политики, переустройстве общественного бытия, обеспечении безопасных и благоприятных условий жизнедеятельности и развития личности и общества.

- ***Приоритет социальных интересов над профессиональными.*** Этот принцип напоминает специалисту, что профессия существует в обществе и для общества, решая определенные задачи, сформулированные обществом. Вид деятельности формируется как профессия лишь при соблюдении определенных условий, среди которых важнейшим является осознание обществом потребности в определенном продукте (товаре или услуге), которые невозможно произвести в рамках существующих видов деятельности. Профессия является своеобразным ответом на запрос общества, она выполняет определенный социальный заказ. Несомненно, что в процессе развития профессии члены профессиональной группы осознают и формулируют собственные, внутренние интересы, однако они имеют производный характер от бытия профессии. Соответственно, члены профессиональной группы должны отдавать себе отчет в том, что их талант, трудолюбие, профессионализм и в конечном итоге сами они как представители профессии необходимы для удовлетворения потребностей общества, но не наоборот.

Если же члены профессиональной группы признают приоритет профессиональных интересов над социальными, возможным становится развитие профессии в противоречии с интересами общества. Этика такой профессии зачастую представляет собой один из вариантов «корпоративной этики», призванной защищать в первую очередь интересы профессии и представителей профессиональной группы в ущерб интересам общества и конкретных потребителей конечного продукта данной деятельности, которые рассматриваются как антагонисты.

В этом случае в сознании специалиста происходит негативная флуктуация ценностей. Врач, например, «забудет», что он может быть врачом только потому, что люди болеют и нуждаются в лечении, а обратное (т. е. что люди обязаны болеть для того, чтобы врачу было чем заняться) невозможно. Продавец может буркнуть: «Ходят тут всякие, мешают...», не учитывая, что если не будут «ходить и мешать», то его услуги не понадобятся.

В социальной работе специалист также должен быть ориентирован на то, что, как бы важна и нужна не была социальная работа,

она все же вторична по отношению к общественным потребностям. Государство и общество поручили социальному работнику заботу о людях не потому, что этого хочется ему, а потому, что это необходимо обществу, человеку.

- ***Деятельность в пределах своей компетенции и компетентности.*** Этот принцип ориентирует представителя любой профессии по возможности не выходить за пределы своих знаний, умений, навыков, полномочий. Этот принцип оберегает специалиста от ошибок в деятельности, которые могут возникнуть, если специалист возьмется «не за свое дело» во всех смыслах.

Содержание принципа обусловлено естественными условиями: ни один человек не может быть одинаково компетентным во всех сферах. Наиболее глубокие, системные и значимые знания, умения и навыки специалист обнаруживает в своей профессиональной сфере. Но, будучи специалистом в своей сфере (может быть — самым лучшим), он все же дилетант во всех остальных. Если специалист в своих действиях или высказываниях выходит за пределы своей профессиональной компетентности и компетенции, он, как минимум, может произвести впечатление «ученого невежды», по выражению Х. Ортега-и-Гассета. Но возможен и худший вариант: участники общения и деятельности могут абсолютизировать этот пример и распространить мнение об отдельном представителе на всю профессиональную группу. Возможна ситуация, когда советы и действия специалиста будут восприняты как непререкаемые, если он пользуется авторитетом. Если он высказал или совершил нечто нелепое, негативные последствия неизбежны.

Для социального работника этот принцип имеет важнейшее значение, однако руководствоваться им труднее, нежели представителям других профессиональных групп. Социальная работа в некоторых своих проявлениях во многом схожа с обыденной деятельностью человека. Можно сказать, что элементы социальной работы присутствуют на обыденном плане бытия человека (социально-бытовая помощь больным, инвалидам и престарелым, психологическая поддержка, социально-медицинское и социально-педагогическое воздействие и т. д.). Социальный работник, приобретя в обыденной жизни навыки ухода за пожилым человеком, может сделать для себя вывод, что делает это качественно. И действительно, порой это справедливо.

Проблема овладения этим принципом заключается в том, что каждый человек, в том числе и социальный работник, обладает гораздо большим, нежели это применимо в профессиональной деятельности, запасом знаний, умений и навыков, качество которых

его устраивает. Но то, что является достаточным в обыденной жизнедеятельности, неприемлемо в деятельности профессиональной. В профессиональной деятельности обыденных знаний, умений и навыков недостаточно. Профессионализм предполагает высокий, а отнюдь не обыденный, уровень владения знаниями, умениями и навыками. Поэтому социальному работнику необходимо разграничить сферы обыденную и профессиональную, не выходить за рамки своего знаниевого и предметного поля, обращаясь в случае необходимости к узким специалистам за помощью.

Поскольку деятельность социального работника осуществляется не только в формальных, но и в неформальных ситуациях, в интересах профессии и своих коллег, общества, клиента и его социального окружения, а также в своих собственных интересах, он должен руководствоваться в работе следующими частными принципами.

- ***Признание субъектности клиента.*** Этот принцип требует от социального работника помнить, что клиент, который по старинке рассматривается как объект социальной работы, является субъектом собственной жизнедеятельности и вследствие этого — одним из субъектов социальной работы. Несомненно, что возможности клиента в решении собственных проблем снижены (это и привело его в социальную службу за помощью), однако не уничтожило полностью его субъектность. Даже если физическое или психическое состояние (здоровье) клиента таково, что социальный работник должен на себя взять практически всю работу, то, кроме случаев, оговоренных законом, он должен быть привлечен к участию в выработке решения относительно своей проблемы.

Признание социальным работником субъектности клиента означает, что необходимо организовать деятельность, направленную на ее повышение. Это требует от специалиста разнообразных знаний, умений и навыков, поскольку снижение субъектности может быть вызвано не только физической немощностью человека. Недостаточная уверенность в себе, социальная некомпетентность, отсутствие достаточного количества позитивных социальных связей и т. п. могут стать причиной того, что клиент пассивизируется, не желая подвергать себя риску негативного результата деятельности. Признавая субъектность клиента, социальный работник должен принять меры к тому, чтобы осознанная целесообразная активность клиента повысилась до оптимальной величины.

- ***Соблюдение рациональных (разумных) интересов клиента.*** Этот принцип продиктован спецификой социальной работы и ответственностью специалиста за благополучие клиента. Социальная

работа, в отличие от обычной сервисной службы, не должна выполнять любое требование клиента. С другой стороны, клиент (особенно впервые обратившийся в социальную службу) вовсе не обязан в полном объеме представлять ее функционал. Он вправе высказать любое требование, в том числе выходящее за пределы нормативно-правовой базы, функциональных возможностей службы, собственной безопасности и благополучия. Клиент может быть субъективным и некомпетентным. В отличие от него социальный работник должен быть и объективным, и компетентным. Он должен знать социальное законодательство и пределы возможностей своей службы, чтобы не совершить незаконные действия. Он должен иметь объективные знания о человеке, чтобы не причинить ему вреда, поскольку несет за него ответственность. Все, что имеет противозаконный характер, лежит за пределами функционала социальной службы и может причинить ущерб благополучию клиента, должно быть расценено как иррациональное. Если клиент высказал такого рода пожелания или требования, социальный работник должен дать разъяснения о причинах невозможности их удовлетворения.

- ***Полнота информирования клиента о предпринимаемых в его интересах действиях.*** Этот принцип основан на ценности свободы личности. Только человек, в полном объеме владеющий достоверной информацией, способен осознанно и ответственно принять решение, не подвергаясь опасности манипулирования своей личностью. В социальной работе полное информирование клиента предусматривает предоставление ему сведений о том, какие технологии будут использованы в решении его проблемы, какие ресурсы будут задействованы, кто станет участником процесса деятельности и какую при этом будет играть роль. Социальный работник может дать краткий обзор технологий, методов, методик, применимых в подобных случаях, и привести оценку их эффективности. При этом необходимо придерживаться разговорной речи, избегая профессиональной терминологии, поскольку клиент может ее не знать и поэтому не понять содержание сказанного специалистом. Необходимо дать клиенту представление о нормативно-правовой базе, на основе которой его проблемы могут быть решены полностью или частично.

Целесообразным также представляется дать объективный прогноз результатов деятельности, при необходимости — дать оценку возможным трудностям, препятствиям, чтобы клиент реально представил себе весь ход деятельности и был к ним готов. Если же проблема клиента не может быть решена в рамках системы социальной работы, информация не должна быть менее полной и убедительной.

- ***Личная ответственность специалиста за нежелательные для клиента и общества последствия его действий.*** Этот принцип, казалось бы, входит в противоречие с современным представлением о человеке как об автономной, самодостаточной и социально ответственной личности, субъекте собственной жизнедеятельности. Но это противоречие перестает таковым быть, если учитывать специфику социальной работы.

В социальной работе активными субъектами являются специалист и клиент. Притом что каждый является человеком, они в некотором отношении представляют собой противоположности, и степень их ответственности за результаты совместной деятельности различна. Клиент обратился в социальную службу в связи с тем, что имеющиеся у него проблемы не могут быть разрешены им самостоятельно. Он может не обладать или обладать в недостаточной степени знаниями, умениями и навыками решения подобных проблем, что, собственно, и стало причиной развития трудной жизненной ситуации и вызвало нуждаемость в помощи. Социальный работник, наоборот, обладает и знаниями, и умениями, и навыками решения подобных проблем; у него есть соответствующие полномочия. Это и определяет степень ответственности каждого.

В процессе взаимодействия социальный работник будет обучать своего клиента решать подобные проблемы, выступая как педагог. И так же как педагог, он несет ответственность за ошибки своего ученика, несмотря на то что клиент может быть зрелой личностью.

- ***Толерантность.*** Принцип толерантности (лат. *tolerantia* — терпение) зачастую интерпретируют как принцип терпимости к «инакости», факту того, что может быть человек иным, отличным от идеальных представлений и от нас самих. Признавая ценность свободы и права на нее человека, мы должны одновременно признавать его право выбора своего жизненного пути и самого себя: взглядов, убеждений, позиций, ценностей, привычек, образа жизни и т. д. В пределах социальных норм человек вправе быть таким, каким он хочет быть, и жить так, как он хочет. В пределах социальных норм его «инакость» не только приемлема, но и необходима. Однако за пределами социальных норм толерантности не может быть. Человек, не желающий жить в соответствии с нормами, сложившимися в обществе, либо должен выбыть из общества, либо насильственным образом приведен к социальной норме: в противном случае благополучие общественного бытия окажется под угрозой.

В социальную службу обращаются различные люди, и далеко не все соответствуют представлениям социального работника

о том, какими они должны быть. Однако необходимо помнить, что в социальную службу люди обращаются не для того, чтобы произвести приятное впечатление на специалиста своими взглядами, внешним видом, образом жизни и т. п. Они приходят за помощью, и социальный работник вправе рассчитывать на то, что они станут его единомышленниками только в этой сфере, но не в других. Этот принцип предостерегает специалиста от несправедливых решений и действий в случае, если клиент, по его мнению, обладает значительными негативными, и все же в пределах социальных норм, характеристиками. Частный случай этого принципа — ***отсутствие предрассудков и предубеждений в отношении клиента***.

- ***Конфиденциальность.*** Принцип конфиденциальности не редкость в профессионально-этических системах различных видов деятельности. Яркими примерами его интерпретации могут служить требования соблюдать государственную, военную, коммерческую, врачебную и т. п. тайну, тайну исповеди. Во всех перечисленных вариантах, как и в социальной работе, этот принцип означает, что специалист должен хранить в тайне от посторонних информацию, полученную о клиенте и от клиента. Этот принцип в социальной работе устанавливает ограничения распространения служебной информации и не носит абсолютного характера.

Относительность конфиденциальности обусловлена тем, что социальному работнику может потребоваться совет коллеги, задействование дополнительных ресурсов с согласия руководства, участие сторонних организаций. Для того чтобы заручиться их помощью, социальный работник неизбежно должен ввести будущих партнеров — субъектов деятельности — в курс дела. Однако при этом специалист должен поставить своего клиента в известность о том, что в работе будут принимать участие и другие субъекты, которые получат необходимую информацию. Однако информацию им следует предоставлять не всю вообще, а только ту ее часть, которая даст им достаточное обоснование для предстоящей деятельности.

Принцип конфиденциальности можно сформулировать таким образом: социальный работник с ведома и согласия клиента может передать часть информации, полученной о клиенте и от клиента лицам, совместно с ним и клиентом принимающим участие в решении проблем клиента. Количество переданной информации должно быть необходимым и достаточным для принятия ответственного решения.

- ***Бескорыстие.*** Этот принцип является одним из важнейших в социальной работе, поскольку в современной России основная часть

клиентов являются людьми малообеспеченными и обращаются в социальные службы за материальной помощью и поддержкой. Этот принцип означает, что вся деятельность осуществляется социальным работником без расчета на дополнительное вознаграждение, в какой бы форме оно ни выражалось. Однако в профессиональной деятельности зачастую вместо словосочетания «дополнительное вознаграждение» применяется другой термин — «благодарность». При этом считается, что благодарность — это не дополнительное вознаграждение, она допустима и желательна.

Способность чувствовать благодарность — естественное человеческое качество; человека, не чувствующего благодарности к человеку или людям, оказавшим ему помощь, в народе называют, как известно, неблагодарной свиньей. Естественно и желание вызвать ответные позитивные чувства в человеке, оказавшем помощь, и по возможности оставить о себе приятные воспоминания. Однако благодарность в социальной работе преимущественно должна оставаться в качестве чувства. Единственное, что может позволить себе социальный работник принять в знак благодарности от клиента — скромный букет цветов, недорогой сувенир, если они преподносятся от души и которые будут ему напоминать о событиях и человеке. Все остальное (тем более дорогие подарки) должно в корректной форме, но решительно отвергаться.

- ***Честность и открытость.*** Этот принцип — основа построения конструктивных отношений с клиентом. Социальная работа — открытая система, такой же открытой системой должен быть и социальный работник. Он должен быть открыт для восприятия клиента, диалога и сотрудничества с ним. Этот принцип предостерегает специалиста от излишней схематизации деятельности, формального отношения к делу.

Разнообразные схемы (например: типологии, технологии, методики и т. п.) необходимы в деятельности. Они позволяют экономить время и другие ресурсы, добиваться большего эффекта и успешно воспроизводить результаты, эффективно организовывать обучение. Однако живой, конкретный человек со своей ситуацией не может вписаться в схему полностью. Полагаясь на схему, специалист должен наполнять ее конкретным содержанием с учетом особенностей клиента и его ситуации. Если социальный работник стремится получить оптимальный результат, он не может исходить в своих соображениях только из схемы. В процессе социальной работы меняется клиент; могут неожиданно измениться его обстоятельства. Все это оперативно должно быть учтено в деятельности.

Честность в формулировке этого принципа предполагает обязательность для социального работника предоставления клиенту достоверной и полной информации о процессе, результатах, участниках деятельности. Она требует безоговорочного выполнения принятых им на себя обязательств, а значит, осторожности и взвешенности в обещаниях.

Принципы этики социальной работы отражены в профессионально-этических кодексах, принятых профессиональными сообществами социальных работников.

Например, профессионально-этический кодекс Союза социальных педагогов и социальных работников (2003 г.) содержит принцип: ***принятие клиента таким, каков он есть***. В этой формулировке отражена, с одной стороны, необходимость проявлять толерантность по отношению к клиенту, а с другой — быть открытым для его восприятия, запрет на сведение его к безличной схеме «типичного представителя».

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Смысл и содержание принципов этики социальной работы.
2. Место и роль принципов в этике социальной работы.
3. Принципы общественной морали и этические принципы социальной работы: общее и особенное.
4. Этический смысл нормы «*primum non nocere*».

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Принцип толерантности в социальной работе.
2. Принцип превентации в социальной работе.
3. Проблемы формирования системы максим специалиста.
4. Этические принципы как фактор регуляции жизнедеятельности личности.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Место и роль принципов в этике социальной работы.
2. Смысл и содержание основных этических принципов в социальной работе.

3. Особенности генезиса принципов этики социальной работы.
4. Принципы общественной морали и этические принципы социальной работы: общее и особенное.
5. Этические принципы как фактор регуляции жизнедеятельности личности.
6. Ценности и принципы: взаимосвязь и взаимовлияние.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. вузов / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Деловое общение. Деловой этикет / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. — М., 2011.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Пиз А. Язык жестов. — Минск, 2005.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Принцип (от лат. *principum* — начало, основа, происхождение, первопричина) — основание некоторой совокупности фактов или знаний, исходный пункт объяснения или руководства к действиям.

Принцип рассматривается так же, как основополагающее теоретическое знание, не являющееся ни доказуемым, ни требующим доказательств.

В этике принцип может выступать как основополагающая этическая норма, являющаяся объективной или субъективной. По И. Канту, *будучи объективным*, принцип принимает характер морального закона, справедливого для всех разумных существ. Принципы социальной работы, будучи объективными, могут рассматриваться как моральные законы, соблюдение которых необходимо для всех членов профессиональной группы.

Размышляя над содержанием принципа, социальный работник находит собственные, подсказанные жизненным и профессио-

нальным опытом доказательства необходимости руководствоваться тем или иным принципом. В этом случае можно говорить об интериоризации, субъективации этических принципов социальной работы. Оставаясь объективными, справедливыми для всех членов профессиональной группы, они в то же время становятся личными, *субъективными принципами* свободной воли личности — ***максимами*** (от лат. *prepositio maxima* — высший принцип). Став субъективным и выступая как внутреннее убеждение, принцип задает общую установку по отношению к действительности, нормам поведения и деятельности личности.

Этические принципы социальной работы можно условно разделить на две группы: общие и частные принципы. ***Общие принципы*** в той или иной формулировке входят в этические системы практически всех видов профессиональной деятельности, ***частные принципы*** характерны в основном для конкретных видов профессиональной деятельности, в данном случае — для социальной работы.

В кодексе, принятом Международной федерацией социальных работников (2004 г.) содержится ***принцип справедливости***. В соответствии с этим принципом каждый человек должен получать заслуженное, и в задачи социального работника входит восстановление справедливости по отношению к личности, если она нарушена. Этот принцип в скрытой форме содержит требование быть объективным. Социальный работник как человек не может относиться ко всем людям одинаково: кто-то из клиентов ему симпатичен, а кто-то, наоборот, вызывает глубокую, непреодолимую антипатию. Однако это не должно сказываться на поведении и действиях специалиста: ни симпатии, ни антипатии не должны стать основой сегрегации клиентов.

Это важно

Не субъективное отношение, а объективная нуждаемость в определенном количестве и качестве помощи должны быть положены в основу решений и действий специалиста. Специалист должен не усугублять нарушение прав клиента несправедливостью, а содействовать их реализации.

Все принципы этики профессиональной социальной работы имеют большое значение в практической повседневной деятельности специалиста. В отличие от правил они носят универсальный характер, что делает их применимыми в различных ситуациях, в разное время, по отношению к различным субъектам. Понимание

принципов социальной работы и их интериоризация, превращение в максимы, дает возможность специалисту довольно свободно ориентироваться в этически сложных ситуациях, поскольку априорно этическое сознание специалиста не «зацикливается» на конкретике, которая, изменившись, может поставить его в тупик.

Принципы этики социальной работы не могут носить абсолютного характера в первую очередь потому, что потребности человека и общества носят исторически изменчивый характер, что влияет на представления о добре и зле, благе, а значит, не может не отражаться на содержании моральных требований. Конкретные ситуации, с которыми приходится сталкиваться специалисту в деятельности, разнообразны и порой противоречивы.

Это важно

В случае если этические принципы в конкретной ситуации на первый взгляд приходят в противоречие друг с другом, конфликтная ситуация должна быть разрешена посредством анализа их содержания с учетом ситуации и на основе принципов общей этики.

Они не должны быть самодовлеющими и в том случае, если они в определенных ситуациях приходят в противоречие с принципами морали общества, и речь может идти об ущемлении интересов общества. Предпочтение, отдаваемое в разрешении нравственных конфликтов принципам морали общества, обусловлено объективно. Как клиент, так и социальный работник являются членами общества, вследствие чего должны следовать его законам — действия всего общества и каждого его члена должны быть направлены на то, чтобы общество в целом и каждый конкретный индивид чувствовали себя максимально комфортно, но при этом без ущемления интересов друг друга.

Возможны, однако, и иные решения. Например, если общество живет по антигуманным законам и общественная мораль носит явно античеловечный характер, то конфликт может быть разрешен на основе принципов профессиональной этики в пользу гуманизма. Полное игнорирование норм и принципов профессиональной этики в конечном счете может привести к тому, что деятельность специалиста утратит свой гуманистический смысл и трансформируется в формальные, хотя, может быть, и верные с точки зрения потребностей общества, действия по поддержанию жизнедеятельности отдельных индивидов. Таким образом, нормы и принципы профессиональной этики в социальной работе поддерживают не-

изменными гуманистический смысл и содержание этого специфического вида социальной деятельности и, в свою очередь, поддерживаются господствующей в обществе системой морали, традициями профессиональной деятельности, личными убеждениями, воспитанием и профессиональной подготовкой специалистов, общественным мнением как профессиональной группы социальных работников, так и их клиентов и общества в целом.

В целом профессиональная этика является специализированным приложением философской этики к определенным видам профессиональной деятельности. Этика социальной работы, таким образом, является конкретизацией общей теории морали и одновременно — конкретизацией учения о профессиональной морали с учетом специфики профессиональной социальной работы. Таким образом, философская этика, профессиональная этика и этика социальной работы соотносятся как общее, особенное и специфическое.

Это важно

Главные цели и задачи этики профессиональной социальной работы не только не противоречат целям и задачам социальной работы, а, напротив, способствуют повышению ее качества и эффективности, усилению степени ее гуманизирующего воздействия на общество и социальные отношения в нем.

Этический подход к решению проблем социальной работы универсален, поскольку может быть применен в любых обстоятельствах и к любым отношениям и действиям. Он является одним из важнейших элементов анализа и оценки сущности и содержания социальной работы в целом и каждого конкретного действия, предпринятого социальным работником или социальной службой в отношении клиента, отношений социальных работников между собой. В целом этическая оценка социальной работы включает в себя следующие уровни:

- *внутренний уровень* (интернальный). Он включает в себя применение внутренних этических стандартов (в первую очередь принципов) ко всем типам взаимодействий внутри системы социальной работы: социальный работник — клиент, социальный работник — социальный работник, социальный работник — коллектив учреждения, социальных служб между собой и т. п. На этом уровне происходит формирование самих действий и отношений, возникающих в системе социальной работы, и их оце-

нивание в точки зрения представителей профессиональной группы. В качестве оценочных критериев применяются внутренние этические стандарты (т. е. элементы профессионально-этической системы). Этот уровень детерминирует эффективность социальной работы;

- *средний уровень* (медианный). На этом уровне вырабатывается оценка поведения и действий конкретных социальных работников и социальных служб с точки зрения этических стандартов универсального характера, принятых обществом в качестве моральных норм. На этом уровне социальные работники и их действия рассматриваются и оцениваются как бы извне, со стороны клиентов и их социального окружения. Вместе с тем на этом уровне на поведение и действия социальных работников также оказывается формирующее их воздействие посредством сопоставления предполагаемых действий и ожиданий клиентов и их окружения. Этот уровень очень важен, поскольку преимущественно на нем формируется мнение о социальной работе в общественном сознании;
- *внешний уровень* (экстернальный). На этом уровне происходит оценивание социальной работы в целом как социального института, в рамках которого социальные работники включаются в широкий спектр внешних взаимоотношений с любыми структурами, с точки зрения его социальной целесообразности и соответствия критериям общественной морали. Этот уровень включает в себя оценку социальной полезности, необходимости социальной работы для общества и объективное признание государством ее целесообразности, сопоставление этичности содержания и внешних проявлений профессиональной деятельности с точки зрения соответствия реальной деятельности ожиданиям и моральным принципам общества. От этого уровня зависит вектор развития социальной работы.

Этическая оценка на любом из уровней носит объективно-субъективный характер. Субъективность оценки связана с тем, что оценивание производится людьми, и исключить личностный фактор не всегда удается. Например, в случае оценки социальной работы клиентом, его мнение во многом зависит от того, насколько полно удалось социальному работнику решить его личную проблему именно таким способом, каким это представлялось клиенту необходимым, и достичь именно того результата, какого ожидал клиент. Клиент не всегда учитывает действительно объективные возможности для исчерпывающего решения своих проблем, исходя зача-

стую в оценках только из своих желаний, которые также не всегда обусловлены объективными потребностями.

Оценка, даваемая обществом, также может быть не вполне объективной — общество социально неоднородно; далеко не все граждане имеют исчерпывающие сведения об институте социальной работы, его возможностях и потребностях, внутренних проблемах. Оценка социальной работы как социального института обществом и государством, как правило, может различаться. Государство, создавая институт социальной работы, исходит из его потенциала, который может быть в будущем при определенных условиях реализован. Для общества же наибольший интерес представляет не потенциал, а конечный результат, получаемый уже сегодня, причем общество, безусловно, не всегда осведомлено об условиях, при которых деятельность института социальной работы становится оптимальной.

Этическая оценка в координатах «добро — зло» может различаться не только в зависимости от оценивающего субъекта, но и в зависимости от многих других факторов. Огромную роль, в частности, играет информированность населения о социальной работе, ее возможностях и проблемах. Известно множество случаев, когда клиент приходит в социальную службу, располагая недостоверными сведениями о ее возможностях, и уходит, составив негативное о ней впечатление, когда выясняется, что его интересы в рамках социальной работы удовлетворены быть не могут.

Это важно

В целом профессионально-этическая система благодаря выполняемым ею профессионально-практическим функциям может значительно повысить эффективность деятельности социальной службы, оказывая влияние и на цели и задачи деятельности, и на ее процесс, и на конечный результат. Благодаря своим нравственно-гуманистическим функциям она способствует формированию профессионально значимых качеств личности специалиста, осуществлению им действий, соответствующих основным этическим принципам и содержанию профессионального долга.

В конечном итоге повышаются гарантии получения социально значимого конечного результата деятельности. Социальные функции профессионально-этической системы способствуют получению того конечного результата деятельности, который необходим обществу, что также повышает эффективность деятельности в целом.

Поэтому можно заключить, что наличие профессионально-этической системы в социальной работе соответствует интересам не только профессиональной группы и клиентов социальных служб, но общества и государства. Она значительно повышает гарантии достижения социально необходимого результата деятельности всего института социальной работы, эффективность и качество деятельности отдельных социальных служб и способствует решению социальных проблем и гуманизации общественных отношений.

2.2. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВАМ ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

В настоящее время отмечается постоянное возрастание роли личности в социальной жизни и социальных процессах. Уделяется большое внимание формированию личности специалиста, участвующего в производительной деятельности. Особое значение приобретает в современных условиях личность специалиста, занятого в производстве услуг, т. е. там, где осуществляется непосредственный контакт с человеком, потребляющим услуги.

Личность социального работника имеет огромное влияние на процесс профессиональной деятельности и реализацию социально значимых гуманистических ценностей. Поэтому от уровня и качества усвоения и присвоения личностью специалиста сущности и смысла профессионально-этической системы, интериоризации ее содержания, содержания ценностных ориентаций специалиста, его этических убеждений и потребностей зависит эффективность деятельности, осуществляемой в рамках взаимодействия с конкретным клиентом. От этого зависит и благополучие клиента, и благополучие общества в целом, уровень его гуманности, темпы, качество и направленность социального прогресса.

Социальный работник — член общества, и, будучи членом общества, он не может не подвергаться влиянию всех тех процессов и явлений, которые имеют место в обществе. В профессиональную деятельность он включается, будучи достаточно зрелой личностью, сформировавшей в процессе онтогенеза собственные представления о моральном.

Поэтому все большее значение приобретает не только образовательная, но и воспитательная деятельность учреждения (образовательного или практического), направленная на формирование

личности специалиста, который, реализуя профессиональную деятельность, сможет оказывать положительное моральное воздействие как на клиентов, так и на своих коллег, а через них — на все общество.

Особую значимость приобретает такая интегративная характеристика специалиста, как ***гуманистическая направленность*** его личности, которая может быть охарактеризована наличием следующих показателей:

- признание человека высшей ценностью современной цивилизации;
- осознанная приверженность гуманистическим ценностям и идеалу;
- мотивация основной деятельности необходимостью реализации гуманистических ценностей и достижения идеала;
- организация активной деятельности, направленной на реализацию гуманистических ценностей и достижение идеала.

Это важно

Гуманистическая направленность личности специалиста обусловливает то, что он не только обладает знаниями о позитивных этических ценностях, их сущности, но и убежден в их объективной позитивности. Реализация этих ценностей становится его насущной потребностью. Такая личность глубоко убеждена, что человек, независимо от своих личностных качеств, достоинств и недостатков, материального или иного успеха, положения в общественной структуре и т. п., безусловно ценен.

Для гуманистически ориентированной личности этические ценности становятся основополагающими в жизни: и в своей обыденной жизнедеятельности и профессиональной деятельности человек руководствуется пониманием объективной значимости этой деятельности.

Усвоение и присвоение специалистом профессиональной морали важно не только непосредственно в профессиональной деятельности. Оно становится в современных условиях важнейшим фактором прямой и опосредованной гуманизации общественных отношений, одним из важных и необходимых условий социального прогресса. Поэтому правомерно выдвигать особые требования к профессионально значимым качествам личности специалиста.

Например, ***альтруизм***, который в общем случае проявляется как способность личности ставить интересы другого человека, группы

и общества выше своих личных, в своих крайних проявлениях может означать постоянное самоотречение и полное пренебрежение собственными интересами в пользу интересов других субъектов, что, в конце концов, может привести к манипулированию ею с их стороны и ее обезличиванию на фоне полного самоотречения. Тем не менее это не значит, что в нынешних условиях следует опираться лишь на знание социальным работником профессионально-этических императивов, не требуя от него личностного совершенствования, формирования этико-аксиологических убеждений, потребностей, профессионально значимых качеств, в том числе и альтруизма. Особенности интерпретации в практической деятельности убеждений и потребностей существенно зависят от личностных качеств специалиста, черт его характера. Альтруизм — одна из неотъемлемых характеристик личности специалиста социальной работы. Будучи альтруистом, социальный работник руководствуется в своей деятельности интересами в первую очередь клиента и общества, а не личными.

Поведение, отношения и действия социального работника должны детерминироваться вполне определенными качествами его личности, основными из которых можно считать следующие.

- ***Честность*** — необходимое качество для социального работника. Честность, умение специалиста говорить правду, необходима и в большом, и в малом. Социальный работник должен говорить правду о положении клиента, о пределах разрешимости его проблемы, о тех затруднениях, которые встречаются в работе, о возможных и совершенных ошибках и способах их коррекции. Честность социального работника — одно из условий доверия к нему со стороны клиента и коллег.

Однако честность должна проявляться не только в словах — ею должна быть пронизана вся деятельность социального работника. Он не имеет права обмануть ожидания клиента, если дал ему полное представление о результатах совместной деятельности. Если он по объективным причинам не уверен в желаемом исходе деятельности, он должен сообщить о своих сомнениях клиенту, чтобы не порождать несбыточных надежд и не вызывать впоследствии нареканий в свой адрес. Однако если он, продумав план действий, дал слово клиенту — он должен его держать.

- ***Совесть*** социального работника выступает как чувство моральной ответственности за свое поведение, потребность поступать в соответствии со своими личными представлениями о добре, благе и справедливости. Она проявляется как чувство вины за совер-

шенные или планируемые аморальные действия. Совесть содержит в себе как рациональные, так и эмоциональные компоненты. Как качество личности, совесть является индивидуализированной формой отражения требований к ней общества и профессиональной группы. Она выполняет функцию важнейшего регулятора поведения, побуждая специалиста к творческим поискам решения и предостерегая от чисто формального подхода к решению проблем.

По меткому выражению А. Шопенгауэра, совесть — это сторож, приставленный к человеку им самим. Когда профессионально-этические нормы оказываются слишком абстрактными, совесть подсказывает специалисту то решение, реализация которого принесет ему моральное удовлетворение, позволит избежать ошибочных действий. И наоборот, совесть может вызывать у специалиста чувство вины за неверное решение, небрежность и ошибки в делах и т. п., предупреждая их повторение в дальнейшем.

- ***Объективность*** — качество, предполагающее, что социальный работник — человек, и полностью исключить человеческий фактор в его взаимоотношениях с клиентом невозможно. Социальный работник может иметь и имеет свои симпатии и антипатии, но они не должны сказываться на качестве его работы с различными клиентами и коллегами. Какие бы чувства клиент или сослуживец ни вызывали у социального работника, их личность должна быть оценена по возможности объективно, без приписывания отсутствующих положительных качеств тем, кто ему симпатичен, и наделения пороками и недостатками тех, кто вызывает антипатию. В противном случае, он может: переоценив клиента, потребовать от него невозможного; недооценив его, настроить на работу «с прохладцей», вызвать желание вне зависимости от личностного потенциала решить свои проблемы полностью за счет усилий социального работника и системы социальной защиты в целом.

Объективность должна присутствовать при оценке нуждаемости в помощи группы клиентов: социальный работник не имеет права недооценивать или переоценивать всей совокупности обстоятельств каждого из клиентов и принимать решение об оказании преимущественной помощи одному в ущерб интересам другого без достаточно веского и объективного обоснования своего мнения.

- ***Справедливость*** — должна постоянно присутствовать во взаимоотношениях социального работника с клиентами, их близкими и коллегами. Каждый клиент, независимо от своих качеств, статуса, отношения к нему специалиста и т. п., должен получить именно ту долю ресурсов общества, в которой он нуждается на основе принципа социальной справедливости («конструктивного неравен-

ства»). Количество благ и услуг, предоставляемых клиентам должно соизмеряться не с желанием или нежеланием специалиста оказать помощь, а в соответствии с объективной потребностью клиента и возможностью социальной службы, вне зависимости от желания специалиста.

Справедливость должна проявляться и по отношению к коллегам: все действия или поступки коллеги должны получать справедливую оценку, без преувеличения или преуменьшения их заслуг или упущений, с учетом как объективных, так и субъективных факторов. Реализация социальным работником в профессиональной деятельности чувства справедливости, совершение справедливых поступков и действий предотвращают его отчуждение от клиента и от коллектива, способствуют росту его авторитета и повышению статуса всей социальной работы.

- ***Тактичность*** — качество, предполагающее умение социального работника предвидеть все объективные последствия поступка или действий и их субъективное восприятие клиентами, коллегами и другими людьми. Умение выстроить свои действия таким образом, чтобы не поставить невольно кого-либо в неловкое положение, не задеть самолюбие личности, не унизить ее в собственных глазах и глазах окружающих, может быть достигнуто путем всесторонней оценки противоречивости ситуации, тенденций и динамики ее развития. Умение предвидеть не только рациональные, но и эмоциональные последствия собственных действий поможет специалисту избежать бестактных высказываний и поступков.

Тактичность как качество личности социального работника необходима вследствие того, что его поведение всегда требует одновременного соблюдения множества профессионально-этических норм и требований, которые могут казаться противоречащими друг другу (например, честность, открытость и конфиденциальность). Как качество личности, тактичность особенно необходима социальному работнику, поскольку в силу специфики профессии ему приходится иметь дело с людьми слабыми, больными, униженными, раздраженными, чье самолюбие уже в достаточной мере задето теми обстоятельствами, в которых они находятся.

- ***Внимательность и наблюдательность*** необходимы социальному работнику в его повседневной практической деятельности. Работая с клиентом, социальный работник обязан замечать все малейшие изменения в его настрое, как положительные, так и отрицательные. Будучи внимательным и наблюдательным, специалист всегда может заметить неуверенность и колебания клиента, его растерянность, угнетенность, наконец, плохое самочувствие или

несогласие с предлагаемым решением, даже если по каким-либо соображениям возражения не высказаны вслух. Наблюдательность и внимательность социального работника дадут ему в данном случае возможность, не упуская времени, доказать свою правоту, более веско аргументируя предложения, подбодрить клиента, поддержать его, развеять сомнения.

Этическое значение внимательности и наблюдательности как качеств личности специалиста заключается в том, что их демонстрация подтвердит клиенту, что он ценен для социального работника, социальной работы и государства и общества, поскольку он находится в центре внимания. Наконец, внимательность и наблюдательность помогут социальному работнику уловить неискренность клиента и побудить его проверить полученную информацию.

- ***Толерантность*** — обязательное качество личности социального работника, заключающееся в повышении порога чувствительности к негативным (с объективной и субъективной точек зрения) характеристикам клиента. Она необходима, если социальный работник стремится достигнуть доверительных отношений со своим клиентом. Толерантность социального работника основывается на принципе уважения личности в каждом человеке, признания за ним права на свободу выбора самого себя. Толерантность специалиста формируется на основе понимания условий развития, становления личности клиента с учетом всех неблагоприятных факторов, влияющих на этот процесс.

Это делает возможным принятие человека таким, каков он есть, признание его права быть самим собой, иметь собственные привычки, взгляды, убеждения, вести тот образ жизни, который он считает целесообразным, если это не имеет характера уголовно наказуемой или иной социально опасной деятельности, не входит в противоречие с общественной моралью. Однако толерантность не означает одобрения социальным работником тех негативных идей или действий клиента, которые могут оказать отрицательное влияние на его жизнедеятельность, его ближайшее окружение или общество в целом — она не может быть безграничной.

- ***Терпение*** необходимо в повседневной деятельности социального работника. Он работает с различными клиентами, часть из которых трудны в общении. Такие трудности могут быть вызваны как возрастными (например, снижение памяти), так и эмоциональными (например, гневливость) характеристиками клиента. Социальный работник должен быть терпелив с каждым, должен быть готовым выслушивать бессвязный рассказ или несколько раз повторять одно и то же, должен иметь терпение выслушать эмоционального

клиента, даже если его негативные эмоции беспричинно направлены на социального работника.

Для специалиста главное — выслушать клиента, дать ему исчерпывающе высказаться по проблеме, снять отрицательные эмоции и направить разговор в конструктивное русло, чтобы получить и передать информацию в полном объеме, добиться понимания и вызвать мотивацию к совместной деятельности. Этические компоненты терпения как качества личности заключаются в том, что они обусловливают возможность установления прочного контакта с клиентом, позволяют довести дело до конца и добиться положительного результата взаимодействия.

- ***Выдержка и самообладание*** являются качествами личности социального работника, без которых его профессиональная деятельность невозможна. Выдержка помогает специалисту сохранять внешне спокойный вид, в то время как самообладание позволяет ему и в действительности сохранять спокойствие. Сталкиваясь в своей деятельности с клиентами, находящимися в трудной жизненной ситуации, социальный работник всегда должен учитывать эмоциональный статус таких индивидов. Даже если клиент раздражителен и позволяет себе выплеснуть свои негативные эмоции на социального работника, социальный работник не имеет права ответить тем же. Более того, он не должен терять самообладания — в противном случае, отдавшись во власть собственных эмоций, он не услышит того, что говорит клиент, не сможет адекватно воспринять информацию и оценить ее. В этическом плане выдержка и самообладание, демонстрируемые специалистом, повышают гарантии достижения клиентом блага.

В случае, когда социальный работник общается с клиентом, имеющим какие-либо нарушения психики или функций органов чувств, выдержка и самообладание ему также необходимы, поскольку во имя блага клиента необходимо наладить с ним контакт, и даже от такого клиента получить нужные сведения, дать ему информацию в доступной форме, добиться ее усвоения, проявляя выдержку и самообладание.

- ***Доброта*** социального работника, основанная на гуманизме и любви к людям, имеет специфическое содержание — она деятельна. Она воплощается в доброжелательном отношении к человеку, заботе о нем, создании благоприятных условий для его жизнедеятельности, положительного эмоционального настроя, обучении клиента необходимым для него навыкам и действиям, умении вовремя и в должной мере оказать ему необходимые помощь и поддержку. Доброта невозможна без понимания человека.

Социальный работник должен быть не «добреньким», жалеющим клиентов, сочувствующим их слабостям и потакающим им, а добрым. Он должен уметь сам и учить клиента противостоять негативным факторам, преодолевать трудности, быть ответственным за свою судьбу и судьбы близких. Доброта социального работника дает ему право и возможность тактично сообщать клиенту даже неприятную правду, если это является необходимым для его блага.

- ***Любовь к людям*** — без нее социальный работник никогда не станет для клиента другом, наставником, близким человеком. Однако, как говорит пословица, «Легче любить все человечество, чем своего соседа», и в своей профессиональной деятельности социальный работник постоянно сталкивается с тем обстоятельством, что далеко не все клиенты объективно способны вызывать к себе любовь как конкретные представители человечества. Помимо этого, любовь как чувство практически не поддается контролю и управлению со стороны личности — можно лишь контролировать ее внешние проявления.

Тем не менее социальный работник должен уметь искать и находить в людях положительные человеческие черты и качества, достоинства, понимать причины и условия возникновения недостатков и пороков. Любить в человеке не человекообразность, а «человекость», человеческие качества — именно это может стать основой его любви к людям. Работая с клиентом, социальный работник должен, опираясь именно на эти качества клиента, постараться изменить его мнение о самом себе и вызвать ту его положительную трансформацию, которая необходима для него. Равнодушие к человеку ведет к невнимательности, непониманию его внутреннего мира и, соответственно, резко снижает эффективность воздействия. Рассматривая с этических позиций долг любви к людям, И. Кант указывал, что любовь должна мыслиться как максима благоволения (практическая), имеющая своим следствием благодеяние. Долг любви к ближнему может быть, следовательно, выражен и так: это долг делать цели других (если только эти цели не безнравственны) собственными.

- ***Самокритичность*** — неотъемлемое качество социального работника. Умение анализировать свою деятельность, видеть свои ошибки и пути их исправления, давать беспристрастную оценку своим действиям и поведению, не выгораживая себя и не ища самооправданий — одно из качеств, дающих социальному работнику возможность не только честно исполнять свой долг, но и совершенствоваться в своей профессиональной деятельности. Только не закрывая глаза на свои недостатки, а конструктивно критикуя самого

себя, не самоуспокаиваясь, можно развивать свои достоинства, добиваться большего результата в деятельности.

Вместе с тем самокритичность социального работника не должна переходить в постоянное «самоедство». Это качество, обусловленное стремлением абсолютно все: и свои, и чужие ошибки, просчеты, недоработки и т. п. — взвалить на себя, неумением адекватно определить свою долю ответственности за ошибки, не только не принесет пользы, а, напротив, погрузит социального работника в состояние безысходности, пессимизма, сделает его неуверенным в себе и своих силах. В конечном итоге это может привести к развитию синдрома «профессионального выгорания» и сделает специалиста профессионально непригодным.

- ***Адекватность самооценки*** необходима социальному работнику в его повседневной практической деятельности. Специалист, работающий с населением в области социальной защиты, осуществляет жизненно важные для всего общества функции. Однако при этом он не должен терять чувства реальности и переоценивать свои способности и возможности: завышенная самооценка приведет к самоуверенности и высокомерию, а самоуверенность, в свою очередь, повлечет за собой ошибки и негативно скажется на эффективности деятельности, окажет негативное влияние на общественное мнение о социальной работе.

Не менее опасна и заниженная самооценка социального работника: неверие в свои силы и возможности отрицательно скажется не только на результатах деятельности, но и окажет отрицательное влияние на состояние клиента, на общественное мнение о системе социальной защиты в целом. Недооценка социальным работником социальной значимости своих действий и их последствий может привести его к субъективному ощущению незначительности профессиональных достижений и собственной личности.

- ***Коммуникабельность*** — важнейшее качество социального работника. С общения начинается его знакомство с клиентом, общением работа с ним заканчивается. От способности и готовности социального работника к общению, его коммуникативной компетентности во многом зависит в целом успех его деятельности, потому что именно в общении он узнает о проблемах клиента, его приоритетах, ожиданиях, в общении вырабатывает план совместных действий по решению проблемы и обсуждает ход его выполнения и результаты.

В ходе общения специалист узнает о ситуации клиента, может узнать об изменении обстоятельств и внести коррективы в план работы, что сделает его актуальным и целесообразным. Наконец,

общаясь с клиентом, социальный работник знакомится с субъективной оценкой клиентом деятельности и ее элементов, может определить психоэмоциональное состояние клиента, степень его удовлетворенности. В общении с коллегами социальный работник перенимает и распространяет опыт работы, обсуждает общие проблемы и решает волнующие его вопросы и тем самым повышает свое профессиональное мастерство. В общении с представителями других государственных и негосударственных учреждений и организаций специалист решает необходимые для нормального функционирования и развития социальной службы вопросы. Поэтому коммуникабельность социального работника является этически значимым качеством его личности.

- ***Оптимизм*** — социальная работа является одной из самых трудных профессий, поскольку социальный работник постоянно видит людей несчастных, обездоленных, обремененных множеством проблем, значительная часть которых вызвана не ими самими. И он знает, что далеко не все проблемы можно разрешить — как по объективным причинам, так и по субъективным. Вместе с тем он оказывает людям помощь, хотя бы частично облегчает их страдания, а следовательно, несет им добро — и это обстоятельство служит источником его оптимизма. Видя постоянно вокруг себя человеческие страдания, специалисту трудно сохранять оптимизм, веру в справедливость и торжество добра, однако это необходимо, так как, помимо материальной, бытовой и любой другой помощи, социальный работник должен нести людям радость, надежду и веру в лучшее. Это будет невозможно осуществить, если социальный работник сам не имеет ни веры, ни надежды и внутренне убежден, что его старания улучшить ситуацию клиента бесполезны.

Социальный оптимизм социального работника имеет своим источником уверенность в возможности осуществления социальной справедливости, способности человека к постоянному саморазвитию и совершенствованию, приближении к идеалу добра. Отсутствие оптимизма у социального работника не только «заражает» клиента безысходностью, но и делает нецелесообразными всяческие попытки изменить положение к лучшему, т. е. делает социальную работу бессмысленной тратой времени и средств. С учетом того обстоятельства, что от позиции социального работника во многом зависит и активность клиента, оптимизм может считаться одной из основных профессионально значимых черт личности социального работника.

- ***Сила воли*** всегда необходима социальному работнику в его практической деятельности. Она до некоторой степени детерми-

нирована генетически, но не является исключительно природным, изначально существующим продуктом, принадлежностью человеческого существа. Сознательный настрой на выполнение объективно необходимых действий на основе знаний и умений, способность не отступать перед препятствиями, возникающими в процессе деятельности, и доводить начатое дело до конца являются качествами, развивающимися в результате накопления опыта работы и осознания необходимости преодоления самого себя, своей слабости. Без развитой силы воли невозможно выполнение социальным работником своего профессионального долга.

Сила воли необходима социальному работнику не только для того, чтобы преодолеть себя и выполнить свой моральный и профессиональный долг, но и для того, чтобы преодолеть пассивность клиента, обусловленную его неуверенностью в себе, разочарованностью в своих силах и возможностях, сложившимся в его сознании мнении о себе как о неудачнике, неспособном успешно функционировать во враждебном ему социуме. Именно сила воли социального работника может заставить клиента вновь поверить в себя, преодолеть слабость и неверие в собственные силы, активно подключиться к деятельности и тем самым повысить его личностный потенциал и социальную активность.

- ***Эмпатия*** (от греч. *empatheia* — сопереживание) — постижение эмоционального состояния, проникновение-вчувствование в переживания другого человека[1]. Способность к эмпатии в форме сопереживания и сочувствия являются необходимыми чертами личности социального работника и во многом определяются умением специалиста поставить себя на место клиента. Эти качества развиваются и совершенствуются по мере накопления им жизненного и профессионального опыта.

Клиент социальных служб — это человек или группа людей, попавших в трудную жизненную ситуацию. Понятно, что любая трудная жизненная ситуация может повлечь за собой негативный эмоциональный настрой, растерянность, угнетенное состояние, потребность в утешении, понимании, сочувствии и сопереживании. Уже при первой встрече со своим клиентом социальный работник вольно или невольно демонстрирует свои способности понимать эмоциональное состояние клиента, сопереживать чужому горю. Никакое вежливо-показное внимание не может обмануть клиента — он интуитивно почувствует равнодушие и фальшь. Подлинное сочувствие и сострадание всегда будут оценены клиентом. Резуль-

[1] *Карпенко Л. А.* Психология. Словарь. — М., 1990. — С. 463.

таты многочисленных исследований говорят о том, что наибольшим успехом у клиентов пользуется не тот социальный работник, кто профессионально выполняет свои обязанности, но при этом остается равнодушным к клиентам, а тот, кто готов всегда выслушать и посочувствовать, даже если он выполняет свои обязанности хуже. Поэтому эмпатия является необходимым профессионально значимым качеством личности специалиста.

- ***Стремление к самосовершенствованию*** — должно проявляться не только в постоянном стремлении специалиста к профессиональному росту, приобретению им практического опыта, навыков, умений и новых теоретических знаний, но и в совершенствовании духовном и нравственном, преодолении недостатков, особенно тех, которые могут отрицательно сказаться на качестве его работы. Социальная работа постоянно развивается и совершенствуется во всех смыслах; уже одно это требует, чтобы социальный работник совершенствовался, соответствовал постоянно возрастающим требованиям профессии к себе. Совершенствуя себя, социальный работник тем самым оказывает положительное влияние на развитие и совершенствование социальной работы как специфического вида профессиональной деятельности.

Совершенствование личности предполагает в первую очередь предъявление к самому себе все более высоких требований. Стремление социального работника к самосовершенствованию может стать положительным примером для клиента и потенцировать его личностный рост, желание повысить свой социальный, профессиональный и прочий статус. И напротив, трудно требовать от клиента активных действий, максимальной реализации собственного личностного потенциала, если он видит, что социальный работник не предъявляет таких же высоких требований к себе самому.

- ***Креативность*** — неотъемлемая характеристика социального работника. В социальной работе, несмотря на то что определенная классификация имеется, нет абсолютно одинаковых ситуаций и идентичных клиентов. Неповторимость ситуации, в которой может оказаться социальный работник, не всегда укладывается в рамки абстрактных предписаний. Это требует от него творческого подхода к решению моральных проблем, в связи с чем внутренняя потребность поступать всегда нравственно, регулировать свои действия с учетом профессионально-этических норм и усвоенной системы ценностей является своеобразной формой синтеза теории и практики.

В каждой конкретной ситуации социальный работник должен, принимая решение, учитывать все малейшие нюансы обстоя-

тельств клиента, чтобы не совершить ошибочных действий и добиться наивысшего результата. В отсутствие творческого мышления специалист будет действовать по раз и навсегда принятой им схеме, что существенно снизит мобильность решений, эффективность его работы и может отрицательно сказаться на клиенте, поскольку в социальной работе готовых рецептов, годных в абсолютно любых обстоятельствах и ситуациях, просто не существует. Отсутствие творческого мышления у специалиста будет расценено его клиентом как невнимательность, недостаток опыта и желания помочь, что может дискредитировать социальную работу.

Таким образом, качества личности социального работника во многом определяют успешность его взаимодействия с клиентом и являются необходимым условием его профессиональной пригодности. Формирование профессионально значимых этических качеств личности происходит путем усвоения духовных ценностей общества и профессии, превращения их в процессе деятельности в убеждения и потребности. Эти же качества личности социального работника, транслируемые им на клиента, его окружение и на все общество, способствуют повышению уровня общественной нравственности и тем самым — решению ряда социальных проблем.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Основные компоненты и детерминанты этико-аксиологического сознания.
2. Основные требования к качествам личности специалиста (этико-аксиологическая компонента).
3. Структура профессионального этико-аксиологического сознания специалиста.
4. Роль профессионального отбора в формировании личностных качеств специалистов.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Проблемы формирования этического сознания социального работника.
2. Роль смысла и содержания профессиональной деятельности в формировании этического сознания специалиста.

3. Роль воспитания и самовоспитания в процессе становления личности специалиста.
4. Этико-аксиологические аспекты профессионального отбора и профессиональной подготовки специалистов в области социальной работы.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Формы и методы формирования личности социального работника.
2. Профессионально значимые качества личности социального работника.
3. Структура профессионального этико-аксиологического сознания социального работника, его основные детерминанты.
4. Проблемы формирования личности социального работника.
5. Проблемы формирования профессионального этико-аксиологического сознания социального работника.
6. Профессиональный отбор и профессиональная подготовка специалистов в области социальной работы: этико-аксиологические компоненты.
7. Честь, совесть и авторитет социального работника.
8. Этика, мораль и нравственность в социальной работе: взаимосвязь и взаимовлияние.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Социальная работа является видом деятельности, предъявляющим к личностным качествам специалиста особые требования, обусловленные смыслом и содержанием профессиональной деятель-

ности. Это диктует необходимость направленного формирования его личности.

Формирование личности специалиста прежде всего должно быть направлено на развитие его этико-аксиологического сознания. Личность, обладающая высокоразвитым моральным и ценностным сознанием, способна не только следовать понуждениям и велениям извне и подчиняться требованиям этических императивов, в первую очередь ценностей. Она может самостоятельно осваивать смысл и содержание этических императивов, на основе этико-аксиологического анализа присваивать ценности и идеалы и вырабатывать для себя программу действий, полностью соответствующую нормам и принципам профессионально-этической системы и ее важнейшей составной части — системы гуманистических ценностей.

Социальный работник, субъектно оказывая влияние на клиента, его и свое социальное окружение, общество, сам в значительной степени является продуктом социальной и духовной деятельности общества, в том числе и в плане формирования его индивидуального обыденного и профессионального сознания. Влияние, оказываемое на его сознание, многогранно и многосубъектно, оно может быть противоречивым, поскольку в формировании сознания участвуют как постоянно действующие, так и спонтанно возникающие, как направленные, так и случайные факторы.

В целом **структура профессионального этико-аксиологического сознания конкретного социального работника** может быть условно представлена в виде системы ценностных идей и идей о должном, убеждений, установок, потребностей, ориентаций и т. п., обосновывающих идеал и иерархию ценностей, этические нормы и принципы, содержание долга и ответственности, необходимых личностных качеств. Она включает в себя следующие идеальные и реальные компоненты:

- ***философскую***, сложившуюся в результате изучения и присвоения в процессе профессиональной подготовки и самообразования научно обоснованных фундаментальных знаний в области общей философии, этики, аксиологии, деонтологии и аретологии;
- ***социокультурную***, образовавшуюся под влиянием всех возможных макрофакторов социальной реальности, в том числе в результате воздействия на личность специалиста адаптированных в массовом сознании научных представлений об истинных ценностях и идеале (общественном, профессиональном, групповом, индивидуальном);

- ***профессиональную***, представляющую собой результат воздействия на личность специалиста смысла и содержания теоретических и практических оснований социальной работы и воззрений совокупной профессиональной группы, в том числе и в области профессиональной этики, аксиологии, деонтологии и аретологии;
- ***социально-групповую***, сложившуюся вследствие принадлежности личности к определенной социальной группе и усвоения ею сложившихся в группе ролей и статусов, взглядов и стереотипов, принципов и норм, в том числе в области общественной и групповой морали;
- ***индивидуальную***, выступающую как результат развития, становления личности специалиста и его собственного жизненного пути.

Безусловно, такое выделение компонент личностного профессионально-этического и ценностного сознания социального работника содержит в себе некоторую схематичность и упрощение. Рассматривая более подробно эти компоненты, можно с полным на то основанием выделить в каждой из них элементы, образовавшиеся в результате взаимовлияния и взаимодействия с другими компонентами.

Например, философская компонента включает в себя элементы как общесоциальной, так и социально-групповой и индивидуальной компонент, поскольку, несмотря на требования научной объективности и непредвзятости, человек не может «выйти за пределы самого себя», и поэтому каждое философское, аксиологическое или этическое учение, его конкретное прочтение и интерпретация в известной степени являются продуктом своей эпохи и личности философа-разработчика, а также его интерпретатора и не всегда соответствуют по смыслу и содержанию истине и замыслу своего творца. Кроме того, любое учение, в зависимости от конкретных особенностей эпохи и общества, может стать чрезмерно, неоправданно популярным, «модным» и в связи с этим быть интерпретированным как всеобщее, несмотря на свой частный характер, или, наоборот, быть необоснованно преданным забвению, несмотря на несомненную ценность.

Общесоциальная компонента, в связи с наличием в социальной общности различных структурных элементов, неизбежно складывается под их влиянием и несет в себе фрагменты этического и ценностного сознания множества профессиональных и социальных групп, а также отдельных личностей. В ней наличествуют (и иногда противоречат друг другу и противоборствуют) как идеальная, так и реально существующая иерархии ценностей социетального уровня. В общем случае она представляет собой не «среднее арифмети-

ческое» философских, этических и ценностных представлений различных социальных групп, и, как правило, в значительной степени является отражением взглядов и установок наиболее влиятельной социальной группы или отдельных харизматических личностей.

Индивидуальная компонента также не может быть выделена в «чистом» виде, поскольку в процессе онтогенеза человек испытывает влияние как общества в целом, так и социальной группы, к которой он принадлежит. Она отражает также влияние различных формальных и неформальных групп, в которые специалист в различном качестве включается на разных этапах своей жизнедеятельности и развития с самого начала жизненного пути. Она также включает в себя системные или разрозненные сведения из философии, этики, аксиологии, которые специалист получил в процессе образования, а также морально-ценностные элементы общественного сознания, которые были усвоены и присвоены им в процессе жизнедеятельности.

В свою очередь, социально-групповая компонента образуется не только под влиянием особенностей образа жизни социальной группы, но и под воздействием профессиональных этико-аксиологических систем, носителями которых являются члены этой группы. Она испытывает воздействие этических систем и систем ценностей социальных групп, с которыми преимущественно осуществляет взаимодействие данная социальная группа, ценностных ориентаций, принципов и норм отдельных личностей и общества в целом, включающих в себя как научные, так и обыденные представления о моральных нормах и ценностях, содержании долга.

Совокупное морально-ценностное сознание профессиональной группы также содержит в себе философскую, общесоциальную, профессиональную, социально-групповую и индивидуальную компоненты в идеальном (научно обоснованном) и реально существующем вариантах. Соотношение указанных компонент является не константным, а, напротив, весьма изменчивым. На разных этапах жизнедеятельности личности (или существования совокупной профессиональной группы), в силу различных обстоятельств, любая из этих компонент может стать доминантной, значимой или, напротив, уменьшить или вовсе утратить свое значение под воздействием различных факторов.

Это важно

Социальная работа как вид профессиональной социальной деятельности во многом неподвластна какому бы то ни было внешнему

контролю. Специалист и его клиент значительную часть времени взаимодействия и общения находятся наедине друг с другом, и процесс их совместной деятельности может быть проконтролирован лишь опосредованно, на основе оценки конечного результата и некоторых субъективных показателей. Вследствие этого большую значимость приобретают качества личности специалиста, его этико-аксиологические ориентации и установки, выполняющие функцию важнейшего регулятора смысла, содержания и качества их общения и взаимодействия.

- **Этико-аксиологическое сознание** социального работника является не только многокомпонентным, но и многоуровневым. Можно выделить следующие уровни профессионального этико-аксиологического сознания специалиста.
- ***Этико-аксиологические знания*** — представляют собой основы знаний в области этики, аксиологии, деонтологии и аретологии, в том числе и в области профессиональной деятельности. Развитие сознания до такого уровня означает, что специалист свободно ориентируется в этико-аксиологическом пространстве, умея вычленить в нем нормы, принципы, требования, идеалы и т. п. Социальный работник получает знания в процессе обучения в учебном заведении или в процессе жизнедеятельности и профессиональной деятельности. Эти знания лишь частично носят системный и научно обоснованный характер, поскольку та их часть, которая получена в процессе обучения, дополняется знаниями, полученными в практике профессиональной деятельности и обыденной жизнедеятельности, обусловливая противоречивый в целом характер знаний.

Поэтому следует отметить, что знания в области этики и аксиологии, деонтологии и аретологии еще не означают моральности поведения. Необходимо признать, что относительно практики профессиональной деятельности этико-аксиологические знания, в том числе и профессионально значимые, сохраняют значительную самостоятельность: они могут не использоваться или использоваться частично в профессиональной деятельности. В этом случае можно даже иметь дело с личностью так называемой «двойной морали», которая теоретически может прекрасно ориентироваться в вопросах этики и аксиологии, в том числе и профессиональной, но по разным причинам не считать для себя обязательным следовать их требованиям. Такой феномен можно наблюдать в случае, если реальная жизнь и профессиональная деятельность предлагают личности в качестве положительного образца иные ценности, реализация которых приводит к жизненному и профессиональному успеху.

- ***Этико-аксиологические убеждения*** — это основанная на опыте и знаниях уверенность социального работника в справедливости требований профессиональной морали, объективности и значимости профессиональных ценностей. Наличие этико-аксиологических убеждений свидетельствует о более высоком уровне развития личностного сознания специалиста, поскольку они основаны на глубокой и всесторонней оценке личностью известных ей этических норм и ценностей, проверке их социальной практикой и жизненным и профессиональным опытом, их внутреннем одобрении и органичном принятии как единственно правильных и возможных. Наличие сформированных этико-аксиологических убеждений предполагает, помимо прочего, способность личности к осуществлению этико-аксиологического анализа социальной и профессиональной реальности, этико-аксиологического оценивания теории и практики профессиональной деятельности. Оно определяет теоретическую и практическую подготовленность специалиста к профессиональной деятельности, является основанием для его сознательного отношения к своему поведению и действиям в практике социальной работы, поскольку они участвуют в формировании волевых качеств личности и устойчивых форм морального реагирования на окружающую действительность.

В целом этико-аксиологические убеждения, как и убеждения вообще, являются для личности ценностью высокого ранга. Однако относительно практики они также обладают относительной самостоятельностью, поскольку в практической повседневной деятельности специалиста может возникнуть ситуация, когда по разным причинам приходится действовать вопреки своим убеждениям. Ситуативно могут возвыситься ценности, кажущиеся (или в действительности являющиеся) более значимыми, нежели собственные убеждения. В этом случае личность находится в разладе с собой, со своими убеждениями.

- ***Этико-аксиологические потребности*** — высший уровень развития этико-аксиологического сознания специалиста. Их наличие характеризует этико-аксиологическую, профессиональную и социальную зрелость социального работника. Она выражается в наличии моральной потребности в соблюдении требований профессиональной этики, сознательной организации деятельности с целью реализации этических ценностей. Когда соблюдение требований профессиональной этики и аксиологии становится внутренней потребностью личности, оно способно мобилизовать все ее волевые, интеллектуальные и эмоциональные качества, направить усилия на решение проблем именно с точки зрения профессиональной этики и аксиологии.

В этом случае соблюдение требований профессиональной этики и аксиологии становится устойчивым качеством личности, важнейшим фактором, мобилизующим ее для организации своего поведения и деятельности, делом долга и совести, чести и достоинства, мерилом добра и зла. Руководствуясь своими этико-аксиологическими потребностями, специалист не может совершить действия, с его точки зрения не отвечающие критериям добра и зла, но ситуативно обусловленные как необходимые или кажущиеся таковыми. Он в полной мере осознает свою личную ответственность за результаты своей деятельности, деятельности коллег и всей системы социальной работы.

Таким образом, профессионально-этические знания, убеждения и потребности безусловно связаны с практической деятельностью, однако в различной степени детерминируют ее. Наиболее надежная и устойчивая связь наблюдается в случае формирования у специалиста профессионально-этических потребностей. Теоретическое изучение будущим или уже состоявшимся специалистом объективных социальных и профессиональных ценностей может оказаться явно недостаточным: моральная проповедь становится бессильной, если ее содержание и требования не совпадают с реальными интересами человека и опровергаются социальной и профессиональной реальностью.

Очевидно, что формирование тотально идеальной личности вообще возможно лишь в соответствующих идеальных условиях, поскольку знания о ценном, нормативном и должном не станут убеждениями и тем более не опосредуются в потребностях, если профессиональный и социальный опыт личности будет постоянно опровергать их, предлагая иные ориентиры. Более того, будучи все же сформированной, такая близкая к идеалу личность может оказаться неконкурентоспособной, нежизнеспособной в определенных конкретно-исторических условиях, что может привести к ее социальному (и профессиональному) краху и личностной депривации. Важнейшее место в формировании личности специалиста имеет формирование его этико-аксиологической компетентности и зрелости.

Объектом воздействия этико-аксиологической компоненты профессиональной подготовки является будущий специалист, предметом — его этико-аксиологическое сознание. Основной целью этико-аксиологической компоненты профессиональной подготовки социального работника может являться содействие становлению его этико-аксиологической компетентности как неотъемлемой составляющей профессионализма. Задачами подготовки могут быть следующие:

- содействие формированию социально и профессионально значимых черт личности и повышению субъектности специалиста и его клиента;
- формирование устойчивых позитивных ценностных ориентаций и идеалов специалиста;
- усвоение и присвоение этических принципов, норм и правил, овладение навыками этического анализа;
- формирование и совершенствование профессионально ценной и значимой мотивационной сферы специалиста;
- содействие осознанию содержания и пределов долга и ответственности специалиста;
- обеспечение гарантий этичности профессионального и обыденного поведения специалиста;
- достижение высокого уровня социализации личности в профессиональной группе и необходимой автономии личности в группе;
- формирование потребности в нравственном самосовершенствовании и обеспечение для этого необходимой основы;
- формирование положительного социального и профессионального самочувствия, чувства защищенности специалиста;
- развитие творческих способностей личности, ее этико-ценностного мышления и морально-ценностного чутья;
- актуализация на основе профессиональной этики и аксиологии основных развивающих компонентов профессиональной деятельности: творчества, совместимости, предметности, самостоятельности;
- обеспечение посредством формирования личности специалиста реализация ценности человека — клиента, социального работника, других личностей, прямо или опосредованно участвующих в социальной работе, а также ценности общества;
- содействие повышению престижа и статуса профессиональной деятельности в обществе.

Формирование этико-аксиологического сознания должно осуществляться с использованием всех возможных и необходимых подходов и соответствующих методов воздействия, поскольку именно оно является необходимым базисом для формирования и развития профессионально значимых качеств личности специалиста. В числе основных факторов, оказывающих наиболее существенное влияние на формирование лично-

сти специалиста и его профессионально (и социально) значимых качеств, следует выделить следующие.

- ***Среда* (*социальная и профессиональная*)** — выступает как естественное и необходимое условие жизнедеятельности и профессиональной деятельности людей и в то же время как продукт их совокупной деятельности. В начале своего жизненного пути индивид принимает социальную среду как данность, как нечто внешнее, будучи в основном объектом ее воздействия и не ощущая в полной мере своей включенности в нее. Социальная среда в этом случае есть результат совокупной деятельности предшествующих и ныне живущих поколений людей. По мере взросления и развития личность, приобретая и усиливая свои субъектные качества, не только по-новому оценивает среду, признавая ее изменчивость как объекта и результата деятельности человека, но и в качестве субъекта деятельности оказывает более или менее существенное личное воздействие на среду, совершенствуя ее для более полного удовлетворения своих индивидуальных и социальных потребностей.

Аналогичным образом профессиональная среда в начале профессиональной деятельности специалиста выступает как результат предшествующей деятельности общества и профессиональной группы и одновременно — как субъект воздействия на сознание социального работника. По мере становления профессионализма специалиста и роста его профессионального авторитета, профессиональная среда, частично сохраняя субъектные качества, все в большей степени становится объектом его воздействия.

- ***Воспитание личности*** как процесс целенаправленного, сознательного, систематического и системного воздействия общества и профессиональной группы на специалиста с целью формирования у него определенных личностных профессионально значимых качеств, мировоззрения, уровня физического, интеллектуального и иного развития, соответствующих общественным потребностям и потребностям профессии. В этом отношении профессиональная группа (в том числе и учебный коллектив) играет огромную роль в формировании личностного и профессионального сознания будущего специалиста, приобщая его к системе профессиональных знаний, формируя его этико-аксиологическое профессиональное сознание и способствуя развитию и совершенствованию таких качеств личности, которые в дальнейшем станут гарантом его успешной профессиональной деятельности. Будучи позитивно сформированными, профессионально значимые качества личности специалиста в его последующей профессиональной деятельности могут способствовать повыше-

нию эффективности социальной работы, решению важнейших социальных проблем.

- ***Самосовершенствование и самовоспитание личности специалиста*** (будущего специалиста), которое, с одной стороны, является результатом анализа и осмысления внешнего воздействия, источником которого является социальная жизнь и профессиональная деятельность, а с другой — результатом относительно автономной интеллектуальной познавательной и аналитической деятельности самого человека как личности и специалиста. В этой связи большое значение приобретает самостоятельная образовательная и духовная деятельность личности, в процессе которой она не только приобретает новые, необходимые знания, но и, самое главное, приобретает навыки этико-аксиологического мышления и анализа, необходимые специалисту в повседневной обыденной и профессиональной деятельности.

Социальная работа в соответствии со своим содержанием относится к довольно немногочисленным видам деятельности, профессиональные навыки в которых, как и профессионально значимые личностные характеристики, могут быть успешно использованы в обыденной жизнедеятельности. Вследствие этого процесс формирования личности специалиста можно рассматривать и как процесс формирования его обыденной личности. Личностные качества, сформированные в процессе профессиональной подготовки и практической деятельности, специалист будет использовать в обыденной жизнедеятельности.

Это важно

Личность социального работника целостна. Те качества, которых требует от специалиста профессиональная деятельность, не исчезают за пределами учреждения социальной защиты, они присутствуют в его поведении и действиях постоянно, в любых ситуациях и отношениях, формируя в общественном мнении облик социального работника как высоконравственной социально позитивной личности, гражданина.

Эти качества в своей совокупности характеризуют личность скорее идеальную, нежели реальную. Однако в данном случае идеальный образ личности социального работника необходим, поскольку указывает направление самосовершенствования и убеждает в том, что посредством работы над собой можно если не достичь совер-

шенства, то приблизиться к нему и избавиться от основных недостатков, мешающих профессиональной деятельности.

В формировании кадрового состава системы социальной работы большую роль может сыграть ***профориентация молодежи и подростков на деятельность в сфере социальной работы***. Однако ориентирование на социальную работу молодежи и подростков может помочь решить проблемы лишь в будущем. Это очень важно, но не достаточно, поскольку социальная работа уже в настоящее время должна решать поставленные перед ней задачи. Поэтому большое значение приобретает не только профессиональная ориентация, но и ***профессиональный отбор***, имеющие целью не допустить в профессиональную социальную работу случайных людей и, наоборот, привлечь индивидов, чьи качества в максимальной степени соответствуют требованиям к профессионально значимым чертам личности специалиста.

Профессиональный отбор должен иметь основной целью выявление направленности личности будущего специалиста, его личностного потенциала, возможность коррекции его личности для того, чтобы будущий специалист в процессе профессиональной подготовки мог повысить свой гуманистический потенциал, усовершенствовать уже имеющиеся позитивные профессионально значимые личностные качества.

Основными профессионально-этическими критериями профессиональной пригодности могут быть признаны следующие:

- наличие этико-аксиологических знаний и навыков, необходимых для практики профессиональной социальной работы;
- наличие умений осуществления этико-аксиологического анализа практических ситуаций и теоретических конструктов;
- наличие развитых профессионально значимых качеств личности;
- наличие актуализированной потребности в профессиональном и личностном совершенствовании.

Ролью личности социального работника в повышении эффективности деятельности, влиянием содержания его профессионального сознания на общественное сознание детерминируется высокая значимость профессионального отбора и профессиональной подготовки в социальной работе. При этом этические и ценностные ориентации специалиста или будущего специалиста, его установки на реализацию этих ценностей должны стать основой его личности, реализуемой в процессе профессиональной и обыденной жизнедеятельности.

ПРАКТИКУМ

Проанализировать ситуации, дать оценку суждениям и действиям социального работника, ответить на вопросы и выработать верное решение.

1. Консультируя супружескую пару по вопросам воспитания ребенка, социальный работник постоянно ссылается на свой собственный родительский опыт.

   Прав ли социальный работник? Каким принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

2. Благодарный клиент приносит социальному работнику в подарок старую чашку, не имеющую исторической ценности. Он поясняет, что эта чашка — самое дорогое, что у него есть, поскольку она напоминает о некогда произошедших событиях и людях, в них участвовавших.

   Как должен отреагировать социальный работник? Каким принципом он должен руководствоваться, принимая решение?

3. Выслушав мнение клиента по поводу возможного решения его проблемы, социальный работник оценивает его как неверное, невозможное и в категоричной форме навязывает тому свое, юридически и технологически правильное.

   Прав ли социальный работник? Как он должен поступить в данной ситуации? Каким принципом он должен руководствоваться?

4. Социальный работник, взаимодействуя с клиентом, находящимся в трудной жизненной ситуации, и понимая, что проблему этого клиента невозможно решить коренным образом, дает тому заведомо ложную информацию с целью создать у него оптимистическое настроение.

   Прав ли социальный работник? Каким принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

5. Социальный работник, взаимодействуя с лицами, отбывшими наказание, часто упоминает в общении с ними о необходимости отвечать за свои действия не только в правовом, но и в моральном отношении. На этом основании он зачастую отказывает им в выполнении обоснованных просьб.

   Прав ли социальный работник? Каким принципом он должен руководствоваться в данной ситуации? Какое личностное качество у него не развито?

6. Социальный работник, увидев на улице своего клиента в компании знакомых, спешит к нему и начинает разговор о проблеме клиента.

   Прав ли социальный работник? Как он должен поступить в данной ситуации? Каким принципом он должен руководствоваться?

7. Социальный работник помогает клиенту, которому он симпатизирует, получить дополнительно необходимую тому, но не положенную помощь, отказав другому клиенту.

   Прав ли социальный работник? Каким принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

8. Социальный работник и клиент пришли к соглашению по проблеме клиента, но через несколько дней под влиянием близких клиент заявил об изменении решения.

Каким этическим принципом должен руководствоваться социальный работник, продолжая работу с клиентом? Должен ли он настаивать на возвращении к более эффективному решению, принятому ранее?

9. Социальный работник, оказав клиенту помощь в решении проблемы, в ходе последней встречи начинает жаловаться клиенту на свою тяжелую работу, эмоциональные и физические перегрузки, особенно в связи с работой над проблемами данного клиента, на низкую зарплату...

   Прав ли социальный работник? Какой этический принцип нарушен? Каким принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

10. Социальный работник, обслуживающий клиента на дому, начал выполнять не только свои непосредственные обязанности, но и обязанности профессионального медицинского работника.

    Прав ли социальный работник? Какой этический принцип им нарушен?

11. Социальный работник убежден, что его профессиональная обязанность — выполнить желание клиента.

    Прав ли социальный работник? Каким этическим принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

12. Приглашая клиента к участию в эксперименте, социальный работник не в полной мере информирует его о содержании эксперимента и его последствиях.

    Прав ли социальный работник? Каким этическим принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

13. В разговоре с клиентом социальный работник критикует его политические взгляды, частично обосновывая ими трудную жизненную ситуацию.

    Прав ли социальный работник? Какой этический принцип им нарушен?

14. Разговаривая в коридоре социальной службы с посетителем, социальный работник рассказывает тому о проблемах одного из своих клиентов.

    Прав ли социальный работник? Каким этическим принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

15. Социальный работник не скрывает своей неприязни к клиенту, принадлежащему к другой конфессии, и оказывает тому минимум помощи.

    Прав ли социальный работник? Каким этическим принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

16. Социальный работник считает, что должен удовлетворять все заявленные потребности клиента.

    Прав ли социальный работник? Каким этическим принципом он должен руководствоваться?

17. Социальный работник намекает клиенту, что может оказать ему дополнительные услуги, но за это клиенту придется заплатить лично социальному работнику.

    Прав ли социальный работник? Какой этический принцип им нарушен?

18. Социальный работник отмечает, что жизненные обстоятельства клиента ухудшаются, но не принимает мер по предотвращению развития проблематики.

    Правильно ли поступает социальный работник? Каким принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

19. Социальный работник отказывается разъяснять клиенту свои действия, намекая, что тот все равно ничего не поймет.

    Правильно ли поступает социальный работник? Каким принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

20. Социальный работник, зная, как надеется тяжело больной клиент на восстановление с его помощью хороших отношений с близкими, лжет, как он полагает, «во благо клиента», заверяя того, что отношения восстановлены и скоро близкие его навестят.

    Прав ли социальный работник? Какой этический принцип им нарушен?

21. Юная клиентка неожиданно заявляет специалисту, работавшему с ней, что любит его.

    Как должен отреагировать социальный работник? Каким принципом он должен руководствоваться в данной ситуации?

22. Социальный работник в беседах с клиентом часто позволяет себе отклоняться от истины.

    Какой этический принцип он нарушает? Какое личностное качество он должен в себе вырабатывать?

23. Социальный работник полагает, что в его деятельности главным залогом успеха является такое личностное качество, как сила воли.

    Прав ли он? Какое личностное качество является в социальной работе приоритетным?

24. Социальный работник убежден, что должен говорить правду всегда, везде и всем, без учета ситуации.

    Прав ли он? Какие личностные качества при этом у него должны быть развиты, помимо честности?

25. Социальная работа как вид профессиональной деятельности включает в себя множество рутинных элементов.

    Действительно ли является необходимым такое личностное качество, как креативность?

Глава 3

ДЕОНТОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

3.1. СУЩНОСТЬ И ПОНЯТИЕ ДЕОНТОЛОГИИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Термин ***деонтология*** (от греч. *deon* — долг, *deonthos* — должный) был введен в научный лексикон для обозначения учения о долге и должном поведении, поступках, образе действий в XVIII в. английским философом-утилитаристом Иеремией Бентамом (1748—1832).

С точки зрения И. Бентама, каждый человек стремится увеличить количество получаемых им удовольствий и уменьшить количество переносимых страданий. При этом каждый конкретный человек лучше, чем кто бы то ни было, может оценить источники своего удовольствия и страдания, которые индивидуальны. Но в то же время можно выделить общее основание поступков, приносящих удовольствие. Основой человеческого счастья и благополучия является польза в отсутствие страдания. Она и есть то общее, что характеризует все человеческие поступки, приносящие удовольствие. Счастье, таким образом — чистое, длительное и непрерывное наслаждение. В число наслаждений И. Бентам включал как чувственные, так и моральные, а польза в его понятии — это всякая польза, в том числе выгода. Таким образом, И. Бентам сделал попытку соединить в своем учении добродетель и пользу, в отличие от многих этических учений. Для Бентама при правильном понимании блага не существует заметной разницы между удовольствием, счастьем, пользой и добродетелью, поскольку, как он считал, различные слова могут означать одно и то же.

Поведение человека необходимо подвергать регулирующему воздействию, поскольку удовольствие, получаемое одним человеком (польза, счастье), может причинить страдания другим. Исследуя место и роль морали в человеческом обществе, И. Бентам сде-

лал вывод о том, что она, как и законодательство, является способом регуляции человеческого поведения с целью обеспечения наивысшего счастья, благополучия и пользы наибольшему числу людей[1]. Аналогичную идею высказывал И. Кант (1792), считавший, что положение «Делай высшее возможное в мире благо своей конечной целью» есть априорное синтетическое положение, которое вводится самим моральным законом[2].

Первоначально И. Бентам вкладывал в понятие «деонтология» довольно узкий смысл, имея в виду прежде всего долг и обязанности верующего перед Богом, религией, религиозной общиной, но затем употребил его более широко, для обозначения теории морали в целом. Вскоре последователями и приверженцами теории И. Бентама понятие «деонтология» стало применяться несколько в ином смысле: оно начало использоваться для обозначения учения о должном поведении, поступках, отношениях и действиях любой личности или группы, и деонтология стала различаться не только с этикой, но и с аксиологией — учением о ценностях.

В настоящее время термин «деонтология» используется довольно широко как в этике, так и в профессиональной этике для обозначения учения о долге и должном поведении личности (специалиста) в процессе выполнения им обязанностей (профессиональных обязанностей). Именно в этом значении он используется и в профессиональной этике социальной работы. В целом содержательно ***деонтология социальной работы*** представляет собой систему смыслов, понятий, норм, установлений и предписаний о долге социального работника, коллектива социальной службы и совокупной профессиональной группы перед обществом и государством, социальной работой как специфическим видом профессиональной социальной деятельности и особым социальным институтом, перед коллегами, клиентами и перед самим собой.

Основной категорией деонтологии является ***долг*** (греч. *deon*).

Понятие долга имеет длительную историю развития. Впервые понятие долга рассматривается Аристотелем, который трактует его как обычай. Необходимость следования обычному (т. е. соответствующему установившимся обычаям) поведению Аристотель трактует как долг личности перед обществом. Должное (обычное) поведение, по его мнению, сделает человека приемлемым в обще-

---

[1] См.: *Бентам И.* Введение в основания нравственности и законодательства. — СПб., 1867; *Бентам И.* Деонтология, или наука о морали. — М., 1997. — Т. 1, 2.

[2] См.: *Кант И.* Об изначально злом в человеческой природе // Соч.: в 6 т. — М., 1965. — Т. 4. — Ч. 2. — С. 8.

стве, поможет избежать негативных последствий необычных поступков и ему самому, и окружающим его людям и, соответственно, гарантирует жизненный успех, а также будет служить благополучию и процветанию общества. Цицерон рассматривает выполнение обязанностей как выражение предельной устремленности к добру, относя его к нравственно прекрасному и полезному.

Многие этические теории прошлого рассматривали долг как проявление либо божественной воли, либо как реализацию вечных и неизменных свойств человеческой природы. Китайская философия понимала долг личности как ее обязанность следовать установленным нормам и правилам поведения. В Средние века основное содержание долга рассматривалось как необходимость подчиняться божественной воле, соблюдать заповеди, причем их содержание раскрывалось перед человеком через откровение. Материалисты прошлых веков зачастую сводили содержание долга к соблюдению собственных интересов. Сознание долга, по их представлению, определялось опытом и разумом личности, причем немаловажную роль играли представления о пользе поступка (деятельности). В этике И. Канта долг выступает в форме категорического императива, морального закона, присущего человеческому разуму, причем «высокое достоинство долга не имеет ничего общего с наслаждением жизнью». Согласно его учению, исполнять свой долг — значит лишь делать то, что — в нравственном порядке вещей, следовательно, не заслуживает быть предметом удивления. У Г. В. Ф. Гегеля в качестве долга для личности выступает добро в себе и для себя, поскольку человек должен иметь понимание добра, сделать его своим намерением и осуществлять в своей деятельности.

Это важно

В настоящее время **долг** — это важнейшая этическая категория. Он представляет собой выступающее в качестве внутреннего переживания принуждение поступать в соответствии с требованиями, исходящими из этических ценностей, и строить свое бытие в соответствии с этими требованиями[1].

В общем виде содержание долга человека можно представить как требование следовать идеалам добра, справедливости, блага. Важнейшая социальная функция долга состоит в обеспечении удовлетворения наиболее общих интересов сообщества (общества, груп-

[1] См.: Философский энциклопедический словарь / ред.-сост. Е. Ф. Губский, Г. В. Кораблева, В. А. Лутченко. — М., 2000. — С. 143.

пы). В требованиях долга в той или иной форме находят отражение интересы общества, той или иной группы или личности. Осознание и переживание этих интересов, выделение их них общих с личными интересами приводит к возникновению и сознанию чувства долга. По сути дела, сознание и чувство долга есть констатация зависимости человека от общества, группы, поскольку содержание долга носит, как правило, в основном внешний по отношению к личности характер, по крайней мере, на начальном этапе процесса выбора поведения. Альтернативность ситуации выбора поведения создает стимул для самоидентификации человека как личности, т. е. социализированного индивида, члена общества, рождает чувство принадлежности к обществу, группе и причастности к их жизни.

Более того, наличие чувства долга демонстрирует осознание личностью своей ответственности перед сообществом, зависимости его благополучия от действий и поступков личности. Поэтому долг выступает как форма регуляции поведения человека со стороны общества или группы, форма моральной оценки его поведения и деятельности, один из механизмов социализации. Кроме того, в долге отражен специфический механизм взаимодействия людей как членов определенного сообщества.

Природная социальность и коллективизм человека делают выполнение им долга не столь тяжким бременем. Вместе с тем принуждение к должному поведению может вызывать нигилистическую реакцию личности, протест против принудительности вообще, безотносительно содержания и ожидаемого результата должных действий, особенно в пубертатном периоде, когда желание утвердить себя заставляет подростка бунтовать против любого принуждения вообще.

Это важно

При определенных обстоятельствах должное поведение для личности может стать со временем привычным, соответствовать ее склонностям, установкам и т. п. и приносить удовольствие не только от сознания выполненного долга, но и от преодоления самого себя, своей слабости, несовершенства и т. п.

Ответственность выражает соответствие моральной деятельности личности ее долгу с точки зрения ее возможностей. Чувство ответственности у личности порождается чувством долга и его содержанием с учетом свойств наличной действительности, которая либо способствует, либо препятствует выполнению долга. Долг

безусловен, но ответственность за его выполнение носит условный характер. Ответственность за выполнение своего долга наступает не всегда, а только тогда, когда у личности имелась объективная возможность для его выполнения («Я должен» и «Я могу»).

Это важно

Триада «Я хочу», «Я могу» и «Я должен» («хочу», «могу», «надо») представляет собой квинтэссенцию деонтологии.

Ответственность личности перед кем-либо (в том числе и перед собой) за результаты ее деятельности формируется в процессе самой деятельности в результате присвоения ею социальных, профессиональных и групповых ценностей. Она проявляется в осуществлении формального и неформального контроля хода и условий деятельности, состояния процесса или явления с целью обеспечения своевременного корригирующего вмешательства. *Внешний*, *формальный*, *контроль* личности за ходом процесса деятельности направлен в основном на соблюдение необходимых параметров процесса и задается в технологической документации, тогда как *внутренний*, *неформальный контроль* заключается в основном в саморегуляции деятельности личности в соответствии с чувством долга. Идентификация личностью себя как активного субъекта деятельности приводит к возникновению субъективного чувства решающей зависимости конечного результата деятельности от ее индивидуальной активности, что побуждает ее изыскивать дополнительные средства, создавать условия для достижения намеченной цели, иногда вопреки здравому смыслу.

Обязанность — моральное требование, которое может выступать как возлагаемая на человека задача. В отличие от долга понятие обязанности имеет, с одной стороны, более широкий характер, поскольку относится к некому множеству людей, а с другой — более конкретный характер, так как раскрывает содержание предписываемых человеку поступков и действий и определяет, что именно он должен делать. Выполнение разнообразных обязанностей становится долгом человека в определенных ситуациях, в которые он попадает.

Это важно

Обязанности и их выполнение — важное условие взаимодействия людей, поскольку создает возможность согласованных действий, коо-

перации усилий, более рационального распределения ресурсов, специализации деятельности на основе дисциплины и ответственности.

Нет, видимо, такой профессии, которая доставляла бы своим представителям только лишь положительные эмоции и ощущения; в каждой работе присутствуют объективно или субъективно непривлекательные, но, тем не менее, необходимые действия, операции, процедуры. Далеко не все обязанности социального работника могут быть для него привлекательными. Специалист ситуативно может быть не склонен выполнять тот или иной вид работы, общаться с тем или иным клиентом и т. п. Его склонностям может не соответствовать тот или иной вид действий из числа его повседневных обязанностей.

Очевидно, что ни клиент, ни профессия, ни коллеги не должны зависеть от такого рода особенностей специалиста, его склонностей, состояния, настроения. Независимо от этих и подобных причин взаимодействие с клиентом должно организовываться качественно и профессионально, быть эффективным. Значит, в определенных ситуациях специалисту необходимо принуждать себя к деятельности, обращаясь к деонтологической регуляции.

В категории «долг» наиболее ярко проявляется социальный характер деятельности социального работника и гуманистический характер профессионально-этической системы социальной работы. Специфическое содержание и основные черты долга социального работника определяются тем, что он занят конкретной специфической социальной деятельностью по решению проблем общества, социальных групп и отдельных индивидов, и вытекают из смысла и содержания его профессиональной деятельности. Чувство долга детерминирует необходимость для социального работника соизмерять все свои поступки, действия и отношения в конкретных ситуациях с требованиями профессиональной морали.

Это важно

«Социальность» социальной работы предполагает, что все возможные результаты деятельности специалиста имеют выраженный социальный характер, а значит, содержание долга в социальной работе предписывает не только моральность поведения и деятельности в целом, но и необходимость достижения высоких позитивных результатов деятельности.

Руководствуясь в своем поведении и деятельности профессиональным и моральным долгом, социальный работник учитывает

и формальные, и неформальные профессиональные требования, установленные для него обществом и профессиональной группой, предвидит реакцию со стороны общества, профессиональной группы и клиента на выполнение или невыполнение им своего долга и отчасти ориентируется на них. Вместе с тем он поступает:

- *свободно*, поскольку принятая обществом система морально-нравственных нормативов не является догматической, и из всего многообразия норм, которые имеют место в обществе — от групповых до общественных, специалист может выбирать те, которые в наибольшей степени отвечают его внутренним устремлениям и профессиональным представлениям о добре и благе, сформированным на основе профессионально-этической системы социальной работы;
- *сознательно*, так как решение поступить так или иначе принято им самостоятельно или в результате консультаций с коллегами и клиентом в силу осознанной, ситуативно обусловленной необходимости, путем выбора из значительного количества вариантов возможных решений, ведущих к объективно позитивному результату деятельности;
- *добровольно*, поскольку чувство долга стало его убеждением и приоритетным и преимущественным мотиватором профессиональной деятельности, и именно это обстоятельство побуждает его к активным действиям вне зависимости от наличия субъектного внешнего принуждения.

При этом сознательное начало, регулирующее поведение, требования к профессиональным и личностным качествам социального работника и привычка к должному поведению не противоречат друг другу — напротив, они дополняют друг друга. Таким образом, специалист, достигший определенного уровня профессиональной и личностной зрелости, поступает должным образом как сознательно, так и привычно, интуитивно.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Долг и профессиональный долг: сущность и содержание.
2. Ответственность: сущность и содержание.
3. Механизм формирования должного поведения.
4. Долг и обязанность социального работника: сходство и различие, взаимосвязь и взаимовлияние.
5. Основные категории и понятия деонтологии социальной работы.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Ценность долга и должных отношений в социальной работе.
2. Роль деонтологического потенциала социальных служб в решении профессиональных задач.
3. Механизмы формирования деонтологических представлений, чувства долга и ответственности социального работника.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие и сущность деонтологии социальной работы.
2. Место и роль деонтологии в профессионально-этической системе социальной работы.
3. Деонтологические принципы в социальной работе.
4. Функции деонтологии социальной работы.
5. Понятие, сущность и содержание профессионального долга социального работника.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. — М., 2011.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Практически каждая профессия, сформировавшая и кодифицировавшая собственную профессионально-этическую систему, осмысливает одновременно с этим и содержание профессионального долга специалиста, но чаще всего при этом не затрагивает места и роли деонтологии в профессионально-этическом учении,

проблем соотнесения долга и обязанностей. Эта проблема — места и роли деонтологии в профессионально-этическом учении — все же должна быть решена в профессиональной этике, поскольку содержанием решения определяется допустимая степень самостоятельности специалиста, способы контроля его деятельности, взаимное доверие специалистов и их клиентов и т. п., неформальные возможности профессиональной деятельности, и в конечном итоге — ее эффективность.

Место и роль деонтологии в любом этическом учении, в том числе и профессионально-этическом, могут быть определены, исходя из сущности человека. Можно выделить три таких основных подхода к определению природы человека и, соответственно этому, выяснить место и роль деонтологии в системе этики и профессиональной этики.

Первый подход основан на убеждении в сущностном добре человека. Если человек сущностно добр, духовно устремлен к добру, всегда стремится делать добро, то значительная часть его поступков и действий будет нести благо и ему, и всему обществу. Однако далеко не всегда человек образован и духовно совершенен настолько, чтобы верно разграничить добро и зло и встать на сторону добра. Не все поступки человека в конечном итоге служат добру. В этом случае этическое учение может выступать в роли руководства, «путеводителя», источника этических знаний, разъясняющего человеку сущность добра и зла и путей к ним. Человек, исходя из своей природной устремленности к добру, получит необходимые для жизни и деятельности этические знания, и этого будет вполне достаточно для обеспечения должного поведения в основном. Лишь в отдельных случаях, противоречивых и поэтому сложных для анализа, когда трудно предвидеть все, и в том числе отдаленные, последствия поведения или поступков, а значит, обусловить верный выбор и необходимые действия личности, необходимо четкое предписание (руководство), что именно должен сделать человек для достижения индивидуального и общественного блага и исключения ущерба. Эти предписания предлагает в рамках данного подхода деонтология, представляющая собой своего рода «сборник рецептов», «шпаргалку» для решения сложных этологических проблем. Интересы личности и общества, как видно из анализа, в данном подходе совпадают полностью (тождественны), что осознается и личностью, и обществом.

В данном контексте предполагается, что регулирующий потенциал этики носит преимущественно когнитивно-педагогический характер и заключается в транслировании знаний, обучении эти-

ко-аксиологическому анализу с опорой на безусловную моральность самой личности и социальную ориентированность общества. Необходимость прибегнуть к деонтологии для детерминации подобающего поведения представляет собой крайне редкий случай, причем деонтология и долг выступают как нечто внешнее по отношению к личности, но, тем не менее, не противоречащее ей сущностно. В этом случае правомерно часто употребляемое словосочетание «этика и деонтология», которое свидетельствует о различении одного от другого, отдельном их существовании и ситуативно обусловленном взаимодействии. Деонтология, в отличие от этики, не восполняет недостаток знаний, опыта личности и не требует от нее понимания предстоящих действий. Собственно, в таком контексте от деонтологии это и не требуется, поскольку она должна сыграть свою роль в ситуации, сравнимой с экстремальной, когда размышлять о добре и зле может быть попросту некогда. Она дает непосредственные указания, императивно обеспечивая необходимые действия. Механизм формирования должного поведения в данном случае сходен с обычно-традиционным[1].

Второй подход основывается на том, что человек изначально устремлен ко злу, «греховен» и не способен с учетом своей природы на осознанные социально ценные действия, стремясь обеспечить лишь свое собственное благо любой ценой. Если он в действительности таков, то его эгоистические устремления только случайным образом могут привести к общественному благу и не причинить вреда и страданий окружающим. В этом случае регуляция его поведения должна быть иной, более императивной и, главное, всеобъемлющей. Ни в коем случае нельзя полагаться на результаты самостоятельно проведенного личностью этико-аксиологического анализа ситуации и ее последствий: они в большинстве случаев заведомо дадут негативный для общества результат. Нецелесообразно также и обучать личность основам этики: ее знания не будут гарантировать нормативного поведения, оставаясь формальными.

Наиболее целесообразным при реализации такого подхода является введение жестких ограничений поведения личности, предписаний, гарантирующих общество от эгоистического произвола личности, неспособной или не желающей различить истинное добро и зло. Необходимы четко выверенные ориентиры и рамки, которые необходимо учитывать в повседневной деятельности и пренебрежение которыми безусловно наказуемо. В этом случае деонтология как бы поглощает этику, замещает ее и заставляет человека дей-

[1] В наиболее ранней трактовке греческое «deon» означает «обычай».

ствовать вопреки собственным устремлениям, но на благо общества. Видно, что в данном подходе интересы личности и общества противопоставляются, а механизм воздействия деонтологии и ее принципов на поведение личности сходен с тем, которым обладает законодательство.

Очевидно, что оба эти подхода являются крайностями. Человек не добр, и не зол от природы, а точнее, он и добр и зол одновременно (И. Кант). В некоторых случаях он может вполне квалифицированно различить добро и зло, в некоторых — может выработать ошибочную точку зрения. Ситуативные интересы личности и общества, в зависимости от различных причин, могут совпадать, но могут быть и противоположными. Человек может совершать социально ценные поступки, руководствуясь собственными соображениями или этическими регулятивами и не насилуя своей природы. В то же время он способен, руководствуясь собственными эгоистическими соображениями, поступать аморально, вопреки общественной пользе, преследуя личную выгоду.

В каждом обществе представлено максимальное количество человеческих типов. В нем всегда присутствует некоторое количество альтруистов и эгоистов, людей, устремленных к добру или, наоборот, ко злу. Кроме того, каждый человек как личность сформирован в определенном обществе, группе, получив при этом относительно устойчивые представления о добре и зле и усвоив и присвоив определенные поведенческие стереотипы. Изменение ситуации может вызвать дезориентацию личности, подвергнуть сомнению верность выбранных моральных ориентиров и вызвать их вынужденную или добровольную смену. При этом сущностные интересы личности и общества не могут не совпадать в главном.

В обществе в качестве регулятора человеческого поведения функционирует не только общественная, групповая и индивидуальная мораль — есть законодательство, религиозные нормы, обычаи и традиции, общественное мнение и др. Часть из них может противоречить друг другу и интересам личности, вызывая ее сомнения в правильности и незыблемости существующей нормативной регуляции вообще, в том числе спровоцировать нигилистическое отношение к общественной морали, общественному долгу и т. п.

Таким образом, в любой момент времени в обществе можно наблюдать как высокоморальные, так и аморальные поступки, приносящие обществу и человеку добро или зло. Несомненно, что в условиях сложного и противоречивого бытия личность не может быть предоставлена самой себе, оставлена без нормативной регуляции, нравственных ориентиров, нормативных «подсказок» и указаний и т. п.

Это важно

С учетом двойственности и противоречивости природы человека для регуляции его поведения необходимо использовать все возможные механизмы формирования его поведения, в том числе этические. Необходимо давать человеку основы знаний в области этики, полагаясь на его разумность и способность к самостоятельному выбору между добром и злом. Но в то же время для формирования нормативного поведения необходимо задействовать императивы, понуждающие человека поступать должным образом в случае, если интересы личности в конкретной ситуации представляются противоречащими интересам общества, и их реализации принесет вред.

Таким образом, нецелесообразно разделять этику и деонтологию, так же как неверным было бы сливать их воедино и считать тождественными. Соответствие поведения человека представлениям о позитивном, социально одобряемом определяется на основании его анализа и сравнения с критериями общественного блага, причем вне зависимости от того, противоречит ли это общественное благо индивидуальному или совпадает с ним. Видимо, чем большую социальную значимость может иметь поведение и деятельность человека, тем более надежной должна быть гарантия нормативного поведения. Чем больше вероятность противоречия между ситуативными интересами личности и сущностными интересами ее самой и общества, тем жестче, императивнее должна быть регуляция ее поведения. Поскольку должное поведение гарантирует выполнение внешних по отношению к личности требований независимо от того, одобрены ли эти требования индивидуальной моралью личности, совпадают ли они с ее ситуативными интересами, можно заключить, что деонтология — это центральная часть, ядро любой этической системы.

Деонтология в каждой профессионально-этической системе также занимает центральное место, однако в зависимости от вида, содержания профессиональной деятельности «доля» формального долженствования может быть различной. Очевидно, что чем большую социальную значимость имеют результаты профессиональной деятельности и чем больше влияние профессиональной деятельности на судьбу, благополучие общества и конкретных людей, тем большая часть поведения, отношений и деятельности специалиста может и должна регулироваться с помощью не этических, а деонтологических принципов. Вместе с тем вышесказанное не означает, что та часть деятельности или та деятельность, которые могут регу-

лироваться на основе деонтологии, всегда противоречат интересам, склонностям личности; они могут совпадать, и должное поведение может не только своими итогами, но и самим процессом доставлять личности удовольствие.

Содержание морального долга как идеальное представление формируется как объективное рациональное, иногда противоположное чувственной склонности личности, ее эмоциям. Долг содержит в себе самопринуждение, поскольку объективен, проистекает из законов морали и не всегда совпадает с установками личности и ее склонностями. Должное поведение, т. е. поведение в соответствии с деонтологическими принципами, имеет место, когда личность, сопоставив собственные субъективные потребности с объективной необходимостью, делает выбор в пользу последних и реализует свою активность для выполнения долга. Поэтому должная регуляция поведения может иметь место не всегда, а тогда лишь, когда человек находится в состоянии сознательного выбора между различными вариантами поведения, действий, отношений, поступков. Этика долга, таким образом, требует от личности преодоления своих чувственных склонностей посредством волевых усилий.

Это важно

Долг представляет собой механизм, включающий моральное сознание личности непосредственно в процесс выбора поступков, а также ориентирующий человека на достижение социально и индивидуально значимых результатов. В выборе между желаемым и должным поведением фиксируется раздвоенность самосознания на «Я хочу» и «Я должен» («хочу» и «надо»). По сути дела, это превращение требований морали, в равной степени относящихся ко всем людям, в личную задачу для конкретного человека, ее интериоризация.

Анализируя и сопоставляя собственные ситуативные потребности и интересы с объективной необходимостью совершить те или иные поступки, личность в объективно необходимом, предстающим поначалу как внешнее, выявляет необходимое для себя лично (субъективно необходимое). Это естественно, поскольку общественные и личностные интересы не противоречат друг другу сущностно; их противоречивость может быть лишь ситуативной, поверхностной, кажущейся.

В любой так называемой внешней необходимости личность может обнаружить свою долю интереса. Отсюда следует, что, ба-

зируясь на внешней по отношению к личности, объективной необходимости, должное поведение в конечном итоге детерминируется внутриличностными причинами и соответствует сущностным потребностям личности. Интериоризируясь в процессе осмысления, содержание долга становится достоянием личности. Долг при этом автономизируется от общественного мнения и становится важнейшим мотиватором поведения.

Внешняя заданность долга как необходимости в определенном поведении, действиях, деятельности не снимает проблему выбора поведения. С одной стороны, содержание долга предъявляет к человеку общие требования вне зависимости от его моральных, физических, интеллектуальных и прочих качеств. С другой стороны, качества конкретной личности существенно влияют на ее готовность к должному поведению и поступкам. Для достижения социально и индивидуально значимого результата личность должна приложить определенные усилия, в том числе направленные на преодоление (подавление) собственных ситуативных интересов, самой себя, что требует не только развитого морального сознания, но и волевых усилий, т. е. наличия силы воли.

Не учитывая в теории индивидуальные характеристики личности, в практике этика долга не может не считаться с ними, поскольку индивидуальные характеристики человека влияют на ее социальное, в том числе должное, поведение. Иначе говоря, долг содержит в себе диалектическое единство объективной необходимости и субъективной активности человека, приводимой в действие волей личности и ее моральным сознанием. Из этого следует, что необходимость обеспечения должного поведения требует соответствующего уровня развития личности. Поэтому деонтическая или деонтологическая регуляция поведения представляет собой более глубокий и обширный пласт морального сознания, нежели моральные потребности, удовлетворение которых далеко не всегда требует наличия развитой силы воли.

Самопринуждение как механизм реализации должного поведения не означает, однако, что должное поведение всегда сопровождается исключительно негативными эмоциями или иными негативными ощущениями личности, потерями и ущербом для ее благополучия. По И. Бентаму, выполнение долга может стать одним из источников удовольствия («чувство выполненного долга», удовлетворенность) с точки зрения полезности полученного в результате должного поведения результата, выступающего как фактическая полезность процесса самопожертвования ради общего блага.

Это важно

Императивность долга не означает полного подавления индивида. Она означает лишь подавление его субъективного желания, не совпадающего с общественными интересами, и поэтому представляет собой более полную реализацию гуманной сущности человека как общественного существа в отношении семьи, коллектива, государства, человечества. Выполняя свой долг, личность утверждает его приоритетность по отношению к личным желаниям, чувствам и эмоциям. Иными словами, в долге отражен приоритет общественных интересов над личностными.

Помимо категорий, долг, ответственность, обязанность, понятийно-категориальный аппарат деонтологии включает в себя и другие категории и понятия. Среди них особое место занимают императив и максима.

Императив (от лат. *imperatio* — веление), по И. Канту, — это практическое правило, веление или запрет, благодаря которому сам по себе случайный поступок делается необходимым. Императив тем отличается от практического закона, что закон этот делает очевидным необходимость поступка, но не принимает во внимание, сам ли по себе внутренне необходимо присущ этот поступок действующему субъекту (скажем, какому-нибудь святому существу) или он (как у человека) случаен; ведь там, где имеется первое, императиву нет места. Итак, императив — это правило, представление о котором делает субъективно случайный поступок необходимым; это формула веления. Рассматривая виды императивов, И. Кант выделяет *категорический* (*безусловный*) *императив* — такой императив, который мыслит и делает поступок необходимым не опосредствованно через представление о цели, к которой поступок может привести, а только через одно лишь представление о самом поступке (о его форме), следовательно, непосредственно как объективно необходимый поступок; такого рода императивы может привести в качестве примеров лишь то практическое учение, которое предписывает обязательность, т. е. учение о нравственности). Все другие императивы технические (*некатегорические*), и все они условны, поскольку требуют умений (предписывают умения). Категорический императив, выражая обязательность в отношении определенных поступков, есть морально практический закон. А так как обязательность содержит в себе не только практическую необходимость (такую, подобную которой выражает закон вообще), но и принуждение, то такой им-

ператив есть или дозволяющий, или запрещающий закон, после того как совершение или неисполнение представляется как долг. Категорический императив, который вообще выражает лишь то, что есть обязательность, гласит: поступай согласно максиме, которая в то же время может иметь силу всеобщего закона. Поэтому моральным законом является положение, содержащее категорический императив (воление)[1]. Все императивы выражены через долженствование.

В этике социальной работы деонтология, как и в философской этике, также занимает центральное место. Долг является основной категорией деонтологии социальной работы. Смысл и содержание долга специалиста, место и роль деонтологии в профессионально-этической системе социальной работы составляют одно из основных направлений исследований в этой области. Именно в деонтологии ярко выражена сопряженность моральных и профессиональных компонентов в поведении и действиях специалиста.

Это важно

Введение понятия профессионального долга в социальной работе необходимо, поскольку от деятельности специалиста во многом зависит судьба его клиента, благополучие его коллег, профессии, а также опосредованно — судьбы общества и государства.

Долг как выступающее в качестве внутреннего переживания самопринуждение специалиста поступать в соответствии с главными этическими ценностями социальной работы и строить свою профессиональную деятельность, отношения, поступки в соответствии с этими требованиями может обеспечить ***нормативное поведение***. Должная (деонтологическая или деонтическая) регуляция может иметь место не всегда, а тогда лишь, когда специалист находится в состоянии выбора между различными вариантами поведения, действий, отношений, поступков. Например, эмоции, склонности, интересы делают более соблазнительным ненормативное поведение, сулящее большее удовольствие, или меньшие индивидуально-эмоциональные переживания, или, по крайней мере, некоторую эмоциональную разрядку, в то время как интересы дела настоятельно требуют, чтобы специалист подчинился им во что бы то ни стало.

---

[1] См.: *Кант И.* Метафизика нравов // Соч.: в 6 т. — М., 1965. — Т. 4. — Ч. 2. — С. 130 — 136.

Это важно

В этом отношении долг представляет собой механизм, включающий моральное сознание специалиста непосредственно в процесс выбора поступков и обусловливающий принятие такого решения, которое является оптимальным с точки зрения достижения социально и индивидуально значимых результатов социальной работы и не оставляет места негативной ненормативности.

В требованиях профессионального долга в социальной работе находят отражение интересы различных субъектов. В первую очередь это интересы общества и государства, заинтересованных в том, чтобы социальная работа как профессия выполняла возложенные на нее функции и достигала необходимого конечного результата, имеющего высокую социальную значимость. Группа клиентов также заинтересована в том, чтобы специалист добросовестно выполнял свои обязанности. Совокупная профессиональная группа и профессия в целом также заинтересованы в эффективной деятельности специалиста, в высоком статусе профессии и ее представителей. Наконец, в требованиях профессионального морального долга представлены интересы самого специалиста.

Осознание и переживание этих интересов, выделение из них совпадающих с личными интересами специалиста приводит к возникновению и сознанию чувства долга, а на этой основе — должного поведения.

Это важно

Долг выступает как форма регуляции поведения специалиста со стороны общества и профессиональной группы, форма моральной оценки его поведения и деятельности.

Долг выражает общественные и профессиональные связи специалиста и представляет собой совокупность обязанностей перед государством, обществом, коллегами, профессией, клиентами, перед собой, выполнение которых представляется обязательным для специалиста в силу внутренних причин, и ответственность перед ними. Сознание своего долга определяет поведение специалиста, обусловливает рациональный выбор им среди множества определенных норм морали, которым он следует в своей повседневной практической деятельности, таких, которые в данной ситуации в наибольшей степени соответствуют представлениям о благе.

Это важно

В отличие от профессиональных обязанностей, отраженных в нормативно-правовых документах, профессиональный долг воспринимается специалистом уже не как нечто, навязанное извне, а как внутренняя нравственная потребность, глубокая личная убежденность в необходимости определенных действий.

Долг как высокая нравственная необходимость, ставшая внутриличностным источником добровольного подчинения своей воли задачам реализации, преумножения тех или иных моральных ценностей, внутренне закономерно связан с ответственностью, выражающей соответствие моральной деятельности специалиста его долгу с точки зрения его возможностей. Если долг специалиста состоит в том, чтобы в конкретной ситуации осознать и практически выполнить требования профессиональной морали, то ответственность определяется с точки зрения выполнимости долга.

Это важно

Ответственность специалиста характеризует его личность с точки зрения нравственных требований, предъявляемых к ней в части профессионально-квалификационных и личностных качеств и деятельности. Ответственность без долга беспредметна, она никогда не выступает изолированно, особенно если речь идет об ответственности перед самим собой.

Ответственность специалиста за результаты его деятельности формируется в процессе самой социальной работы и выражается в осуществлении формального и неформального контроля процесса деятельности, состояния клиента и его ситуации с целью обеспечения своевременного корригирующего вмешательства. Идентификация социальным работником себя как активного субъекта деятельности, от которого зависит благополучие клиента, приводит к возникновению субъективного чувства решающей зависимости конечного результата деятельности от его индивидуальной активности, что побуждает специалиста изыскивать дополнительные средства, создавать условия для достижения намеченной цели. Вместе с тем конечный результат деятельности объективно зависит от активности, компетентности социального работника, что усиливает должную мотивацию его поведения.

Деонтология социальной работы включает в себя определенные принципы:

- профессиональной компетентности специалиста;
- личной ответственности за порученное дело как в правовом, так и в моральном отношениях;
- рационального, а не эмоционального подхода к решению поставленных задач;
- соответствия полномочий и ответственности;
- правовой регламентации деятельности;
- подотчетности;
- инициативы и творческого подхода;
- организованности и дисциплины;
- контроля и проверки исполнения;
- критического подхода к оценке деятельности, возможностей своих и клиента;
- доверия и свободы действий как в отношении клиента, так и в отношении коллег;
- поощрения и наказания;

и другие.

Обязанности специалиста социальной работы в его повседневной профессиональной практике носят субъективно-объективный характер. Они существуют независимо от того, признает их социальный работник или нет, поскольку вытекают из самого факта включенности социального работника в профессиональную группу и профессиональную деятельность, что представляет собой объективную компоненту обязанностей специалиста. Субъективная компонента обязанностей специалиста определяется тем, что он признает наличие этих обязанностей, глубоко понимает их и добровольно возлагает их на себя. Содержание профессионального долга, таким образом, вытекает из требований, предъявляемых обществом и профессией к деятельности и поведению людей, выполняющих от имени общества определенные функции и занятых в данной профессиональной сфере, и требований, которые сам специалист предъявляет к себе. Иными словами, значительную часть содержания долга социального работника можно представить как выполнение его обязанностей, в том числе перед собой. Это содержание профессионального долга может быть документировано в большей или меньшей степени, но оно существует объективно.

Осознание социальным работником своего профессионального долга детерминирует его поведение в повседневной профессиональной практике и, в силу своей специфики, способствует повы-

шению эффективности и качества деятельности. Ценность профессионального долга и должного поведения, отношений и действий вытекает из функций, которые выполняет деонтологическая регуляция. Она гарантирует:

- высокий профессионально-квалификационный уровень как гарант качества работы;
- четкое знание своих профессиональных обязанностей, добросовестное и неукоснительное их выполнение;
- профессиональную деятельность строго в рамках нормативно-правовой базы;
- глубокую убежденность в необходимости выполнения своих профессиональных обязанностей, поскольку этого требуют интересы общества, коллектива учреждения социальной защиты и клиента;
- сознательное и активное участие в профессиональной деятельности с целью достижения блага общества, трудового коллектива и клиента;
- заинтересованность в повышении эффективности работы своего коллектива и своей индивидуальной работы;
- высокую организованность и сознательную дисциплину, привычку к должному поведению;
- превращение чувства долга в ведущий мотиватор деятельности;
- наличие волевых качеств, необходимых для выполнения своего профессионального долга;
- стремление постоянно совершенствоваться в профессии, осваивать новые знания, приобретать опыт практической деятельности.

Это важно

Представления о должном, о содержании долга и должного поведения, сформированные специалистом, могут существенным образом повлиять на эффективность и качество социальной работы, а на этом основании — и на благополучие общества в целом.

Однако не все представления и суждения о должном и долге, будучи опредмеченными, дают позитивный результат. Поэтому следует различать деонтологию — учение о должном, которое формируется с привлечением научных философских и социальных знаний, знаний о социальной работе, и деонтические представления лично-

сти или группы, которые могут формироваться случайным образом, быть субъективными и не обоснованными с точки зрения науки[1]. Более того, содержание долга, с точки зрения деонтологии включающее в себя объективную необходимость совершения определенных действий, может подменяться субъективными желаниями личности, формулирующей это содержание для кого-либо и требующей выполнения субъективно желаемых для себя действий как объективно должных.

Это не означает, однако, что в общем деонтологические и деонтические взгляды на содержание долга должны обязательно противоречить друг другу — они могут совпадать, поскольку интуитивно или путем логических размышлений личность может найти верное решение. Но в связи с тем, что они могут противоречить друг другу, например в тех случаях, когда речь идет о разрешении деонтологического или этического конфликта, необходимо разъяснение специалистам сущности и содержания профессионального долга перед обществом и государством, перед клиентами, коллегами, профессией и перед самим собой.

3.2. СОДЕРЖАНИЕ ДОЛГА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

Долженствование — основа поведения социального работника. Смысл должного поведения, отношений и действий социального работника — достижение блага клиента и общества, а следовательно, обеспечение высокоэффективной, квалифицированной профессиональной деятельности, гарантирующей положительный конечный результат. Для профессионального социального работника требования профессионального долга во многом могут совпадать как с его профессиональными обязанностями, так и с его личными интересами, в силу чего он осознает долг как естественную необходимость и в то же время как внутреннюю потребность, моральный долг. Требования профессионального долга, ставшие внутренними убеждениями социального работника, являются определяющим мотивом и одновременно — главным духовным стимулом его деятельности. Требования морального долга заставляют социального работника определять свои обязанности шире, нежели это предусмотрено в должностной инструкции. В отличие от профессионального

[1] Корень в обоих терминах происходит от греческого *deon* — долг, однако во втором варианте отсутствует *logos* (здесь — учение, наука).

долга, профессиональные обязанности специалиста могут носить более конкретный характер, так как они относятся к выполнению разнообразных требований и задач, возложенных на социального работника в силу его профессионального статуса или на социальную работу как на институт, востребованный обществом.

Долг и ответственность специалиста перед обществом и государством требуют в первую очередь использования всех профессиональных знаний, умений и навыков, таланта и душевных качеств социального работника в интересах общества и государства посредством организации и осуществления профессиональной деятельности. Для специалиста на практике это означает участие в разработке и реализации социальной политики, предполагает выбор приоритетов деятельности и способов ее осуществления на основании глубокого понимания целей и задач, социального смысла и содержания профессии. С учетом того, что не только институт социальной работы должен проявлять заботу о человеке, социальная работа множеством связей соединена со значительным количеством разнообразных социальных институтов, структур. Профессиональный долг социального работника состоит в установлении и активизации таких взаимосвязей и отношений в практике профессиональной деятельности, которые бы оптимально соответствовали требованиям к институту социальной работы и отвечали потребностям общества и государства.

Совершая для достижения стоящих перед ним целей необходимые действия в рамках профессиональной деятельности, социальный работник привлекает для этого при необходимости все возможные виды ресурсов, и в первую очередь те, которые ему официально предоставляют государство и общество. При этом он должен заботиться об обеспечении оптимального соотношения между затратами ресурсов и полученным результатом. Эффективность использования ресурсов в социальной работе, их творческое, рациональное расходование, изыскание новых, нетрадиционных и более эффективных видов ресурсов — одна из главных задач социального работника и его профессиональный долг перед обществом и государством. При этом большое значение имеет использование возможностей клиентов, вовлечение их в совместную деятельность, их максимальная активизация.

Это важно

Долг социального работника перед обществом и государством состоит не только в том, чтобы по возможности добиться улучшения усло-

вий жизнедеятельности определенной части общества — клиентов, но и сделать их активными членами общества, субъектно участвующими в социальной жизни.

Осознавая многогранные социальные последствия своей профессиональной деятельности и организуя практику профессиональной деятельности таким образом, чтобы содействовать достижению блага не только клиентов, но и всего общества, социальный работник выполняет свой профессиональный долг перед обществом и государством.

Социальные работники, занятые своей профессиональной деятельностью, не только оказывают конкретную помощь клиентам, не только решают проблемы общества, но и утверждают в обществе свою профессию как неотъемлемую сферу жизнедеятельности общества, как необходимую для благополучия и стабильности общества и государства работу. ***Долг и ответственность социального работника перед своей профессией*** заключаются в познании ее социального смысла, ее гуманистических оснований, развитии и совершенствовании ее как специфического вида профессиональной социальной деятельности. Он включает в себя реализацию ее социального и гуманистического потенциала в обществе, утверждение социальной работы в общественном сознании и практике как необходимого общественного института, имеющего высокую престижность и значимость. Гуманистический потенциал социальной работы требует, чтобы специалист принимал меры по его защите и наращиванию, ограждению от попыток трансформировать социальную работу в сервисную деятельность, связанную с непосредственным оказанием разнообразных услуг не по потребности клиента, а по его запросу. С учетом того, что социальная работа в нашем обществе находится в стадии становления, долг социального работника перед профессией заключается в содействии ее оптимальному развитию и становлению, постоянном совершенствовании как ее отдельных компонентов, так и всей деятельности в целом на основе реализации творческого подхода.

Реализация потенциала профессии в обществе не будет эффективной без соответствующего отношения к ней каждого из представителей профессиональной группы.

Это важно

Относиться к своей профессии как к деятельности большой социальной ценности и значимости, необходимому в современном обще-

стве социальному институту, как к средству реализации своих позитивных, социально значимых способностей, потребностей, социальных и профессиональных идеалов, быть пропагандистом этих идеалов, способствовать утверждению их в общественном сознании — долг социального работника перед своей профессией.

Сегодня словосочетание «социальная работа» перестало быть неологизмом, однако уровень и качество знаний общества об этой профессии все еще недопустимо низки и узки, а порой и неверны. Поэтому в первую очередь долгом социального работника перед своей профессией является содействие реализации ею рекламно-пропагандистской функции, распространение в обществе объективных знаний о ней, реклама социальных услуг. Формирование общественного мнения о социальной работе как о профессиональной деятельности высокой социальной ценности и значимости является одним из компонентов долга социального работника.

Социальная работа является профессиональной деятельностью не только одного конкретного социального работника, но и всего коллектива учреждения социальной защиты, всей совокупной профессиональной группы. От качества взаимодействия специалистов, характера отношений между ними во многом зависит эффективность деятельности. Поэтому ***долг и ответственность каждого социального работника перед профессиональной группой*** заключается в поддержании стабильности и сплоченности коллектива, в котором он работает, и всей профессиональной группы, создание атмосферы коллективизма, товарищества и взаимной поддержки, поскольку усилия коллектива как единого целого приносят результаты неизмеримо более высокие, нежели усилия одиночек.

Совокупная профессиональная группа социальных работников состоит из людей разного возраста и пола, с различным образовательным уровнем и жизненным опытом, различными интересами, взглядами и убеждениями, характерами и нравственными идеалами. Однако есть и нечто общее, объединяющее этих разных людей в коллектив, целостную профессиональную группу — это в первую очередь цели, которые они перед собой ставят, и достижения которых добиваются сообща, объединяя усилия. Важнейшим фактором, объединяющим социальных работников в коллектив, является единство моральных принципов, профессиональных ценностей. Все противоречия, которые могут возникать и неизбежно возникают в процессе повседневной практической деятельности, должны разрешаться в интересах не личностей, а в интересах достижения

общих целей и на основе единых моральных принципов и системы ценностей.

Это важно

Профессиональным долгом социального работника по отношению к коллегам, коллективу, в котором он работает, совокупной профессиональной группе является подчинение своих действий и поведения единым для всего коллектива и профессиональной группы идеалам, ценностям и целям, содействие коллегам в усвоении, присвоении и реализации этих ценностей и целей, обеспечение согласованности действий всех членов коллектива. За это социальный работник несет ответственность перед коллегами и всей профессиональной группой.

Основное содержание ***профессионального долга социального работника по отношению к клиенту*** заключается в содействии достижению клиентом благополучия, наиболее полной самореализации его личности, достигаемой различными способами и методами в соответствии с потребностями клиента, и за выполнение этих требований социальный работник несет моральную ответственность. Долг социального работника перед клиентом — отношение к нему как к ценности и организация деятельности, направленной на реализацию этой ценности.

Это важно

Основными требованиями профессионального долга социального работника в отношении клиента являются уважение его как личности, выявление, поддержка и содействие развитию его наиболее значимых положительных качеств, объективная оценка его способностей и возможностей, разумная требовательность к нему, установление не только деловых, официальных, но и человеческих отношений, создание у клиента оптимистического настроя, поддержание его достоинства и самоуважения, уважения со стороны социального окружения.

Оценка качеств специалиста и завоевание им уважения и признания производятся в соответствии с результатами его работы, проявляемыми им моральными качествами и во многом зависят от того, насколько полно социальный работник выполняет своей профессиональный и нравственный долг по отношению к клиентам, коллегам, обществу. Творческое, заинтересованное выполнение социальным работником его профессиональных обязанностей,

постоянное профессиональное и личностное совершенствование и достижение на этой основе профессионального и социального благополучия — ***профессиональный долг социального работника по отношению к самому себе***. Завоевание уважения и признания среди коллег, клиентов и близких — долг специалиста перед самим собой.

Важнейший элемент долга социального работника перед самим собой — поддержание своей профессиональной чести и достоинства. Честь и достоинство социального работника — это признание клиентами, коллегами, обществом его высоких качеств и ценности как специалиста и личности, социальное одобрение его деятельности и поведения, а также высокая (но объективная) оценка самим специалистом своих реальных профессиональных и личностных качеств. Помимо этого, честь и достоинство как качества личности являются отражением потребности социального работника в высокой самооценке и оценке со стороны окружающих и являются стимулом и мотивом профессионально нравственного поведения, основой для его дальнейшего совершенствования как специалиста и личности.

Долгом социального работника по отношению к самому себе является завоевание высокого ***авторитета*** в общественном и профессиональном мнении. Авторитет социального работника может быть как формальным, так и неформальным. *Формальный авторитет специалиста* представляет собой, по сути, авторитет его профессии и должности, который он получает, приступая к профессиональной деятельности. *Неформальный* же *авторитет* является показателем моральной значимости и влияния специалиста на клиента или его окружение, на коллег, мерилом его профессиональной ценности, результатом оценки его профессиональной деятельности. Реальный авторитет социального работника может быть основан только на действительных его достоинствах и заслугах как профессионального, так и личностного порядка.

Не следует рассчитывать на свой официальный профессиональный статус как на условие, необходимое и достаточное для завоевания прочного авторитета. Завоевание истинного авторитета — процесс длительный и трудный, однако давно подмечена одна особенность: чем меньше специалист думает о своем авторитете и чем больше — о собственно профессиональной деятельности, тем выше его авторитет среди окружающих. Борьба же за завоевание и укрепление своего авторитета как таковая может стать самоцелью, отвлекая силы от профессиональной деятельности, и привести социального работника к прямо противоположному результату: он утратит остатки авторитета в глазах клиентов и коллег. Вос-

становить авторитет будет гораздо труднее, нежели его потерять: призывы, уговоры и требования не помогут. Только эффективная деятельность, высокий конечный результат, умение правильно организовать общение и взаимодействие с клиентами, коллегами и другими участниками социальной работы могут способствовать росту авторитета специалиста.

Социальный работник не только профессионал; он еще и личность, член общества, социальной группы, семьи. Люди, с которыми социальный работник вступает в общение и взаимодействие вне профессиональной сферы, оценивают его с разных позиций, но в основном на основании проявляемых им в обыденных обстоятельствах личностных качеств, выполнения им гражданских, семейных, дружеских и прочих обязанностей. О его профессиональных качествах члены социального окружения специалиста могут судить только косвенно, на основе получаемой (зачастую субъективной) информации и экстраполяции проявляемых личностью в обыденной жизни нравственных качеств, демонстрируемых ею поведенческих реакций в профессиональную сферу. Их оценка носит зачастую субъективный характер, но вместе с тем она очень важна, поскольку она до некоторой степени может служить аналогом оценки специалиста со стороны общества. Если социальный работник, например, не сумел воспитать достойным образом собственного ребенка, сохранить семью, привлечь к себе друзей и т. п., мнение окружения о нем как о специалисте (а затем и общественное мнение), несмотря на карьерный рост, может стать негативным. Это мнение может быть субъективно транслировано и на всю профессиональную группу.

Одна из специфических особенностей социальной работы состоит в том, что профессионально значимые знания, умения и навыки могут найти самое широкое применение в обыденной жизнедеятельности. Они могут сыграть положительную роль в организации социальным работником собственной жизнедеятельности и оказать значительное влияние на его судьбу.

Это важно

Быть благополучным в своей индивидуальной жизнедеятельности, уметь построить прочные, доброжелательные отношения с членами своего окружения, пользоваться их уважением, доверием и поддержкой — долг социального работника перед самим собой.

Социальная работа в деонтологическом плане имеет определенную специфику. Значимость социального результата деятельности,

уровень и качество влияния социального работника на судьбы человека и общества требуют от него постоянной моральной готовности и личностной подготовленности к должному поведению, отношениям, действиям. Социальная работа зачастую такова, что не предоставляет специалисту возможности отложить что-либо «на потом», дождавшись более благоприятной обстановки, подходящего самочувствия и настроения или чего-либо еще. Большинство проблем клиентов, с которыми приходится иметь дело специалисту, должны решаться безотлагательно, а значит, долг специалиста как механизм самопринуждения личности к деятельности играет большую мобилизующую роль, побуждая специалиста к действиям, даже если это не соответствует их ситуативно обусловленным эмоциям, чувствам, склонностям, состояниям.

Долженствование в социальной работе носит многогранный и сложный характер и требует от специалиста высокой трудоспособности и мобильности. Сущность и смысл социальной работы настоятельно требуют приоритетно должного отношения к профессиональной деятельности. В связи с этим необходимо осуществлять формирование личности специалиста таким образом, чтобы содержание профессионального и морального долга не противоречило убеждениям и потребностям его личности, а органично дополняло и укрепляло бы их. Это требует также формирования совокупной профессиональной группы на основе учета не только компетентностных, но и личностных качеств кандидатов, среди которых качества, детерминирующих способность и готовность личности к должному поведению, должны занимать главенствующее место.

Сущностью деонтологических конфликтов в социальной работе является противоречие между сущим и должным. Основные их модификации могут быть представлены как конфликты приоритетов долженствования перед обществом и государством, профессией, коллегами, клиентами и самим собой. В практике деятельности специалисту порой трудно бывает решить, перед кем исполнять долг в первую очередь: перед обществом и государством или перед клиентом; перед клиентом или перед самим собой; перед профессией или перед коллегами. Видимо, в такого рода затруднениях социальному работнику целесообразно обратиться к общему философскому принципу: общее, в том числе в этике и профессиональной этике, а также в соответствующих им деонтологических учениях, всегда имеет приоритет перед частным, существенное — перед несущественным. Однако применение этого принципа правомерно, если конфликт в действительности имеет место и не является мнимым, субъективным, надуманным.

Социальная работа может быть определена как деятельность, направленная на решение проблем общества посредством решения проблем конкретных личностей и групп. Конфликты, возникающие в ней, в том числе деонтологические, не отражают противоречий в ее смысле и сущности, поскольку сама социальная работа по своей сути не противоречит представлениям о благе человека и общества, а, наоборот, способствует его достижению. Однако конкретные модели социальной работы, их теоретическая трактовка и практическая интерпретация, непосредственная организация практической деятельности в обществе, выполнение деятельности конкретным коллективом специалистов, действия отдельного специалиста могут заключать в себе противоречия. Иными словами, реальная социальная работа может существенно отличаться от своей идеальной конструкции, что и порождает конфликт между сущим и должным.

Можно предложить следующие общие подходы к выработке специалистами профессиональной моральной позиции в обеспечении должного поведения.

- Социальная работа — это профессия, которую индивид избирает самостоятельно и добровольно. Если его категорически не устраивает заработная плата, содержание работы, ее непрестижность или что-то еще — следует искать другую, более подходящую. Если все же по содержательным или иным признакам выбрана социальная работа, то отношение к ней должно быть ответственным, творческим, а не формальным. Даже если специалист убежден, что его пребывание в социальной работе — временное явление, недопустимо работать «спустя рукава», поскольку для клиентов, обратившихся за помощью, обращение в социальную службу — не случайность. Социальная работа может быть единственным средством решения их проблем, единственной возможностью восстановить (или начать) жизнь, достойную человека.
- Социальная работа, в силу своей специфики, предъявляет повышенные требования к личностным качествам специалиста, которые, хотя и не являются нереальными и несправедливыми, все же обязывают специалиста быть во многих отношениях «идеальной» личностью, существенно отличающейся от личности типично-обыденной. Эгоистические устремления социального работника могут быть ограничены требованиями социальной работы к его поведению, отношениям и действиям. Это обстоятельство может стать своего рода «камнем преткновения» для личности, избравшей социальную работу в качестве постоянной профессиональной дея-

тельности. Однако требование профессии к совершенствованию личностного облика специалиста не противоречит ни интересам личности, ни интересам общества, поэтому не может считаться фактором ограничения свободы социального работника. Постоянная самодисциплина может в конце концов привести к тому, что должное поведение станет стереотипным, привычным и не будет ощущаться как способ самоограничения. Требование постоянного совершенствования как специалиста и личности может стать основой жизненного и профессионального успеха социального работника.

- Конфликт между интересами общества и профессиональной группы, клиента и профессиональной группы не должен решаться с позиций корпоративного («местечкового») эгоизма и профессионального псевдопатриотизма, поскольку этот путь ведет к утрате истинного предназначения профессии, замене его узковедомственными групповыми интересами и угасанию профессии, падению ее социальной значимости, выхолащиванию гуманистического потенциала. Не следует забывать, что социальная работа конституирована в Российской Федерации как профессия, необходимая всему обществу и в особенности — той его части, которая нуждается в содействии специалистов в решении ее проблем. Социальным работникам она также необходима, но отнюдь не в первую очередь и, как правило, по другим причинам. Сама по себе, вне общества, она не имеет смысла. Значит, в общем случае конфликт может быть разрешен в пользу истинных интересов общества, а не профессиональной группы. В случае, если в интересах общества преобладают явно антигуманные составляющие, выбор может быть сделан в пользу истинных, а не ситуативных интересов общества, гуманистических ценностей профессии, долга перед обществом и профессией. Аналогичные рассуждения можно привести, рассматривая конфликт интересов общества и клиента.
- Следует иметь в виду, что в целом истинные, коренные интересы клиентов, общества профессии противоречить не могут: и те и другие направлены на достижение индивидуального и общего блага человека и общества. Ситуативные интересы субъектов взаимодействия, их недостаточная информированность, субъективность и т. п. могут порождать конфликты, но с позиций истинного блага их можно и должно предотвращать и регулировать. Долг социального работника в конфликтной ситуации заключается в выработке наиболее рациональной гуманистической позиции, ведущей к наибольшему благу участников конфликта посредством коррекции и регулирования их интересов и на основе привлечения всех возможных ресурсов. Именно с этой позиции следует определять при-

оритеты долженствования и принимать меры к предотвращению и разрешению деонтологических конфликтов.

- Долг социального работника перед обществом и государством, профессией, профессиональной группой и клиентами не отрицает его долга как личности перед самим собой и близкими, его долга как гражданина перед обществом и государством. Социальный работник — субъект социальной работы, но не ее принадлежность. В содержании его профессионального долга отражены интересы в первую очередь общества и государства и уже во вторую — интересы других субъектов. Поэтому при возникновении конфликта между долгом специалиста перед самим собой и долгом перед обществом и государством, профессией, коллегами, клиентами следует изучить и подвергнуть оценке интересы конфликтующих субъектов и принять меры к их согласованию. При разрешении конфликтных ситуаций социальному работнику необходимо уметь анализировать интересы участников, дифференцировать сущностные, жизненно важные, объективные и несущественные, ситуативные, субъективные интересы. В случае если согласовать интересы не удается по субъективным причинам, следует предпочесть наиболее существенные, сущностные, объективные, жизненно важные интересы безотносительно субъекта. Таким образом, общее в долженствовании специалиста вновь должно получить приоритет перед особенным.

Социальная работа как вид профессиональной деятельности и социальный институт сложилась и была конституирована в связи с объективной необходимостью повышения эффективности общественного развития путем повышения эффективности социального функционирования каждой личности, и в первую очередь той, которая не в состоянии самостоятельно разрешить проблемы, мешающие реализации ее социальных функций и ролей. Соответственно этому, обязанности социального работника (как и функции социальной работы) являются отражением объективной социальной необходимости.

Профессиональный долг специалиста отражает те требования, которые общество, профессия, коллектив, клиенты и он сам предъявляют к его поведению, отношениям и действиям. Долг специалиста включает в себя необходимость получения социально значимого конечного результата деятельности, т. е. то, в чем он сам испытывает потребность и за что несет ответственность как представитель профессии. Долг выступает перед специалистом в виде обязанностей, соблюдение которых постепенно становится его внутренней нравственной потребностью. Внешне содержание

профессионального долга социального работника выступает как совокупность правовых, моральных требований, предъявляемых к нему его профессией.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Долг и ответственность специалиста перед обществом и государством.
2. Долг и ответственность социального работника перед профессией.
3. Долг и ответственность специалиста перед коллегами.
4. Долг и ответственность специалиста перед клиентом.
5. Долг и ответственность специалиста перед собой.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Ценность долга и должных отношений в социальной работе.
2. Роль деонтологического потенциала социальных служб в решении профессиональных задач.
3. Механизмы формирования деонтологических представлений, чувства долга и ответственности социального работника.
4. Деонтологические конфликты в социальной работе: сущность, способы разрешения.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие и сущность деонтологии социальной работы.
2. Место и роль деонтологии в профессионально-этической системе социальной работы.
3. Деонтологические принципы в социальной работе.
4. Функции деонтологии социальной работы.
5. Понятие, сущность и содержание профессионального долга социального работника.
6. Долг и ответственность социального работника перед обществом и государством.
7. Долг и ответственность социального работника перед самим собой.
8. Профессиональный долг и гражданский долг социального работника: общее и особенное.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. — М., 2011.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Социальная работа — молодая в нашем обществе профессия, находящаяся в стадии становления. Однако, несмотря на ее молодость, уже становится очевидным, что в обществе высокоразвитой и эффективной, социально ориентированной рыночной экономики, которым стремится стать российское общество, без социальной работы невозможно продвижение по пути прогресса. Социальная работа в современном мире, в отличие от благотворительности, призвана не только и не столько оказывать индивидуальную помощь гражданам в решении проблем, сколько решать масштабные социальные задачи посредством оказания гражданам помощи. Социальные функции социальной работы имеют в современном мире большее значение, нежели функции приватные. Одним из ее важнейших результатов можно считать повышение социальной и профессиональной активности населения, повышение качества его социального и индивидуального функционирования, что осуществляется за счет полноценного включения в социальную жизнь бывших клиентов социальных служб, повышения качества их жизнедеятельности.

Это важно

В Конституции нашего государства человек провозглашен высшей ценностью (Ст. 2), а государство провозглашено социальным (Ст. 7), т.е. государством, для которого достижение каждым человеком максимального блага — важнейшая цель деятельности и развития. Человек в Конституции Российской Федерации наделен всеми основными правами и гарантиями: на жизнь, свободу, защиту чести и достоинства,

жилье, охрану здоровья, образование, труд, социальное обеспечение в случае утраты трудоспособности и др. Из Конституции РФ следует, что забота о гражданах и о реализации ими их прав — естественная и неизменная сфера деятельности государства и его долг перед гражданами.

В любом государстве, даже в самом благополучном, в любой момент времени есть люди, по объективным причинам не имеющие возможности реализовать свои права. Вследствие этого они нуждаются в дополнительных мерах защиты своих прав и интересов государством. Поэтому создание и легитимизация в современном социальном государстве специфического социального института социальной работы, который на профессиональной основе должен оказывать помощь человеку в реализации его прав, есть естественное следствие конституционных деклараций. Каждое современное государство предпринимает дополнительные меры защиты прав граждан, имеющих ситуативно или стойко сниженные возможности в реализации своих прав.

Но и общество в целом не может оставаться равнодушным, если отдельные граждане или тем более социальные группы нуждаются в помощи. Поэтому профессиональная социальная работа, рассматриваемая в нашей стране как профессиональный институт помощи человеку в реализации его прав и гарантий, отвечает представлениям о долге современного общества и государства перед этой категорией граждан.

Это важно

Социальная работа в целом может быть представлена как опредмечивание долга общества и государства перед человеком вообще и в особенности перед человеком, нуждающимся в особой заботе с их стороны по объективным причинам. Эту заботу от имени общества и государства реализует социальный работник.

Деятельность социального работника во всех своих модификациях и компонентах имеет выраженную социальную направленность и несет в себе многомерные социальные последствия. Ее социальные аспекты многогранны, в связи с чем встает вопрос о долге и ответственности специалиста перед обществом и государством за свою деятельность и ее результаты. Рассматривая этот вопрос в целом, следует отметить, что само выполнение социальным работником его профессиональных обязанностей, достиже-

ние поставленных целей совпадает с интересами общества. Решая ту или иную конкретную задачу, социальный работник ситуативно руководствуется различными группами интересов: интересами клиента, своими индивидуальными, общепрофессиональными, которые в главном совпадают с общественными. Однако деятельность социального работника столь сложна и многообразна, содержит в себе возможность возникновения такого огромного количества нестандартных, неформальных ситуаций, что он довольно часто оказывается в ситуации выбора: как поступить, чьи интересы считать приоритетными — общества и государства или клиента, клиента или свои собственные и т. п. При этом основные этические коллизии возникают на стыке интересов клиента и государства.

В решении этой задачи необходимо иметь в виду, что общее практически всегда имеет приоритет над частным (именно так формируются нормы, стандарты, представления о должном и т. п.). Однако в конкретных случаях это не всегда бывает очевидным. Могут иметь место и исключения. Чаще всего это бывает тогда, когда социальная реальность не соответствует декларациям государства, вследствие чего социальный работник, обязанный от имени государства обеспечить своим клиентам достойную жизнь, сталкивается с ресурсной недостаточностью и вынужден в некоторых аспектах сужать свою деятельность от необходимой до возможной. Это также возможно в случаях, когда декларации государства носят формально-лицемерный характер и не предусматривают активной деятельности, направленной на оказание помощи гражданам в реализации их прав.

Тем не менее если государство институциализировало социальную работу как общественно необходимую профессиональную социальную деятельность, возложив на нее определенные функции и задачи, значит, оно ожидает получить вполне конкретный конечный результат.

Это важно

Поручая социальному работнику заботу от своего имени о своих социально уязвимых гражданах, делегируя некоторые из своих полномочий, необходимых для осуществления этой целенаправленной деятельности, государство и общество тем самым возлагают на специалиста социальной работы двойную ответственность перед собой — за действия и последствия этих действий, а также за состояние и деятельность его клиента.

Престиж профессии — это престиж ее представителей, результат оценки результатов социальной значимости их деятельности и морального облика обществом, причем с учетом того, что в общественном сознании производится в большей степени оценка не потенциала, а действительного значения профессиональной деятельности. Борьба социального работника за повышение престижа и статуса профессии в обществе является его профессиональным долгом перед профессией. В этой связи социальный работник обязан повышать эффективность деятельности, поддерживать моральную чистоту профессии, заботиться о собственном моральном облике, не допуская никаких проявлений узковедомственных интересов в ущерб интересам дела, подмены ценностей профессии ценностями группы специалистов, отступлений от принципов и норм этики социальной работы.

Это важно

Борьба социального работника за повышение престижа и статуса профессии должна строиться как борьба за максимальное приближение действительного состояния профессиональной деятельности к желаемому и социально необходимому, стремление реализовать весь ее гуманистический социальный потенциал.

Каждый социальный работник несет ответственность за эффективность деятельности всего коллектива. Поддержка деятельности коллег, подчеркивание ее значимости и важности, уважение их профессионального опыта, оказание им всесторонней помощи на основе собственного профессионального и жизненного опыта и знаний, открытость, честность, доброжелательность, высокая требовательность к коллегам и еще более высокая к себе самому — долг социального работника перед ними. Однако выполнение профессионального долга невозможно без критического, беспристрастного отношения к отступлениям от профессиональной морали и ценностей, небрежному выполнению профессиональных обязанностей, о ком бы из коллег ни шла речь.

Система отношений «социальный работник — клиент» и «социальный работник — окружение клиента» играет в социальной работе важнейшую роль. Эти отношения до некоторой степени детерминированы социальными обстоятельствами: клиент нуждается в содействии социального работника, а социальный работник обязан оказывать ему помощь. Социальный работник по сути дела не имеет возможности выбирать клиента, а тем более его окруже-

ние. Клиент же вправе требовать замены социального работника, если для этого есть основания. В силу своего профессионального долга, специалист заинтересован в укреплении и совершенствовании отношений с клиентом и его близкими.

Особо следует подчеркнуть такое требование долга, как изучение внутреннего, духовного мира клиента. Внутренняя, духовная жизнь человека принадлежит только ему самому, является его неотъемлемой собственностью. Приступая к профессиональной деятельности, знакомясь с клиентом и его проблемами, решая (или способствуя решению) этих проблем, социальный работник неизбежно вторгается в личную жизнь индивида, соприкасается с его духовным миром. Поскольку одной из целей социальной работы является способствовать полному раскрытию потенциала личности, ее самореализации, обретению ею самой себя, социальный работник обязан знать внутренний мир своего клиента, умело и деликатно на него влиять. Однако поскольку духовный мир человека — наиболее тонкая, деликатная часть его «Я», грубое, бесцеремонное вторжение в него может привести к необратимым негативным последствиям.

Это важно

Внимательное, доброжелательное и чуткое отношение к мыслям, идеям, интересам клиента, его эмоциям и переживаниям на основе уважения личности поможет социальному работнику выполнить его профессиональный долг по отношению к клиенту.

Социальный работник всегда должен исходить из того, что каждый человек есть ответственная, сознательная личность, стремящаяся к независимости и автономности. Это значит, что его клиент, несмотря на то что он обратился за помощью, признав собственную несостоятельность в решении некоторых вопросов, в значительной мере отвечает сам за себя. В соответствии с этическими принципами клиент вправе принимать решения о своей собственной судьбе, а значит, он должен нести за них ответственность. В таком подходе видна вся сложность взаимоотношений социального работника и его клиента, долга специалиста перед клиентом: специалист профессионально подготовлен к своей деятельности, он обладает знаниями, умениями, навыками, опытом, имеет соответствующие полномочия и доступ к формальным и неформальным ресурсам. Его профессиональный долг — оказать клиенту необходимую помощь, используя все свои возможности и ресурсы.

Клиент, напротив, не обладает знаниями и навыками в решении проблем, по поводу которых он обратился в социальную службу, его полномочия и ресурсы ограничены. Более того, попытавшись ранее самостоятельно решить свои проблемы и потерпев неудачу, он мог разувериться в собственных силах. Казалось бы, он не должен принимать решения и нести за него ответственность. Однако это неверно. Задача социального работника в такой ситуации состоит в том, чтобы обеспечить возможность ответственного принятия клиентом решения, а значит, предоставить ему всю необходимую информацию о возможных способах решения проблемы, последствиях возможных решений, ресурсных затратах, преимуществах и недостатках каждого из возможных решений и т. п., поддержать его морально. Задача социального работника заключается также в том, чтобы обосновать возможность решения проблем, по поводу которых обратился клиент, им самим с помощью социального работника.

Это важно

Заставить человека поверить в свои силы, создать у него оптимистический настрой — долг социального работника перед клиентом.

Специалист вправе ожидать, что клиент, принимающий решение о своей судьбе, разделит с ним и ответственность за все последствия. Таким образом, долг социального работника позаботиться о благе клиента, и ответственность за него не противоречит ответственности клиента за самого себя.

Значительную роль в социальной работе играют отношения, складывающиеся между социальным работником и социальным окружением клиента — его родными и близкими, друзьями и соседями. Специалист всегда видит в социальном окружении своего клиента не только объект профессионального воздействия, но и своего союзника в решении проблем клиента, т. е. субъект социальной работы, поскольку близкие, как правило, объективно заинтересованы в улучшении условий жизнедеятельности своего родственника, друга, соседа.

Это важно

Внимание к социальному окружению клиента, уважение к нему, учет его мнения и привлечение его к сотрудничеству на благо клиента, создание атмосферы полного доверия и взаимопонимания — профессиональный долг социального работника.

Однако для плодотворного сотрудничества специалист должен объективно оценивать возможности социального окружения клиента, степень его сплоченности, готовности включиться в совместную деятельность, мнение окружающих по поводу обстоятельств и личности клиента и отношение к нему, а также, что немаловажно, степень индивидуализма и эгоизма членов окружения (в том числе и их группового эгоизма). Социальный работник обязан постоянно искать средства для обеспечения возможности участия и повышения заинтересованности социального окружения в решении проблем клиента, выполнения отдельных этапов и стадий общей работы; формировать коллективное мнение в пользу своего клиента. Создание крепкого, творчески работающего неформального коллектива, объединенного единством целей и задач — объективная потребность сотрудничества с социальным окружением клиента. Такой творческий коллектив, созданный усилиями социального работника с учетом мнения клиента, обладает большим творческим потенциалом не только в процессе непосредственной социальной работы, но и в последующий период.

Вместе с тем социальный работник должен представлять те трудности, которые могут встретиться в его работе с социальным окружением клиента. Не следует забывать, что для некоторых членов окружения деятельность по оказанию помощи клиенту не является с формальной точки зрения должной и неизбежной, она для них лишь возможная сфера приложения сил. Кроме того, окружение клиента, видя в социальном работнике представителя официального института, обязанного на основании действующего законодательства выполнять свои функции в отношении клиента, может сознательно устраниться от совместной деятельности, рассчитывая на достаточность усилий специалиста. Для специалиста недопустимо делать родным и близким клиента упреки в невмешательстве в судьбу клиента, равнодушии, делать категоричные, скоропалительные заключения. В интересах социального работника доказать окружению клиента объективную необходимость и полезность участия в решении проблем клиента, преодолеть возникшее противоречие взглядов и мнений и отчуждение людей друг от друга.

Это важно

Пробудить в людях чувство моральной ответственности за благополучие близкого, возбудить их интерес к совместным действиям, тактично разъяснить их роли в отношении клиента, согласовать интересы с целью организации плодотворного сотрудничества в интересах клиента — долг социального работника.

Добившись взаимопонимания с окружением клиента, социальный работник может рассчитывать на добровольное участие членов окружения клиента в совместной деятельности.

Для специалиста как личности с высокой нравственной ценностью важны не только внешние проявления уважения к нему, общественное признание. Для высокоразвитой в духовном плане личности не менее важно сознавать, что уважение и признание, авторитет в глазах окружающих являются объективно заслуженными, имеют веские основания. Именно это обстоятельство — потребность в объективности и обоснованности оценки своих достоинств — и является основой совершенствования личности.

Это важно

Если специалисту достаточно не уважения к себе, а лишь внешнего лицемерного его проявления; если он готов довольствоваться лишь видимостью авторитета, поскольку, в силу своего служебного положения, обладает возможностью влиять на судьбы людей; если ему достаточно своей власти над людьми для осознания себя авторитетной, могущественной и поэтому ценной личностью, если личные амбиции в отношении оценки окружающих и субъективная самооценка для него важнее, нежели действительные качества его личности, он никогда не станет хорошим специалистом.

Честь и достоинство социального работника, в отличие от формального авторитета, не даются ему вместе с профессией и служебным удостоверением: они формируются в процессе его деятельности в постоянной работе над своими профессиональными и личностными качествами и повышаются по мере профессионального и нравственного совершенствования его как специалиста. Они закономерно связаны с признанием и оценкой его деятельности со стороны общества, государства, клиентов и коллег.

Это важно

Объективной основой оценки специалиста является социальная полезность его профессиональной деятельности, ее конечные результаты.

Честь и достоинство социального работника требуют в первую очередь объективности в оценке самого себя — своих качеств, способностей и возможностей. Чрезмерное самомнение, завышенная

самооценка специалиста, гипертрофированное чувство собственного достоинства, переходящее в самодовольство, самолюбование и высокомерие, отсутствие самокритичности являются качествами, отрицательно сказывающимися как на перспективах личностного и профессионального роста, так и в конечном счете на качестве профессиональной деятельности. Такой специалист, считая процесс своего развития законченным, доведенным до вершины («акме»), на самом деле не способен не только к совершенствованию, но и к поддержанию уже достигнутого уровня профессионального и личностного развития. Профессия развивается, меняется социальная ситуация, но специалист, уверовав в свое профессиональное и личностное превосходство, не меняется. Это приводит, как правило, к постепенной утрате профессиональной чести и достоинства социального работника, падению его авторитета.

Возможен ***деонтологический конфликт между профессией и специалистом***. Чувство долга социального работника требует от него полной профессиональной и личностной самоотдачи в деятельности, направленной на достижение целей, поставленных перед ним обществом и государством, самой профессиональной деятельностью, конкретным коллективом и клиентом. Такое общее требование, предъявляемое профессией к личности социального работника, в свою очередь, потенцирует выработку частных требований, которые, в конце концов, очень жестко детерминируют профессиональное поведение специалиста во всех элементах.

Более того, социальная работа не принадлежит к видам профессиональной деятельности, ограниченным во времени и пространстве. По окончании рабочего дня социальный работник не перестает быть социальным работником: профессиональные стереотипы, порой незаметно для него самого, переносятся в обыденную жизнь.

Это важно

Выражение, согласно которому «социальная работа не столько профессия, сколько судьба человека», четко демонстрирует ее безграничность, проникновение во все сферы жизни специалиста.

Однако это отнюдь не означает, что социальный работник должен быть личностью, всецело поглощенной непосредственной профессиональной практикой и только ею — в этом случае пострадают и профессия, и клиенты, и он сам как личность, и его окружение. Такой социальный работник мог бы скорее служить отрицательным примером, безликим приложением к профессии, но не ее субъек-

том, а это, безусловно, не может не нанести ущерба как профессии, так и самому социальному работнику, клиентам, обществу.

Это важно

Социальный работник может и обязан иметь свое собственное «Я», включающее не только профессиональные, но социальные, духовные и другие интересы, быть разносторонней, внутренне богатой личностью, живущей полноценной жизнью, границы которой простираются далеко за пределы профессиональной социальной работы — в противном случае ему нечего будет дать клиенту. И, во всяком случае, социальный работник в не меньшей степени, чем его клиент или любой другой член общества, имеет право на счастье, развитие, самосовершенствование, устройство своей судьбы по собственному выбору, благополучие.

Таким образом, видно, что, с одной стороны, социальная работа в силу своей специфики, требует полной самоотдачи социального работника, а с другой — требует, чтобы он был многогранной, яркой, всесторонне развитой личностью, живущей полноценной, яркой, богатой социальной и духовной жизнью, а не только своей профессиональной деятельностью. На основе такого противоречия может развиться деонтологический конфликт субъективной природы между интересами социальной работы и интересами социального работника. Этот конфликт вполне может быть разрешен, поскольку между коренными интересами сторон нет сущностного противоречия; оно может носить лишь временный, ситуативный, мнимый характер. Поскольку указанное противоречие не носит сущностного характера, вполне возможным представляется не допустить развития конфликта, последствием которого может стать разрушение личности социального работника.

Социальная работа — это деятельность, главной целью которой является достижение человеком и обществом благополучия специфическими средствами и методами. Будучи человеком, социальный работник не может составлять в этом смысле исключение, т. е. социальная работа и участие в ней специалиста не противоречат идее достижения им благополучия. Более того, ни один вид деятельности в современном мире не рассматривается в целом как способ наказания и угнетения личности носителя. Напротив, трудовая деятельность рассматривается как один из наиболее приоритетных, доступных и надежных способов реализации творческого потенциала человека, его духовного богатства, достижения благополучия. Каждый вид деятельности, обладая соответствующим потенциалом, мо-

жет способствовать не только профессиональному, но и духовному совершенствованию личности. Иными словами, каждый вид деятельности не только может взять от личности то, что ему необходимо, но и может дать то, что необходимо ей для благополучия.

Это важно

Социальный работник не только не может, но и не должен видеть в профессии способ самоограничения, самоистязания и самоотречения. Напротив, социальная работа в его жизни может стать важным условием его социального, духовного, физического и другого развития, расцвета и достижения благополучия посредством постоянного самосовершенствования и самореализации.

В том, чтобы социальный работник посредством и в результате приобщения к профессиональной деятельности стал духовно, физически и социально ущербным, не заинтересованы ни он сам, ни общество, ни профессия. Если такое будет происходить, социальная работа из деятельности, исполненной гуманистического смысла, превратится в свою противоположность, поскольку она должна способствовать разрешению социальных проблем, а не их тиражированию, увеличению в обществе доли благополучных людей, а не ее уменьшению. Способствуя достижению клиентом и обществом благополучия, социальный работник не должен снижать уровень благополучия общества за счет собственного неблагополучия. Поэтому стремление к благополучию нормально для социального работника, и деятельность, направленная на ее достижение легитимными способами, должна стать основной для него в сфере обыденной жизнедеятельности.

В совершенствовании социального работника как профессионала и личности, в благополучии и гармоничности его собственной жизнедеятельности заинтересован не только он сам, но и профессия, и общество, и клиенты. Благополучие притягательно: человек в большей степени склонен доверять мнению, советам и наставлениям человека благополучного, нежели того, кто демонстрирует либо явную неспособность воспользоваться собственными знаниями, либо доказывает всем своим существованием, что его знания весьма сомнительного качества. Достижение социальным работником благополучия имеет и чисто практический характер: проблемы, одолевающие его в обыденной жизни, могут помешать полностью сосредоточиться на решаемых профессиональных задачах, что, несомненно, приведет к снижению эффективности деятельности.

Тотальная включенность специалиста в профессиональную деятельность возможна в основном в двух случаях: когда он в целом благополучен и ничто существенное не мешает ему сосредоточиться на работе и когда он неблагополучен во всем, что не касается его профессии, т. е., по сути дела, у него отсутствуют социальная и личная жизнь. Понятно, что для социальной работы предпочтительнее, чтобы специалист был полноценной личностью, благополучным человеком, а не умножал собой ряды клиентов. Значит, его включенность в социальную работу должна быть не тотальной, а оптимальной: профессиональная деятельность не должна полностью поглотить личность.

При этом конечно специалист должен научиться сочетать в конкретной ситуации профессиональные и личные интересы, сделать их непротиворечивыми. Такое вполне возможно, если профессиональная деятельность соответствует склонностям специалиста, его главным ценностям и идеалам, представлениям о моральном долге. В этом случае можно предположить, что в своей деятельности специалист будет видеть не однообразный ряд технологических цепочек, а деятельность, требующую от его личности совершенствования и предлагающую специфические условия для достижения им социального и профессионального благополучия. Если же должное в целом поведение является нормальным, необременительным для специалиста, значительной части конфликтов можно избежать. Видно, что в данном случае долг специалиста перед профессией и долг перед самим собой не только не противоречат друг другу, но и полностью совпадают.

Но деонтологические конфликты в социальной работе могут возникнуть не только между интересами специалиста и профессии, но и в других сферах. Например, ***могут ситуативно вступать в противоречие интересы специалиста и клиента***, точнее говоря, интересы двух личностей. Это может, например, выглядеть, как конфликт их ценностей, интересов, установок, взглядов, убеждений и т. п., которые в конечном итоге отразятся на представлениях каждого об идеальном конечном результате взаимодействия. Обладая профессиональными знаниями в области социальной работы, специалист может и должен донести до клиента то, что имеет отношение к его проблеме, и в частности дать разъяснения о наиболее приемлемых и эффективных способах решения аналогичных проблем.

В этом случае специалист должен руководствоваться принципом толерантности, памятуя, что каждая личность вправе на собственные ценности, взгляды и убеждения в пределах установленных в обществе норм. Однако необходимо также иметь в виду, что субъектность клиента может выступать в форме субъективности,

когда, вопреки здравому смыслу, клиент может (в явной или скрытой форме) потребовать от специалиста пренебрежения собственными интересами или интересами общества и государства во имя удовлетворения его капризов. Принцип соблюдения рациональных (разумных) интересов клиента (а не капризов, прихотей или вообще всего, чего изволит клиент) может помочь социальному работнику разрешить этот внешний деонтологический конфликт.

Это важно

Рациональный (в отличие от эмоционального и пр.) подход может обеспечить высокую эффективность деятельности и взаимодействия, а именно это более всего необходимо клиенту.

Это важно

Долг специалиста перед обществом и государством, перед профессией и коллегами обязывает его ориентироваться на выполнение своего долга перед клиентом, имея в виду его истинное благо, рациональные интересы и исключая, по возможности, нанесение ущерба кому бы то ни было, в том числе клиенту.

Внешне ***противоречиво могут выглядеть интересы государства, общества и клиента***. Клиент, безусловно, заинтересован в исчерпывающем разрешении своих проблем, в то время как общество и государство в связи с особенностями социально-экономической ситуации могут полагать (и излагать свою позицию в нормативно-правовых актах), что такое полное разрешение проблем (особенно материальных) отдельного клиента невозможно. Оно, по мнению общества и государства, может быть осуществлено лишь в ущерб интересам других клиентов или граждан, целых социальных групп и всего общества, даже если интересы клиента не носят нелегитимного характера.

Опасность заключается в том, что специалист, подобно клиенту, может ситуативно противопоставлять интересы клиента и общества (государства), что в корне неверно, и не видеть при этом общего в их интересах, не сопоставлять желаемое с возможным. Владея навыками деонтологического анализа и руководствуясь основными принципами деонтологии, этики и аксиологии, социальный работник может разрешить конфликт.

Кроме того, социальный работник, лучше других осведомленный о возможностях общества и государства в конкретно-исторический

момент времени, института социальной работы, своей социальной службы и самого себя, может обоснованно и убедительно разъяснить клиенту специфику социальной работы и ее результатов в данной политической, социально-экономической и духовно-культурной ситуации и тем самым сгладить или разрешить возникший конфликт. В частности, он может доказать, что в условиях современной России далеко не все проблемы клиентов могут быть решены средствами и методами социальной работы так, как это желательно клиенту. Социальная работа не может в полной мере компенсировать клиенту ущерб, нанесенный в результате экономического реформирования, не может вернуть потерянных друзей, близких. Даже если клиент представляет себе, что его проблемы есть прямое следствие намеренного ущемления его интересов государством и обществом или отдельными людьми, в большинстве случаев можно показать, что такое мнение субъективно и неверно. Общество объективно заинтересовано в благополучии каждого своего члена, однако это не всегда бывает достижимо, особенно в современной России.

Сложность разрешения деонтологических конфликтов состоит также и в том, что социальный работник имеет, как и любой человек, собственные, полученные в процессе своего становления и развития и закрепленные в практике обыденной жизнедеятельности, представления о ценном и неценном, должном и недолжном. Помимо формальных профессиональных, специалист состоит во множестве неформальных связей и отношений, как имеющих отношение к его профессиональной деятельности, так и не имеющих, обыденных. Как в обыденной жизнедеятельности, так и в профессиональной деятельности он может наблюдать множество примеров, когда в конфликтной ситуации личность пренебрегает своим долгом, и это не только не становится для нее трагическим, но и в определенных случаях приносит успех. Непрестижность и низкая ресурсная обеспеченность социальной работы в современной России также оказывают определенное влияние на формирование позиции специалиста в отношении должного, заставляя его порой оставаться в рамках формального долженствования. Все это усложняет деонтологический выбор специалиста, затрудняет выработку им конкретной позиции.

Осознание социальным работником своего профессионального долга есть отражение его объективных обязанностей в идеях, убеждениях, чувствах, привычках, во внутренних мотивах профессиональной деятельности и непосредственное воплощение их в практической повседневной деятельности. Таким образом, профессиональный долг обусловлен совокупностью объективных и субъективных факторов, детерминирующих поведение специа-

листа социальной работы. Сознательное выполнение своего долга является условием высокоэффективной деятельности как конкретного социального работника, так и всей социальной службы и института социальной работы в целом. До некоторой степени выполнение социальным работником его долга повышает эффективность социальной политики государства.

При определенных условиях объективный профессиональный долг социального работника фактически становится внутренним моральным долгом его как личности и как представителя профессии, т. е. субъективируется.

Это важно

Моральный долг как глубоко осознанная необходимость реализации определенной линии поведения, диктуемой потребностями достижения блага в системе «человек—среда», для социального работника является продолжением профессионального долга и неотъемлемым атрибутом профессии. Благодаря единству общественных и личных интересов, выполнение специалистом своего профессионального долга становится важным условием общественной стабильности и развития.

В настоящее время, когда социальная работа, в силу объективных обстоятельств не может в полном объеме удовлетворить потребностей общества и отдельных категорий граждан в помощи и поддержке, большую роль играет ***деонтологический потенциал социальных служб***, т. е. расширение возможностей социальных служб за счет должного поведения и действий специалистов, за счет выполнения ими своего профессионального долга. Его реализация способствует сглаживанию извечного противоречия между сущим и должным (например, между фактическим состоянием формальной ресурсной базы профессиональной социальной работы и насущными потребностями клиентов в помощи и защите).

Это важно

То, что оказывается невозможным при формальном («от» и «до») выполнении своих обязанностей, становится выполнимым на основе осознания и реализации социальным работником своего профессионального долга.

Это, вместе с тем, не означает, что чувство долга побуждает социального работника нарушать действующие законы. Напротив,

осознавая свой долг перед обществом и государством, профессией и коллегами, перед клиентами и самим собой, социальный работник должен действовать исключительно на основе действующего законодательства, используя его возможности и резервы, привлекая всевозможные ресурсы общества, его социальных институтов и структур и конкретных личностей и групп.

Это важно

Сознавая свою ответственность за порученное дело, социальный работник может стать инициатором разработки новых или пересмотра существующих законов, разработки и внедрения инновационных технологий и методик, создания новых учреждений, подразделений и т. п., если потенциал имеющихся законов, учреждений и технологий для решении проблем населения в рамках социальной работы исчерпан и препятствует эффективной профессиональной деятельности.

Деонтологический потенциал в современной России используется социальными службами довольно широко, однако пока еще есть резервы его использования. Чувство долга перед клиентами и обществом заставляет работников социальных служб искать и находить источники неформальных ресурсов: спонсорские средства, участие знакомых и коллег клиента, привлечение к решению проблем представителей общественных и религиозных организаций, трудовых коллективов, органов местного самоуправления и т. п. — и добиваться тем самым улучшения результатов совместной деятельности.

Это важно

Долг и должные отношения в социальной работе могут стать существенным фактором повышения ее эффективности и одним из действенных средств и одновременно условий разрешения наиболее острых социальных проблем современной России.

С другой стороны, наличие и необходимость использования деонтологического потенциала социальных служб не означает, что его следует рассматривать как панацею, единственное средство повышения эффективности социальной работы. Решение проблем ресурсного, кадрового обеспечения, совершенствования нормативно-правовой базы, развития функциональных связей и т. п. играют не меньшую роль в реализации социальной работой своего совокупного гуманистического потенциала. Становление и разви-

тие социальной работы как социального института, деятельности социального масштаба и высокой социальной значимости должно осуществляться на основе как реализации деонтологического потенциала социальных служб и специалистов, так и создания государством и обществом условий, необходимых для осуществления высокоэффективной деятельности в области социальной работы.

ПРАКТИКУМ

Проанализировать ситуации, дать оценку суждениям и действиям социального работника, ответить на вопросы и выработать верное решение.

1. Социальный работник считает свое пребывание в социальной службе случайным, вынужденным, вследствие чего выполняет свою работу в силу внешней необходимости.

   Прав ли социальный работник? Могут ли в данном случае быть нарушены требования деонтологии социальной работы? В чем состоит долг социального работника перед своей профессией?

2. Социальный работник замечает ошибки коллеги, но не считает необходимым подсказать ему верное решение, считая, что на ошибках учатся.

   Прав ли социальный работник? В чем состоит долг социального работника перед коллегами?

3. Социальный работник понимает причины негативного отношения клиента к окружающим, но не делает попыток изменить ситуацию.

   Прав ли социальный работник? В чем состоит долг социального работника перед обществом, клиентом и его близкими?

4. Социальный работник увлечен своей непосредственной работой настолько, что отказывается от предложения повысить квалификацию.

   Прав ли социальный работник? В чем состоит его долг перед профессией и перед самим собой?

5. Социальный работник, получив информацию о том, что член его семьи внезапно тяжело заболел, спешно покидает работу, никого из коллег и клиентов не предупредив.

   Прав ли социальный работник? В чем состоит его долг перед клиентами и коллегами? Как он должен поступить в данной ситуации?

6. Социальный работник, исходя из того, что каждый человек несет ответственность за свою судьбу, считает, что его клиент должен нести полную ответственность за результаты социальной работы и на этом основании проявляет пассивность при выборе стратегии решения проблемы клиента, следя только за тем, чтобы не был нарушен закон.

   Прав ли социальный работник? Могут ли в данном случае быть нарушены требования деонтологии социальной работы? В чем состоит долг социального работника перед клиентом?

7. Социальный работник полагает, что профессиональный долг и профессиональные обязанности — одно и то же.

   Прав ли социальный работник?

8. Социальный работник считает, что для эффективной работы ему необходимы дополнительные полномочия, в то время как ответственность его чрезмерна, и поэтому должна быть с него частично снята?

   Прав ли социальный работник? Как должны соотноситься полномочия и ответственность?

9. В разговоре с клиентом, настаивающим на своем, заведомо неэффективном, хотя и законном, способе решения его проблемы, социальный работник наконец соглашается использовать этот способ, заявив при этом, что снимает с себя ответственность за последствия.

   Прав ли социальный работник? Каковы пределы его ответственности?

10. При первой встрече с клиентом социальный работник дал тому заведомо несбыточные обещания. Когда впоследствии клиент начал выяснять, почему обещания не выполнены, социальный работник заявил, что не должен отчитываться перед клиентом за свои слова и действия.

    Прав ли социальный работник? В чем состоит его долг перед клиентом?

11. Социальный работник в разговоре со своими знакомыми негативно отзывается о своей профессии, считая ее никчемной и неблагодарной.

    Прав ли социальный работник? В чем состоит его долг перед профессией?

12. Социальный работник, поддавшись уговорам клиента, выполняет его просьбу, но при этом не добивается успеха в разрешении трудной жизненной ситуации клиента. Ответственность за провал он целиком принимает на себя.

    Должен ли клиент разделить с социальным работником ответственность за неверное решение?

13. Социальный работник признает только долг и ответственность перед клиентом, игнорируя иные элементы системы морального долженствования.

    Прав ли социальный работник? В чем состоит его долг перед обществом и государством, перед профессией, перед коллегами и перед самим собой?

14. Социальный работник, не доверяя клиенту, считает, что должен полностью контролировать его деятельность и жизнедеятельность.

    Прав ли социальный работник? Каким должен быть контроль в соответствии с деонтологическими принципами?

15. Понимая, что деятельность клиента должна сопровождаться поощрениями за успех и наказаниями за неудачи, социальный работник предполагает, что поощрение и наказание должны быть связаны с количеством и качеством оказываемых услуг.

    Прав ли социальный работник? Какими должны быть поощрение и наказание в социальной работе?

16. Социальный работник считает, что профессиональный и моральный долг в социальной работе — тождественные понятия.

    Прав ли социальный работник? Как соотносятся профессиональный и моральный долг?

17. Социальный работник считает долженствование тяжким бременем, так как убежден, что жить и работать необходимо с удовольствием.

    Прав ли социальный работник? Возможна ли жизнь и профессиональная деятельность без долженствования?

18. Социальный работник полагает, что государству ничего не должен: напротив, государство перед ним в долгу, так как он выполняет необходимую обществу и очень тяжелую работу за небольшую заработную плату.

    Прав ли социальный работник? В чем состоит его долг перед государством?

19. Социальный работник, принявший близко к сердцу бедствия своего клиента, дает советы, руководствуясь своими переживаниями.

    Прав ли социальный работник? Какой деонтологический принцип нарушен?

20. Справедливо считая социальную работу творческим видом деятельности, социальный работник полагает, что требования руководства социальной службы относительно дисциплины противоречат творческому характеру его деятельности.

    Прав ли социальный работник? Каким деонтологическим принципом он должен руководствоваться?

21. Социальный работник полагает, что содержание долга отражает интересы общества, но никакого отношения не имеет к его личным интересам.

    Прав ли социальный работник? Действительно ли содержание долга является внешним по отношению к личности?

22. Социальный работник не признает наличия морального и профессионального долга, полагая, что вполне достаточно скрупулезно выполнять должностную инструкцию.

    Прав ли социальный работник?

23. Социальный работник полагает, что моральный долг перед самим собой имеет абсолютно произвольное содержание.

    Прав ли социальный работник?

24. Социальный работник утверждает, что этическая и деонтологическая регуляция поведения личности коренным образом отличаются друг от друга.

    Так ли это? В чем сходство и различие этих видов регуляции?

25. Социальный работник считает, что для клиента единственным допустимым поощрением может быть его решенная проблема.

    Прав ли социальный работник? Каким деонтологическим принципом он должен руководствоваться?

Глава 4

ЭТИКА ПАРТНЕРСКИХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

4.1. ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Современная социальная работа — многосубъектный вид деятельности. Поэтому ***партнерство***, основанное на переговорах, посредничестве, экспертизе, сотрудничестве, консультациях ее участников играет важную роль в решении многих проблем социальной работы, а значит, и клиентов. Партнерство является основой взаимоотношений между субъектами социальной работы: работниками социальной службы, органами власти, органами местного самоуправления, общественными организациями, религиозными конфессиями, благотворительными организациями, учреждениями, другими субъектами, а также клиентами с целью обсуждения, выработки и принятия решений по вопросам, связанным с проблемами клиента.

Партнерство в социальной работе отражает заинтересованность общества и его социальных институтов в благополучии каждой личности и подчеркивает ее ценность. Одновременно партнерство дает возможность в условиях ограниченности ресурсов повышать эффективность деятельности.

Это важно

Реализуя свой гражданский и человеческий долг, каждый член общества может стать участником социальной работы. В современной России партнерство, основанное на взаимном уважении сторон, понимании проблем друг друга, совместном поиске путей решения становится одним из важнейших условий эффективности социальной работы.

Партнерство имеет место на всех уровнях социальной работы, в первую очередь в социальной службе. Социальная работа явля-

ется делом не только одного конкретного социального работника, но и всего коллектива учреждения социального обслуживания, работающего в тесном сотрудничестве с представителями учреждений и организаций, общественности, органов власти, отдельными гражданами и т. п. Само учреждение социальной защиты невозможно без наличия в нем единого, сплоченного коллектива, обеспечивающего весь спектр социальных услуг в соответствии со своим профилем.

Социальный работник, как правило, является членом коллектива (за исключением случаев, когда он занимается социальной работой в рамках индивидуальной трудовой деятельностью). Коллектив социальной службы — это та профессиональная среда, в которой специалист функционирует и развивается как профессионал. В нем он находит и коллег, и единомышленников, и друзей, и даже соперников, с которыми он соревнуется за право быть признанным лучшим.

Трудовому коллективу учреждения системы социальной работы свойственны такие же нравственные отношения, как любому трудовому коллективу вообще, однако имеются и специфические черты взаимоотношений специалистов, обусловленные особенностями социальной работы как профессии — ее условиями и задачами, личностными характеристиками специалистов.

Единство и общность профессиональных этических норм не означают трафаретности взглядов специалистов, подходов к решению поставленных задач. Социальный работник должен быть заинтересован в свободном выражении коллегами их мнений, открытой, честной, доброжелательной критике, так как недостатки, ошибки и просчеты в работе можно преодолеть только таким путем. При отсутствии критики недовольство коллег работой специалиста сохраняется в полной мере, накапливается, в результате чего отношения перестают носить доброжелательный, искренний, товарищеский характер, возникает недоверие к профессиональным и личностным качествам специалиста. Слабое развитие критики в коллективе приводит, как правило, к тому, что она воспринимается эмоционально, как безусловно негативное явление, вследствие чего критикуемые воспринимают болезненно замечания в свой адрес даже тогда, когда понимают их объективность и правильность. В полной мере критичность должна присутствовать и в отношении руководителя.

Нормой в отношениях с коллегами является оказание им всесторонней помощи, и не только потому, что данный конкретный социальный работник неизбежно окажется в ситуации, когда ему само-

му потребуется помощь, опыт и поддержка коллег. Взаимопомощь членов коллектива, передача своего мастерства всем коллегам повышает профессиональный уровень всего коллектива и тем самым повышает эффективность работы, а следовательно, его значимость и авторитет, самоуважение и взаимное уважение социальных работников, создает творческую, товарищескую атмосферу.

Важнейшей задачей каждого социального работника является поддержание стабильности и сплоченности коллектива, в котором он работает, создание в нем атмосферы коллективизма, товарищества и взаимной поддержки, поскольку усилия коллектива как единого целого приносят результаты неизмеримо более высокие, нежели усилия одиночек. Забота о единстве и целостности коллектива как решающего субъекта социальной работы вызвана необходимостью целенаправленного, слаженного взаимодействия всех его членов, принимающих участие в решении общих проблем, стоящих перед коллективом. Все противоречия, которые могут возникать и возникают в процессе повседневной практической деятельности, не имеют объективной основы и могут разрешаться на основе единых моральных принципов и системы ценностей в интересах достижения общих целей. Аналогичным образом должны строиться отношения между представителями различных социальных служб.

Социальный работник при взаимодействии с клиентом должен неукоснительно соблюдать требования профессионально-этической системы социальной работы. Он должен проявлять уважение к клиенту независимо от его социального статуса, личных обстоятельств, способностей и возможностей.

Это важно

Даже если клиент не в состоянии скрыть своих негативных, деструктивных привычек или черт характера, не следует демонстрировать своего отрицательного отношения к ним, не разобравшись в их причинах. Тем более недопустимо негативно оценивать человека в целом. В каждом человеке есть как позитивное, так и негативное. Не упуская из виду негативное, социальный работник должен видеть в человеке позитивное и проявлять к нему уважение.

Оказание социально-бытовых услуг — наиболее распространенный на сегодняшний день вид социальной работы. В этой сфере деятельности действуют все закономерности социальной работы, и действия социального работника должны строиться с учетом принципов и методов, справедливых для нее. Деятельность соци-

ального работника, как и целесообразная деятельность вообще, направлена на преобразование предмета деятельности, в данном случае — на преобразование условий жизнедеятельности личности и положительную трансформацию самой личности, которая выступает наравне с социальным работником как активное начало, субъект деятельности.

В этой сфере деятельности социального работника также действуют этические нормы и правила.

Признавая субъектность клиента, специалист, ознакомив его с различными вариантами возможных решений, оставляет право окончательного выбора за клиентом. Естественно, что специалист, будучи более компетентным в подобных вопросах, чем клиент, должен представить убедительные доказательства эффективности того способа решения проблемы, который приведет к объективно оптимальному результату.

Деятельность социального работника включает в себя непосредственное общение с клиентом и его ближайшим окружением, вследствие чего требует полного напряжения сил и отдачи. Далеко не всегда члены окружения клиента по закону обязаны принимать участие в решении проблем клиента социального работника. Вместе с тем их участие может быть не только полезным, но и необходимым, поэтому социальному работнику порой приходится напоминать людям, что, помимо закона, существует еще понятие «человеческий долг», пренебрегая которым человек не только пренебрегает нормами морали, но и рискует утратить человеческий облик.

Несмотря на то что социальный работник, работая в профильном учреждении социальной защиты, имеет дело, как правило, с одной категорией клиентов, имеющих общие проблемы, следует учитывать индивидуальные особенности обстоятельств и личности каждого из них.

Это важно

Способ решения проблемы и результат деятельности, предпочтительные для одного клиента, могут представляться неприемлемыми другому, даже если с объективной точки зрения они являются оптимальными. Поэтому специалисту необходимо, с учетом индивидуальности клиента, подобрать такие аргументы в пользу своего предложения, чтобы клиент согласился с позицией специалиста.

Работая с человеком, социальный работник несет ответственность не только за свое поведение и деятельность, но и за поведе-

ние, действия, условия жизнедеятельности и здоровье своих клиентов. Любая ошибка, совершенная клиентом в процессе совместной деятельности, вызвана, как правило, тем, что социальный работник недостаточно понятно объяснил, что и как нужно делать, не убедил в ответственности и важности конкретного действия, не предупредил о возможных трудностях, не учел особенностей личности клиента и т. п.

Это важно

Ошибка клиента — это, как правило, ошибка специалиста, и он несет за нее ответственность.

Эффективность деятельности социального работника сложно оценить по конкретным результатам работы (например, можно ли сказать, что результат работы положителен, если разводящаяся семья отозвала из суда заявление о разводе — иногда расторжение брака является большим благом, нежели формальное сохранение его видимости), хотя имеются определенные критерии оценки эффективности его деятельности. Результаты деятельности социального работника зависят не только от него самого, но и от усилий и желания клиента, от всего коллектива учреждения социальной защиты, от возможностей системы социальной защиты населения.

Для того чтобы стать самим собой, полностью раскрыть свои возможности, индивид должен иметь и возможность, и необходимость, и желание. Социальный работник деликатно помогает индивиду осознать необходимость трансформации (внешней или внутренней), способствует формированию потребности и принимает меры для обеспечения возможности такой трансформации с согласия и одобрения клиента на основе тех знаний о нем, которые он получает в процессе изучения самого клиента, условий его жизнедеятельности и его социального окружения.

Социальная работа относится к тем видам профессиональной деятельности, где наиболее часто происходит столкновение со злом, несправедливостью, унижением, болью и грязью. Далеко не все виды услуг, оказываемых социальным работником клиенту, отличаются эстетичностью — большей частью это работа неимоверно трудная, а порой даже грязная. Неверным было бы в этом случае требовать, чтобы социальный работник выполнял свои обязанности с неизменным восхищением по поводу избранного им вида профессиональной деятельности и содержания конкретной услуги. Как любой нормальный человек, он в определенных случаях

может чувствовать нежелание делать что-либо, отвращение, брезгливость.

Это важно

Руководствуясь профессиональным и моральным долгом, осознавая важность и необходимость действий, умея управлять своими эмоциями, социальный работник ответственно и эффективно выполняет свои обязанности, преодолевая негативные чувства и не демонстрируя их своему клиенту.

Приступая к работе по социально-бытовому обслуживанию клиента (пожилого человека или инвалида, семьи и т. п.), социальный работник в первую очередь обязан ознакомить его с перечнем тех услуг, которые клиент может получить от данной социальной службы и с порядком их предоставления. Памятка, содержащая перечень оказываемых услуг, как правило, разрабатывается социальной службой в расширение федерального перечня и может быть в виде памятки предоставлена клиенту. Если у клиента возникают вопросы о его правах на количество и качество услуг (бесплатных, полностью или частично оплачиваемых), следует дать ему соответствующие разъяснения со ссылкой на законодательство; в противном случае у клиента вследствие непонимания могут возникнуть претензии в адрес социального работника.

Принимая от клиента поручение на доставку продуктов, медикаментов, товаров повседневного спроса, следует уточнить, что именно и какого качества хочет клиент. При этом целесообразным представляется вести особую тетрадь заявок клиента, в которую в присутствии клиента с последующей его росписью или самим клиентом записывается перечень товаров, которые должен приобрести социальный работник. Такая мера не является неэтичной по отношению к клиенту: она необходима для того, чтобы впоследствии не возникло разногласий между социальным работником и его клиентом по поводу ассортимента и количества заказанных и приобретенных товаров; клиент может впоследствии забыть, что поручил приобрести, а свою забывчивость приписать невнимательности социального работника. Следует также заранее предупредить возможность возникновения разногласий по поводу цен на приобретаемые продукты и товары, сообщив клиенту их примерную стоимость и примерную общую стоимость всех покупок.

Социальный работник оказывает помощь и в соблюдении клиентом требований личной гигиены. Выполняя эти обязанности,

он не должен демонстрировать свое отвращение к внешнему виду и особенностям телосложения или состояния здоровья клиента, неприязнь к такого рода услугам, хотя объективно они не всегда могут доставить эстетическое наслаждение. В этом случае социальный работник должен руководствоваться сознанием, что он выполняет свои обязанности — а в каждой профессии имеются служебные обязанности, выполнение которых не доставляет удовольствия. Клиент же не должен почувствовать негативное отношение к нему социального работника при выполнении им неприятных обязанностей.

Социальные услуги в соответствии с Законом «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» (1995 г.) могут предоставляться пожилому человеку или инвалиду, проживающему в семье. Отношения с близкими клиента должны быть доброжелательными, следует видеть в близких клиента своих союзников, единомышленников. Если же клиент страдает от невнимания к себе, то, с его согласия, следует начать работу с родными, выяснить причины такого неприятия друг друга и постараться наладить нормальные человеческие отношения между членами семьи или соседями. Порой этого бывает достаточно, чтобы остальные проблемы клиента оказались решенными.

Довольно часто (и это входит в обязанности социального работника) клиент просит написать письмо родным или близким. Если клиенту трудно сформулировать свои мысли, следует деликатно предложить ему свою формулировку и спросить его одобрения, а затем прочитать ему все письмо. Не следует прибавлять что-либо от себя, описывая бедственное положение своего клиента и требуя внимания к нему и выполнения по отношению к нему родственного, дружеского и просто человеческого долга — это можно сделать только по поручению или с разрешения клиента.

В случаях, когда пребывание в домашних условиях для клиента становится невозможным, социальный работник оформляет помещение своего клиента в пансионат для престарелых или аналогичное стационарное учреждение. Следует помнить при этом, что для человека самыми тяжелыми и мучительными оказываются первые полгода пребывания в стационаре, когда он тяжело переживает свое состояние, оказавшись в непривычной обстановке. В этот период социальный работник — единственное связующее звено с прошлой, домашней жизнью, единственный близкий человек для клиента. Несмотря на то что в стационаре имеется свой персонал, учитывающий специфику адаптации клиента к новым условиям и принимающий меры к тому, чтобы этот период был как можно

менее болезненным для клиента, социальному работнику следует продолжить посещения своего бывшего клиента хотя бы в течение первого полугодия.

Это важно

Оказывая психологическую помощь клиенту, социальный работник выступает в роли консультанта, советчика, старшего товарища своего клиента. Прежде чем приступить к рекомендациям, ему следует изучить клиента и его обстоятельства, приведшие к необходимости консультации у специалиста. Давая конкретные рекомендации, он не вправе задавать вопросы, не имеющие целью извлечение необходимой информации. Следует избегать штампов, рутинного подхода к работе.

В обязанности социального работника входит также оказание ритуальных услуг. Порой оказывается так, что социальный работник — единственный, кто провожает человека в последний путь. Средства на ритуальные услуги выделяются в небольшом объеме и перечень бесплатных услуг невелик, но, тем не менее, по возможности, все пожелания клиента в части организации похорон и выполнения ритуала должны быть исполнены — этого требует не только мораль, но и обычай. С близкими клиента, вне зависимости от степени родства и участия в жизнедеятельности клиента, следует поддерживать ровные, доброжелательные отношения.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Партнерство в социальной работе: сущность и содержание.
2. Субъекты партнерских отношений.
3. Партнерские отношения между специалистами.
4. Этика партнерства во взаимоотношениях с представителями внешних организаций.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Партнерство как форма участия общества в социальной работе.
2. Партнерство с клиентом и его близкими.

3. Партнерские отношения с представителями благотворительных и общественных организаций.
4. Партнерские отношения со спонсорами.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Партнерство в социальной работе: сущность и содержание.
2. Принципы партнерства в социальной работе.
3. Этические аспекты партнерских отношений с представителями внешних организаций.
4. Партнерские отношения с клиентом: этические аспекты.
5. Особенности этики партнерства со спонсорами.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студентов вузов / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Деловое общение. Деловой этикет / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. — М., 2011.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Пиз А. Язык жестов. — Минск, 2005.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Коллектив социальных работников состоит из людей разного возраста и пола, с различным образовательным уровнем и жизненным опытом, различными интересами, взглядами и убеждениями, характерами и нравственными идеалами. Однако есть и нечто общее, объединяющее этих разных людей — это в первую очередь цели, которые они перед собой ставят, и достижения которых добиваются совместно. Вторым фактором, объединяющим социальных работников в коллектив, является единое этико-аксиологическое

пространство, сформированное на основе единых требований, предъявляемых к ним, единых ценностей, принципов и содержания долга. Единые ценности и идеалы в конечном итоге детерминируют постановку общих целей и движение к ним.

Коллектив учреждения социальной защиты является для социального работника его ближайшим окружением, важнейшей средой, в которой развиваются его профессиональные творческие возможности и личностные качества. В коллективе он получает совет, помощь и поддержку, защиту личного достоинства. Однако эти функции по отношению к своему члену коллектив может выполнить лишь в том случае, когда в нем господствует профессиональная мораль и все его члены соблюдают определенные обязательства друг перед другом.

Важным для специалиста является уважение к опыту коллектива. Его авторитет — повседневная забота социального работника. Сотрудничество с коллегами в интересах дела, понимание роли всего коллектива в успехе каждого его члена, заинтересованность в успехе коллег, содействие повышению их профессионального мастерства и авторитета, служебному росту и личностному уровню, а вместе с тем и повышению авторитета и работоспособности коллектива является для социального работника важнейшей задачей. Каждый специалист несет ответственность за эффективность деятельности всего коллектива.

Такая ответственность накладывает на социального работника определенные обязательства. Он должен согласовывать свои действия с действиями коллег, обмениваться с ними опытом, учиться у них мастерству и обучать менее опытных, относиться с уважением к лучшим традициям коллектива, изыскивать новые, более эффективные формы и методы работы. Получая от коллег помощь и поддержку, в необходимых случаях он должен помочь им и советом, и делом.

В отношениях с коллегами основными моральными нормами являются открытость, искренность, доброжелательность и взаимная поддержка и выручка, высокая требовательность к коллегам и еще более высокая — к себе самому. Социальный работник обязан быть тактичным и вежливым с коллегами, способствовать повышению их авторитета, не стремясь поднять свой собственный престиж за счет принижения других специалистов. В случае, когда специалист заменяет своего коллегу, не следует пренебрежительно отзываться о нем и его действиях и решениях, даже если они несовершенны и требуется их оптимизация.

Работая в разных учреждениях, с разными клиентами, реализуя различные технологии, специалисты, тем не менее, остаются чле-

нами одной и той же профессиональной группы. Они находятся в едином этико-аксиологическом пространстве, и требования профессиональной этики равным образом распространяются на всех. Поэтому при взаимодействии с коллегами из других служб социальный работник должен руководствоваться теми же принципами и нормами профессиональной этики, что и с сослуживцами.

Социальная работа функционирует не только во внутреннем, но и во внешнем социальном окружении, и наряду с этическими стандартами взаимодействия социальных работников между собой, встает вопрос об этике взаимодействия социальных служб со сторонними организациями и структурами, между системой социальной защиты и обществом и государством. Оставаясь в этико-аксиологическом пространстве своей профессиональной деятельности, социальный работник должен помнить, что его партнеры к нему не принадлежат. Это, однако, не означает, что необходимо мириться с любым проявлением неэтичности со стороны партнеров. Все участники социальной работы, независимо от их профессиональной принадлежности, находятся в пространстве общественной морали, которая включает в себя и ценности, и принципы, и долженствование, и требования к личности. Как уже говорилось, этика социальной работы не может противоречить и в действительности не противоречит философской этике и общественной морали, поскольку входит в их системы как неотъемлемая составная часть.

Это важно

В общественной морали признается ценность человека и его прав, выдвигаются требования не выходить за рамки дозволенного и возможного, хранить чужую тайну, сообразовывать свою деятельность с интересами других людей, быть к ним терпимым, не лгать и т. п. В ней заложены требования долга и ответственности, сформированы представления о том, что такое «хороший человек» — социально позитивная личность. Сравнение показывает, что содержание общественной морали и профессионально-этической системы социальной работы имеют единое основание. Это может рассматриваться как основа для взаимопонимания и эффективного сотрудничества.

Общественная мораль носит преимущественно «рамочный характер», определяя лишь основные направления поведения, деятельности и отношений личности или группы в обществе, выраженные в наиболее общих нормах и принципах, требованиях к лично-

сти и пригодные для применения в любых жизненных ситуациях. В состав общества всегда входят представители самых различных профессий, а также личности, не включенные ни в один из видов профессиональной деятельности по разным причинам. Все члены общества, независимо от профессиональной принадлежности, должны находиться в одном и том же нормативном поле. В силу этого ценности, принципы, требования и т. п. элементы профессиональной этики не противоречат аналогичным элементам общественной морали.

Требование от партнеров признания этики социальной работы как единственно возможной этической основы сотрудничества нелепо, поскольку партнеры специалиста не принадлежат к профессиональной группе, на которую она распространяется. Отказ же от собственных этических стандартов при взаимодействии с представителями других профессий может привести к тому, что социальная работа утратит своеобразные, специфические для нее ценности и идеалы, что особенно опасно в периоды всеобщего ценностного хаоса и падения нравственности. Таким образом, при взаимодействии социального работника с представителями других профессий происходит взаимодействие профессионально-этических систем. Однако, оставаясь в предметном поле этики своей профессии, каждый из взаимодействующих находится в поле общественной морали.

Профессионально-этические системы самых различных видов профессиональной деятельности имеют общие черты, и это естественно, поскольку в них речь идет об одном и том же виде человеческой деятельности — профессиональной, хотя и приобретающем в каждой конкретной профессии специфическое содержание. Особенности практической деятельности специалистов в различных сферах, опосредуясь в их профессиональном поведении, в конечном итоге приводят к формированию поведенческих стереотипов, в наибольшей степени соответствующих данному виду деятельности. Эти поведенческие стереотипы, в свою очередь, отражают постепенно складывающуюся в этом виде деятельности систему идеалов и ценностей, принципов и норм, представлений о долге и ответственности и выдвигают требования к личности специалиста, способного демонстрировать поведение, отношения и действия, оптимальные для профессиональной деятельности. Происходит формирование системы профессиональной морали, которая впоследствии осмысливается в профессионально-этическом учении. Особенности профессиональной деятельности, ее отличие от других обусловливает своеобразие профессионально-этической системы и ее отдельных элементов.

Основой профессионально-этической системы любого вида профессиональной деятельности, наряду с сущностью, смыслом и содержанием профессиональной деятельности, являются общие для представителей всех профессий требования профессиональной морали, выраженные в ее социальных функциях. Специфика же профессионально-этической системы конкретного вида профессиональной деятельности обусловливается в первую очередь специфическим смыслом и содержанием самой деятельности.

Это важно

Ценностным основанием любой современной профессионально-этической системы является ценность человека — его жизни, благополучия, прав, а значит, и благополучие всего общества и человечества в целом.

Профессионально-этические системы очерчивают круг обязанностей специалиста по отношению к коллегам, клиентам, представителям учреждений, организаций и т. п. и нормы общения и взаимодействия с ними. Характерна тенденция, явно прослеживающаяся в современных профессионально-этических системах: принципы и нормы общения и взаимодействия едины вне зависимости от того, с кем это общение и взаимодействие осуществляется. Профессиональная этика приобретает характер действительно демократичной системы регуляции поведения, отношений и действий специалиста.

Отношения партнерства стоятся на добровольной основе и требуют от их участников взаимного доверия, но и контроля. Соблюдение лояльности, корректности в отношениях, вежливости, тактичности, поддержание атмосферы взаимного уважения, доброжелательности, взаимопомощи, поддержки составляет основу профессиональных отношений социального работника с представителями других организаций и учреждений. Распределение обязанностей между участниками деятельности осуществляется с учетом двух основных факторов: функциональных обязанностей учреждения (организации), если это юридическое лицо, и реальных возможностей личности, если это физическое лицо. При этом объемы и содержание обязанностей могут быть различными. Например, представитель государственного органа управления может взять на себя обязанности обеспечивать юридическое сопровождение, в то время как сосед клиента согласится некоторое время подежурить у телефона.

Независимо от того, какие именно обязанности выполняют субъекты социальной работы, деятельность каждого из них важна для получения необходимого конечного результата. Поэтому независимо от статусов участников и выполняемой ими части общей работы уважения и благодарности заслуживает каждый.

Социальному работнику следует учитывать, что далеко не всегда человек только сам ответствен за то, что с ним произошло, что он стал таким. Человек — член общества, социальной группы, которые представляют собой неустранимый фактор его бытия. Возможно, социальная среда, в которой он формировался как личность, способствовала приобретению им определенных негативных черт и сделала их естественными для него или, по крайней мере, не приняла мер по их коррекции. Постоянно наблюдая негативные поведенческие образцы, привычно демонстрируемые членами социального окружения, человек не всегда способен самостоятельно проанализировать их сущность и содержание и прийти к выводу об их негативности и, следовательно, недопустимости.

Это, однако, не означает, что специалист должен мириться с неэтичным поведением клиента. Как уже говорилось, социальному работнику в деятельности необходимо руководствоваться принципом толерантности, однако этот принцип приемлем только в пределах социальных норм.

Это важно

Если поведение, действия, высказывания клиента не соответствуют нормам морали, о толерантности не может быть речи. Специалист вежливо, корректно, но твердо должен объяснить клиенту содержание норм морали и потребовать их соблюдения.

Наиболее характерными и типичными ситуациями в работе социальных работников с клиентами, требующими адекватной этической регламентации, являются исследования и непосредственное оказание услуг клиентам.

Исследования — один из важнейших аспектов социальной работы. Решение начать исследование должно базироваться на убежденности социального работника в пользе, которую данное исследование может принести его клиентам и обществу в целом. Однако при проведении исследований необходимо руководствоваться не только принципами обоснованности и целесообразности, как и другими научными принципами, справедливыми для всех видов исследований, но и этическими принципами.

В первую очередь это *добровольность* участия в исследовании. Любые исследования, кроме тех, которые необходимы для выработки стратегии решения проблем клиента, не предусматривают принуждения клиента к участию в них. Став объектом исследования, клиент не должен испытывать унижения своего достоинства, отношение к нему должно строиться на *уважении*. Участие клиента в исследованиях и их результаты должны быть *конфиденциальными*. Клиент должен обладать *полной информацией об исследовании*, в котором принимает участие. Если методика исследования вынуждает исследователя скрыть что-либо от клиента в процессе исследования, то обязанностью исследователя является объяснить это клиенту впоследствии и восстановить доверительные отношения. Результаты исследования могут *использоваться только во благо клиента*. На исследователя ложится *личная ответственность* за тщательную этическую оценку приемлемости исследования, формы, методов, применяемых в его ходе и сферы использования результатов исследования. В случае если исследователь предвидит негативные последствия исследования для его участников, следует исследование видоизменить или отменить, чтобы не нанести ущерба чести, достоинству и благополучию клиентов и всему обществу.

Социальный работник ведет учет клиентов и их нуждаемости в конкретных видах помощи и социальных услугах — эти сведения, будучи обобщенными, ложатся в основу комплексов мероприятий, направленных на решение наиболее типичных и актуальных проблем клиентов, социальных программ и социальной политики. Социальный работник выявляет отдельных клиентов и типологизирует их по группам — эти сведения служат основой для разработки ***целевых комплексных программ***, направленных на решение проблем групп и слоев населения. Таким образом, каждый социальный работник, включая полевого, принимает участие в формировании социальной политики.

Поскольку основная масса социальных работников принимает участие в этом виде деятельности посредством сбора и обработки информации, в их задачи входит обеспечение и контроль качества и достоверности сведений, получаемых от клиентов и о клиентах (в том числе и потенциальных).

Это важно

Никакие предпочтения, взгляды и убеждения социальных работников не должны оказывать влияния на качество и достоверность получаемой и передаваемой ими информации.

Немаловажно при этом убедить клиентов и их социальное окружение в важности и значимости проводимой работы как для них самих, так и для общества в целом.

Одним из важнейших этапов является ***обобщение и анализ полученной информации***. Объективность, беспристрастность и научная честность, независимость результатов работы от политической, научной или какой-либо другой конъюнктуры во многом будут влиять не только на качество этого этапа работы, но и на судьбы населения на этапе реализации социальной политики, в связи с чем необходимо, руководствуясь принципами профессиональной этики социальной работы и этики научной работы, стремиться к максимально достоверному и социально значимому результату.

Можно видеть, что в исследованиях, проводимых в рамках социальной работы, полностью применимы принципы, обоснованные относительно социальной работы в целом.

Это важно

Этика взаимодействия с клиентом имеет свои особенности. В первую очередь социальный работник должен помнить, что человек является клиентом только для социальной службы, помогающей ему решить определенные проблемы.

В обществе и семье, в ближайшем социальном окружении он может играть сколь угодно много социальных ролей, требуемых от него внешними и внутренними обстоятельствами. Эти роли могут быть важными, значительными и намного более престижными, чем роль клиента социальной службы. Быть клиентом социальной службы — не самое главное в жизни человека, иногда — краткий и не самый яркий эпизод. Если для специалиста социальная работа может быть делом всей его жизни, то для клиента она лишь инструмент, с помощью которого он надеется решить свои проблемы и вернуться к тому образу жизни, который он считает для себя приемлемым или оптимальным.

В отличие от многих профессий, представители которых также работают с человеком, социальный работник имеет дело не с одной какой-либо стороной его жизнедеятельности или личности, а с целостностью, совокупностью личностных свойств человека и его жизненных обстоятельств, и в своей работе обязан учитывать все возможные факторы, все стороны бытия человека, чтобы выявить весь спектр причин, приведших к развитию трудной жизненной

ситуации, а также чтобы исключить по возможности негативные последствия деятельности.

Клиент не может знать в полном объеме требований этики социальной работы. Даже если текст профессионально-этического кодекса вывешен на видном месте, и клиент может с ним ознакомиться, это не означает, что он воспримет полученную информацию так, как специалист, который получает знания в системе профессионального образования (например, на курсах повышения квалификации). Интуитивная интерпретация незнакомого термина порой приводит к тому, что искажается сам смысл целого высказывания. А самое главное, статус клиента и приобщение его к системе социальной работы в этом качестве не означают, что он автоматически оказался в предметном поле профессиональной этики социальной работы как ее субъект. Он не принадлежит к профессиональной группе, и в силу этого требования профессиональной этики на него не распространяются. В своем поведении, действиях, общении он исходит из требований общей морали и отчасти — из требований этики той профессиональной группы, к которой он принадлежит или принадлежал.

Кроме того, необходимо помнить, что если в системе общественной морали представлены, как правило, позитивные ценности, принципы, требования и т. д., то реальные нравы общества могут быть иными, существенно отклоняться в негативную сторону. Постоянно имея возможность наблюдать в ближайшем окружении и обществе в целом негативные поведенческие стандарты, человек может интуитивно прийти к выводу, что это и есть норма и, получая моральное и материальное преимущество от реализации негативных поведенческих форм, оправдывать свое поведение иллюзорным убеждением, что «все так живут». Поэтому манеры клиента могут отличаться от нормативных.

Одним из важнейших условий достижение позитивного результата взаимодействия является ***взаимное доверие***. Социальный работник априорно получает вотум доверия от клиента: сам факт обращения в социальную службу свидетельствует, что клиент ему как специалисту доверяет.

Это важно

В процессе взаимодействия априорное и отчасти формальное доверие может трансформироваться в реальное, искреннее, если социальный работник оправдает его как специалист и как личность. Но вотум доверия может быть исчерпан, если специалист дает обещания

и не выполняет их, если клиент заметил неискренность специалиста или его некомпетентность. Исправить такое положение очень трудно, поэтому предпочтительнее не терять доверия.

В зависимости от содержания, отношения в данной системе могут укреплять или разрушать доверие. Несмотря на то что между социальным работником и его клиентом устанавливаются партнерские отношения, по силе влияния на партнера более активной стороной является социальный работник, поскольку его действия и поступки оказывают решающее влияние на клиента и его обстоятельства. Специалист заинтересован в укреплении и совершенствовании отношений с клиентом и его близкими, вследствие чего он содействует их развитию. Однако формирование благоприятных для работы отношений с клиентом не всегда зависит от социального работника, поскольку субъективные характеристики клиента также оказывают формирующее воздействие на отношения. Объективно клиент социального работника заинтересован в установлении прочных, доброжелательных отношений с социальным работником, однако в меньшей степени, чем специалист, он знает, что, как бы он ни относился к социальному работнику, тот все равно обязан будет выполнить свой профессиональный долг. Иногда клиент использует свою меньшую зависимость от содержания и качества отношений и положение не на пользу делу.

Особо следует подчеркнуть такое требование, как ***изучение внутреннего, духовного мира клиента***. Внутренняя, духовная жизнь человека принадлежит только ему самому, является его неотъемлемой собственностью. Приступая к профессиональной деятельности, знакомясь с клиентом и его проблемой, решая (или способствуя решению) этих проблем, социальный работник неизбежно вторгается в личную жизнь индивида, соприкасается с его духовным миром. Поскольку одной из целей социальной работы является способствовать полному раскрытию потенциала личности, ее самореализации, обретению ею самой себя, социальный работник обязан знать внутренний мир своего клиента и умело на него влиять. Однако поскольку духовный мир человека — наиболее тонкая, деликатная часть его «Я», грубое, бесцеремонное вторжение в него может привести к необратимым негативным последствиям.

Это важно

Внимательное, доброжелательное и чуткое отношение к мыслям, идеям, интересам клиента, его эмоциям и переживаниям на основе

уважения личности поможет социальному работнику выполнить этот его профессиональный долг по отношению к клиенту.

4.2. ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Профессиональный социальный работник должен постоянно сверять свои мысли и чувства, действия и поступки, отношения и деятельность с основными профессионально-этическими императивами и, соответственно, знать и понимать основные положения этико-аксиологической системы социальной работы, уметь их выявлять, идентифицировать и опредмечивать в профессиональной деятельности, разъяснять коллегам (и при необходимости — клиентам) смысл и содержание ее элементов.

Разработка профессионально-этического кодекса может снять ряд проблем, возникающих при усвоении профессионально-этической системы и главное — использовании ее как фактора регуляции профессионального поведения и деятельности. Поэтому для обеспечения в рамках профессионально-этической системы оптимального поведения, отношений и деятельности специалистов целесообразна определенная схематизация, упрощение этико-аксиологического учения профессиональной социальной работы, делающие его более доступным для самостоятельного изучения и понимания и удобным в повседневном применении. Таким схематичным, упрощенным и удобным для пользователя отображением профессионально-этической системы социальной работы является профессионально-этический кодекс.

Профессионально-этический кодекс (от лат. *codex* — книга[1]) — это свод профессионально-этических норм, предписываемых к исполнению специалистами социальной работы и принятый в установленном порядке их профессиональным объединением.

Профессионально-этический кодекс является отражением профессионально-этической системы, поскольку включает в себя наиболее важные ее компоненты, но вместе с тем он не тождественен самой профессионально-этической системе, так как существенно

[1] В Древнем Риме существовали книги двух типов: в виде свитка (папирусы) и в виде отдельных листков, сшитых жилами животных и заключенных в деревянные, кожаные или металлические покрышки — обложки (кодексы). Таким образом, первоначально кодекс — это сшитая книга, книга современного образца в отличие от свитка.

беднее ее и, кроме того, представляет основные компоненты профессионально-этической системы в императивной форме, не давая им объяснений, не показывая хода рассуждений и обоснований тех или иных ее элементов и т. п. Зачастую профессионально-этический кодекс включает в себя разделы, не связанные с этико-аксиологическим регулированием, но, тем не менее, отражающие реальное состояние профессиональной практики и, по мнению разработчиков, необходимые в кодексе.

Специфическая мораль совокупной профессиональной группы в профессионально-этическом кодексе подвергается схематизации.

Это важно

В рамках кодекса профессиональная мораль выступает как упорядоченная совокупность согласованных требований, предписаний к поведению и деятельности специалиста, чертам его личности, т. е. как определенная целостная система, определяемая сущностью его профессиональной деятельности.

Профессионально-этический кодекс, как правило, имеет более или менее четко выраженную структуру и состоит из следующих основных разделов.

- ***Преамбула*** (введение). В этом разделе обычно дается обоснование необходимости введения профессионально-этического кодекса. Здесь раскрываются его основные цели и задачи, области применения, оговариваются основные субъекты и объекты деятельности, предполагаемые результаты введения кодекса. В этом же разделе можно привести базовое определение профессиональной деятельности.
- ***Требования к сущности и содержанию деятельности профессиональной группы*** (ценности и идеалы). В этой части профессионально-этического кодекса, как правило, раскрываются ценностные основания профессиональной деятельности и представляется действующая иерархия ее ценностей. Идеал как конечная точка стремлений профессиональной группы и каждого конкретного специалиста чаще всего формулируется более конкретно применительно к профессиональной практике и предстает как конечная цель деятельности специалиста. В этом разделе высшей ценностью профессиональной деятельности провозглашаются человек и общество; инструментальные ценности могут варьироваться в зависимости от вида профессиональной деятельности.

- ***Требования к поведению и действиям специалистов*** (нормы и принципы). Поведение и действия специалистов должны соответствовать определенным нормам и принципам, которые представлены в данном разделе. Как правило, не все нормы и принципы фиксируются в кодексе, а только основные из них. Среди них значительное место занимают такие принципы, как превентация, конфиденциальность, честность, учет рациональных интересов клиента и некоторые другие, определяющие характер взаимодействия социального работника и клиента. Помимо норм и принципов, в этом разделе кодекса могут быть представлены важнейшие моральные требования и правила.
- ***Профессиональный долг и ответственность специалиста.*** Здесь, как правило, указаны основные типы должных отношений социального работника — перед обществом и государством, профессией, профессиональной группой (коллегами), клиентами и их близкими, перед самим собой. Здесь же могут быть обозначены пределы ответственности специалиста перед этими субъектами. Довольно часто в этом разделе определяются приоритеты должных отношений социального работника, но, как правило, на первое место помещается долг перед обществом и государством — основными заказчиками результата профессиональной деятельности.
- ***Требования к качествам личности специалиста.*** В этом разделе кодекса сведены воедино требования к личностно-нравственному облику специалиста, среди которых, как правило, важнейшее место занимают альтруизм и гуманистическая направленность личности. Особое внимание фиксируется на таких качествах, как честность, порядочность, тактичность, сострадательность и т. п., которые существенно влияют на успешность установления контакта и последующего взаимодействия специалиста и его клиента. В этом разделе могут быть также представлены основные подходы к профессиональному отбору специалистов. Важно, что среди прочих указано требование профессионального и личностного совершенствования специалиста.
- ***Заключение*** (условия действия и легитимизации кодекса). Этот раздел должен содержать информацию о том, когда и кем был принят профессионально-этический кодекс, в каких случаях он может применяться и на каком основании, при каких условиях его действие может быть приостановлено или отменено. Здесь же дается информация о том, какие источники (в том числе научные и правовые) были использованы при подготовке кодекса.

Видно, что структура профессионально-этического кодекса в основном повторяет структуру профессионально-этической си-

стемы. Это неизбежно, поскольку профессионально-этический кодекс должен быть корректным отражением профессионально-этической системы. Однако реальные профессионально-этические кодексы могут содержать и другие разделы. Иногда целесообразным может стать введение раздела, в котором рассматриваются основные проблемные зоны, зоны типичных профессионально-этических конфликтов и намечаются наиболее общие пути разрешения этих конфликтов. Порой в профессионально-этические кодексы включаются важнейшие правила профессионального этикета, имеющие этическое значение и соблюдение которых может оказать существенное влияние на результативность и качество деятельности специалиста. Отдельный раздел может быть посвящен проблемам сотрудничества профессиональной ассоциации или профессиональной группы с другими профессиональными ассоциациями, с национальными ассоциациями социальных работников, международными, государственными и общественными органами и организациями, юридическими и физическими лицами; отношениям соподчиненности и т. д.

Не во всех случаях содержание реального профессионально-этического кодекса структурировано именно так, как показано здесь, что, безусловно, затрудняет его восприятие специалистами. Однако, несмотря на нечеткость структуры, профессионально-этический кодекс чаще всего включает в себя содержание указанных разделов. И, во всяком случае, две группы требований — к содержанию и качеству, результатам деятельности и к качествам личности специалиста — представлены в нем всегда и соответствующим образом регламентированы.

Профессионально-этический кодекс не следует рассматривать как сборник готовых рецептов на все случаи жизни и профессиональной практики, но это не значит, что им невозможно пользоваться.

Это важно

Несмотря на то что нравственность — индивидуальное качество личности, существуют общие для представителей профессиональной группы, а значит, и для профессиональной деятельности в целом, принципы, моральные нормы и правила, играющие в совокупности роль своеобразных «рамок», детерминирующих деятельность в основном. Именно такой характер имеют профессионально-этические кодексы социальной работы — они определяют своеобразные этико-аксиологические «рамки», в пределах которых специалисты организуют свою деятельность.

Положения кодексов не предлагают жестких и однозначных рекомендаций, как поступать в том или ином случае, т. е. социальный работник, принимая решения, проводя их в жизнь, сверяет свои действия с этическим кодексом, не утрачивая при этом самостоятельности и свободы выбора.

С другой стороны, наличие этического кодекса не освобождает социального работника от обязанности самостоятельного принятия решения и от ответственности за конечный результат в связи с принятым решением. Свобода и самостоятельность социального работника состоит не в слепом следовании положениям кодекса и не в отказе от нормативных устоев, принятых сообществом в виде профессионально-этического кодекса, а в продуманном принятии решений и действиях на их основе. Наличие профессионально-этического кодекса не отменяет для социального работника необходимости проведения этико-аксиологического анализа ситуации, отношений и т. п.

Это важно

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

Соблюдение каждым социальным работником требований профессионально-этического кодекса становится в настоящее время непременным условием признания и закрепления высокого статуса профессии в обществе, основанием для завоевания авторитета ее представителями, самоуважения и самоутверждения личности специалиста в профессиональной группе и в обществе.

При всем различии профессионально-этических кодексов, принятых социальными работниками разных стран, все они имеют общие цели и задачи (хотя и не всегда одинаково сформулированные), чем и обусловлено их сходство. Вместе с тем этические кодексы не могут не иметь различий, обусловленных спецификой менталитета различных народов, их национальных обычаев и традиций, действующим законодательством и уровнем социально-экономического развития страны и статусом социальной работы в обществе.

Например, российскими профессиональными ассоциациями социальных работников в 1994 г. были приняты собственные профессионально-этические кодексы: «Профессионально-этический кодекс социального работника России» и «Профессионально-эти-

ческий кодекс социальных педагогов и социальных работников». Эти кодексы были пересмотрены в 2003 г.

В этих кодексах социальный работник рассматривается как представитель особой, гуманной и деликатной профессии, являющейся связующим звеном между личностью, семьей и обществом. Вследствие важности миссии профессии, важнейшее месте в кодексах занимают требования к поведению и личности специалиста. Указывается, что сотрудник социальной службы должен поддерживать высокие нравственные стандарты профессии, исключая нечестные действия, уловки и т. п. Соблюдение основных этически принципов признается обязательным для соблюдения специалистами любого ранга. Основными этическими принципами, которыми должен руководствоваться специалист, являются честность и конфиденциальность. При этом важнейшим направлением деятельности специалиста является приобретение и подтверждение профессиональной компетентности, обеспечение его профессионального и личностного роста.

В целом профессионально-этические кодексы социальных работников, принятые их профессиональными ассоциациями, могут играть определенную роль в повышении эффективности профессиональной социальной работы, формировании личностного облика специалиста, повышении морального авторитета профессии в обществе.

Профессионально-этический кодекс, принятый Международной федерацией социальных работников и называющийся «Этика социальной работы: принципы и стандарты»[1] состоит из двух разделов: «Международная декларация этических принципов социальной работы» и «Международные этические стандарты социальных работников». В первом из них приведены основные этические принципы социальной работы: учет уникальности и ценности человека, его права на самореализацию, забота о благосостоянии общества, социальная справедливость, равенство, запрет на дискриминацию, уважение личной неприкосновенности и другие. Подчеркивается, что социальный работник должен действовать во благо клиента, но не в ущерб остальным, точно так же, как право на самореализацию одной личности не должно ущемлять прав других людей. В особом разделе представлены основные проблемные области, или зоны этических конфликтов, которые могут рассматриваться и разрешаться коллективно.

Во втором документе — «Международных этических стандартах социальных работников» — указывается, что социальная работа во многом исходит из гуманистических идеалов и является

[1] Принят МФСР и МАШСР в 2004 г.

универсальной возможностью удовлетворения человеческих потребностей, возникающих в процессе взаимодействия личности и общества, а также развития потенциала человека. Этот документ содержит основные правила и стандарты социального работника по отношению к клиентам, агентствам и организациям, коллегам, профессии. В соответствии с ними социальный работник должен действовать таким образом, чтобы обеспечивать достижение максимального блага наибольшим количеством людей. В своей деятельности специалист должен опираться на свои собственные и своих коллег знания и навыки, потенциал клиента, возможности организаций и агентств, однако при этом нести персональную ответственность за свою деятельность. Важной при этом является деятельность по защите, совершенствованию и развитию профессии.

В целом следует отметить, что в настоящее время наблюдается отчетливая тенденция к кодификации социальной работы как специфического вида профессиональной социальной деятельности. Необходимость этого очевидна. При этом, конечно, национальные ассоциации учитывают, что в социальных службах работают не только социальные работники, но и представители других профессий.

Это важно

Вследствие этого неизбежным представляется такой подход к разработке профессионально-этического кодекса, который позволял бы всем специалистам, работающим в социальной службе, находиться в одном этическом пространстве, т.е. нормы и принципы, правила и требования, заложенные в кодексе, должны носить по возможности наиболее общий характер.

С другой стороны, социальные службы зачастую специализируются, оказывая клиентам тот или иной довольно узкий перечень услуг, работая с узкой группой клиентов. В этом случае целесообразной может оказаться разработка специализированного кодекса. Однако и в первом, и во втором случаях профессионально-этический кодекс не будет содержать в себе мелочных рецептов. Процесс воспитания и становления специалиста предусматривает обучение его навыкам работы в этическом пространстве, этическому анализу, оценке, которые помогут социальному работнику принять этически верное решение в затруднительной ситуации.

Профессионально-этические системы различных видов деятельности имеют общее ценностное основание, что обусловливает наличие в них общих подходов, однако содержание самой деятельности

вносит элементы своеобразия в профессионально-этические кодексы. Социальный работник, взаимодействуя с представителями разных профессий, не может не осуществлять сравнение сходных элементов разных профессионально-этических систем. Если же при этом социальный работник работает не в социальной службе, а в неспецифическом с точки зрения социальной работы учреждении, то численное превосходство основной для этого учреждения профессиональной группы будет детерминировать доминирование (а иногда и давление) соответствующей профессионально-этической системы.

Именно это обстоятельство может оказать влияние на формирование ценностно-морального сознания специалиста: к названным ранее детерминантам добавится еще одна, и притом весьма существенная — профессионально-групповая, представляющая собой совокупное ценностно-моральное сознание доминирующей профессиональной группы. Понятно, что элементы этого ценностно-морального сознания могут внедриться в сознание социального работника, провоцируя состояние ценностно-моральной неопределенности, неуверенности. Так, например, социальный работник должен исходить в своей деятельности из принципа признания субъектности клиента, т.е. уважать его право на принятие самостоятельного решения относительно способов решения его проблемы, конечного результата, собственной жизни и судьбы и т.д. Однако в медицинском учреждении специалистами основной профессиональной группы этот принцип может использоваться очень ограничено, поскольку именно врач, как правило, как специалист принимает решение о способах решения проблемы (схеме лечения) самостоятельно, исходя из собственных профессиональных знаний и опыта — и именно за этим пациент и обращается к врачу. В самом деле, трудно представить себе врача, задающего пациенту вопрос «Как, по Вашему мнению, я должен Вас лечить?» Социальный работник в медицинской профессиональной среде может со временем привыкнуть воспринимать как само собой разумеющееся право специалиста самостоятельно принимать решение за своего клиента на основе своей компетентности, без учета мнения последнего.

В этом состоит одна из трудностей «стыковки» профессионально-этической системы социальной работы и профессионально-этических систем других видов деятельности.

Это важно

Социальный работник, осмысливая ситуацию и вырабатывая собственную позицию, должен исходить из того, что социальная работа

осуществляется большей частью в рамках обыденности, а не экстремальных ситуаций. А в пределах обыденной жизнедеятельности каждый человек вправе осуществлять самостоятельный выбор собственной личности, судьбы, деятельности, уровня благополучия и т. п., разумеется, не нарушая при этом действующих в обществе норм.

Работая в пенитенциарной системе, социальный работник может пересмотреть свои ценностно-моральные позиции в связи со спецификой этой системы. Если в социальных службах он чаще всего взаимодействовал с клиентами, чьи проблемы не были непосредственно обусловлены их ненормативным поведением (или, по крайней мере, ненормативное поведение не носило криминального характера), то в пенитенциарных учреждениях он будет работать с клиентами, чье положение и проблемы обусловлены их криминальными действиями и поступками. Чаще всего осознание того, что отбывающие наказание граждане сами обусловили свое положение вне закона, и является основным фактором, формирующим отношение к ним доминирующей профессиональной группы. Безусловно, профессионально-этическая система этой профессиональной группы требует уважения к человеку (уважать человеческое в человеке), однако на практике трудно уважать растлителя малолетних, убийцу женщин и стариков и т. п. Помимо этого реальные нравы, которые порой можно наблюдать в пенитенциарных учреждениях, могут оказать на социального работника влияние более существенное, нежели профессионально-этическая система.

Это важно

Социальный работник должен руководствоваться в первую очередь тем соображением, что ни один психически нормальный человек не планирует разрушить собственную жизнь. Намечая контуры своего будущего, ни один человек не рассчитывает умереть от передозировки наркотиков или отравления алкоголем, стать одиноким и никчемным, брошенным собственными детьми, жить в нищете, умереть в качестве бомжа под чужим забором[1].

[1] Даже если ребенок родился в семье, где криминальное поведение воспринимается как нормативное, далеко не во всех его поступках, действиях, взглядах и т. п. он виноват: семья предложила ему свой образ жизни как достойный подражания образец, а социальная среда не приняла своевременно мер для того, чтобы развенчать этот образец в глазах ребенка. Но, тем не менее, сказанное выше сохраняет свой смысл: ребенок стремится не разрушать свою жизнь, а жить так, как живут значимые для него люди — родители.

Однако порой человеку не достает выдержки, силы воли, терпения, самоуважения, достоинства и т. п., чтобы справиться с ситуацией, выходящей за рамки обыденного. Не всегда человек может осознать, что его личностных достоинств достаточно лишь для стабильной, спокойной, размеренной жизни, наполненной заботой окружающих, и что малейшее изменение в жизненных обстоятельствах может сделать его беспомощным, выбить из колеи. Привычные стереотипы могут уже не приносить привычного результата, и тогда человек делает выбор из числа девиантных форм поведения.

Это не означает, что все человеческое в человеке исчезло; возможно, оно просто не имело достаточных условий или поводов для проявления.

Это важно

Выявить человеческое в человеке и в дальнейшей деятельности опираться на него — долг социального работника. Это человеческое и может стать основой уважения к человеку.

Социальному работнику, работающему в неспецифическом для социальной работы учреждении и переживающему конфликт моральных норм и ценностей, при разрешении его следует руководствоваться наиболее общими принципами и нормами, которые в профессионально-этических системах различных видов профессиональной деятельности если не совпадают, то, по крайней мере, не противоречат друг другу. Например, все профессионально этические системы требуют уважения к человеку, причем имеется в виду не абстрактная «человекообразность», а «человеческое в человеке». Профессионально-этическая система социальной работы требует от специалиста того же, и здесь противоречий специалист не найдет.

Это важно

Несовпадения, различия могут иметь место только в частных нормах, правилах и требованиях, поскольку именно они в значительной степени отражают специфику профессии. Но и в этом случае социальному работнику следует при этико-аксиологическом анализе выявлять не столько различия, сколько сходство, видеть и реализовывать общие для всех профессий и профессионально-этических систем подходы. Основой же индивидуальной профессионально-этической деятель-

ности социального работника может быть только профессиональная этика социальной работы и разработанные и принятые на ее основе кодексы.

Это может касаться любых аспектов деятельности специалиста, в том числе и оказания платных услуг. Платные услуги все прочнее входят в обыденную жизнь человека и его профессиональную деятельность. В самой идее платных услуг нет ничего необычного: любая работа должна быть оплачена, в том числе и оказанная услуга. Однако в развитии сети социальных услуг населению всегда встают, по меньшей мере, два вопроса: кто именно будет оплачивать услуги — государство или клиент и какова должна быть цена услуги с учетом платежеспособности клиентов. В профессионально-этическом кодексе социальных работников содержится указание на то, что плата за услугу должна быть соразмерна с содержанием самой услуги и не превышать возможности клиента оплатить ее. В соответствии с социальным законодательством, значительная часть клиентов получает социальные услуги бесплатно: их оплату производят в опосредованной форме местные органы власти, обеспечивая финансирование социальных служб. Но в медицинских, юридических и иных учреждениях подход при расчете цен на услуги может быть иным: клиент в соответствии с прейскурантом должен оплачивать полную стоимость услуги, что, впрочем, не отрицает последующей возможности клиента компенсировать полностью или частично понесенные расходы за счет, например, местных органов власти, предприятия и т. п. Могут практиковаться и иные схемы оплаты работы специалистов. В такой ситуации социальному работнику следует учитывать требование профессионально-этического кодекса социальных работников и, с учетом системы взимания платы за услуги в данном учреждении, установить умеренную плату за свои услуги с учетом всех льгот по оплате, предусмотренных законодательством и возможностей компенсации расходов.

Конфликтные ситуации, возникающие в «пограничных» областях профессиональной деятельности, могут быть разрешены и с позиций общественной морали, которая, как говорилось ранее, по отношению ко всем видам профессиональной морали носит «рамочный» характер. Однако надо учитывать то обстоятельство, что в разные периоды времени мораль общества может быть более или менее гуманной, сближаясь с реально существующими нравами или, напротив, отдаляясь от них. При этом социальный работник, безусловно, должен уметь отделять мораль от нравов, знать их отличия. В случаях, если общественная мораль носит характер менее

гуманный, нежели мораль профессиональная, она вряд ли может служить достаточным критерием для разрешения профессионально-этического конфликта. В этом случае целесообразно обратиться к философской этике или этике профессиональной, ориентированных на должное, ценное, истинное.

Это важно

В конфликтной ситуации целесообразно в качестве оценочного критерия использовать идеальные ценности и исходить при выработке решения в первую очередь из ценности человека и общества, их блага и коренных, сущностных интересов. Ценности человека и общества, являясь наиболее устойчивыми этическими ценностями, могут лечь в основу любого этико-аксиологического анализа ситуации, события, отношений, действий и т. п., позволяя социальному работнику, с одной стороны, преодолеть естественные различия профессионально-этических систем и кодексов, а с другой стороны, в необходимых случаях возвыситься над корпоративными интересами локальной профессиональной группы и трудового коллектива и иметь в виду лишь благо человека и общества.

При этом, безусловно, собственную позицию нужно не только четко обозначать, но и обосновывать. В этом отношении социальных работник должен выступать как пропагандист не столько профессионально-этической системы социальной работы, сколько общесоциальных и общечеловеческих этических ценностей и норм, имеющих значимость как в обыденной, так и в профессиональной деятельности. Эти же нормы имеют ценность для представителей самых различных профессиональных групп, что и может стать основой урегулирования конфликта.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Сущность и содержание, структура, цели и задачи профессионально-этического кодекса социальной работы.
2. Основные тенденции в кодификации профессионально-этических систем.
3. Сущность и содержание профессионально-этических кодексов социальной работы за рубежом и в России.
4. Структура профессионально-этического кодекса и ее обоснование.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Механизмы этико-ценностного регулирования поведения, деятельности и отношений.
2. Профессионально-этическая кодификация деятельности: исторические аспекты.
3. Этико-аксиологические аспекты оказания платных социальных услуг населению.
4. Профессионально-этический кодекс социального работника России (концепция и проект).

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Профессионально-этический кодекс социального работника России, его основные элементы.
2. Профессионально-этический кодекс МФСР, его основные элементы.
3. Место и роль профессионально-этического кодекса в социальной работе.
4. Сущность и назначение профессионально-этических кодексов в социальной работе.
5. Нравственная норма как структурный компонент профессиональной морали в социальной работе.
6. Этико-аксиологические основы разрешения конфликтов в социальной работе.
7. Роль профессионально-этической системы социальной работы в гуманизации общественных отношений.
8. Морально-нормативная регуляция социальной работы как системы.
9. Профессионально-этические конфликты в социальной работе, их проявление и способы разрешения.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студентов вузов / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.
Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. — М., 2011.
Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.
Пиз А. Язык жестов. — Минск, 2005.
Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.
Этикет делового человека: по материалам зарубежной прессы. — Екатеринбург, 2003.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

В социальной работе задействованы специалисты не только различного уровня профессиональной подготовленности, но и различного уровня культуры, образованности, социальной компетентности. Это, в общем, оправданно: например, работа по надомному социально-бытовому обслуживанию в силу своего содержания не требует от специалиста высокого уровня профессионального образования. Тем не менее такой работник должен свободно оперировать основными профессионально-этическими императивами и критериями, обращаясь к ним в своей повседневной практике. В то же время в социальной работе заняты специалисты высочайшего квалификационного уровня, прошедшие специальную подготовку, включающую в себя изучение основ профессиональной этики. Профессионально-этическая система социальной работы должна быть когнитивно доступна для каждого социального работника независимо от уровня его профессиональной квалификации и личностного развития.

Поэтому важно не только изучение профессионально-этических основ деятельности, но и адаптация профессионально-этической системы для нужд практики социальной работы, визуализации ее основных компонентов. Такая работа может быть осуществлена посредством кодификации профессионально-этической системы, т. е. разработки на ее основе профессионально-этического кодекса. При помощи кодификации профессионально-этической системы этико-аксиологические критерии оценки и сравнения, принципы и нормы поведения и другие элементы системы могут стать вполне доступными для изучения и использования каждым специалистом.

Появление профессионально-этических кодексов в социальной работе означает стремление специалистов принимать решения и действовать, исходя из принятых ими этических ценностей и идеалов, принципов и норм. Так, например, разработка и принятие этического кодекса американскими социальными работниками явились важным условием соблюдения членами профессиональной

группы этических норм в их повседневной практической деятельности. Недостаточно оправдывает себя, как уже говорилось ранее, и опора на общественную мораль, поскольку в отдельные периоды развития общества ее ценности и нормы могут быть неприемлемы в социальной работе в силу своего антигуманного характера.

Довольно успешно развиваются этика и аксиология социальной работы как отрасли научного знания и учебные дисциплины; изданы учебные пособия и другая учебная и научная литература по проблемам этико-ценностного регулирования деятельности специалистов социальной работы. Но такой механизм, как изучение этико-аксиологической литературы, посвященной проблемам социальной работы, может оказаться недостаточным и неэффективным в целом ряде случаев. Например, трудно предположить, что каждый специалист-практик, пришедший в социальную работу из любой иной сферы профессиональной деятельности, самостоятельно возьмется за изучение профессионально-этических основ социальной работы.

Учебные или научные издания по профессиональной этике и аксиологии не всегда доступны для человека, не являющегося студентом высшего или среднего профессионального образовательного учреждения. Эти издания, при всех их достоинствах, не всегда доступны для понимания специалистом-практиком в силу сложности используемого в них научного языка, философичности приводимых рассуждений и обоснований, не императивного, а рассудительного стиля изложения материала, солидного объема самого издания. И, кроме того, в этой области, как и в любой другой, имеются проблемы, изучать которые целесообразно под руководством специалиста. А системой профессионального образования охвачены, к сожалению, далеко не все социальные работники.

Для того чтобы профессионально-этический кодекс действительно стал «работающим» документом, необходима предварительная работа по его обоснованию, составлению, легитимизации, тиражированию и популяризации. В практике могут иметь место две основные модели внедрения профессионально-этического кодекса в профессиональную деятельность. В соответствии с одной из них кодекс может являться сводом норм, эволюционирующим в течение длительного времени одновременно с профессионально-этической системой и быть ее отражением, меняющимся в соответствии с изменениями, происходящими в профессионально-этической системе. Он представляет собой определенный этапный результат развития профессионально-этической системы и осмысления ее членами профессиональной группы. В соответствии с другой моделью, появление кодекса может быть

опережающим относительно профессионально-этической системы и базироваться в основном на этических представлениях членов профессиональной группы, занятых разработкой кодекса, как это имело место в случае с профессионально-этической системой социальной работы в России. В свою очередь, эти представления основываются на тщательном изучении функционирующих в профессиональной деятельности этических и ценностных элементов, пока еще не образовавших целостную систему. И в том и в другом случае профессионально-этический кодекс всегда является более или менее удачной моделью (отражением) профессионально-этической системы (практически сложившейся или теоретически обоснованной).

Объектом воздействия профессионально-этического кодекса является индивидуальное и коллективное моральное сознание представителей профессиональной группы, его предметом — моральные знания и навыки специалистов.

Основной целью профессионально-этического кодекса в социальной работе является содействие воплощению идеалов гуманизма, нравственности и социальной справедливости в профессиональной деятельности и обществе в целом посредством опредмечивания в поведении, отношениях и действиях специалистов сущности профессионально-этической системы. Его основная задача — обеспечение регуляции и контроля поведения, отношений и действий представителей профессиональной группы в различных профессиональных ситуациях.

Профессионально-этические кодексы в социальной работе выполняют определенные функции:

- адаптация профессионально-этической системы к особенностям профессионального сознания специалистов и нуждам профессиональной практики;
- обеспечение адекватной социальным функциям профессии профессионально-этической регламентации;
- содействие формированию единой этико-аксиологической основы профессиональной деятельности;
- унификация и обеспечение однонаправленности профессиональной деятельности специалистов на основе предъявляемых к ним единых профессионально-этических требований и единой системы идеалов и ценностей;
- систематизация базовых этико-аксиологических критериев для определения профессиональной пригодности специалистов и оценки их деятельности, проведения профессионального отбора;

- содействие разрешению этико-аксиологических конфликтов, возникающих в социальной работе как в теории, так и на практике;
- обеспечение нормативного поведения, отношений и действий социальных работников, их коллективов в рамках профессионально-этической системы;
- обеспечение гарантий осуществления прав клиентов;
- обеспечение возможности осуществления взаимозаменяемости, обеспечение преемственности и последовательности их действий (как отдельных специалистов, так и социальных служб);
- обеспечение определенной свободы действий для решения поставленных задач в рамках профессионально-этической системы;
- содействие совершенствованию и развитию личности, повышению уровня моральности специалистов — социальных работников, их клиентов и социального окружения клиентов, всего общества;
- содействие повышению морального авторитета профессиональной социальной работы в обществе;
- обеспечение гарантий этической чистоты профессии как таковой.

Социальные работники представляют собой профессиональную группу, формирующуюся на принципах специализации, кооперации и интеграции. Они представляют собой специфический совокупный субъект деятельности, вследствие чего возможным становится рассматривать их как совокупную целостность, характеризующуюся присущими ей некоторыми стереотипами поведения и действий, лексическими особенностями, профессиональными и социальными ролями, стилем профессионального мышления. Этой профессиональной группе присуща определенная совокупность моральных норм и ценностей, сложившихся отчасти эмпирически, под влиянием усвоения и осмысления профессионального и социального опыта, отчасти — под влиянием развивающихся научных дисциплин, исследующих различные аспекты социальной работы.

Как в любой другой сфере деятельности, профессионально-этическая компонента социальной работы продолжает совершенствоваться в настоящее время с учетом научных исследований в данной области и накопленного опыта, в соответствии с ожиданиями и требованиями общества. Несмотря на то что этические нормы

в социальной работе длительное время (фактически вплоть до середины 1990-х гг.) не конституировались, однако их документальное оформление и сведение в этический кодекс в конце XX в. началось не с нуля. Основные факторы, повлиявшие на становление и развитие профессионально-этической системы российских социальных работников, формировались в течение длительного времени и вобрали в себя наиболее значимые моральные и ценностные компоненты. В основе профессионально-этического кодекса социальной работы в нашей стране лежат шесть основных источников:

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

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

- вырабатываться с учетом всего опыта практической деятельности в сфере социальной работы, достижений фундаментальной и прикладной науки;
- развивать и дополнять системы общечеловеческих и национальных ценностей, не противореча им;
- базироваться на определенных принципах, наиболее полно отражающих смысл и сущность профессиональной деятельности;
- быть многофункциональным, применимым во всех видах взаимодействия и отношений, возникающих в социальной работе, на всех ее уровнях и во всех проявлениях;
- обеспечивать возможность конструктивного разрешения конфликтов, возникающих между представителями различных профессиональных групп, частными и юридическими лицами при совместных действиях (т. е. не противоречить наиболее общим позитивным элементам общественной морали);
- быть доступным для усвоения и выполнения.

В профессионально-этическом кодексе, помимо указанных ранее, может иметься раздел, посвященный вопросу оказания плат-

ных социальных услуг, вознаграждения за работу и т. п. В целом включение тех или иных дополнительных разделов в профессионально-этический кодекс зависит главным образом от направленности деятельности ассоциации и ее руководства, прогнозируемых перспектив развития.

Весьма желательным является раздел, раскрывающий систему санкций, вводимых за отступление от его требований (отрицательные, негативные санкции). Этот раздел может оказаться необходимым, поскольку порой оказывается недостаточным информировать социального работника о содержании профессионально-этической системы. Бывает необходимым информировать об ответственности, наступающей вслед за этическими проступками специалиста. Этот раздел может содержать и положительные санкции, применяющиеся тогда, когда личностные качества специалиста, его самоотверженная деятельность заслуживают поощрения. В этом разделе в общих чертах может содержаться информация о механизме введения санкций.

Некоторые из названных выше разделов могут отсутствовать. Например, если между профессиональной ассоциацией и органами исполнительной власти не достигнуто необходимое соглашение о санкционировании на уровне самой профессиональной ассоциации, то соответствующий раздел в профессионально-этическом кодексе может отсутствовать. В этом случае санкционирование специалистов (в том числе и отстранение от профессиональной деятельности на определенный срок или бессрочно) может осуществляться администрацией социальной службы или судом в установленном законом порядке без учета мнения профессиональной группы и профессиональной ассоциации.

Отдельно может быть представлена в профессионально-этических кодексах проблема оказания клиентам платных услуг. Несмотря на то что российское общество продвигается по пути рыночной экономики, в которой многие отношения могут быть условно и упрощенно представлены как отношения продавца и покупателя, в профессиональной социальной работе такого рода отношения могут стать серьезной проблемой. Основные аспекты проблемы оказания платных услуг в психологии рассмотрены Н. Н. Пряжниковым[1]. Некоторые из его рассуждений вполне могут быть применимы к профессиональной социальной работе.

В о - п е р в ы х, *если человек платит, то он вправе покупать то, что по закону может быть продано*, даже если этот товар для него является лишним, ненужным, а порой и вредным — покупатель может

[1] *Пряжников Н. Н.* Личность в эпоху продажности. — М.; Воронеж, 2000. — С. 115—129.

никому не объяснять, зачем ему нужна покупка, что он будет с ней делать. Всю полноту ответственности он берет на себя. Социальный работник, который, осознавая свою ответственность за результаты совместной с клиентом деятельности и попытавшись высказать свою точку зрения по поводу способа решения проблемы клиента, рискует быть не услышанным. Очевидно, что эффективность социальной работы неизбежно снизится, поскольку у клиента, безусловно, нет необходимого опыта решения конкретной проблемы (иначе он не обратился бы в социальную службу за помощью) и, кроме того, он не может достоверно знать всех возможностей социальной службы.

Это важно

Социальная работа — это деятельность, смысл которой заключается не в реализации услуг, а в содействии достижению клиентом социального благополучия, поэтому социальный работник в своих действиях должен исходить не из высказанных клиентом претензий, а из его блага, опираясь на принцип учета рациональных (разумных) интересов клиента, а не на неоправданный в этом случае лозунг «Клиент всегда прав».

В-вторых, *следует разобраться, за что, собственно, платит клиент*. Социальная работа очень часто образно представляется как «услуга плюс сострадание». Что же оплачивается? Если только услуга, то «бесплатное сострадание», не входящее в прейскурант, постепенно может стать формальностью. Но формальным оно быть не должно, так как клиент часто приходит не столько за услугой, сколько за пониманием, состраданием, сочувствием.

Это важно

Если же сострадание тоже подлежит оплате, то как определить его стоимость и ту минимальную меру сострадания, которая должна быть непременным приложением к услуге? Очевидно, что любой ответ на этот вопрос будет столь же абсурден, сколь абсурден и сам вопрос.

Платность социальной работы, таким образом, может нанести ущерб и самой социальной работе, и клиентам, и обществу в целом.

В-третьих, *какой должна быть плата за услуги*? В профессионально-этическом кодексе, принятом Ассоциацией работников социальных служб Российской Федерации, есть небольшой раздел, где рассматривается вопрос о гонорарах. В нем говорится, что го-

норары должны быть «справедливы, разумны, тактичны и соразмерны с видами оказанной социальной помощи и со способностью клиента платить». Эта формулировка, при всей ее привлекательности, таит в себе несколько противоречий. Основное противоречие заключается в том, что далеко не всегда клиент, нуждающийся в дорогостоящей услуге, будет платежеспособен.

Это важно

Плата за услуги может устанавливаться либо на основе платежеспособности клиента, либо на основе действительной стоимости услуги. Но и тот и другой подход могут привести к тому, что встанет вопрос о социальной справедливости.

Отдельного исследования требует дефиниция «справедливый, разумный, тактичный гонорар». Какую именно сумму следует считать «справедливой, разумной и тактичной»? Ту, которая отражает стоимость услуги, или ту, которую может заплатить клиент, или же ту, которую коллеги из других учреждений взимают за аналогичные действия? Если брать пример с коллег (например, из негосударственной социальной службы), то очень скоро плата за услуги поднимется, поскольку сравнению подвергнутся качество, значимость работы, ее эффективность и т. п., и вполне уместным покажется взимать равную плату за равное качество, количество и результаты деятельности. Это таит в себе опасность перерождения социальной работы из демократичного в элитарный вид деятельности, предназначенный главным образом для обеспеченных клиентов. Таким образом, социальная работа вместо содействия искоренению дискриминации по любому из возможных признаков может стать источником дискриминации по экономическому признаку. Неизбежен вывод: несмотря на то что Законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» оказание платных услуг разрешено, в настоящее время в нашей стране есть существенные противопоказания для такой деятельности. Переход к оказанию платных услуг государственными и муниципальными социальными службами должен быть тщательно подготовлен с учетом не только экономических, но и этических аспектов данного вида деятельности; в противном случае этот переход может привести к таким же последствиям, как и монетизация льгот.

Будучи отражением профессионально-этической системы, ее состояния в конкретный момент времени, профессионально-этический кодекс не может являться чем-то раз и навсегда данным, за-

стывшим. Он не может претендовать на абсолютность, т. е. на безусловную пригодность в любой период времени, в любых ситуациях и обстоятельствах. Профессионально-этический кодекс должен соответствовать потребностям общества и профессиональной группы и постоянно совершенствоваться. В соответствии с изменениями в условиях жизнедеятельности людей, непосредственном содержании, целях и задачах профессиональной деятельности, профессионально-этической системе и т. п. он должен периодически пересматриваться, подвергаясь большим или меньшим изменениям и уточнениям. Однако в период своего действия профессионально-этический кодекс представляет собой документ, обязательный для руководства в повседневной профессиональной деятельности. Так, например, в кодексе, принятом МФСР, имеется прямое указание на то, что данный кодекс может и должен быть усовершенствован по мере необходимости в связи с изменением социальных обстоятельств.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что профессионально-этический кодекс социального работника, при всей его устойчивости и целостности, не является замкнутой системой. Он открыт и динамичен, что отражено в самом кодексе, и это понятно: этические принципы, нормы правила и требования, отраженные в кодексе, не могут и не должны быть неизменными, косными; они обязаны отражать не только перемены в обществе, динамику его развития, изменения в статусе отдельных социальных групп и индивидов, но и изменения, неизбежно происходящие в связи с этим в самой профессиональной деятельности, ее сущности и содержании, формах и методах. Эти перемены должны находить свое отражение в изменении содержания каждого из разделов, имеющихся в профессионально-этическом кодексе, и внесении в него новых элементов и целых разделов, и опосредованно реализоваться в способах их практического применения в повседневной профессиональной деятельности на любом из уровней социальной работы.

Профессионально-этический кодекс предназначен в основном для регулирования профессионального поведения, отношений и действий специалистов. Однако в конечном итоге область применения профессионально-этического регулирования становится существенно шире и выходит за рамки профессиональной деятельности. Это естественно, поскольку человек един и целостен, и, как это часто бывает, профессиональные поведенческие стереотипы привносятся в обыденную жизнедеятельность, тем более что профессионально-этический кодекс не требует от социального работника ничего такого, что могло бы быть воспринято негативно вне профессиональных рамок.

При разработке профессионально-этического кодекса необходимо выполнение следующих условий.

1. Необходимость профессионально-этического кодекса. Кодекс может быть разработан для любой отрасли, для любой профессии или даже коллектива учреждения, но, как уже говорилось, не каждая профессиональная деятельность остро требует дополнительной этической регламентации. В некоторых профессиях вполне может быть достаточно использования общих моральных принципов и норм для обеспечения тех отношений между представителями профессии, которые обеспечат эффективность деятельности. Будучи необоснованно, формально разработанным и введенным, профессионально-этический кодекс может так и остаться еще одним формальным документом, известным только своим разработчикам.

2. Знание специфики профессиональной деятельности. Именно специфика профессиональной деятельности определяет формы, методы и направленность профессионально-этической регуляции, ее особенности. Поэтому, чтобы профессионально-этический кодекс стал органичным и необходимым в повседневной профессиональной деятельности, он должен быть специализирован, отражать особенности профессиональной деятельности. В то же время он должен учитывать то, что в совокупную профессиональную группу входят специалисты не только разных специализаций, но и разных уровней и видов деятельности.

3. Знание этики вообще и профессиональной этики в частности. В профессионально-этическом кодексе, несмотря на то что он должен быть доступен для понимания и исполнения рядовыми работниками, используются идеи, понятия и категории философской этики. В то же время известно, что некоторые наиболее общие категории философской этики широко используются не только в профессиональной, но и в обыденной речи, причем их обыденный смысл не всегда совпадает с научным определением. Так, например, в обиходе этика и мораль — практически одно и то же, в то время как в научном языке они различаются. От разработчика кодекса требуется знание не только этического категориального аппарата, но и основных идей, законов и т. п., чтобы профессионально-этический кодекс соответствовал представлениям о его научности.

4. Глубокое знакомство с важнейшими национальными обычаями и традициями. Обычаи и традиции, будучи неотъемлемой частью общественного бытия, концептуально отражаются в профессионально-этическом кодексе. Прямых указаний об их учете обычно не делается, но может быть дана ссылка во введении.

5. Знание и учет глобальных тенденций в развитии профессиональной деятельности и ее этики. В настоящее время специалисты практически всех профессий получили возможность свободно общаться со своими зарубежными коллегами. Профессиональные интересы затрагивают и этическую сферу. Поэтому важно использовать этический опыт зарубежных коллег в отечественной практике.

6. Знание и возможность решения процедурных вопросов. Как говорилось, профессионально-этический кодекс должен быть легитимизирован; в противном случае он останется достоянием лишь одного разработчика.

Как правило, разработка профессионально-этического кодекса осуществляется группой разработчиков инициативно или по заданию профессиональной ассоциации. Последовательность проработки частей (разделов) кодекса может быть различной, однако целесообразно придерживаться той, которая указана выше, поскольку она логична. Например, правильнее вначале определиться с местом и ролью профессионально-этического регулирования, его целями и задачами, а уже затем переходить к его способам и на основе этого — к образу идеального специалиста, удовлетворяющего требованиям профессии, а не наоборот.

Для разработки проекта кодекса создается рабочая группа, в которую целесообразно включить специалистов в области философии и этики, теории и практики профессиональной деятельности, права. После подготовки проекта кодекса целесообразно провести его экспертизу с целью исключения возможных существенных недочетов, противоречий и т. п. и после внесения соответствующих поправок приступать к проведению процедуры обсуждения и принятия кодекса. Целесообразно разослать проект кодекса в региональные организации. Это принесет двойную пользу: специалисты региональных организаций могут выдвинуть свои предложения или уточнить иным образом содержание проекта кодекса, а кроме того, они уже на ранней стадии будут осведомлены о том, что вскоре появится профессионально-этический кодекс.

Одновременно следует проработать и тактику популяризации и тиражирования кодекса, доведения его до каждого специалиста, чтобы профессионально-этический кодекс стал действительно важным и в то же время обыденным документом. Для лучшего понимания и усвоения содержания кодекса может быть организована своего рода учеба. Введение профессионально-этического кодекса только тогда сможет достигнуть цели, когда каждый специалист будет глубоко знать его содержание и уметь соотносить свои действия с его основными положениями.

ПРАКТИКУМ

Проанализировать ситуации, дать оценку суждениям и действиям социального работника, ответить на вопросы и выработать верное решение.

1. Желая помочь клиентам, социальный работник начинает переговоры с потенциальными спонсорами, требуя от них материального обеспечения своих планов, в которые не собирается их посвящать.

   Прав ли социальный работник? Каким образом он должен строить отношения с будущими спонсорами в соответствии с принципами партнерства?

2. Зная, что клиент пришел в социальную службу, не сумев самостоятельно справиться с возникшей проблемой, социальный работник отстраняет того от участия в решении этой проблемы.

   Прав ли социальный работник? Должен ли он обеспечить посильное участие клиента в решении его проблемы и каким должно быть это участие?

3. Социальный работник, ознакомившись с профессионально-этическим кодексом, принятым Международной федерацией социальных работников совместно с Международной ассоциацией школ социальной работы, не согласен с тем, что одной из основополагающих идей является социальная справедливость. При этом он ссылается на необходимость оказывать помощь лицам БОМЖ, лицам, отбывающим и отбывшим наказание и пр.

   Прав ли социальный работник? Что такое «конструктивное неравенство» («пропорциональное равенство»)? Как оно соотносится с принципом справедливости?

4. Социальный работник, вступив в партнерские отношения со спонсорами, требует от них руководствоваться в деятельности Профессионально-этическим кодексом социального педагога и социального работника.

   Прав ли социальный работник? Должны ли спонсоры руководствоваться этим кодексом?

5. Социальный работник, работающий в лечебном учреждении, руководствуется профессионально-этическим кодексом медицинских сестер, мотивируя свое решение тем, что работает в больнице.

   Прав ли социальный работник? Каким должно быть правильное решение?

6. Отношения социального работника, обслуживающего клиентов на дому, вышли за рамки профессиональных и стали скорее дружескими, нежели формально профессиональными.

   Правильно ли поступил социальный работник, допустив подобную трансформацию отношений?

7. Среди клиентов социального работника есть лица, которым он симпатизирует. Для них он старается сделать даже то, что не предусмотрено должностной инструкцией, полностью взяв их под неформальную опеку.

   Прав ли социальный работник? Какими должны быть его отношения с клиентами?

8. Руководитель подразделения не считает целесообразным выслушивать мнения своих подчиненных, считая, что как по уровню теоретических знаний, так и по практическому опыту они не столь компетентны, как он.

   Прав ли руководитель подразделения? Следует ли ему учитывать мнения социальных работников при принятии решения?

9. Социальные работники, работая в «команде» над решением проблемы клиента, совместно разработали план действий и распределили обязанности. При подведении итогов совместной деятельности все похвалы достались только руководителю этой «команды», в то время как за недочеты отвечал каждый из непосредственных исполнителей.

   Правильный ли подход был использован при определении ответственности членов «команды»?

10. Социальный работник, чрезмерно загруженный различными вопросами, всю работу по разрешению трудной жизненной ситуации возложил на клиента, не учитывая его возможностей и способностей. За собой он оставил функции диспетчирования и контроля.

    Прав ли социальный работник? Каким должно быть правильное решение?

11. При составлении кодекса специалисты включили в него положение, согласно которому соблюдение требований кодекса является обязательным, даже если это входит в противоречие с законодательством страны.

    Правильно ли поступили специалисты?

12. Социальный работник, обслуживающий клиентов на дому, требует от них постоянного пребывания дома, чтобы он мог прийти в любое удобное для себя время. Свои требования он обосновывает тем, что клиенты в нем нуждаются, поэтому всегда должны быть готовы к тому, что он придет.

    Прав ли социальный работник? Каким должно быть его поведение?

13. Социальный работник игнорирует попытки близких клиента установить с ним контакт, так как, по его мнению, проблема клиента могла быть разрешена усилиями близких без обращения в социальную службу.

    Прав ли социальный работник? Каким должно быть правильное решение?

14. Социальный работник, обследовав условия жизнедеятельности клиента, понимает, что оптимальным решением будет помещение его в стационарное учреждение, и настаивает на этом, не слушая возражений клиента.

    Прав ли социальный работник? Каким должно быть его поведение?

15. Социальный работник, работающий с подростками девиантного поведения, проявляет к ним родительские чувства и обращается как с детьми.

    Прав ли социальный работник? Каким должно быть его обращение с этими клиентами?

16. Специалист решил, что с разработкой профессионально-этического кодекса справится самостоятельно и не включил в число разработчиков специалистов в области права, этики, теории социальной работы.

    Правильно ли поступил специалист?

17. Социальный работник, безуспешно пытающийся решить сложную профессиональную задачу, все же отказывается от советов и помощи более опытных коллег.

    Прав ли социальный работник? Какими должны быть его действия?

18. Социальный работник, общаясь с детьми девиантного поведения, принимает преувеличенно строгий вид, пресекая малейшую вольность в их поведении.

    Прав ли социальный работник? Какими должны быть его отношения с этими детьми?

19. Социальный работник, побывав на семинаре в вышестоящей организации, выражает негативное к нему отношение, заявляя, что «начальство и ученые никогда живьем клиентов не видели», поэтому их идеи в социальной работе никому не нужны.

    Прав ли социальный работник?

20. Социальный работник, желая заслужить доверие руководства, сообщает ему все, что узнал о своих коллегах и непосредственно от них.

    Прав ли социальный работник? Как он относится к своим коллегам и руководству?

21. Специалист при разработке профессионально-этического кодекса включил в текст требование использования в работе оргтехники.

    Правильно ли поступил специалист? Какие требования можно включать в профессионально-этический кодекс?

22. Социальный работник, заметив, что его неопытный коллега совершает ошибочные действия, сообщает об этом его клиенту и предлагает свои услуги.

    Прав ли социальный работник? Какими должны быть его действия?

23. Клиент социального работника убежден, что самим фактом своего обращения в социальную службу делает величайшее одолжение социальному работнику, так как не будь его, социальный работник остался бы без работы. Соответствующим образом он ведет себя с социальным работником.

    Прав ли клиент в своих умозаключениях и поведении?

24. В содержании профессионально-этического кодекса содержится положение, согласно которому социальный работник должен проявлять лояльность по отношению к вышестоящим организациям.

    Допустимо ли включение в кодекс подобных положений?

25. Разработав профессионально-этический кодекс, группа специалистов вывесила его на видном месте, считая, что все работники службы должны соблюдать его требования.

    Правильно ли поступили специалисты? Какой процедурный момент они упустили?

Глава 5

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

5.1. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

Деятельность — одна из ведущих характеристик человека и важнейшая категория наук о человеке. ***Деятельность*** представляет собой процесс, в ходе которого человек творчески преобразует природу, тем самым делая себя деятельным субъектом, а осваиваемые им явления природы — объектом своей деятельности. Деятельность человека всегда протекает на базе созданных ранее объективных предпосылок и определенных общественных отношений. Она имеет общественный характер и определяется общественными условиями жизни. Закономерный характер деятельности людей определяет закономерный характер развития всех сфер общественной жизни. Деятельность носит конкретно-исторический характер, представляя собой способ существования данной социальной реальности. Первый ее акт — производство орудий с помощью орудий.

Труд — целесообразная деятельность человека, направленная на создание материальных и духовных благ, необходимых для существования индивида и общества. Он является всеобщим условием обмена веществ с природой. Труд является главной предпосылкой человеческого существования, общей для всех форм общественной жизни. В процессе труда складываются отношения людей друг к другу по поводу условий, процесса и результата трудового отношения к природе, имеющие общественный характер.

Высшей формой развития и важнейшим видом трудовой деятельности является ***профессиональная деятельность***. Этим понятием обозначается, с одной стороны, любая сложная деятельность, являющаяся конституированным способом выполнения чего-либо, имеющим нормативно установленный и, следовательно,

объективный характер. В таком понимании профессиональная деятельность выступает как объективированный способ деятельности, не зависящий от человека. С другой стороны, процесс включения человека в сложный вид деятельности, обретение им профессии, представляет собой превращение нормативно установленного способа деятельности в индивидуальный, субъектированный способ деятельности. В таком понимании профессиональная деятельность неотделима от человека.

Профессиональная деятельность характеризуется целым рядом признаков: специализированностью, четкой определенностью предметного поля и функционала, стабильной воспроизводимостью результатов, высокой эффективностью, легитимностью, организационным оформлением в профессию, а также необходимостью длительной профессиональной подготовки и продолжительным периодом профессионального становления.

Профессия — конкретная область профессиональной деятельности. Это совокупность присущих человеку специальных знаний, умений и навыков, приобретаемых в результате специальной подготовки или длительной практической деятельности и позволяющих ему выполнять установленные трудовые функции. Поэтому профессия выступает как мера качества профессиональных способностей, позволяющих судить об уровне профессионального развития человека, его профессионализме. Люди, принадлежащие к одной профессии, представляют собой совокупную ***профессиональную группу***.

Профессионализм является одной из качественных характеристик современного человека. Однако этот термин еще не в полной мере определен и отсутствует в профессиональных словарях. В словаре русского языка С. И. Ожегова профессионал определяется как «человек, избравший какое-либо занятие своей профессией; специалист своего дела»[1], т. е. фиксируется связь с фактом принадлежности к какой-либо профессиональной деятельности.

Личность в системе профессионализма, профессии должна обладать определенными качествами.

Компетентность. Профессионал — это эксперт, обладающий специальными знаниями и мастерством в общественно значимой сфере человеческой деятельности. Его компетентность приобретается только путем продолжительной учебы и в опыте. Обычные умение и мастерство существуют лишь в настоящем и усваиваются

---

[1] *Ожегов С. Л.* Словарь русского языка / под ред. проф. Н. Ю. Шведовой. — М., 1975. — С. 624.

при изучении и освоении существующих технологий и овладении навыками без соотнесения с тем, как это делалось прежде. В противоположность этому профессиональные знания по своей природе интеллектуальны, у них есть своя история, а знание этой истории существенно важно для профессиональной компетентности.

Профессиональная компетентность является частью общей культурной традиции общества. Профессионал может успешно применять свои знания, лишь осознавая себя частью этой более широкой традиции. Соответственно, профессиональное образование состоит из двух ступеней: первой, включающей широкую общекультурную (социально-гуманитарную) подготовку, и второй, представляющей специальные знания по профессии. Эта составляющая образования обычно приобретается в общеобразовательных учреждениях и на первых этапах обучения в профессиональных учебных заведениях. Вторая, технологическая, фаза профессионального образования, предполагает получение специализированных знаний, умений и навыков в профессиональных учебных заведениях.

Чувство ответственности и призвание. Профессионал — это специалист (практик или теоретик), представляющий обществу услуги, существенно важные для его функционирования. Существенно важный для общества характер услуг налагает на профессионала обязанность предоставлять свои услуги по требованию общества. Эта ответственность перед обществом отличает профессионала от других специалистов, чей род занятий связан только с интеллектуальным мастерством. Обязанность служить обществу и преданность своему мастерству составляют мотивацию деятельности профессионала. Финансовое вознаграждение не может быть первичной целью профессионала, хотя, несомненно, имеет важное значение.

Корпоративность и самоуправление. Отличительной чертой профессионализма является наличие чувства органичного единения с членами профессиональной группы, чувство коллективизма. Оно является результатом длительного совместного обучения и сотрудничества, а также осознания своей уникальной социальной ответственности. Чувство принадлежности к одной профессии находит свое оформление в виде профессиональных организаций, которые устанавливают систему правил и предписаний для своих членов, а также определяют критерии эффективности их деятельности. Принадлежность к профессиональной структуре предполагает приверженность ее членов жестким профессиональным стандартам, поэтому профессия выступает в роли дисциплинарного органа в отношении своих членов.

Профессионализм проявляется в двух аспектах — динамическом и содержательном. Содержательный аспект включает в себя две сферы развития профессионала — деятельность и ее субъект, динамический аспект описывает стадиальность процесса, его протяженность и место в системе координат жизненного пути.

Специалист — это подготовленный человек, обладающий определенными профессиональными знаниями, умениями и навыками. Процесс его подготовки и формирования представляет собой приобретение комплекса профессионально важных качеств. Как правило, специалистом можно стать, выполняя все требования, предусмотренные в процессе профессиональной подготовки. ***Профессионал*** — характеристика человека, определяющая его способность выйти за пределы собственной деятельности для ее анализа, оценки, последующей организации и совершенствования, соответственно, это и пересмотр требований в отношении самого себя. Профессионализм — результат качественного саморазвития специалиста.

В жизни человека значительное место принадлежит профессиональной деятельности. Она оказывает огромное влияние на социальное формирование человека, его образ жизни и поведение. При этом ее роль носит не только позитивный, но и порой негативный и даже разрушительный характер по отношению к личности исполнителя. Анализ влияния профессиональной деятельности на развитие (разрушение) личности и ее проявление свидетельствует о том, что это влияние не может быть только прогрессивным или только регрессивным. На практике любая деятельность, в том числе и профессиональная, как правило, в чем-то имеет прогрессивный, а в чем-то регрессивный характер, что-то человек приобретает, но одновременно и что-то теряет, что-то в нем укрепляется, доходит до совершенства, а что-то постепенно утрачивается или приобретает такую уродливую форму, что негативно сказывается во всей последующей его жизни.

Это важно

Профессиональная деятельность обладает большими резервами, стимулирующими изменение личности специалиста.

Введение в квалификационный справочник Минтруда специальности «социальный работник»[1] в 1991 г. позволяет говорить о том, что профессия «социальная работа» получила официальное при-

[1] Специальность «Социальная работа» открыта приказом государственного комитета СССР по народному образованию от 07.08.1991 № 376.

знание. Однако факт признания социальной работы как профессии еще не означает, что эта деятельность стала профессиональной. Тем не менее можно говорить о том, что социальная работа переживает не только процесс становления и развития, но и профессионализации.

Особая роль принадлежит личности социального работника. Она представляет собой основной ресурс, от которого зависит, получит ли клиент необходимую помощь и поддержку. Повышенное значение роли личности социального работника в России обусловлено еще и сильными патерналистскими установками людей: клиенты ожидают помощи, полагаются на социального работника (который воспринимается как представитель государства), чувствуют свою зависимость от него.

Это важно

Социальные работники чувствуют себя наделенными полномочиями, держателями информации, ответственными за судьбы других. Такие установки поддерживают авторитарные тенденции в личности, повышают вероятность установления непродуктивных отношений между клиентами и специалистами.

Профессионализм социального работника — это не только достижение им высоких профессиональных результатов, не только эффективность и успешность профессиональной деятельности, но непременно и наличие психологических компонентов — внутреннего отношения личности к избранной профессии, эмоциональной включенности в нее, соответствующего состояния профессионально значимых качеств и уровня профессиональных притязаний.

Известно, что труд в целом положительно влияет на человека вообще и его психику в частности. Вместе с тем существует большая группа профессий, в которых, в силу наличия факторов, вредных для здоровья человека, велик риск развития профессиональных заболеваний разной степени тяжести. Существуют также виды профессиональной деятельности, которые не отнесены к вредным, но их условия и характер оказывают травмирующее воздействие на психику (например: монотонный труд, большая ответственность, актуальная возможность аварии, психическая напряженность труда и др.).

В силу специфики профессии социальный работник постоянно является свидетелем человеческих трагедий, сталкивается (иногда опосредованно) с равнодушием, жестокостью, подлостью. Он чув-

ствует ответственность за клиента, доверившего ему свое благополучие, а иногда — жизнь. Специалист не всегда учитывает, что его знание клиентов неполно и относительно, поскольку видит клиента под специфическим углом зрения и, как правило, непродолжительное время. Он не имеет возможности наблюдать за деятельностью клиента в реальной жизни и только с его слов знает о его тревогах, страхах, неудачах, и в меньшей степени — о достижениях.

Излишняя вовлеченность в профессиональную деятельность нередко заставляет страдать семью социального работника. Требования этики не позволяют социальному работнику делиться с семьей проблемами клиентов, соблюдая принцип конфиденциальности, поэтому члены семьи лишь приблизительно представляют, какие проблемы в данный момент решает специалист. Социальная работа требует больших эмоциональных затрат, и это может значительно снизить эмоциональную отдачу в семье. И это не единственные проблемы, которые выдвигает профессия специалиста по социальной работе.

Известно, что многолетнее выполнение одной и той же работы может привести к появлению профессиональной усталости, возникновению психологических барьеров, обеднению репертуара способов выполнения деятельности, утрате профессиональных умений и навыков, снижению работоспособности. Поэтому на стадии профессионализации по многим видам профессий происходит развитие профессиональных деструкций (лат. *destructio*) — разрушение, нарушение нормальной структуры чего-либо.

Профессиональные деструкции — это изменения сложившейся структуры деятельности и личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и взаимодействии с другими участниками этого процесса.

Специалистами выделены следующие проявления профессиональных деструкций:

- отставание, замедление профессионального развития сравнительно с возрастными и социальными нормами;
- дезинтеграция профессионального развития, распад профессионального сознания и, как следствие, нереалистические цели, ложные смыслы труда, профессиональные конфликты;
- низкая профессиональная мобильность, неумение приспособиться к новым условиям труда и дезадаптация;
- рассогласованность отдельных звеньев профессионального развития, когда одна сфера как бы забегает вперед, а другая отстает (например, мотивация к профессиональному росту есть, но мешает отсутствие целостного профессионального сознания);

- ослабление ранее имевшихся профессиональных данных, профессиональных способностей, профессионального мышления;
- искаженное профессиональное развитие, появление ранее отсутствовавших негативных качеств, отклонений от социальных и индивидуальных норм профессионального развития, меняющих профиль личности;
- появление деформаций личности (например, эмоционального истощения и выгорания, а также ущербной профессиональной позиции);
- прекращение профессионального развития из-за профессиональных заболеваний или потери трудоспособности.

В современной специальной литературе для характеристики влияния профессиональной деятельности на личность специалиста и ее проявление используются выражения: «деформация личности», «профессиональная деформация». Деформация (лат. *deformation* — изменение формы, искажение) — изменение размеров и формы тела, какого-либо явления, его содержания под воздействием каких-либо факторов. ***Деформация личности*** — изменение качеств и свойств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения) под влиянием тех или иных факторов, имеющих для нее жизненно важное значение. ***Профессиональная деформация личности*** специалиста — это изменение качеств и свойств личности под влиянием выполнения им профессиональной деятельности.

Профессиональные деформации нарушают целостность личности, снижают ее адаптивность, устойчивость, отрицательно сказываются на продуктивности деятельности. Среди факторов, противодействующих профессионализации личности, профессиональные деформации занимают большое место.

Исследователи отмечают, что деформации развиваются под влиянием условий труда и возраста. В наибольшей степени профессиональным деформациям подвержены профессии типа «человек — человек». Это вызвано тем, что общение и взаимодействие — двусторонние процессы: партнеры оказывают влияние друг на друга в процессе общения и взаимодействия.

Любая профессиональная деятельность уже на стадии ее освоения, а в дальнейшем при выполнении деформирует личность. Осуществление конкретных видов деятельности не требует всех многообразных качеств и способностей личности, многие из них остаются невостребованными. По мере профессионализации успешность выполнения деятельности начинает определяться системой про-

фессионально значимых качеств, имманентно задействованных. Отдельные из них постепенно трансформируются в профессионально нежелательные качества. Одновременно постепенно развиваются профессиональные акцентуации — чрезмерно выраженные качества и их сочетания, отрицательно сказывающиеся на деятельности и поведении специалиста. Результатом становится деформация личности специалиста.

Факторами, инициирующими развитие профессиональных деформаций, являются различные акцентуации характера личности, индивидуальный предел развития уровня образования и профессионализма, возрастные изменения, связанные со старением, трудовое утомление и др.

Положительные результаты приносят следующие приемы профессионального самосохранения:

- реализация намеченного профессионального плана (сценария профессиональной жизни);
- преодоление дезинтегрированного сознания (т. е. вытеснение так называемых «мотивов ложной самоактуализации», которые порождают несбыточные цели, мечты в ущерб стабильной целостности человека);
- активная позиция в профессиональной жизни;
- готовность к постоянному самоизменению, лабильность установок;
- знание собственной индивидуальности и использование ее в профессиональной жизни;
- освоение индивидуальной системы адекватных средств преодоления негативных состояний;
- противодействие профессиональному старению.

Это важно

Особое внимание следует уделить реализации намеченного профессионального плана. Личный профессиональный план является важным регулятором профессионализации личности, обобщая ее представления о целях и перспективах профессиональной деятельности, основных этапах, путях и средствах ее достижения, возможных препятствиях и способах их преодоления. Наличие четкой и осознанной жизненной перспективы дает человеку мощные стимулы к творчеству, рождает оптимистическое мироощущение, формирует интерес к будущему как полю самореализации.

В работе по формированию личностно и социально значимых стратегий профессиональной деятельности большое значение имеет использование биографического метода, побуждающего человека к анализу своей жизни, деятельности, планов на будущее, позволяющего корректировать жизненную программу.

Социальная работа относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за благополучие отдельных людей, групп населения и общества в целом. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает социальный работник в процессе взаимодействия с клиентом, постоянное проникновение в сущность проблем клиента и другие морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на специалиста. В своей деятельности социальный работник, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, использует потенциал своей личности, являясь в некоторых случаях «эмоциональным донором» для клиента.

У социальных работников, вовлеченных в постоянное общение с людьми, развивается так называемый ***синдром профессионального сгорания*** (феномен эмоционального выгорания). Он проявляется как состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивным межличностным взаимодействием при работе с людьми, сопровождающимся эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью.

Впервые на эту проблему обратили внимание американские специалисты в связи с созданием и широким распространением социальных служб.

На развитие синдрома профессионального сгорания у социального работника влияют особенности личности специалиста: тревожность, агрессивность, самооценка, уровень интеллекта, мотивы, которые преобладают у личности, интернальность, а также организационные факторы — условия и организация труда, стаж профессиональной деятельности, отношения с непосредственным руководителем, отношения в коллективе, интенсивность физических, интеллектуальных, психоэмоциональных нагрузок и т. д. Однако наличие тех или иных качеств личности, по мнению многих исследователей, сказывается скорее на формах его проявления, нежели на частоте. Сами симптомы «сгорания» также не отличаются строгой специфичностью и могут варьировать от легких поведенческих реакций (раздражительность, утомляемость к концу рабочего дня) до психосоматических, невротических и даже психотических расстройств.

В настоящее время выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с выгоранием. Среди них есть такие, которые связа-

ны с мотивацией на работу (потеря энтузиазма, интереса к клиентам).

Источником синдрома выгорания является хроническое повседневное напряжение, эмоциональное переутомление, переживаемое человеком. Одним из таких состояний является эмоционально-мотивационное утомление, при котором появляются субъективные переживания усталости, мотивационная и эмоциональная неустойчивость. Это может привести к хроническому переутомлению. Значительная интенсификация деятельности приводит к тому, что специалист не успевает адекватно реагировать на всю значимую информацию. Накапливается все более неотреагированных воздействий, нереализованных эмоций, нерешенных задач, что в итоге приводит к выгоранию.

Нарушения, возникающие в результате профессионального выгорания, могут затрагивать разные грани трудового процесса — деятельность, общение, отношения, личность профессионала. Профессиональное сгорание социальных работников может способствовать проявлению таких негативных черт личности, ранее успешно сдерживаемых, как высокий уровень тревожности, агрессивность, эмоциональная лабильность, низкая самооценка, неудовлетворенность собой, низкая стрессоустойчивость, фрустрированность. Отмечено, что у социальных работников с высоким уровнем сгорания имеет место, как правило, негативное отношение к клиентам и к себе. Под влиянием синдрома профессионального сгорания разрушается личность специалиста, он не может использовать имеющиеся у него личностные возможности и средства в связи с состоянием психической усталости или утрачивает свои трудовые умения и навыки. В результате допускаются ошибки, просчеты в профессиональной деятельности, результативность труда в целом снижается.

Личность социального работника является важным и неотъемлемым элементом в структуре социальной работе. От того, насколько эта личность профессионально пригодна и адаптирована, зависит эффективность социальной работы и всей социальной политики.

Это важно

Социальные работники должны хорошо представлять профессиональные риски, их социально-психологическую и биологическую природу, иметь информацию о способах предупреждения такого рода заболеваний, правильно реагировать на их наличие. Социальный ра-

ботник должен иметь представление о различных формах проявления психологического кризиса на том или ином этапе своей деятельности.

Из сказанного становится понятным, что проблема профессионального сгорания — это проблема не только конкретного социального работника или системы социальной работы. Это одновременно и проблема клиентов, и всего общества. Поэтому сохранение психического здоровья специалиста должно быть в центре внимания руководителя. В первую очередь профилактической мерой может отчасти считаться профессиональный отбор.

Это важно

Такие личностные качества, как коммуникативность, установка на работу в команде, эмоциональная устойчивость, смелость, решительность в ситуации угрозы, открытость, уверенность в себе, низкий уровень фрустрированности и тревожности, интроверсия, противодействуют развитию синдрома профессионального сгорания.

Доминирующими факторами сохранения психического здоровья и профессионального развития персонала в структурах социальной защиты и помощи являются развитие знаний, навыков и умений, развитие содержания труда, система улучшения психологического климата в коллективе.

Существует также немало конкретных рекомендаций для специалистов, наиболее подверженных риску профессионального сгорания. Среди них необходимость формирования интересов, не связанных с работой (например, хобби любого рода). Хорошие результаты приносит сочетание практической деятельности с учебой, научной работой. Участие в творчестве поможет избежать монотонии в работе. Адекватность в оценке своих возможностей и способностей поможет специалисту избежать не только пустых затрат времени и энергии, но и разочарований.

Это важно

При всей социальной значимости социальной работы, ее результатов для общества, специалист не должен замыкаться только на ней. Он должен быть социально благополучен: иметь друзей, близких, поддерживать свое здоровье. Помогая клиенту преодолеть жизненные и профессиональные затруднения, социальный работник не должен из-за лености, некомпетентности или равнодушия превращать себя в потенциального клиента социальной службы.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Деятельность: виды и формы.
2. Профессиональная деятельность: сущность и роль в современном мире.
3. Роль профессионализма в социальной работе.
4. Сущность, формы и виды профессиональных деформаций специалиста.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Роль труда в антропогенезе.
2. Сознание и деятельность.
3. Особенности и проблемы профессионализации социальной работы.
4. Ментальная гигиена социального работника.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Деятельность: виды и формы.
2. Деятельность и сознание личности.
3. Место и роль профессиональной деятельности в современном мире.
4. Профессионализм: сущность и понятие.
5. Проблемы профессионализации социальной работы.
6. Профессиональные деформации в социальной работе.
7. Профессиональное сгорание специалиста: причины и проявления.
8. Особенности ментальной гигиены социального работника.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.
Деловой этикет. Деловое общение / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

В философии «деятельность» — важнейшая категория, обозначающая специфически человеческий способ отношения к миру. Процесс деятельности человек соотносит как со своими потребностями и целями, так и с природой и особенностями предмета деятельности, делая его мерой и сущностью своей активности. При этом человек не просто взаимодействует с природой, а постепенно включает ее в состав своей материальной и духовной культуры.

Деятельность представляет собой функцию индивида в процессе его взаимодействия с окружающим миром. В структуре человеческой деятельности выделяются: *субъект деятельности* (*человек*), *объект* (*предмет труда*), *средства деятельности* (*орудия труда*) *и среда*, *в которой она протекает*. При характеристике уровня развития общества, человека, достижений в тех или иных сферах профессиональной деятельности, как правило, именно они берутся во внимание в первую очередь. В общей структуре системы деятельности можно выделить такие функциональные блоки, как мотивы, цели, программы, информационные основы, решения, подсистему профессионально важных качеств.

В процессе деятельности человек создает новые силы и новые представления, новые способы общения, новые потребности и новый язык. Поэтому изменяя внешний мир, человек изменяет и самого себя. Мотивационная сфера человека имеет свои источники в практической деятельности, соответствуя ей. В основе динамических изменений, которые происходят с мотивационной сферой человека, лежит развитие системы деятельностей. В зависимости от многообразия потребностей человека и общества складывается и многообразие конкретных видов деятельности человека, каждый из которых, как правило, включает в себя элементы различных видов деятельности.

Развитие и усложнение потребностей человека влечет за собой и развитие труда. Возникая впервые в форме ***трудовых действий*** — спонтанных и нерегулярных, но все же осознанных и целесообразных актов человеческой активности, направленных на придание некоему предмету необходимых качеств, способных удовлетворить потребности человека, труд постепенно становится

все более регулярным и эффективным, превращаясь в ***трудовое занятие*** — относительно обособленную и устоявшуюся совокупность трудовых действий, объективно обусловленных потребностями человека и свойствами предмета трудовых действий. Трудовое занятие, как и трудовые действия, как правило, не требует обучения и избирательно сформированных способностей к данному виду труда.

По мере усложнения трудовых занятий естественным образом возникает ***ремесленное занятие*** **(*ремесло*)** — вид трудовых занятий, который ограничивает возможность участия в нем человека посредством предъявления к нему требований в части длительной и целенаправленной специализации. Ремесленное занятие требует, как правило, относительно продолжительного обучения под руководством опытного мастера, а также наличия способностей.

Профессия имеет ряд существенных признаков:

- она всегда персонифицирована, т. е. принадлежит человеку как ее носителю;
- основой ее является профессиональный опыт человека: знания, умения, навыки, чувственный опыт;
- она выступает основной формой личностного самовыражения и удовлетворения потребностей человека и общества;
- профессию можно приобрести двумя путями: посредством организованных форм, т. е. обучения в учреждениях различного уровня и профиля и др., и в результате длительной практической деятельности;
- она имеет объективные основания своего появления, т. е. ее возникновение возможно только при обособлении определенных совокупностей трудовых функций, и их востребованности.

Это важно

Таким образом, профессия — это личностная, индивидуальная форма трудовой деятельности, в которой человек реализует свою деятельностную сущность. Содержание этой формы составляет профессиональную деятельность.

Повышение требований к результату профессиональной деятельности влечет за собой необходимость ***профессионализации*** самой деятельности. Понятие «профессионализация» еще мало применяется как научный инструментарий (хотя широко использу-

ется в профессиональном общении), его содержание и объем пока ограничены.

В настоящее время понятие «профессионализация» рассматривается в трех основных аспектах[1]:

- как социальное явление, характеризующееся качественными и количественными изменениями в профессиональной жизни общества, рождением новых профессиональных видов труда, появлением меняющегося мира профессий и специальностей;
- как процесс овладения человеком конкретным видом профессиональной деятельности и, как следствие этого, приобретения им необходимых профессиональных качеств;
- как система общественных институтов, регулирующих процесс освоения человеком профессиональной роли и обеспечивающих возможность каждому члену общества приобрести наиболее близко соответствующую его способностям профессию и работать в избранном виде деятельности.

Это важно

Профессионализация — один из важнейших процессов развития личности в зрелом возрасте. Этот процесс направлен не столько на усвоение фиксированного объема профессиональных действий, сколько на преобразование самого субъекта деятельности, становление его как профессионала.

Наиболее четко определяет профессионализацию Э. Ф. Зеер[2]. По его концепции, профессионализация имеет пять этапов.

1. Оптация (желание, выбор) — выбор профессии с учетом индивидуально-личностных и ситуативных особенностей.

2. Профессиональная подготовка — приобретение профессиональных знаний, навыков и умений.

3. Профессиональная адаптация — вхождение в профессию, освоение социальной роли, профессиональное самоопределение, формирование качеств и опыта.

---

[1] *Турчинов А. И.* Некоторые методологические проблемы профессионализации воинской деятельности. — М., 1982. — С. 68.

[2] *Зеер Э. Ф.* Психологические основы становления личности инженера-педагога / автореф. дисс. на соиск. уч. степени доктора психол. наук. — Свердловск, 1988.

4. Профессионализация — формирование позиций, интеграция личностных качеств, выполнение обязанностей.

5. Профессиональное мастерство — реализация личности в профессиональной деятельности.

Профессионализация как процесс овладения субъектом избранным делом и продвижения к вершинам профессиональной компетентности, обеспечивает реализацию стратегии достижения целей и задач в социальной работе. Профессионализация — целостный непрерывный процесс становления личности специалиста, который начинается с момента выбора и принятия будущей профессии и заканчивается, когда человек прекращает активную трудовую деятельность. Профессиональная деятельность и овладение человеком профессий являются составляющими такого понятия, как профессионализм.

Это важно

Профессионализм — это интегральное качество, свойство личности, отражающее взаимное соответствие личности и профессии. Как любое другое качество, оно формируется в деятельности, с другой стороны — результат деятельности и качественная характеристика ее процесса. Кроме того, профессионализм — это результат творческой деятельности, предполагающий самый высокий уровень продуктивности труда. Профессионализм как результат творческой деятельности предполагает формирование личности, способной эффективно решать профессиональные, а в профессиях социального профиля — и личностные задачи.

Понятие профессионализма применимо, как правило, к сложной трудовой деятельности, имеющей системный характер. Профессионализм существует в двух основных формах — реальной и потенциальной. *Реальная форма* — это достигшая высокого уровня развития система усвоенных субъектом и ставших его способностями способов деятельности. *Потенциальная форма* — интегральное свойство личности, систематизирующее необходимые для конкретной профессии личностные свойства. В период выбора профессии и профессиональной подготовки это одно из условий, дающих возможность формирования профессионализма. В дальнейшем, по мере профессионального становления, это интегральное свойство личности может стать одной из основ профессионализма.

Имеются разные модели профессионала и соответствующих этим моделям уровни профессионализма:

- ***исполнительский профессионализм*** основывается на стандартном знании и опыте исполнения определенного набора должностных обязанностей. Профессионал ориентирован на готовое знание (рецепт) и образец (рецепт) реализации этого готового знания;
- ***инновационный профессионализм*** основан на методической стороне деятельности; профессионал ориентирован на решение нестандартных задач и технологии их решения;
- ***рефлексивный профессионализм*** основан на методологической стороне деятельности и включает в себя постановку новых задач и разработку технологий для их решения. Профессионал может выступать инициатором реформирования системы деятельности;
- ***фиктивный профессионализм*** основан на имитации профессиональной деятельности, на деле представляя собой подмену ее другими видами деятельности, с помощью которых решаются задачи (или имитируется их решение).

В связи с развитием профессионального труда сегодня остро встала проблема востребованности именно тех людей, которые способны освоить его с наибольшей эффективностью. Это связано не только с тем, что профессиональное обучение довольно дорого, но и с тем, что темпы развития профессиональных видов деятельности динамичны, поэтому сроки и качество овладения ими определяют сроки и качество решения стоящих перед обществом задач.

Важнейшие вопросы психологии труда — в какой мере профессиональная деятельность зависит от способностей работника? Насколько возможны компенсация и развитие профессионально значимых свойств? ***Профессиональные способности*** — индивидуальные свойства субъекта профессиональной деятельности в их качественном и количественном своеобразии, определяющие эффективность формирования и функционирования системы профессиональной деятельности. Под способностями понимаются индивидуально-психологические особенности, отличающие одного человека от другого, причем не любые вообще, а только те, которые имеют отношение к успешности выполнения какой-либо деятельности. Это позволяет считать данные свойства профессионально значимыми, т. е. относить их к способностям.

В реальной практике профессиональной деятельности часто имеет место противоречие между положительным отношением

к профессии и качеством и структурой профессионально значимых свойств. Преодоление этого противоречия может осуществляться двумя основными способами: развитием недостаточно выраженного профессионально значимого свойства (комплекса свойств) до необходимого уровня или его компенсацией другим свойством (комплексом). Однако если личность обладает свойствами, неприемлемыми в данном виде профессиональной деятельности, оптимальным решением проблемы может стать изменение рода профессиональной деятельности. Поэтому при профессиональном самоопределении важны не только желания или установки личности, но и личностные качества человека. Возможность соотнести личностные качества и характеристики профессиональной деятельности предоставляет профессиограмма.

В профессиограмме отражены основные характеристики профессиональной деятельности, выдвигающие требования к личности носителя. ***Профессиограмма*** — это совокупность характеристик данного вида труда, знаний о профессии и системе требований, предъявляемых к человеку. В ее структуру входят:

1. Общая характеристика профессии (описательная часть):

а) определение профессии и краткие сведения о ее назначении;

б) распространенность профессии и связи с другими профессиями, типичные для данной профессии учреждения;

в) социально-экономическое значение профессии, перспективы ее развития;

2. Требования к подготовке специалиста по данной профессиональной деятельности и его личностным качествам.

3. Основные производственные операции. Задачи и функции специалиста.

Профессиограмма разрабатывается на основе принципов комплексности, целенаправленности, личностного подхода, надежности, дифференциации и типизации, перспективности и реальности.

Можновыделить три уровня реализации профессиональной деятельности, в процессе которых происходит изменение личности:

- ***исполнительский*** — на этом уровне происходит копирование предоставленных образцов. От специалиста требуется способность к чисто репродуктивной деятельности, связанной с повторением некоторого имеющегося образца. Деятельность представляет собой последовательность исполнительных актов. Главное на этом уровне — следование должностным инструкциям. Можно выделить следующие особенности работы специалистов

на этом уровне: деятельность в целом находится за пределами их интересов, другие люди для них выступают лишь как средство достижения собственных целей, профессия чаще всего является лишь средством обеспечения материального благополучия;

- ***уровень планирования*** — у личности уже имеются некоторые представления о деятельности в целом, человек переходит к более крупным ее единицам. В структуре деятельности начинает проявляться иерархия, но она носит еще нечеткий, случайный характер. Возможна частичная дезадаптация специалиста, так как открывающиеся закономерности деятельности предъявляют новые требования к человеку. Наблюдается некоторый эффект отторжения, связанный с несоответствием реальной деятельности и представлений о ее должном содержании и качестве, но специалист изменить что-либо в своей деятельности пока еще не может. Специалисты, которые находят в ней новый смысл и могут изменить свое отношение к ней, преодолевают дезадаптацию; другие опускаются на первый уровень осуществления деятельности, что ведет к адаптации, но препятствует личностному развитию профессионала.

На двух указанных уровнях личностные и профессиональные качества пока еще не сложились в систему и имеют относительную автономность. Это проявляется в том, что на работе и вне ее человек проявляет себя по-разному. Специалисты социальной работы, для которых желание помочь людям не является внутренней необходимостью, а отражает только формальную сторону их деятельности, по окончании работы начинают проявлять иные, зачастую противоположные тенденции, причем нередко ситуация имеет тенденцию к ухудшению. Это может сделать их профессионально непригодными, несмотря на большой опыт работы и высокий уровень знаний, умений и навыков.

- ***Уровень проектирования*** — в процессе осуществления деятельности на этом уровне происходит переход к принципиально новому пониманию профессиональной деятельности: складывается системное представление о ней. Проявляется радость творчества, чувство хозяина труда. Работа из обязанности превращается в потребность, происходит превращение труда в культуру.

Это важно

Уровень проектирования — особый уровень осуществления деятельности. В иерархии ценностей профессиональная деятельность в этом

случае может занимать высшие ступени, поскольку дает специалисту возможность творчества и самореализации. Она может оказывать решающее влияние на конструирование жизненного пути, определяет стратегию, тактику и конкретную реализацию всего ценностно-смыслового единства личности.

Проблемы повышения эффективности профессиональной деятельности актуальны для любого времени и любого общества, однако в настоящее время к качеству результатов труда предъявляются повышенные требования, что, в свою очередь, требует профессионализации все новых и новых видов деятельности. Одним из них является социальная работа.

Рассматривая личность социального работника как субъекта профессиональной деятельности, Н. Б. Шмелева считает правомерным особо выделить многоплановое, комплексное понятие «личностный потенциал», понятие «характеризующее становление и развитие производительной способности работника через диалектическую взаимосвязь возможности и действительности»[1]. Это понятие ориентировано на представление о человеке как целостном субъекте профессиональной деятельности, что достаточно полно характеризует личность социального работника. Вместе с тем социальная работа, особенно работа с жертвами катастроф, террористических актов и т. п., предполагает активизацию внутреннего личностного потенциала самих клиентов.

Профессионализация как процесс овладения субъектом избранным делом и продвижения к вершинам профессиональной компетентности, обеспечивает реализацию стратегии достижения целей и задач в труде социальной работы. Можно констатировать, что в России имеет место процесс профессионализации социальной работы. Однако необходимо выделить факторы, отрицательно влияющие на содержание и темпы процесса профессионализации социальной работы.

1. Один из факторов связан ***с особенностями легитимизации социальной работы в нашей стране***. Начальный этап профессионализации социальной работы в 90-х гг. прошлого века характерен тем, что в учреждения практики, образования и органы управления были привлечены специалисты из других областей. Это было объективно необходимо, поскольку экстенсивное развитие системы социальной работы требовало обеспечения специалистами. Привлечение специалистов из разных областей было оправдано,

[1] *Шмелева Н. Б.* Социальная работа: личность и профессия (аспект развития). — Ульяновск, 1999.

поскольку сама социальная работа, в силу своей многогранности, нуждается и в педагогах, и в психологах, и в юристах, и в медиках, и в специалистах другого профиля.

Практические специалисты, работающие в службах социального профиля и принадлежащие к разным профессиональным группам и профессиям (психологи, педагоги, медики, юристы и др.), выполняют работу, как правило, в пределах своих функциональных обязанностей. При этом они руководствуются теоретическими и технологическими знаниями, полученными в рамках специальной профессиональной подготовки и расширенными (зачастую по собственной инициативе и самостоятельно) в процессе практической деятельности в пределах, субъективно представляющихся необходимыми.

Но, будучи профессионалами в своих областях (узких с точки зрения социальной работы в целом), являющихся одновременно определенными направлениями социальной работы, эти специалисты вряд ли могут считаться профессионалами в области социальной работы в целом, поскольку в непосредственной практике своей деятельности могут не иметь отношения к другим ее направлениям и формам. Их знание других областей социальной работы, как и социальной работы в целом, может быть схематичным, фрагментарным, поверхностным.

Это имеет и положительные, и отрицательные стороны. Среди несомненно положительных следует отметить то, что каждый из указанных специалистов обладает глубокими знаниями в своей области, соответствующими умениями и навыками. Отрицательной стороной является то, что такой специалист не обладает столь же глубокими познаниями в области социальной работы в целом, вследствие чего мог рассматривать свою деятельность автономно, вне связи с деятельностью других специалистов. Социальная служба порой рассматривается им всего лишь как место работы, но не часть системы.

К сожалению, теоретическая неопределенность социальной работы приводит к тому, что некоторыми специалистами она рассматривается не как целостная система и специфический вид деятельности, а как произвольный набор формально включенных в нее фрагментов других видов деятельности и знаний о них. Неудивительно поэтому, что далеко не каждый специалист считает для себя обязательным приобретать системные знания не только в своей узкой области, но и в области социальной работы в целом.

2. Наличие другого фактора, сдерживающего темпы профессионализации, обусловлено ***кажущейся простотой содержания***

социальной работы. Взаимодействие и взаимопомощь людей действительно являются важнейшими имманентными характеристиками человеческого бытия. Они настолько укоренены в общественном и индивидуальном сознании, что это обстоятельство может даже служить в известной мере препятствием для признания общественным сознанием социальной работы как необходимого вида профессиональной деятельности. Внешне практика социальной работы довольно часто с точки зрения содержания предстает как помощь человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации, и направлена на содействие ее преодолению. Это объясняет наличие упрощенного подхода к пониманию социальной работы, укоренившемуся в общественном сознании. В самом деле, помощь человеку, оказавшемуся в беде или хотя бы затруднительных обстоятельствах, — это то, что человек и человечество осуществляют постоянно, на протяжении всей жизни и истории. И до последнего времени ни о какой специальной подготовке, тем более о профессионализме, речь не шла. Вместе с тем то, что человечество и ныне существует, является фактом, доказывающим успешность оказания помощи дилетантами. Если помощь и взаимопомощь так естественны и обыденны (а главное — эффективны), что являются неизменной составляющей человеческого бытия, то возникают определенные сомнения по поводу целесообразности конституирования этого вида деятельности как профессионального и требующего комплексной профессиональной подготовки. Отсюда прямо следует неверный вывод: профессионализм в социальной работе не нужен.

Однако такая точка зрения не может быть признана конструктивной. Безусловно, наиболее «простые» из трудных жизненных ситуаций могут и не потребовать наличия у человека, содействующего разрешению проблемы, профессиональных знаний, что делает помощь человеку, оказавшемуся в затруднительном положении, одним из наиболее демократичных видов деятельности, позволяя включаться в нее любому члену общества. Одновременно это накладывает обязательства на общество: если в жизнедеятельности человека могут возникать ситуации, разрешение которых не требует привлечения специалиста, члены общества обязаны оказывать друг другу содействие в их разрешении. Легитимизация социальной работы как института формализованной помощи не освобождает членов общества от обязанности взаимодействовать друг с другом по поводу социальности и оказывать помощь друг другу, когда это необходимо и возможно.

Тем не менее далеко не все трудные жизненные ситуации, в том числе и возникающие в обыденности, могут быть разрешены с уча-

стием индивидов, не обладающих специальными знаниями и профессионализмом. Более того, ни гуманистические соображения, ни сострадание, ни милосердие, ни искреннее желание оказать содействие не могут порой служить гарантией от знаменитой «медвежьей услуги», т. е. от нанесения человеку непоправимого ущерба при наличии, казалось бы, самых благих намерений.

Это важно

Для того чтобы действительно принести человеку благо и оградить его от возможного ущерба, необходимо оказывать помощь, руководствуясь не только состраданием, но и определенными знаниями, опытом с учетом возможностей, условий и т. п., т. е. быть профессионалом.

Усложнение человеческого бытия требует от оказывающего содействие и помощь не только обыденных, но и специальных профессиональных знаний в области социологии, экономики, политики, права и др. и навыков в использовании этих знаний с тем, чтобы в конкретной ситуации, используя ее особенности, принести благо нуждающемуся. Усложнение и развитие человеческой личности и отношений между людьми требует от помогающего учета психических ресурсов клиента, наличия и качества его социальных связей, его восприимчивости к разнообразным методам воздействия, а следовательно, необходимо обладать знаниями и навыками в области психологии и педагогики. Оказание содействия и помощи может оказаться малоэффективным в случае, если оказывающий ее не обладает достоверной информацией (о действительном положении нуждающегося, его потребностях и проблемах, особенностях его личности, а также о реально существующих возможностях решения его проблем) в необходимом и достаточном объеме.

Современное общественное устройство и нормативно-правовая база жизнедеятельности общества требуют, как правило, от личности, представляющей интересы другой личности, наличия определенного статуса и связанных с ним узаконенных полномочий, а значит, и ответственности за результаты деятельности. Оказание помощи зачастую связано с необходимостью осуществления руководства личностью, а значит, субъект, оказывающий помощь, должен обладать определенными качествами и навыками лидера, уметь вызвать доверие к себе, вселить в человека уверенность в благоприятном исходе действий и т. п., т. е. обладать некоторыми харизматическими данными и определенными нравственными качествами. Эффективность содействия и помощи человеку оказыва-

ется, как правило, выше в случае, когда оказывающий ее пользуется авторитетом у нуждающегося в ней и обладает вполне определенной репутацией, поскольку это позволяет ему организовать отношения доверия и сотрудничества. Наконец, личность, оказывающая содействие и помощь, непременно должна обладать способностью к интеграции имеющихся у нее специальных знаний, опыта, формируя таким образом специфический, оптимальный для деятельности стиль мышления, позволяющий ей видеть одновременно общее в этой деятельности, особенное и специфическое, целое и его отдельные элементы и их взаимосвязи.

3. Следующие факторы прямо зависят от ***состояния экономики страны и экономического статуса социальной работы***. Известно, что социальная работа во всем мире не относится к числу высокооплачиваемых видов деятельности. Социальные работники нашей страны в большинстве могут быть отнесены к бедным слоям населения. Это обстоятельство порождает целый ряд негативных последствий.

Во-первых, это *недостаточный приток в отрасль молодых специалистов*, которых пугает низкая заработная плата и практически полное отсутствие перспектив в этом смысле. Поэтому, несмотря на активную деятельность высших и средних профессиональных учебных заведений, количество работников, имеющих профильное образование в области социальной работы, в социальных службах практически не увеличивается.

Во-вторых, это *высокая текучесть кадров в социальных службах*. Поэтому многочисленные курсы повышения квалификации объективно не решают проблемы профессионализации: закончившие их работники уходят из социальных служб, на их место приходят новички, нуждающиеся в обучении, и в целом картина не меняется.

В-третьих, это *приток в отрасль людей, пришедших не по призванию*, а лишь оттого, что не нашлось работы с более высоким заработком, и рассматривающих социальную работу как вынужденный краткий этап своей жизни. Свою работу они выполняют, как правило, лишь в меру внешней необходимости, к углублению знаний, повышению профессионального мастерства не стремятся. Несомненно, такое положение препятствует быстрой профессионализации социальной работы.

4. Некоторые факторы, противодействующие профессионализации, связаны с ***низким престижем и статусом социальной работы в общественном сознании***. Уровень знания в обществе о социальной работе в нашей стране крайне невысок; для большинства населения вся социальная работа сводится к оказанию простейших

бытовых услуг: «Социальная работа — это когда старушкам носят продукты». Понятно, что при такой оценке содержания социальной работы оценка личности специалиста, как правило, аналогична. Такой работе не надо учиться, за нее не следует назначать высокую заработную плату, предоставлять льготы и т. п., она не требует профессионального и личностного развития, не пользуется почетом. Встречается и такая точка зрения, что социальный работник — это неудачник, не нашедший себя в профессиональной деятельности и в жизни. Часть специалистов, к сожалению, присваивает такую точку зрения.

5. Целый блок факторов связан с ***травмирующим воздействием социальной работы на психику специалиста***.

Все многообразие факторов, детерминирующих профессиональные деструкции, можно разделить на три группы:

- объективные, связанные с социально-профессиональной средой: социально-экономической ситуацией, имиджем и характером профессии, профессионально-пространственной средой;
- субъективные, обусловленные особенностями личности и характером профессиональных взаимоотношений;
- объективно-субъективные, порождаемые системой и организацией профессионального процесса, качеством управления, профессионализмом руководителей.

6. Предпосылки развития профессиональных деформаций коренятся уже в ***мотивах выбора профессии***. Пусковым механизмом на стадии вхождения в профессиональную деятельность становится несоответствие ожиданий реальной действительности, поскольку профессиональная реальность, как правило, отличается от представления о ней, сформированного в быту или в процессе профессиональной подготовки. Это может спровоцировать неудачи, отрицательные эмоции, развитие профессиональной дезадаптации личности.

7. В процессе выполнения профессиональной деятельности специалист повторяет одни и те же действия и операции. В типичных условиях труда становится неизбежным ***образование стереотипов*** осуществления профессиональных функций, действий, операций. Они упрощают выполнение профессиональной деятельности, повышают ее определенность, облегчают взаимоотношения с коллегами. Стереотипы придают профессиональной жизни стабильность, способствуют формированию опыта и индивидуального стиля деятельности. Профессиональные стереотипы обладают не-

сомненными достоинствами, но одновременно являются основой формирования многих профессиональных деструкций личности.

8. К психологическим детерминантам профессиональных деформаций относятся разные ***формы психологической защиты***. Многие виды профессиональной деятельности характеризуются значительной неопределенностью, вызывающей психическую напряженность, часто сопровождаются отрицательными эмоциями, деструкциями ожиданий. В этих случаях вступают в действие защитные механизмы психики. Из огромного многообразия видов психологической защиты на развитие профессиональных деструкций влияют отрицание, рационализация, вытеснение, проекция, идентификация, отчуждение.

9. Развитию профессиональных деформаций способствует эмоциональная напряженность профессионального труда. Часто повторяющиеся отрицательные эмоциональные состояния с ростом стажа работы снижают фрустрационную толерантность специалиста, что может привести к развитию профессиональных деструкций.

10. По мере становления индивидуального стиля деятельности на стадии профессионализации может снижаться уровень профессиональной активности личности, возникают условия для ***стагнации профессионального развития***. Развитие профессиональной стагнации зависит от содержания и характера труда. Труд монотонный, однообразный, жестко структурированный способствует профессиональной стагнации. Стагнация же, в свою очередь, инициирует образование различных деформаций.

11. На развитие деформаций специалиста большое влияние оказывает ***снижение уровня*** его ***интеллекта***, обусловленное возрастными изменениями, состоянием здоровья или особенностями профессиональной деятельности. Если профессиональная деятельность не требует от работника решения профессиональных задач, планирования процесса труда, анализа производственных ситуаций и т. п., т. е. постоянного профессионального мышления, то невостребованные интеллектуальные способности постепенно угасают.

12. Одним из факторов, противодействующих профессионализации, является ***формирование психологических барьеров***.

Одним из факторов, обусловливающих формирование психологических барьеров, является сама социальная работа. Социальная работа в нашей стране может рассматриваться как инновационный вид деятельности. Необходимость разработки и апробации национальной модели социальной работы и социальной защиты побуждает специалистов к постоянному творческому поиску, внедрению

его результатов в повседневную профессиональную практику. Такое положение, с одной стороны, способствует постоянному развитию социальной работы. Однако, с другой стороны, оно потенцирует формирование целого ряда барьеров на пути нововведений.

Существует несколько типов психологических барьеров: *организационно-психологические*, *социально-психологические*, *когнитивно-психологические* и *психомоторные*. Их возникновение обусловлено стереотипизацией организационных процессов, межличностных отношений, квалификацией, режимом труда. Развитие профессии, введение новой техники и технологий, создание новых структур обусловливают необходимость изменения усвоенного специалистом стереотипа деятельности и в то же время порождают сопротивление введению новшеств. Это сопротивление связано отчасти с объективными трудностями, связанными с необходимостью адаптации к новым органам и технологиям управления, необходимостью налаживать взаимодействие с новой структурой или должностным лицом, изменением статуса в обществе в связи с действительным или мнимым переходом в иную социальную группу, необходимостью повышать и расширять квалификацию. Наконец, даже изменение незначительных деталей в рабочей обстановке (например, перемещение телефонного аппарата на другой край стола) может провоцировать раздражение в связи с тем, что рука, потянувшаяся в привычное место, не обнаружила там необходимого.

Это важно

Психологические барьеры порождают конфликтные ситуации, вызывают психическую напряженность, неудовлетворенность трудом, руководителями. Все эти негативные явления приводят к развитию профессионально нежелательных качеств: консерватизма, догматизма, индифферентности и др.

Обязательным условием профессионального развития личности является осознание ею приемов профессионального самосохранения, которое рассматривается как способность личности противостоять негативно складывающейся социально-профессиональной ситуации, максимально актуализировать профессионально-психологический потенциал (в условиях дестабилизации профессиональной жизни), противостоять профессионально обусловленным кризисам, стагнации, деформациям, а также готовность к профессиональному самоизменению.

13. Термин ***эмоциональное сгорание*** был введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи[1]. Первоначально этот термин обозначал состояние изнеможения, истощения, сопряженное с ощущением собственной бесполезности.

В настоящее время термин «сгорание» («выгорание») («burn-out») используется для обозначения переживаемого человеком состояния физического, эмоционального и психического истощения, вызываемого длительной включенностью в ситуации, содержащие высокие эмоциональные требования, которые, в свою очередь, наиболее часто являются следствием сочетания чрезмерно высоких эмоциональных затрат с хроническими ситуационными стрессами[2]. В совокупности он представляет собой дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и неадекватных межличностных отношений. Он включает в себя чувство эмоционального истощения, изнеможения; симптомы дегуманизации, деперсонализации; негативное самовосприятие, а в профессиональном плане приводит к утрате профессионального мастерства.

Синдрому профессионального сгорания подвержены прежде всего те, кто постоянно и интенсивно работает с людьми. Эмоционально напряженная работа сопровождается повышенной тратой психической энергии, приводит к психосоматической усталости (изнурение) и эмоциональному истощению (исчерпывание) в результате появляются беспокойство (тревога), раздражение, гнев, пониженная самооценка. Развиваются депрессивное состояние, чувство усталости и опустошенности, ощущается недостаток энергии и энтузиазма, происходит утрата способности видеть положительные результаты своего труда, формируется отрицательная установка в отношении работы и жизни вообще[3]. Проявляются соматические расстройства: тахикардия, одышка, желудочно-кишечные расстройства, головные боли, гипер- или гипотония, нарушения сна.

Негативные психические переживания и состояния могут затрагивать разные грани трудового процесса — профессиональную

---

[1] *Фирсов М. В., Студенова Е. Г.* Теория социальной работы. — М., 2001.

[2] Словарь-справочник по социальной работе / Е. И. Холостова. — М., 2000.

[3] *Топчий Л. В.* Кадровое обеспечение социальных служб: состояние и перспективы развития. — М., 1997.

деятельность, личность специалиста, профессиональное общение, что в целом отрицательно сказывается на профессиональном развитии личности. В связи с несомненным негативным влиянием на профессиональную деятельность исследования в области профессионального сгорания специалистов проводятся в настоящее время во всем мире.

Прямой связи развития синдрома «сгорания» с уровнем оплаты труда не обнаружено. Вместе с тем с его развитием оказались более связанными неудовлетворенность специалистов престижем своего вида деятельности, своим профессиональным ростом и установка на поддержку (благожелательность). Больше других подвержены сгоранию социальные работники, испытывающие недостаток самостоятельности (сверхконтролируемые), страдающие от ролевой неопределенности, неверно определенной трудовой нагрузки и «трудоголики»[1]. Риск выгорания повышается, если имеет место дисбаланс между затраченными личностными ресурсами и оценкой деятельности, содержанием и сроками работы, потребностью в самореализации в профессиональной деятельности и условиями для этого. Риск повышается при регламентации времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения; в связи с установками социального работника и немотивированностью клиентов. Несомненно, что развитию синдрома профессионального сгорания способствуют конфликты, нездоровая моральная обстановка в коллективе, а также неправильный выбор профессии.

Некоторые авторы рассматривают синдром сгорания как разновидность стресса, где клиенты социальных служб выступают в качестве стрессогенных факторов. Все исследователи сходятся во мнении, что главный источник выгорания — это взаимодействие с людьми.

Выявлена зависимость формирования синдрома профессионального сгорания от личностных качеств специалиста. Например, Х. Фрейденбергер характеризует подверженных синдрому «сгорания» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на помощь другим, и одновременно неустойчивых, интравертных, одержимых навязчивой идеей (фанатичных), пламенных и легко солидаризирующихся людей; Е. Махер же относит к этой категории людей с низким уровнем эмпатии и склонных к авторитаризму[2].

---

[1] Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / С. А. Боровикова, Т. П. Водолазскова. — СПб., 1991.

[2] *Лешукова Е.* Синдром сгорания. Защитные механизмы — меры профилактики // Вестник РАТЭПП. — 1995. — № 1.

Б. Перман и Е. Хартман, обобщив многие определения, выделили три его главных компонента выгорания: эмоциональное или физическое истощение, деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность[1].

- ***Эмоциональное истощение*** проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности своих эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше.
- ***Деперсонализация*** социального работника связана с возникновением равнодушного, негативного и даже циничного отношения к клиентам. Общение с ними становится обезличенным и формальным. В процессе взаимодействия формируются негативные установки, которые могут вначале иметь скрытый характер и проявляться лишь во внутренне сдерживаемом раздражении. Однако раздражение со временем прорывается вовне и приводит к конфликтам.
- ***Сниженная рабочая продуктивность*** (редуцирование личностных достижений) проявляется в снижении оценки своей компетентности и негативном восприятии себя как профессионала, недовольстве собой, преуменьшении ценности своей деятельности, негативном отношении к себе как к личности; формируется стойкое безразличие к работе.

Наиболее уязвимыми для синдрома профессионального сгорания становятся специалисты, реагирующие на стрессы агрессивно, несдержанно, поддаваясь чувству зависти и соперничества, а также «трудоголики». Формирование синдрома вызывает у таких людей, как правило, чувство подавленности, уныния из-за невозможности осуществить задуманное. Такие личностные особенности, как конфликтность, холодность, осторожность, эмоциональная неустойчивость, острое реагирование на угрозу, враждебность, предубеждение, настороженность, фиксированность на неудачах, напряженность, склонность к самоупрекам, высокий уровень фрустрированности и тревожности, экстраверсия, способствуют формированию синдрома профессионального сгорания.

На формирование синдрома профессионального сгорания влияет такой показатель, как семейное неблагополучие. Конфликтность в семье может быть перенесена на деятельность специалиста и его рабочее окружение, что спровоцирует выгорание.

---

[1] *Орел В. Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования // Психологический журнал. — 2001. — № 1. — С. 16—21.

5.2. МОТИВАЦИЯ ТРУДА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Мотив (от лат. *movere* — приводить в движение, толкать) — побуждение к деятельности, связанной с удовлетворением потребностей человека, совокупность внешних или внутренних условий, вызывающих активность субъекта и определяющих ее направленность. Мотив представляет собой осознанную причину, лежащую в основе выбора личностью поступков или действий. Согласно исследованиям А. Н. Леонтьева, мотив возникает в ходе поисковой активности личности, связанной с удовлетворением потребностей, в результате чего объекты активности превращаются в предметы потребностей. Из этого следует закономерность: развитие мотивов человеческой деятельности происходит в связи с развитием деятельности, ее усложнением и расширением.

В профессиональной деятельности мотивы определяются в основном как внутренние побуждения, направленные на различные элементы профессионального поведения — профессиональную деятельность, профессиональное общение, личность профессионала. Любой фактор, влияющий на возникновение побуждения и принятие решения о деятельности, может рассматриваться в качестве мотива. В основу ***мотивов профессиональной деятельности*** личности ложатся ее потребности, ценностные ориентации, идеалы.

Термин ***мотивация*** представляет собой понятие более широкое, чем термин «мотив». Мотивация представляет собой систему факторов, детерминирующих поведение. Мотивацию в общем случае можно определить как побуждения, вызывающие активность человека и определяющие ее направленность. Это совокупность психологических причин (мотивов), объясняющих поведение человека. Обычно мотивация включает в себя целенаправленность и активизацию поведения, поэтому различают *мотивацию как диспозицию* (тенденцию) и *мотивацию как активацию* (возбуждение). Это различение указывает, что даже при наличии объективных оснований для действий (деятельности), человек не всегда считает их субъективно значимыми и, соответственно, не всегда эти действия (деятельность) осуществит.

В отличие от мотивации мотив принадлежит самому субъекту поведения, является его устойчивым личностным свойством, изнутри побуждающим к совершению определенных действий. Таким образом, термином мотивация могут обозначаться две группы яв-

лений: индивидуальная система мотивов и система действий по побуждению других сделать что-либо, которая часто обозначается как ***мотивирование***.

В практическом решении проблемы мотивации социального работника большое значение имеет ***направленность личности*** как характеристика основных интересов, потребностей, склонностей, устремлений человека.

Это важно

Направленность личности является сложным мотивационным образованием, представляющим собой совокупность или систему каких-либо мотивационных образований, явлений (потребностей; влечений, желаний, интересов, склонностей, идеалов, мировоззрения, убеждений; мотивов и т. д.). Эта система определяет направление поведения и деятельности человека, ориентирует его, определяет тенденции поведения и действий и в конечном итоге определяет социальную позицию человека. Последнее связано с тем, что направленность личности представляет собой устойчиво доминирующую систему мотивов, или мотивационных образований, т. е. отражает доминанту, становящуюся вектором поведения.

Многочисленные подходы к практическому решению проблем мотивации отражены еще в работах античных философов — Платона, Аристотеля и др. В настоящее время разработано множество теорий мотивации, которые находят применение в различных сферах деятельности. Если в конце XIX — начале XX в. господствовали теории, основанные в основном на достижениях биологических наук (теория принятия решений, теории инстинктов, биологических потребностей, поведенческая и др.), то с 30-х гг. XX в. выдвигаются теории, учитывающие социальное и психическое начала в человеке и основанные на более широком, нежели ранее, представлении о человеческих потребностях.

Направленность личности как ее интегративная характеристика должна учитываться в решении проблем мотивации персонала в социальной работе.

Наиболее широко известная классификация человеческих потребностей была разработана А. Г. Маслоу[1]. Его концепция построена на основе иерархического принципа. Последовательность в иерархии потребностей указывает на порядок

[1] *Маслоу А. Г.* Мотивация и личность. — СПб., 1999.

их появления потребностей в процессе индивидуального развития человека («пирамида потребностей» А. Г. Маслоу). Он выделил семь классов потребностей: витальные, экзистенциальные, социальные, престижные, когнитивные, эстетические, самоактуализации.

Во второй половине XX в. теории потребностей человека были дополнены мотивационными концепциями Д. Мак-Клелланда, Д. Аткинсона, Г. Хекхаузена, Г. Келли, Ю. Роттера. Все эти теории основаны на признании существенной роли сознания человека (наряду с бессознательными факторами) в детерминации его поведения. В новейших психологических концепциях мотивации преобладающим является когнитивный подход к мотивации. В русле этого подхода особое значение придается феноменам, связанным с сознанием и знаниями человека.

Основателями теории мотивации достижения успехов в различных видах деятельности считаются Д. Мак-Клелланд, Д. Аткинсон и Х. Хекхаузен. В основу их теории положена идея, согласно которой у человека присутствуют два разных мотива, функционально связанных с деятельностью: *мотив достижения успеха* и *мотив избегания неудачи*. Мотивации достижения успехов и избегания неудач являются важными и относительно независимыми видами человеческой мотивации. От них во многом зависит судьба и статус человека в обществе. Теория объясняет, почему люди с сильно выраженным стремлением к достижению успехов добиваются в жизни гораздо большего, чем те, у кого такая мотивация слаба или отсутствует.

Таким образом, спектр мотивов в социальной работе достаточно широк, и мотивация может включать в себя различные их сочетания. Наряду с мотивированием в социальной работе широко применяется ***стимулирование*** специалистов.

Стимулы в социальной работе могут быть представлены в виде двух групп: материальные и моральные. К *материальным стимулам* относится перспектива получить материальное вознаграждение в денежной или натуральной форме (премия, разовая или постоянная индивидуальная надбавка к заработной плате, повышение заработной платы, ценный подарок и т. п.). *Материальное стимулирование* играет важную роль в повышении интенсивности и качества работы, поскольку реальные размеры заработной платы социальных работников невелики.

Моральное стимулирование, в отличие от материального, не рассчитано на повышение уровня материального благополучия специалиста, но также играет значительную роль в повышении эффективности деятельности. Его роль определяется потребностью

человека в признании его заслуг, справедливой оценке усилий, одобрении и похвале. К формам морального поощрения относятся почетные грамоты, благодарности, присвоение звания «Лучший по профессии» и т. п. Важнейшим стимулом, побуждающим специалиста к более качественной работе, является аттестация, в ходе которой анализу и оценке подвергаются как трудовые достижения специалиста, так и его личностные качества.

Как правило, материальное и моральное стимулирование взаимосвязаны. Например, специалист, признанный по итогам конкурса «Лучшим по профессии», переводится на более высокий разряд и в дальнейшем получает более высокую заработную плату; ценный подарок, как правило, становится приятным дополнением к грамоте или благодарности. Однако, к сожалению, возможности социальных служб далеко не всегда позволяют оптимально сочетать моральное и материальное стимулирование.

Различные теории мотивации обычно делятся на две группы:

- *содержательные* (объясняющие поведение человека мотивами, основой которых являются те или иные потребности человека);
- *процессуальные* (устанавливающие тот или иной набор факторов, взаимодействующих между собой в психологическом процессе формирования мотивов поведения).

К группе теорий содержательного характера обычно относят теорию А. Маслоу, теорию Д. Мак-Клелланда, двухфакторную модель Ф. Херцберга. В группу процессуальных теорий относят теорию ожиданий В. Врума, теорию справедливости Дж. Адамса, теорию Д. Портера и Э. Лоулера.

При значительном разнообразии оснований этих теорий и реализуемых в их рамках подходов, каждая из них основывается на том, что профессиональная деятельность способна удовлетворять некоторые или многие потребности конкретной личности, если они актуальны. При организации мотивационной деятельности необходимо не только владеть теоретическими знаниями в области мотивации труда, но и хорошо знать работников, чтобы в качестве мотивирующих факторов указать именно на тот аспект социальной работы, который способен содействовать удовлетворению основных потребностей личности.

Теории мотивации необходимо использовать в социальной работе. К сожалению, среди разнообразных факторов, влияющих на эффективность профессиональной деятельности, в условиях современной России реально могут быть использованы челове-

ческие ресурсы, в первую очередь мотивационные. Очень важно то обстоятельство, что управление мотивацией реально доступно и осуществимо в любой организации, на любом уровне ее развития. Наибольший эффект дает умелое сочетание различных теорий в практике мотивационной деятельности.

Мотивация в социальной работе предпочтительнее, нежели стимулирование. Она может быть сформирована как на стадии профессиональной подготовки, так и в процессе самой деятельности.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Мотивы, стимулы, мотивация, стимулирование: сущность, понятие.
2. Особенности мотивации и стимулирования в социальной работе.
3. Проблемы формирования мотивационной сферы социального работника.
4. Мотивы деятельности и ее эффективность: взаимосвязь и взаимовлияние.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Механизмы формирования мотивов деятельности.
2. Мотив и стимул: общее и особенное.
3. Проблема обеспечения мотивационной привлекательности социальной работы.
4. Пути и перспективы повышения эффективности социальной работы.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Мотивы и стимулы: сущность и понятие.
2. Мотивы и мотивация.
3. Мотивация и стимулирование в социальной работе.
4. Особенности формирования мотивационной сферы социального работника. Мотивы и антимотивы.
5. Мотивация и эффективность социальной работы: взаимосвязь и взаимовлияние.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. вузов / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Пиз А. Язык жестов. — Минск, 2005.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

В поведении человека можно выделить две функционально взаимосвязанные стороны: побудительную и регуляционную. *Регуляционная сторона поведения* отвечает за то, как поведение складывается в конкретной ситуации. Психические процессы: ощущения, восприятие, память, воображение, внимание, мышление, способности, темперамент, характер, эмоции обеспечивают в основном регуляцию поведения. Побуждение обеспечивает активацию и направленность поведения. *Побудительная сторона поведения* связана с понятием мотивации. Это понятие включают в себя представление о потребностях, интересах, целях, намерениях, стремлениях, побуждениях, имеющихся у человека, о внешних факторах, которые определенным образом детерминируют его поведение.

Феномен профессионализма включает в себя не только характеристики производительности труда, но и особенности мотивации личности человека труда, системы его устремлений и ценностных ориентаций, индивидуального смысла труда. Трудовая мотивация — это то, что побуждает человека вкладывать свои профессиональные способности, осуществлять профессиональное мышление и т. д.

Мотивы выполняют ***функцию смыслообразования***, которая заключается в придании деятельности личностного смысла в сознании человека, и ***функцию контроля***, которая заключается в соотнесении общей направленности деятельности личности и ее личностного смысла. В случае несоответствия осуществляется коррекция деятельности, приведение ее в соответствие с личностным смыслом.

Любая форма поведения может быть объяснена как внутренними, так и внешними причинами. В первом случае в качестве объ-

яснения выступают психологические свойства личности (субъекта поведения), сюда относятся потребности, цели, намерения, желания, интересы. Все психологические факторы, которые как бы изнутри, от человека определяют его поведение, называют ***личностными мотивами (диспозициями)***. Внутренняя детерминация поведения называется ***диспозиционной мотивацией***.

Во втором случае поведение детерминировано внешними условиями и обстоятельствами деятельности. В этом случае рассматривают стимулы (от лат. *stimulus* — палка, которой погоняли ездовых и вьючных животных), формирующиеся под воздействием конкретной ситуации. И представляющие собой эти внешние побуждения (воздействия), которые могут вызвать, в зависимости от психологических особенностей человека, различные психические реакции, способствующие формированию мотивов.

От мотивов и мотивации следует отличать ***мотивировку***, которая представляет собой рациональное объяснение человеком причины своих профессиональных действий. Мотивировка может не совпадать с действительным мотивом (мотивацией).

Ситуационная мотивация — это внешняя детерминация поведения человека, диспозиционная — внутренняя.

Практически любое действие человека можно рассматривать как двояко детерминированное: внутренне и внешне, т. е. диспозиционно и ситуационно. Диспозиционная и ситуационная мотивации не являются независимыми. Диспозиции могут активироваться под влиянием определенной ситуации, и, напротив, активизация определенных диспозиций (мотивов, потребностей) приводит к снижению восприятия ситуации субъектом. Его внимание в таком случае становится избирательным. Сам субъект предвзято воспринимает и оценивает ситуацию, исходя из актуальных интересов и потребностей.

Мотив в обобщенном виде представляет множество диспозиций. Из всех возможных мотивационных факторов наиболее важными являются потребности и цели. Данные мотивационные образования являются основными составляющими ***мотивационной сферы человека***. Каждая из диспозиций может быть реализована во многих потребностях, которые, в свою очередь, могут быть объективированы в постановке частных целей. Кроме мотивов, потребностей и целей в качестве побудителей человеческого поведения выступают интересы, задачи, желания и намерения.

Интересом является мотивационное состояние познавательного характера, которое напрямую не связано с какой-либо одной, актуальной в данный момент времени потребностью.

Задача как мотивационный фактор возникает и формулируется тогда, когда в ходе выполнения действия (или в преддверии его, в процессе осмысления будущей целедостижительной деятельности) возникает необходимость осуществления действий, связанных с необходимостью преобразования конкретного объекта, условий, привлечением средств и т. д.

Желания и ***намерения*** — это ситуативно возникающие и относительно часто сменяющие друг друга мотивационные субъективные состояния, отвечающие изменяющимся условиям выполнения действия (деятельности).

Интересы, задачи, желания и намерения хотя и участвуют в мотивации поведения, однако выполняют в ней не столько побудительную, сколько инструментальную роль. Они в большей степени участвуют в формировании стиля, но не направленности поведения.

Мотивационная сфера профессиональной деятельности выполняет ряд функций:

- побуждающую — она потенцирует активность человека к профессиональной деятельности;
- направляющую — способствующую выбору цели в профессиональной деятельности;
- регулирующую — определяющую ценностные ориентации, мотивы профессиональной деятельности.

Мотивы участвуют в обеспечении целенаправленности профессионального поведения, но не обеспечивают его, вследствие чего различают сильное целеполагание (т. е. формулирование целей и целереализацию) — устойчивое, гибкое — и слабое — зависящее от внешних условий.

Мотивационную сферу человека с точки зрения ее развитости можно охарактеризовать в соответствии со следующими параметрами: широта, гибкость и иерархизированность.

- Под *широтой мотивационной сферы* понимается качественное разнообразие мотивационных факторов (диспозиций) — мотивов, потребностей и целей, представленных на каждом из уровней. Чем больше у человека разнообразных мотивов, потребностей и целей, тем более развитой является его мотивационная сфера.
- *Гибкость мотивационной сферы* также характеризует процесс мотивации. Мотивационная сфера, в которой для удовлетворения мотивационного побуждения может быть использовано больше разнообразных средств, считается более гибкой.

- *Иерархизированность* характеризует строение каждого из уровней организации мотивационной сферы, взятого в отдельности. Потребности, мотивы и цели не существуют как рядоположенные наборы мотивационных диспозиций. Ряд диспозиций (мотивы, цели) сильнее других и возникают чаще; другие слабее и актуализируются реже. Чем больше различий в силе и частоте актуализации мотивационных образований определенного уровня, тем выше иерархизированность мотивационной сферы.

Мотивация поведения человека может быть как *сознательной*, так и *бессознательной*. Само по себе осознание отдельных компонентов мотива не обеспечивает еще понимания его как основания поступка или действия. Для этого человеку надо проанализировать осознаваемое и привести его к общему знаменателю. Среди неосознаваемых побуждений личности наибольшее значение имеют *установки*. К неосознаваемым мотивам относятся также *влечения*, которые определяются как неопредмеченное побуждение.

Направленность личности может проявляться в отношении: к другим людям, к обществу, к самому себе. Выделяют личную, коллективистскую и деловую направленности личности. Личностная направленность представлена четырьмя типами: гуманистическим, эгоистическим, депрессивным и суицидальным.

- ***Гуманистическая направленность личности*** характеризуется положительным отношением личности к себе и к обществу и включает в себя два подтипа: с альтруистической акцентуацией, при которой центральным мотивом поведения являются интересы других людей или социальной общности; с индивидуалистической акцентуацией, при которой для человека наиболее важным является он сам, окружающие люди при этом не игнорируются, но их ценность, по сравнению с собственной, несколько ниже.
- ***Эгоистическая направленность личности*** характеризуется положительным отношением к себе и отрицательным — к обществу. Внутри этого типа также выделены два подтипа. Для подтипа с индивидуалистической акцентуацией ценность собственной личности так же высока, как и при гуманистической направленности с той же акцентуацией, но при этом ценность окружающих еще более низка — имеет место отрицательное отношение к окружающим, но не абсолютное их отвержение и игнорирование. Для подтипа с эгоцентрической акцентуацией ценность собственной личности для человека очень высока, концентрируется он только на себе самом; общество не представляет почти никакой ценности, отношение к нему резко отрицательное.

- ***Депрессивная направленность личности*** характеризуется тем, что для человека он сам не представляет никакой ценности, а его отношение к обществу можно охарактеризовать как терпимое.
- ***Суицидальная направленность личности*** фиксируется в тех случаях, когда ни общество, ни личность для самой себя не представляют никакой ценности.

Такое выделение типов направленности показывает, что она может определяться не комплексом каких-то факторов, а только одним из них, например личностной или коллективистской установкой и т. п. Точно так же направленность личности может определяться каким-то одним чрезмерно развитым интересом. Таким образом, структура направленности личности может быть простой и сложной, но главное в ней — устойчивое доминирование какой-то потребности, интереса, вследствие чего человек настойчиво ищет средства возбуждать в себе нужные ему переживания как можно чаще и сильнее.

Устойчивое доминирование потребности или интереса, выступающих в роли стратегических мотивационных установок, может формировать ***жизненный сценарий личности***. Устойчиво доминирующими зачастую бывают социальные установки, связанные с межличностными и личностно-общественными отношениями, отношением к труду и т. д. Направленность личности в мотивационном процессе актуализирует и направляет активность человека, т. е. в какой-то степени облегчает принятие решения о действиях в данной ситуации.

Мотивационными свойствами личности чаще всего становятся закрепившиеся и предпочитаемые способы формирования мотивов поведения и деятельности. Эти способы формирования мотивов разделяют на *экстернальные* и *интернальные*. Первые характеризуются податливостью человека к воздействиям извне, вторые — противодействием этим воздействиям и формированием мотива исходя из собственных побуждений.

К мотивационным свойствам личности, связанным с экстернальностью, относятся покорность, уступчивость, податливость на уговоры, реактивность. К свойствам, связанным с интернальностью, относятся инициативность, упрямство, упорство.

Можно выделить также мотивационные свойства личности, связанные с особенностями принятия решения, работой «внутреннего фильтра». К ним относятся догматичность, своенравность, самоуверенность, самонадеянность, легкомыслие, импульсивность, безрассудность, рисковость, эгоистичность, нерешительность, узкий практицизм, корыстолюбие, предусмотрительность, дальновидность, благоразумие, обстоятельность, самостоятельность. Свойства личности могут определяться силой мотивов (желаний, влечений) и их устойчивостью.

Это важно

Между мотивацией и свойствами личности имеется двусторонняя связь: свойства личности влияют на особенности мотивации, а особенности мотивации, закрепившись, становятся свойствами личности.

По А. Н. Леонтьеву, основная структура личности представляет собой относительно устойчивую конфигурацию главных, внутри себя иерархизированных, мотивационных линий. Однако далеко не все то, что характеризует личность, сказывается на ее мотивационной сфере (можно сказать и обратное: не всякие особенности процесса мотивации превращаются в свойства личности).

Многие из мотивационных факторов со временем становятся настолько характерными для человека, что превращаются в черты его личности. К ним можно отнести мотив достижения успехов, мотив избегания неудачи, потребность в общении (аффилиация), мотив власти, мотив оказания помощи другим людям (альтруизм) и агрессивность. Это наиболее значимые социальные мотивы человека, определяющие его отношение к людям. Не все мотивы являются чертами личности; некоторые из черт имеют мотивационное (направляющее) значение, а другие более инструментальное значение. К первым можно отнести такие особенности личности, как уровень притязаний, стремление к достижению успеха или избеганию неудачи, мотив аффилиации или мотив отвержения (склонность к общению с другими людьми, к сотрудничеству с ними или, наоборот, боязнь быть не принятым, отвергнутым), агрессивность (склонность решать конфликты путем использования агрессивных действий).

Согласно теории Д. Мак-Клелланда, Д. Аткинсона и Х. Хекхаузена, поведение людей, мотивированных на достижение успеха и на избегание неудачи, различается следующим образом.

- ***Люди, мотивированные на успех***, обычно ставят перед собой в деятельности некоторую положительную цель, достижение которой может быть однозначно расценено как успех, проявляют стремление добиваться только успехов в своей деятельности, ищут такой деятельности, активно в нее включаются, выбирают средства и предпочитают действия, направленные на достижение поставленной цели. Они обязательно рассчитывают на успех, уверены в этом. Они рассчитывают получить одобрение действия и их результат, поэтому связанная с этим деятельность вызывает у них положительные эмоции. Для них характерна полная мобилизация всех ресурсов и сосредоточенность внимания на достижении по-

ставленной цели. Они проявляют большую настойчивость в достижении поставленных целей. Они способны правильно оценивать свои возможности, успехи и неудачи, предпочитают задачи средней или слегка повышенной степени трудности. Обычно они выбирают для себя профессии, соответствующие имеющимся у них знаниям, умениям и навыкам.

- Совершенно иначе ведут себя ***индивиды, мотивированные на избегание неудачи***. Их явно выраженная цель в деятельности заключается в том, чтобы избежать неудачи, все их мысли и действия подчинены именно этой цели. Человек, изначально мотивированный на неудачу, проявляет неуверенность в себе, не верит в возможность добиться успеха, боится критики. С работой у него обычно связаны отрицательные эмоции. Он предпочитает решать задачи, наиболее легкие и наиболее трудные. Нередко он отличается неадекватностью профессионального самоопределения, предпочитая для себя или слишком легкие, или слишком сложные виды профессиональной деятельности. При этом он зачастую игнорирует объективную оценку своих способностей, имеет завышенную или заниженную общую самооценку, нереалистичный уровень притязаний. В результате он часто добивается не успеха, а неудачи и в целом оказывается неудачниками в жизни.

Особый интерес для социальной работы представляют просоциальное поведение человека и мотивы такого поведения. ***Альтруистическое***, или ***просоциальное***, ***поведение*** можно определить как поведение, которое осуществляется ради блага другого человека без надежды на какое бы то ни было вознаграждение. Под таким поведением понимаются любые альтруистические действия человека, направленные на обеспечение благополучия других людей, оказание им помощи и содействия. Эти формы поведения по своему содержанию и особенностям разнообразны и располагаются в широком диапазоне от простой любезности до существенной благотворительной помощи, оказываемой другим людям.

Альтруистически мотивированное поведение в большей степени ведет к благополучию других людей, чем к собственному благополучию того, кто его реализует. Иногда помощь другому человеку оказывается в ущерб себе и своему благополучию, ценой самопожертвования. Считается, что в основе такого поведения лежит особый мотив, называемый мотивом альтруизма (мотивом помощи, заботы о других людях). Альтруистически мотивированное поведение противоположно эгоистическому.

Альтруистическое поведение личности может быть обусловлено различными детерминантами духовного, социального и биологиче-

ского генеза. Все эти детерминанты имеют место в связи с тем, что человек современного типа является продуктом антропо- и социогенеза, результатом онтогенеза. Для него необходимым является соблюдение норм, принятых в обществе, в частности демонстрация собственной социальности и ее важнейшей составляющей — ***социальной ответственности***.

Это важно

Социальная ответственность как норма бытия основана на включенности человека в жизнедеятельность общества, осознании двусторонней зависимости человека от общества и общества от человека. Она побуждает его оказывать помощь другим людям во всех случаях, когда они в ней нуждаются в силу того, что их собственные возможности в решении определенных проблем ограничены или отсутствуют. При этом мысли о том, что такое поведение может быть вознаграждено, как правило, не возникают, поскольку смысл соблюдения данной нормы заключается в подтверждении своей социальности.

Другой социальной нормой, определяющей оказание альтруистической помощи, является так называемое «золотое правило нравственности», или ***норма взаимности***. Смысл ее состоит в моральном обязательстве человека платить добром за добро («Как аукнется, так и откликнется»; «Какою мерой мерите, такой и вам отмерится»; «Чего себе не пожелаешь, того не делай и другим»; «Поступай так, как хочешь, чтобы люди поступали с тобой»). Для человека естественным является желание получать от окружающих только добро, поэтому, руководствуясь этой нормой, он и сам должен творить добро, избегая не только явного зла (социально негативных поступков), но и равнодушия.

Важную роль в оказании помощи играет ***способность человека к эмпатии*** — способности к проникновению в мир чувств и эмоций другого человека и сопереживанию. Чем выше уровень эмпатии, тем в большей степени человек склонен к сопереживанию и, соответственно, тем с большей готовностью он оказывает помощь другим людям.

Это важно

Способность к эмпатии лежит в основе всех других форм альтруистического поведения человека. Для социального работника развитое чувство эмпатии является одним из показателей профессиональной пригодности. Специалист, неспособный сопереживать своему клиенту,

не вызовет у него чувства доверия и, следовательно, результаты взаимодействия окажутся ниже, чем могли бы быть.

В решении проблемы мотивации труда социальных работников могут быть использованы разные подходы.

- ***Инструментальный подход*** предусматривает задействование материальных факторов. В первую очередь это заработная плата, премии, доплаты, надбавки и т. п. виды заработка, которые предусматриваются за выполнение работы. Этот подход оказывается действенным в случае, если работника в его профессиональной деятельности интересует в основном получаемый доход и в гораздо меньшей степени — содержание работы и ее социальная значимость, взаимоотношения в коллективе, организация труда, форма собственности и др. Инструментально ориентированный работник чаще всего меняет место работы в случае, если удается найти более высокооплачиваемую работу.

Близок к инструментальному подход, основанный на стремлении человека к обладанию и преумножению собственности. Хозяйская мотивация относительно пассивна, поскольку работник в ней практически не нуждается, движимый идеей постоянного приращения собственного богатства. Поскольку потребности его чаще всего неограниченны, он охотно берется за выполнение дополнительных работ, разумеется, за дополнительные блага.

- ***Профессиональный подход*** основывается на стремлении специалиста к профессиональной самореализации. Профессионально мотивированный работник видит в профессиональной деятельности средство реализации своих профессиональных способностей, знаний и возможностей. У него, как правило, развито чувство профессионального достоинства, содержание и характер труда для него важны, как и престиж и статус профессии в обществе.
- ***Социалистический подход*** базируется на том, что основа мотивации к труду — общечеловеческие и этические ценности. Мотивированный подобным образом работник («патриот») ориентирован на социально значимые результаты собственной и коллективной деятельности: решение социальных вопросов, гуманизацию и гармонизацию социальных отношений и т. п. В гораздо меньшей степени его интересует собственное благополучие.
- ***Подход, применяемый в отношении люмпенизированных работников***, основан на уравнительном распределении вознаграждения и прочих благ. Люмпенизированные работники, как правило, неудовлетворены порядком распределения доходов и благ

в обществе, вне зависимости от количества и качества, а также общественной значимости собственного труда, они завидуют тем, кто получает большее вознаграждение, о котором судят по тому образу жизни, который может позволить себе человек. Вместе с тем такие работники избегают индивидуальных форм труда, ответственности и дифференцированной формы оплаты труда.

В реальной практике профессиональной деятельности часто имеет место противоречие между отношением к профессии вообще и отношением к ней как к своей профессии. Иными словами, социальный работник может признавать значимость социальной работы, высоко оценивать ее место и роль в жизнедеятельности клиентов, общества. Однако свою принадлежность к социальной работе он оценивает негативно. Это происходит потому, что, к сожалению, в социальной работе (как и в любом другом виде профессиональной деятельности) имеет место как мотивация, так и ***антимотивация***. По основному содержанию как мотивация, так и антимотивация социального работника может быть материальной, организационной, социальной и информационной[1].

Если материальная мотивация включает в себя стабильность заработной платы, регулярность ее выплаты, возможность получать разовые и постоянные доплаты и выплаты, пользоваться льготами и т. п., то в числе материальных антимотивов — такие, как низкий уровень заработной платы, ее неадекватность физической, интеллектуальной и эмоциональной напряженности, «размытость» границ социальных услуг, в результате чего социальный работник зачастую вынужден выполнять ряд функций без соответствующей оплаты и т. п.

Организационная мотивация заключается в преимуществах от близости места работы к месту жительства или удобного проезда, удобного гибкого графика, позволяющего сочетать работу и учебу, работу, материнство и домашнее хозяйство. В качестве антимотива можно отметить невыполнение специалистами других отраслей своих обязанностей, что заставляет социального работника порой подменять их, выполняя несвойственные ему функции, некачественная организация труда руководителем, отсутствие или недостаточность на рабочем месте оргтехники, канцтоваров и т. п.

В социальной мотивации важнейшую роль играет осознание места и роли профессии в жизнедеятельности и развитии общества, ее социальной значимости; возможность повышения уровня образования и социального статуса; возможность установить дружеские

[1] Менеджмент социальной работы / под ред. Е. И. Комарова, А. И. Войтенко. — М., 1999. — С. 137—138.

отношения с членами коллектива; общаться с интересными людьми. В качестве антимотивов могут выступать низкий престиж и статус профессии; неблагоприятный морально-психологический климат; порочный стиль руководства; невозможность профессионального и карьерного роста и т. п.

Позитивными мотивами являются доступность информации; возможность ее предоставления людям. Антимотивы: недостаточность или малая доступность учебной и научной литературы; невозможность получить всю необходимую информацию через официальные каналы; незадействованность прогрессивных информационных технологий и т. п.

Это важно

В социальной работе как мотивы, так и антимотивы могут воздействовать на эффективность деятельности специалиста. Поэтому формирование мотивационной сферы специалиста и будущего специалиста имеет огромное значение для социальной работы, а значит, и для клиентов, и для всего общества.

Мотивационная сфера профессиональной деятельности личности неодинакова на разных стадиях профессионализации и профессиональной подготовки. Источниками изменения в мотивационной сфере являются:

- трансформирование общественных отношений. Оно может привести к социально обусловленному отчуждению личности, формированию установки «Каждый сам по себе и сам за себя», но может способствовать и солидаризации личности с обществом;
- изменение условий профессиональной деятельности. Например, изменение условий и размеров оплаты труда может не только мотивировать человека к более или менее активной работе в данной профессии, но и повлиять на его решение о смене профессиональной сферы;
- логика саморазвития человека. Жизненный путь и его оценка личностью могут способствовать формированию у человека как альтруистических, так и эгоистических установок;
- гетерохронность развития и дисбаланс уровня профессиональной деятельности, профессионального общения, зрелости личности. Например, инфантильно-идеалистические представления о социальной работе могут привести к разочарованию в ней, осознанию собственного бессилия, профессиональной апатии;

- дисбаланс отдельных элементов мотивационной сферы (мотивы, потребности, цели, смыслы).

Для сложившейся мотивационной сферы профессиональной деятельности социального работника свойственны:

- разнообразие побуждений, что придает мотивации стабильность и относительную независимость от различных условиях и обстоятельств трудовой деятельности;
- качество и наличие параметров каждого из побуждений, например действенности, осознанности, устойчивости;
- выделение и стабилизация главных побуждений (например, альтруистических — стремление трудиться на благо других людей);
- преобладание конструктивной направленности мотивационной сферы труда (потребность улучшить ситуацию человека, повысить его социальный статус);
- гибкость, готовность к изменениям в зависимости от условий труда, социальных отношений в обществе, логики саморазвития человека и т. д.

Недостаточность мотивационной сферы профессиональной деятельности может выражаться в следующем:

- бедность мотивационной сферы, присутствие только отдельных побуждений, например мотивов только исполнительного труда, при отсутствии мотивов творчества;
- дискредитация прежних мотивов труда;
- доминирование мотивов, внешних по отношению к профессии (например: заработка, престижа, льгот), над внутренними (интерес к содержанию труда);
- наличие параметров незрелости побуждений (неустойчивость, неосознанность и др.);
- конфликты между отдельными побуждениями, мотивами;
- неблагоприятная динамика мотивации, потеря интереса к профессии;
- неадекватность мотивационной сферы фактическому содержанию труда, например, нереальные цели;
- искусственное вызывание интереса к труду, например, за счет неправомерного увеличения риска.

Мотивация приобретает исключительно важное значение в профессиональной деятельности, поскольку фиксирует такое ее состояние, которое желательно для человека (идеальный образ), но которого еще нет в наличии. Она определяется постоянно меняющимся соотношением разных побуждений, входящих в мотивационную сферу. К таким побуждениям относят: профессиональное призвание, профессиональное намерение, потребность в профессиональном труде, ценностные ориентации в профессиональной деятельности, мотивы профессиональной деятельности.

Профессиональное призвание — определяется как влечение к какой-либо профессии, осознание своих потенциальных возможностей и способностей в овладении данной профессией.

Профессиональные намерения — это осознанное отношение к определенной профессиональной деятельности, стремление получить образование по избранной профессии. В отличие от призвания намерение включает принятие решения.

Потребность в профессиональном труде — это готовность человека к активности, вызванная его нуждой в чем-либо, предпосылка к профессиональному труду. Потребность личности в определенной профессиональной деятельности называют также профессиональной склонностью, которая может реализоваться либо в профессиональной деятельности, либо в хобби.

Ценностные ориентации в профессиональной деятельности — это важнейшие ценности, ставшие основой социальной значимости труда.

Труд эффективен, когда профессиональная деятельность обретает для человека смысл. ***Смысл*** — это основания для оценки человеком значимости профессиональной деятельности лично для себя. Эмоции — субъективные переживания человеком успеха-неуспеха в профессиональной деятельности, окрашивая ценностные ориентации, идеалы превращают их в смыслы для конкретного человека. Совокупность смыслов (смысла жизни, смысла профессии) образует систему ***духовных ценностей человека***, его ***профессиональное credo***. Важно, чтобы человек обладал смыслотворчеством, умел находить все новые смыслы в своей работе. Если уровень смыслотворчества низкий, может наблюдаться потеря смысла работы. У человека «опускаются руки» при малейших трудностях.

Если труд радует человека, то возникает ***удовлетворенность профессиональной деятельностью***. Это чувство усиливается, если существует разделенность удовлетворения с другими людьми. Больше всего людей удовлетворяет в работе признание его личности со сто-

роны других людей, интерес к труду, оплата и гарантированность труда. Неудовлетворенность трудом выражается в напряженности, апатии, раздражении, быстрой утомляемости. Именно неудовлетворенность трудом является основной причиной текучести кадров.

ПРАКТИКУМ

Проанализировать ситуации, дать оценку суждениям и действиям социального работника, ответить на вопросы и выработать верное решение.

1. Социальный работник не является энтузиастом своей профессии, но, тем не менее, считает, что эта новая сфера профессиональной деятельности может стать для него выгодной с точки зрения построения карьеры. Эти соображения заставляют его проявлять инициативу в работе.

   Является ли данная мотивация приемлемой в социальной работе?

2. Социальный работник, чувствуя неприязнь к своим клиентам, ведущим асоциальный образ жизни, не планирует менять сферу деятельности, мотивируя это тем, что ранее совершил в жизни множество ошибок и недостойных поступков и должен понести за это наказание. Социальная работа для него — искупление грехов.

   Является ли данная мотивация оптимальной в социальной работе?

3. Социальный работник считает, что клиенты должны в общении и взаимодействии со специалистом соблюдать требования профессионально-этического кодекса.

   Прав ли социальный работник? На кого распространяется действие профессионально-этического кодекса?

4. Социальный работник, торопясь домой в конце рабочего дня, отказывает в приеме неожиданно пришедшему посетителю, направляя его в отделение срочной социальной помощи.

   Прав ли социальный работник? Какова его мотивация? Является ли данная мотивация приемлемой в социальной работе?

5. Совершив ошибку, социальный работник не сообщает об этом своему клиенту, рассчитывая исправить ее последствия незаметно для него.

   Прав ли социальный работник? Каковы мотивы его поступка?

6. Социальный работник считает, что отношения между людьми так или иначе сводится к процессам оказания помощи и взаимопомощи, поэтому социальная работа является только одним из вариантов этих процессов.

   Прав ли социальный работник?

7. Социальный работник при выборе своей профессии руководствовался соображением, что, помогая людям, он сам приобретает право на помощь с их стороны.

   Является ли данная мотивация приемлемой в социальной работе?

8. Социальный работник проявляет признаки синдрома профессионального сгорания, отказывается от помощи психолога.

   Прав ли социальный работник? Каковы признаки профессионального сгорания?

9. Руководитель социальной службы, считая, что положения профессионально-этического кодекса, принятого Союзом социальных педагогов и социальных работников, носят чересчур общий характер, разработал документ, в который внес требования, правила из этики, этикета, законов и правил внутреннего распорядка.

   Может ли этот документ считаться профессионально-этическим кодексом? Что должен включать в себя профессионально-этический кодекс?

10. Социальный работник, общаясь с клиентом, постоянно сравнивает его с другими клиентами, причем это сравнение явно не в пользу данного клиента.

    К чему может привести такая тактика специалиста? Какими должны быть отношения специалиста с клиентами?

11. Социальный работник неизменно чувствует жалость к клиентам. Из чувства жалости он оказывает им дополнительные услуги.

    Является ли данная мотивация оптимальной в социальной работе?

12. Социальный работник, желая оказать клиенту материальную помощь, адекватную потребности, публикует в местной газете статью, где подробно мотивирует необходимость помощи данному клиенту, раскрывая подробности его частной жизни.

    Может ли данная мотивация служить оправданием нарушения принципа конфиденциальности?

13. Социальный работник, желая помочь больному алкоголизмом клиенту, покупает тому спиртное, чтобы предотвратить приступ белой горячки.

    Прав ли социальный работник? Может ли подобная ситуация служить оправданием действий социального работника? Как следовало поступить в данной ситуации?

14. Социальный работник, посещая в больнице тяжело больного клиента, предлагает тому составить завещание. Свой поступок он мотивирует необходимостью помочь клиенту правильно и своевременно выразить последнюю волю.

    Прав ли социальный работник? Должен ли он вмешиваться в имущественные дела клиента?

15. Социальный работник отказывает в услуге клиенту, грубо с ним разговаривавшему, считая, что хамство должно быть наказано.

    Является ли данная мотивация достаточной для оправдания поступка социального работника?

16. Социальный работник, пытаясь активизировать своего клиента, сообщает ему о возможной награде.

    Прав ли социальный работник? Каким по содержанию должно быть мотивирование?

17. Социальный работник объясняет выбор профессии и места работы удобным графиком и близостью от дома.

    Является ли данная мотивация приемлемой в социальной работе?

18. Социальный работник, обидевшись на своего ворчливого клиента, решает наказать того и приносит заказанные продукты существенно позже оговоренного времени.

    Прав ли социальный работник? Является ли обида достаточным мотивом для наказания клиента? Допустимо ли такое наказание?

19. Руководитель социальной службы замечает у социального работника с большим стажем признаки синдрома эмоционального сгорания. Это становится для него поводом предложить социальному работнику уволиться с работы.

    Прав ли руководитель? Какие меры можно принять в данном случае? Какие меры существуют для профилактики синдрома профессионального сгорания?

20. Клиент, в процессе общения с социальным работником согласившийся с его предложением, через короткое время отказывается. Социальный работник выяснил, что причиной отказа являются неформальные «консультации» с соседями, которые советуют клиенту то, что они считают целесообразным, не зная при этом законов и возможностей социальной службы.

    Какова может быть мотивация соседей клиента?

21. Руководитель социальной службы считает, что главное для успешной работы учреждения — материальное стимулирование работников.

    Прав ли руководитель?

22. Социальный работник заявляет, что социальная работа в принципе не может человека заинтересовать.

    Прав ли социальный работник? Что можно сказать о его мотивационной сфере?

23. Социальный работник-стажер, грубо разговаривающий с клиентами и коллегами, объясняет это своим «эмоциональным сгоранием».

    Правдиво ли это объяснение? Что имеет место в действительности?

24. Социальный работник на жалобы своего менее опытного коллеги на эмоциональную напряженность деятельности отвечает, что такова социальная работа и ничего с этим нельзя сделать.

    Прав ли социальный работник? Какие меры профилактики эмоционального выгорания можно принять?

25. Пожилая клиентка жалуется социальному работнику на взрослую дочь, которая приносит матери свои вещи в стирку, мотивируя свои действия тем, что пожилой женщине «необходимо чувствовать себя нужной». Социальный работник объясняет клиентке, каковы истинные мотивы ее дочери.

    Какими могут быть действительные мотивы действий ее дочери?

Глава 6

ПОНЯТИЕ, СУЩНОСТЬ И ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

6.1. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ: СУЩНОСТЬ, ПОНЯТИЕ, ФОРМЫ И ВИДЫ

Профессия «социальная работа» относится к «коммуникативным» профессиям, поскольку общение является неотъемлемой составной частью практической деятельности. Эффективность деятельности специалиста во многом зависит от того, насколько успешным было его общение с клиентом. Высокий уровень коммуникативной компетентности специалиста позволяет ему не только эффективно решать стоящие перед ним задачи, но и своевременно предупреждать возникновение проблем, связанных с взаимодействием с клиентом, его близкими, спонсорами, представителями государственных органов и учреждений, коллегами и другими субъектами социальной работы.

Общение определяется как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционально-оценочного) характера.

Общение — сложный, многоплановый процесс установления связей между людьми. Оно представляет собой объективный процесс взаимодействия людей, побуждаемый потребностями совместной деятельности и жизнедеятельности. Общение является одной из неотъемлемых сторон деятельности человека, так как оно присутствует в любом из видов деятельности. Но оно в некоторых случаях может быть и основным видом его деятельности. Оно одновременно может выступать и как взаимодействие личностей, и как обмен информацией, и как их отношение друг к другу, и как их взаимное влияние друг на друга. Независимо от формы, вида, стиля и т. п., общение имеет имманентно деятельностную природу, проявляющуюся в направленности воздействия на другого субъек-

та[1]. Это дает основания для определения общения как особого вида деятельности — коммуникативной деятельности или деятельности общения, которая играет самостоятельную роль в жизнедеятельности человека.

Формирование коммуникативной компетентности будущего специалиста является важным аспектом его профессиональной подготовки.

Коммуникация (от лат. *communicatio* — обобществляю, связываю, объединяю, делаю общим, совместным, общаюсь) — смысловой аспект социального взаимодействия. Сегодня коммуникация рассматривается как важнейший фактор совместной деятельности людей, предполагающий активность его участников. Поскольку каждое действие человека осуществляется в условиях его отношений с другими людьми, оно имманентно включает в себя коммуникативный аспект, обусловленный необходимостью обмена информацией.

Коммуникативная компетентность специалиста — совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективность реализации процесса коммуникации и предполагающая ориентированность в различных ситуациях общения. Она представляет собой способность специалиста к диалогу с человеком или группой, плодотворному сотрудничеству с ними.

Это важно

Коммуникативная компетентность может рассматриваться как система личностных ресурсов специалиста, позволяющая ему в процессе взаимодействия с клиентом и коллегами обмениваться информацией, устанавливать доверительные партнерские отношения и тем самым повышать эффективность социальной работы.

Многие исследователи выделяют деловое и личностное общение.

Деловое общение направлено на организацию и осуществление какой-либо совместной деятельности. ***Личностное общение*** направлено на решение в первую очередь личных проблем одного из партнеров или их обоих.

Для социального работника очень важно с первых минут общения создать атмосферу доверительности, достичь взаимопонимания. Но это будет, по меньшей мере, затруднительно, если соци-

[1] *Каган М.С.* Мир общения. Проблемы межсубъектных отношений. — М., 1988. — С. 43.

альный работник не будет использовать возможности речи (в том числе жестовой, если его клиент глухой или слабослышащий) для установления контакта. Поэтому для социального работника важно владеть навыками в первую очередь речевого общения.

Речевое общение представляет собой не только наиболее совершенную, но и сложную форму общения. Оно вместе с тем является и специализированной формой общения. Это позволяет рассматривать речевую форму общения как форму, в которой закономерности, особенности, достоинства и недостатки общения выступают в наиболее характерном виде.

Невербальная (паралингвистическая или экстралингвистическая) коммуникация является наряду со звуковой речью важнейшим средством общения людей. ***Невербальная коммуникация*** включает в себя выразительные движения лица и тела (мимика и пантомимика), жесты, использование предметов (например, преподнесение подарка, цветов и т. п.).

И формальные производственные коллективы, и неформальные группы стремятся найти адекватную символику для обозначения рода своей деятельности, социального статуса, места дислокации и т. п. Довольно частым явлением в профессиональной сфере являются эмблемы, отражающие основной род занятий представителей профессиональной группы. Людьми выработаны также системы специальных знаков-символов: знаки управления движением транспорта, форменная одежда, знаки отличия, награды и др. В неформальных группах используется символика, понятная, как правило, только членам данных групп: татуировка, детали и покрой одежды, прическа, особенности макияжа, пирсинга и т. д., — раскрывающая особенности их образа жизни и мыслей и закрепляющая их принадлежность к данной группе. Например, чтение татуировок на руках и теле преступника-рецидивиста может дать исчерпывающую информацию о «специализации» этого нарушителя закона, какие и сколько сроков наказания он отбывал и где именно, каково его отношение к обществу, близким, «коллегам», каковы его жизненные перспективы.

В процессе воспитания и обучения, а затем в профессиональной деятельности каждый человек овладевает определенной системой вербальной и невербальной коммуникации и использует ее в общении. Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить реакцию собеседника на сказанное или понять, что именно стоит за его словами. Можно, расшифровывая язык жестов и поз, понять, какова в действительности позиция собеседника.

Это важно

Посредством жестов осуществляется обратная связь, которая играет определяющую роль в целостном процессе взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью этой связи. Чтение языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и, что еще важнее, предвидеть его реакцию еще до того, как он ее озвучит.

Во всем мире основные позы и жесты носят универсальный характер и означают за редким исключением одно и то же. Это позволяет порой людям из разных стран, не знающим языка друг друга, обмениваться простейшей информацией и понимать друг друга. Невербальные средства общения зачастую и используются, и воспринимаются стереотипно, что позволяет людям передавать информацию в расчете на ее адекватное понимание и оценку. Однако не всегда следует доверяться стереотипу. Например, улыбка воспринимается как знак хорошего настроения, доброго расположения, поощрения и т. п. Но у вьетнамского народа есть пословица: «Если тигр показывает зубы, это не значит, что он тебе улыбается». Человек может вам улыбаться не потому, что рад вас видеть, а для того, чтобы произвести на вас впечатление, что рад. Имея представление о языке жестов и поз, он может пользоваться своим знанием для того, чтобы ввести собеседника в заблуждение. Информация, переданная невербально (как, впрочем, и вербальная информация) далеко не всегда соответствует истинным мыслям и чувствам человека. Поэтому не следует забывать о пословице, согласно которой человек изобрел язык, чтобы скрывать свои мысли. Эта пословица может быть отнесена и к языку жестов.

Среди видов общения для специалистов наибольшую важность представляет профессиональное общение. ***Профессиональное общение*** имеет целью обмен информацией, достижение взаимопонимания, установление позитивной эмоциональной атмосферы между партнерами и служит способом организации и оптимизации деятельности специалиста. Общение социального работника в процессе выполнения им профессиональных обязанностей носит деловой характер и, следовательно, может классифицироваться как профессиональное (деловое) общение. Цель общения специалиста, как правило, находится вне самого общения и связана непосредственно с решаемой проблемой. Основная задача делового общения — продуктивное сотрудничество.

Чтобы активизировать людей, социальный работник должен знать и учитывать основные психологические закономерности, приобщать

к ним коллег и клиентов, активизировать их профессиональную и общественную деятельность. Для социального работника особенно важно уметь избавить клиентов от страхов и опасений, внушить им веру в себя, в свои силы, вселить надежду на лучшее будущее.

С функциональной точки зрения социальная работа представляет собой взаимодействие двух субъектов, где субъект-клиент подвергается целенаправленному воздействию со стороны субъекта-специалиста. В качестве субъектов общения может выступать как отдельный человек, так и группа. Эффективность профессионального общения существенно зависит от того, насколько специалист учитывает индивидуальные особенности участников общения — клиентов, коллег, спонсоров и др. Она зависит также и от достигнутых между участниками общения взаимопонимания и целей общения.

Это важно

Высокий уровень профессионального общения — решающее условие успешного взаимодействия. Для обеспечения высокого уровня профессионального общения социальный работник должен уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях.

В общении, помимо содержания, всегда присутствует еще один компонент — стиль, который указывает на то, как человек взаимодействует с окружающими. Содержание общения — переменная характеристика, поскольку оно зависит от содержания деятельности, сроков и объемов выполняемой работы, количества и качества участников деятельности и т. п. Стиль общения при этом является константой.

Стиль общения — это способ, с помощью которого человек строит свои отношения с другими в той или иной деятельности. У каждого человека свой, характерный только для него стиль общения с людьми. Он несколько изменяется в зависимости от партнера и характера деятельности, но при этом сохраняет свои сущностные черты, отражающие индивидуальность личности. Одновременно стиль общения отражает специфику взаимоотношений между людьми.

Начало научного исследования стиля общения связано с именем немецкого психолога *Курта Левина*, выделившего авторитарный, демократический и анархический (впоследствии — либеральный) стили лидерства и общения. Исследование К. Левина и его сотрудников положило начало углубленному психологическому изучению проблемы стиля общения.

- При ***авторитарном стиле общения*** содержание продумывается заранее, речь строится строго в соответствии с планом, любые отклонения от темы недопустимы и пресекаются. Вопросы, замечания, сомнения, возражения воспринимаются, как правило, негативно и вызывают язвительные комментарии.
- При ***демократическом стиле общения*** вопросы и возражения допустимы, а подчас и желательны, но вместе с тем содержание общения носит целенаправленный характер. Порядок общения выдерживается. Замечания встречаются доброжелательно, ответы на них адекватны.
- При ***либеральном стиле общения*** трудно бывает придерживаться основной темы, собеседники часто отклоняются от нее. Порядок общения не выдерживается, участники могут говорить одновременно, перебивая и не слушая друг друга. При общении в группе часть участников лишь формально обозначает свое участие в нем, занимаясь делами, не имеющими отношения к предмету общения: читают, беседуют друг с другом и т. п.

Исследования в данной области позволили сделать выводы о том, что при демократическом стиле общения достигаются наилучшие результаты деятельности, нежели при автократическом, так как каждый из членов группы может проявить инициативу и реализовать себя в творчестве. Между участниками общения устанавливаются товарищеские отношения сотрудничества.

При авторитарном стиле общения снижается самостоятельность его участников, их активность и работоспособность, творческий потенциал не раскрывается. Соответственно, результаты деятельности низки. Преобладают эгоистические настроения.

При либеральном стиле общения результаты совместной деятельности крайне низки, поскольку участники общения не видят перспектив совместной деятельности и равнодушны к результату.

В процессе общения люди воспринимают друг друга, обмениваются информацией и взаимодействуют. Формирование образа другого человека в общении осуществляется посредством стереотипизации. Общение строится различным образом в зависимости от того, с кем мы общаемся; для каждой категории партнеров применяются разные техники общения. Поэтому наиболее важные в данной ситуации характеристики, воспринимаемые довольно точно, те, которые позволяют отнести партнера к определенной группе. Остальные характеристики партнера представляются несущественными, они просто подгоняются под заранее известную схему. Именно это и закладывает возможность ошибки.

Процесс общения всегда можно рассматривать как локальный акт: разговор с определенным собеседником, обсуждение конкрет-

ных вопросов группой людей и т. д. Можно выделить следующие этапы общения:

- установление контакта;
- ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т. д.);
- обсуждение вопроса, проблемы;
- принятие решения;
- выход из контакта.

В профессиональном общении эта схема может быть как краткой, так и полной. Эффективность общения определяется вычленением этих этапов и их сознательной регуляцией.

Общение начинается с ***контакта***. Довольно часто неуспех делового общения предопределен с самого начала: неудавшийся контакт (точнее его отсутствие) ведет к дальнейшей цепочке неправильных действий. Задача этой фазы — побудить собеседника к общению и создать максимальное поле возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решений.

Прежде всего необходимо продемонстрировать доброжелательность и открытость для общения. Это достигается улыбкой (если она уместна), небольшим наклоном головы в сторону собеседника, выражением глаз. После этого необходимо поприветствовать человека и выдержать небольшую паузу, чтобы дать возможность человеку собраться и включиться в общение, а также зафиксировать реакцию собеседника. Не следует вступать в контакт, если собеседник чем-то занят. Не следует также с первых фраз придавать контакту эмоциональную окраску. Отметив эмоциональное состояния человека, необходимо в зависимости от этого состояния либо войти в такое же (или, по крайней мере, продемонстрировать его), или постепенно помочь партнеру выйти из него. Не стоит разговор начинать со слов «Я хочу...», «Мне нужно...». Более правильный вариант: «Вы не могли бы...», «Вы не думаете, что...» и т. д.

Этап ориентации помогает определить стратегию и тактику делового общения, развить интерес к нему и вовлечь партнера в круг совместных интересов. На этом этапе надо сразу выяснить, каким по длительности будет разговор (свернутый, четкий и конкретный или подробный, развернутый), и в зависимости от этого строить свою тактику. Основные задачи этого этапа заключаются в том, чтобы вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение, выявить его самооценку и сориентироваться в распределении ролей и начать решение основной задачи общения.

***Этап* обсуждения вопроса, проблемы** требует создания непринужденной атмосферы общения. На этом этапе крайне важно опре-

делить психологическое состояние собеседника и корректировать его. Если у собеседника плохое настроение, необходимо повысить его эмоциональный тонус. Самый эффективный прием — дать собеседнику некую позитивную характеристику, отметить его положительное качество в форме косвенной похвалы: «Опираясь на Вашу проницательность...», «С Вашим опытом...». Не менее эффективно напоминание о приятных событиях и сообщение интересной информации. Можно включить человека в выполнение физических действий («Помогите, пожалуйста...») и затем поблагодарить его. Выявить самооценку партнера необходимо для того, чтобы впоследствии повысить или понизить ее до желательного уровня.

На этапе принятия решения проявляются эффект контраста и эффект ассимиляции. *Эффект контраста* заключается в том, что различие точек зрения на совместную деятельность способствует психологическому удалению участников общения; сходство позиций их сближает, в чем проявляется действие *эффекта ассимиляции*. Для достижения успеха в обсуждении важно подчеркнуть единство позиций. При разногласиях обязательное правило успешного обсуждения: позиции участников общения должны быть обоснованы объективными причинами, в противном случае общение завершится неудачей.

В фазе обсуждения и принятия решения очень значима направленность на партнера, включение его в обсуждение, поэтому в полной мере должны быть проявлены умение слушать и умение убеждать.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Сущность, структура общения.
2. Общение как инструмент взаимодействия.
3. Место и роль общения в социальной работе.
4. Роль языка в развитии личности.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Роль общения в социальной работе.
2. Невербальное общение.
3. Общение в профессиях социального профиля.
4. Формы и методы речевого развития.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Общение: сущность, функции, структура.
2. Формы, виды, стили общения.
3. Общение как инструмент взаимодействия.
4. Общение как инструмент социальной работы.
5. Язык: сущность, функции.
6. Роль языка в развитии сознания личности.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. вузов / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Деловой этикет. Деловое общение / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. — М., 2011.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Пиз А. Язык жестов. — Минск, 2005.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

В общении могут быть реализованы следующие **потребности**:

- *в престиже* — люди идут на контакт, надеясь на восхищение ими, положительную оценку;
- *в доминировании* — стремление оказывать активное влияние на образ мыслей, вкусы, поведение, установки другого человека;
- *в аффилиации* — проявляется в общении ради самого процесса общения, поддержании теплых отношений, устранения одиночества;
- *в безопасности* — общение происходит ради снижения страха, тревоги;

- *в покровительстве* — проявляется в необходимости кому-то помогать и испытывать при этом удовлетворение;
- *в познании* — познавая других в процессе общения, человек познает и себя;
- *в красоте* — в общении реализуются эстетические переживания.

Существует множество **классификаций функций общения**.

В первую очередь можно выделить следующие функции общения:

- *социализация личности*;
- *организация совместной деятельности*;
- *развитие межличностных отношений.*

Довольно распространенной является классификация, в которой выделены следующие функции общения:

- *коммуникативная*, обеспечивающая связь человека с миром;
- *когнитивная*, проявляющаяся в осмыслении воспринятых значений посредством представления, мышления, воображения;
- *эмотивная*, проявляющаяся в эмоциональных связях с действительностью;
- *конативная*, связанная с индивидуальными действиями и стремлениями человека к тем или иным объектам как выражению его побудительных сил;
- *креативная*, связанная с творческим преобразованием действительности на социальном уровне.

С точки зрения культуры можно выделить следующие функции общения:

- *инструментальная* — необходимая в совместной деятельности для процесса управления или передачи информации;
- *индикативная* — предназначенная для сплочения малых и больших социальных групп;
- *трансляционная* — необходимая в процессе обучения для передачи знании умений, навыков, оценочных критериев;
- *самовыражения* — ориентированная на поиск и достижение взаимного понимания в процессе общения.

По критерию цели общения выделяют следующие функции:

- *контактная* — установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи;

- *информационная* — выражается в обмене информацией, мнениями, решениями и т. п.;
- *побудительная* — стимулирование активности партнера для выполнения определенных действий;
- *координационная* — взаимное ориентирование и согласование действий или организации совместной работы;
- *понимания* — восприятие смысла сообщения, намерений, установок партнера по общению;
- *эмотивная* — обмен эмоциональными состояниями, возбуждение в партнере нужных переживаний;
- *установления отношений* — осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых межличностных сообществ;
- *оказания влияния* — изменение состояния, поведения, установок, потребностей, действий партнера по общению.

Функции общения взаимосвязаны с его целями. Можно выделить **три группы целей общения**:

- цель общения находится вне непосредственного взаимодействия субъектов;
- цель общения заключается непосредственно в самом взаимодействии;
- цель общения состоит в приобщении партнера к опыту и ценностям инициатора общения;
- цель общения состоит в приобщении инициатора общения к ценностям другого партнера.

Можно выделить следующие **уровни общения**:

- *макроуровень* имеет место тогда, когда человек общается с другими людьми в соответствии со сложившимися обстоятельствами, традициями или обычаями;
- *мезоуровень* предполагает общение и пределах содержательной темы, оно может носить единичный или многоразовый характер;
- *микроуровень* несет определенный элемент содержания и выражается в определенных показателях, которые характерны и для других уровней: вопрос — ответ, жест, мимика и т. д.

Некоторые авторы выделяют следующие уровни общения:

- *конвенциальный* характеризуется проявлением интереса к личности партнера, открытостью, готовностью встать на его место;

- *примитивный* — в данном случае для человека, вступающего в контакт на этом уровне, другой партнер представляется как предмет, нужный или ненужный в общении, если нужный, то хороши все средства для овладения им, если мешающий, то его можно оттолкнуть;
- *манипулятивный* — субъект, выбирающий данный уровень, выступает в роли игрока, которому непременно надо выиграть, манипулятор в любой ситуации общения ставит себя выше других;
- *стандартизированный* — общение происходит на основе некоторых стандартов и представляет собой развертывание так называемого «ролевого веера». Интерес к партнеру по общению проявляется как к носителю определенной социальной роли;
- *игровой* — данный уровень характеризуется тонкостью содержания и богатством оттенков; определенная игра с партнером выражается в отражении друг друга;
- *духовный* — это высший уровень человеческого общения, партнер по общению воспринимается как носитель духовного начала.

Функции, цели, потребности реализуются в различных **видах общения**:

- *социально ориентированное*, где лектор или докладчик выступают как представители общества и решают со своей аудиторией конкретные социальные задачи;
- *групповое предметно-ориентированное* общение нацелено на решение конкретных социальных задач, организацию коллективного взаимодействия в процессе совместной деятельности. В центре такого общения находятся проблемы, стоящие перед коллективом, совместная деятельность его представителей;
- *личностно ориентированное*, представляющее собой взаимодействие людей. Оно может быть представлено деловым общением партнеров; общением, в центре которого находятся личностные проблемы, выяснение отношений и др.

В зависимости от продолжительности выделяют: *кратковременное общение* — оно скоротечно по времени, состоит из небольшого количества коммуникативных актов, ограничено по содержанию и тематике вопросов, решаемых партнерами; *длительное общение*, которое растянуто во времени, включает в себя многочисленные коммуникативные акты, может затрагивать множество различных вопросов.

По цели общения можно выделить следующие виды: *информационное*, в ходе которого происходит передача и/или прием информации; *фатическое*, в ходе которого происходит установление контактов, регулирование взаимоотношений, удовлетворение потребности в общении. Эти виды общения могут иметь место одновременно.

По знаковой системе, используемой в общении, можно выделить *вербальное* (словесное) и *невербальное* (несловесное: жесты, мимика, позы и т. п.). Некоторые исследователи выделяют *жестовую речь* (жестовое общение), распространенную среди глухих и слабослышащих людей и включающую в себя как вербальные, так и невербальные элементы.

По форме языка выделяют *устное* и *письменное* общение.

По постоянной и/или переменной коммуникативной роли я-говорящего и ты-слушающего различают *монологическое* и *диалогическое* общение.

По положению коммуникантов относительно друг друга в пространстве и времени различают *контактное* и *дистантное* общение.

По наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата» можно выделить *опосредованное* и *непосредственное.*

По количеству участников выделяют *межличностное*, *публичное* и *массовое.*

По характеру взаимоотношений общающихся и обстановки общения — *частное* (*приватное*) и *официальное.*

По отношению к соблюдению и/или несоблюдению строгих правил построения и использования готового текста общение можно разделить на *свободное* и *стереотипное*.

Существуют и другие классификации видов общения.

Основными **структурными компонентами общения** являются:

- *предмет общения* — это другой человек, партнер по общению как субъект:
- *потребность в общении*, отражающая стремление человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью — к самопознанию, к самооценке;
- *коммуникационные мотивы* — побудительные причины, потенцирующая общение;
- *действия общения* — единицы коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку и направленный

на него как на свой объект. Включают в себя инициативные акты и ответственные действия;

- *задачи общения* — это составляющие элементы цели, на реализацию которых в данных конкретных условиях направлены действия, совершаемые в процессе общения (они могут не совпадать с мотивами общения);
- *средства общения* — это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения;
- *продукты общения* — это образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения: изменение психологической дистанции во взаимоотношениях, новый уровень развития взаимоотношений, избирательность в отношениях, образ самого себя, образ мира и т. д.

Исследователи отмечают, что общение активизирует целый ряд **социально-психологических механизмов**:

- *заражение* — бессознательный, спонтанный переход личности в определенное психическое состояние. Это происходит вследствие психического воздействия на личность эмоционального заряда, чувств и страстей другой личности в условиях непосредственного контакта;
- *внушение* — активное воздействие одного субъекта на другого. Оно осуществляется в основном вербально, но адресовано не логическому мышлению, а эмоциональному миру человека и рассчитано на его готовность получить соответствующую установку, главными условиями эффективности внушения считают: авторитетность источника информации, доверие к нему, отсутствие сопротивления внушающему воздействию;
- *убеждение* — процесс и результат целенаправленного воздействия, оказанного с целью трансформировать некоторые сообщения одного человека в систему воззрений другого, убеждение — это также развертывание системы аргументов;
- *подражание* — воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т. п. другого человека, подражание — это и процесс, и результат.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. Оно **выполняет ряд функций**:

- создает образ партнера по общению;
- выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;

- является индикатором актуальных психических состояний личности;
- выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности. Люди довольно быстро научаются приспосабливать свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но язык тела оказывается менее пластичным.

Это важно

Средства невербальной коммуникации значительно расширяют возможности общения, поэтому специалисту, для того чтобы достигнуть определенных результатов во взаимоотношениях с партнерами и коллегами, необходимо овладеть хотя бы азами невербального общения.

Общение — это сложный и многогранный процесс. Он многогранен и многофункционален, использование в полном объеме его потенциала — важнейшая задача каждого специалиста.

Профессиональное общение в социальной работе может быть организовано как субъект-объектное и субъект-субъектное.

- В случае ***субъект-объектного общения*** преобладающей формой отношений между социальным работником и клиентом является дисциплина — принцип строгого регулирования поведения и иерархического соотнесения управляющего и управляемого. Управляемый в значительной степени лишен свободы действия, право принятия решения предоставлено управляющему субъекту. Связь между ними асимметрична, монологична, а не диалогична. В ряде случаев можно говорить о манипулировании человеком.
- В случае ***субъект-субъектного общения*** оно характеризуется своеобразным равенством позиций субъектов общения. В процессе общения каждый из них не только воздействует на партнера,

но и испытывает ответное воздействие. Общение выстраивается в форме диалога. Особенности профессионального общения в социальной работе заключаются в том, что каждый партнер всегда выступает как личность, значимая для другого.

Общение человека всегда разворачивается в конкретной деятельности и обусловлено ее целями и содержанием. Поэтому общение — двуединый процесс взаимосвязи или взаимного контакта субъектов, в котором происходит обмен информацией, психическое отражение друг друга и взаимовлияние друг на друга.

В отечественной психологии известна и широко разрабатывается идея о влиянии на индивидуальную деятельность человека других людей. Это в основном работы по проблеме общения[1]. Подробно рассматривается эта проблема и в зарубежной психологии. Общепринятым является положение о том, что индивидуальные возможности личности возрастают в условиях межличностного общения. Более того, общение формирует человека, актуализирует его новые возможности, которые существуют потенциально. По мнению В. А. Петровского, генерация новых ресурсов возможных межиндивидуальных взаимодействий составляет пока еще неявную, скрытую от субъекта перспективу развития его деятельности (и развития его самого как личности)[2].

Можно выделить наиболее важные факторы, детерминирующие ролевое поведение в профессиональном общении. Это факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам[3]. Эти факторы проявляются, когда полностью или частично осознанные намерения конкретного индивида преломляются через призму присущих ему социальных стереотипов, формирующихся под воздействием макро- и микросреды, и реализуются в ролевом поведении.

- Люди, вступающие в общение, не равны: они отличаются друг от друга по своему социальному статусу, жизненному опыту, интеллектуальному потенциалу и т. д. ***При неравенстве партнеров*** наиболее часто применяется схема восприятия, которая приводит

---

[1] См.: *Ломов Б. Ф.* Общение как проблема общей психологии // Методологические проблемы социальной психологии. — М., 1975. — С. 124; *Ломов Б. Ф.* Общение и социальная регуляция поведения индивида // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. — М., 1976. — С. 64—93; *Ломов Б. Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1984.

[2] *Петровский В. А.* Психология надситуативной активности. — М., 1992.

[3] *Крижанская Ю. С., Третьяков В. П.* Грамматика общения. — Л., 1990.

к ошибкам неравенства. В психологии эти ошибки получили название фактора превосходства. Сущность таких ошибок заключается в том, что при оценке человека по каким-либо характеристикам происходит отклонение от объективности в силу неравенства. Например, человека, превосходящего по каким-либо характеристикам, оценивают более положительно, чем оценили бы, если бы он был равен оценивающему. Наоборот, если оценивающий в чем-то превосходит оцениваемого, он его недооценивает в целом. То есть превосходство фиксируется по какому-то одному показателю, а переоценка или недооценка затрагивает множество показателей или касается всей личности. Эта схема восприятия начинает работать только при действительно значимом неравенстве.

- ***Действие фактора привлекательности*** при восприятии человека заключается в том, что определенные качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка заключается в том, что человек, привлекательный каким-либо одним своим качеством, наделяется автоматически и другими привлекательными качествами, т.е. многие его личностные качества получают завышенную позитивную оценку. Чем более привлекательным кажется человек по одному качеству, тем больше привлекательных качеств в нем субъективно находят. Если же он в чем-то непривлекателен, то и остальные его качества получают заниженную или негативную оценку.
- ***Фактор отношения к нам*** воздействует на нашу оценку таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше, чем те, которые относятся к нам плохо. Знаком отношения к нам, запускающим соответствующую схему восприятия, является все, что свидетельствует о согласии или несогласии партнера с нами.

Профессиональное общение как взаимодействие можно рассматривать ориентированным как на контроль, так и на понимание. Различные ориентации предполагают разные стратегии общения.

- ***Стратегия «контролера»*** предполагает стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации, что довольно часто действительно достигается.
- ***Стратегия «понимателя»*** заключается в адаптации к партнеру.

Разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении. «Контролеры» всегда стремятся к доминирующим позициям «вертикального взаимодействия». Ориентация на понимание больше сопрягается с равными горизонтальными взаимодействиями.

Поскольку профессиональное общение осуществляется по поводу того или иного предмета, то характер взаимодействия определяется открытостью или закрытостью предметной позиции.

- ***Открытость общения*** — это открытость предметной позиции, т. е. способность выразить свою точку зрения на предмет и готовность учесть позиции других.
- ***Закрытость общения*** означает неспособность или нежелание раскрывать свои позиции.

Помимо открытого и закрытого общения в чистом виде, существуют еще и *смешанные типы*.

При выборе позиции в общении следует учитывать все обстоятельства: степень доверия к партнеру, возможные последствия открытости общения. И вместе с тем, как показывают социально-психологические исследования, максимальная эффективность делового общения достигается при открытом характере.

Убеждение имеет сложную структуру: оно включает в себя знания, эмоции, волевые компоненты. Категоричностью суждений, даже если они и правильны, убедить другого человека очень сложно, поскольку срабатывают психологические механизмы защиты. Для того чтобы убедить человека, сначала необходимо его понять, выяснить причины несогласия и привлечь к совместному обсуждению. Если же общее решение не может быть выработано, то, по крайней мере, будут известны позиции участников общения и их аргументация, что позволяет вести дальнейшее обсуждение.

В психологии хорошо изучена роль первого впечатления, которое человек производит на собеседника или группу людей. Но не менее велика и роль последнего впечатления. Оно влияет и на тот образ, который останется в памяти партнера, и на будущие деловые отношения. Поэтому при выходе из контакта не следует расслабляться: при прощании необходимы приветливость и доброжелательность.

Однако общение вряд ли будет эффективным, если участники общения не владеют **навыками речи**.

Умению говорить, или ораторскому искусству (риторике), обучали еще в Античности. Умение говорить предполагает умение точно сформулировать свои мысли, излагать их доступным для собеседника языком, ориентироваться в общении на реакцию собеседника. Поэтому для успешного общения жизненно необходимо овладеть основами культуры речи.

Речь в профессиональном общении направлена на то, чтобы убедить собеседника в правильности своей точки зрения и скло-

нить к сотрудничеству. Убедительность речи определяется психологическими факторами, самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной, а также культурой речи.

Культура речевого общения включает в себя прежде всего свободное владение языком.

Язык представляет собой важнейшее средство общения. Общение людей происходит в различных формах, но язык позволяет более точно и содержательно передать информацию о чем бы то ни было. Посредством языковых форм человек может выразить и передать свои мысли, чувства, т. е. экстериоризировать свою внутреннюю жизнь. Одновременно с помощью языка человек приобщается к освоению окружающей реальности, делая ее достоянием своего внутреннего мира. Благодаря языку человек более эффективно адаптируется в окружающей среде, познавая ее свойства и способы приспособления с учетом этих свойств.

Огромный вклад в развитие психологии общения внес основоположник отечественной культурно-исторической психологии Л. С. Выготский. Понимание механизмов преобразования общения в сознание личности раскрывается в его исследованиях, посвященных проблемам мышления и речи. Культурно-исторический смысл трансформации общения как аспекта культуры в сознание личности, проанализированный в исследованиях Л. С. Выготского, раскрывает В. С. Библер, писавший, что процесс погружения социальных связей в глубь сознания (о котором говорит Выготский, анализируя формирование внутренней речи) есть — в логическом плане — процесс превращения развернутых и относительно самостоятельных «образов культуры», ее готовых феноменов в культуру мышления, динамическую и расправленную, конденсированную в «точке» личности. Объективно развитая культура... оказывается обращенной в будущее формой творчества новых, еще не существующих, но только возможных «образов культуры». Социальные связи не только погружаются во внутреннюю речь, они в ней коренным образом преобразуются, получают новый (еще не реализованный) смысл, новое направление во внешнюю деятельность.

В самом общем смысле **язык** определяется как система знаков, служащая средством человеческого общения, мышления и выражения, а также управления человеком.

Язык является специфическим социальным средством хранения и передачи информации, а также управления человеческим поведением. Он хранит знания, значения и смыслы, которые направляют чувства, волю на предметы объективного мира и на самого себя

и тем самым становится условием предметно-преобразовательной деятельности человека. Он является средством передачи социального опыта, культурных норм и традиций. Через язык осуществляется преемственность различных поколений и исторических эпох.

Язык — не статичное образование. Он развивается вместе с человеком и, вместе с тем, способствует развитию человека, человеческого сознания. Посредством языка образуются понятия, без которых невозможно мышление. Это утверждение справедливо как в отношении обыденного языка и мышления, так и научного языка и мышления. В нем объективируется самосознание личности.

Одним из характерных примеров может служить ситуация с языком в современной России. В обыденном языке появилось множество новых слов, словосочетаний и целых выражений, еще 10—15 лет назад известных только специалистам (например: менеджмент — управление). Ряд из них имеет русские аналоги и обозначает бывшие известными и ранее предметы, действия, явления. Но появились и новые, отображающие лишь отчасти имевшие место и известные ранее явления и не имеющие точных языковых аналогов (такие, как социальная работа). Появление в языке новых понятий свидетельствует о расширении сферы интересов и потребностей человека, о развитии его сознания.

Сознание неразрывно связано с предметной и языковой деятельностью. По отношению к сознанию язык выполняет несколько функций:

- ***мыслеобразующая*** функция заключается в том, что язык служит формой выражения человеческих мыслей. Идеальное содержание мышления материализуется в языке, что, одновременно, служит основой его объективации;
- ***коммуникативная*** функция языка выражается в том, что с помощью языка человек может общаться с другими людьми, запоминать или передавать какую-либо информацию;
- ***гносеологическая*** функция проявляется в том, что язык как средство мышления служит одновременно средством получения нового знания;
- ***социокультурная*** функция языка заключается в том, что с помощью языка сохраняется и передается культурно-исторический опыт предшествующих поколений (обычаи, традиции, нормы и идеалы), осуществляется обучение и воспитание подрастающего поколения.

Сознание как высшая форма отражения объективной действительности и способ отношения человека к миру и самому себе,

представляет собой единство психических процессов, участвующих в осмыслении человеком объективного и собственного бытия. В процессе развития человека формируется способ его отношения к миру и самому себе. Этот способ отношения к миру и себе обусловлен не биологическим в человеке, а социальным, т. е. его принадлежностью к некоему сообществу. Находясь в сообществе людей, человек в процессе общения с ними приобретает и совершенствует навыки деятельности; для оценки процесса и результатов деятельности он использует принятые в данном сообществе критерии и в случае необходимости вносит коррективы. Это позволяет ему совершенствовать и объективную реальность, и самого себя.

Язык способствует развитию сознания в образовательном процессе и научной деятельности. В процессе мышления человек пользуется как научным, так и обыденным языком, используя уже известные термины для определения новых понятий или вводя новые, если известные не в полной мере отражают сущность, смысл или содержание исследуемого предмета. Процесс познания нового в образовательном процессе и научной деятельности всегда сопровождается фиксацией результатов в системе знаков — языке. Процесс профессионального становления также сопровождается познанием, обменом информацией, которые невозможны без использования языка. Это дает основания для вывода, что язык является не только важнейшим средством общения, но и фактором формирования как обыденного, так и профессионального сознания.

Язык в действительности является необходимым средством отображения действительности в сознании человека. Поэтому нельзя отрицать важной роли языка в процессе познания. Однако из этого не следует ни то, что язык является единственным творцом картины мира, ни то, что он один определяет границы научных исследований. Язык оказывает влияние на результаты познания и сам формируется в этом процессе. Совершенство языковых средств зависит от характера знаний и практической деятельности человека. Функции языка и мышления в познавательном процессе не сводятся к простому копированию реальной действительности. Нет оснований и рассматривать образ мира, создаваемый человеком, как предопределенный языковым аппаратом мышления, поскольку содержание этого образа зависит от адекватности репрезентации в осознания действительности.

Таким образом, язык играет исключительно важную роль в мышлении и познании, становлении и развитии сознания человека.

6.2. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Любая профессия требует специальных знаний, умений, навыков, обеспечивающих решение профессиональных задач. В ряду важнейших знаний социального работника — знание психологии человека вообще и особенностей психологии той группы клиентов, с которой он преимущественно работает, в частности.

В зависимости от категории клиентов, с которыми постоянно работает специалист, для успешной практической деятельности ему потребуется, помимо общего знания психологии, знание психологии именно этой категории клиентов. Исследованиям в этой области посвящены публикации многих известных ученых, так что поиск необходимой литературы не составит труда. Здесь можно лишь указать некоторые типичные особенности психологии отдельных категорий клиентов.

- Наиболее частый посетитель социальной службы — ***пожилой человек***. Изучением психологии этой возрастной группы занимается *геронтопсихология*. Геронтопсихологи отмечают, что в пожилом и особенно старческом возрасте скорость течения психических процессов замедляется, что может быть компенсировано опытом — профессиональным и жизненным. Адаптация в этих возрастах затруднена. В процессе жизнедеятельности к пожилому возрасту у человека зачастую формируются такие черты характера, как консерватизм, который проявляется отнюдь не только в политических ориентациях. Привычки, сформировавшиеся в течение жизни, приобретают устойчивый характер, вследствие чего пожилой человек и объективно, и субъективно с трудом воспринимает и осуществляет перемены в общественной и частной жизни. Пожилой или старый человек, накопив определенный жизненный опыт, чувствует острую потребность в трансляции этого опыта младшим поколениям, что зачастую воспринимается подростками и молодежью негативно, поскольку они предпочитают учиться на своем опыте и априорно полагают себя более успешными, нежели старшее поколение. Вследствие этого возникает непонимание между поколениями, взаимные обиды, отчуждение. Типичная проблема позднего возраста — одиночество, чувство невостребованности. Для нынешнего поколения пожилых и старых людей эта проблема тем более остра: одновременно с кризисом экономической системы произошел и кризис ценностей. Старшее поколение понимает, что их профессиональные и социальные заслуги обесценены со-

временным российским обществом, что подтверждается и уровнем современных пенсий. Это вызывает, с одной стороны, состояние обиды, а с другой — приводит к апатии, поскольку изменить что-либо пожилой человек не может.

- Значительная часть клиентов социального работника — ***люди с ограниченными возможностями, инвалиды***. Приобрести стойкие нарушения здоровья, связанные с ограничениями жизнедеятельности человек может в силу различных причин и в разном возрасте, поэтому лишь с известной долей условности можно говорить о наличии неких общих черт в психологии инвалидов. Одна из них связана с осознанием своего отличия от основной массы населения. Но причины и следствия этого осознания могут быть разнообразны. Активная личность, стремящаяся к автономности и самодостаточности, будет принимать меры к тому, чтобы компенсировать свои недостатки преимущественно посредством саморазвития. Такая личность свою энергию направляет на то, чтобы стать «таким же, как все», а по возможности — превзойти уровень среднего человека и на этом основании построить собственное благополучие. Личность социально пассивная (например: ребенок, воспитывающийся в условиях гиперопеки), напротив, будет стремиться сохранить имеющийся статус и направит всю свою энергию не на преодоление и развитие самого себя, а на то, чтобы получить от общества и своего окружения все желаемое.
- Одна из трудных категорий клиентов — ***лица без определенного места жительства***. Многочисленные исследования показывают, что оказаться бездомным может любой человек независимо от пола, возраста, образования, физического и психического состояния, экономического статуса и т. п. Однако далеко не каждый, лишившийся жилья, станет бомжем. Одна из важнейших характеристик бомжа — инфантилизм. Значительная часть бомжей, как свидетельствуют опросы, не прочь вернуться к социально нормальному бытию, однако не предпринимают для этого никаких усилий. Решение проблемы видится ими таким образом: встретится человек (мужчине — женщина, женщине — мужчина), который выслушает, поймет, полюбит, а затем возьмет на себя все хлопоты по построению для него (бомжа) «светлого» будущего. Как правило, адаптация к статусу бомжа происходит в течение первого года бомжевания. В этом периоде происходит изменение ценностей, в том числе смысложизненных, меняется отношение к моральным нормам, меняются сами моральные нормы с общепринятых на нормы субкультуры. От социального работника требуются значительные усилия, чтобы помочь такому клиенту вернуться к социально нормальному образу жизни.

- ***Дети*** — особая забота специалиста. Период детства — это период наиболее активного развития личности. Личность ребенка обычно характеризуется как открытая, доверчивая, готовая к контакту. Но к социальному работнику ребенок попадает, как правило, уже не таким. Ребенок-сирота, ребенок, подвергшийся жесткому обращению и насилию, наркоман, бродяга, как правило, познали самые негативные явления жизни. Взрослые, которые при нормальных условиях должны были бы оберегать детей, наносили им самые жестокие удары, предавали, обманывали. Естественно, что доверчивость такого ребенка к взрослым резко снижена. Сохраняя некоторые детские характеристики, такой ребенок преждевременно приобретает отдельные черты взрослого человека, причем далеко не лучшие. Если ребенок длительное время был предоставлен самому себе, то нормальное требование дисциплины он воспринимает как покушение на свои права. Дети, попавшие в социальные приюты из подвалов и т. п. мест, зачастую бегут оттуда не потому, что плохи приюты, а потому, что там заставляют чистить зубы, вовремя ложиться спать, учиться, не позволяют курить и употреблять алкоголь и наркотики. Большое терпение требуется от социального работника, чтобы заслужить доверие такого клиента и помочь ему вновь стать ребенком.
- Все чаще клиентами социального работника становятся ***женщины, испытавшие насилие***. Отчасти это связано с развитием сети кризисных центров и служб помощи семье, оказывающих услуги таким клиентам. Как правило, женщина чувствует себя униженной, оскорбленной; психологическая травма, нанесенная ей в результате насилия, может негативно сказаться на ее чувстве собственного достоинства. Такое состояние женщины усугубляется еще и тем, что наше общество пока еще не в полной мере осознает, что насилие — это серьезное преступление, тем более если речь идет о домашнем насилии. Социальному работнику необходимо направить усилия на то, чтобы помочь жертве насилия не только восстановить душевное равновесие, но и понять, что в отношении нее совершено преступление со всеми вытекающими последствиями.

Это важно

Вне зависимости от того, с какой именно категорией клиентов работает специалист и каковы личностные характеристики конкретного клиента, в общении необходимо демонстрировать уважение к личности, быть внимательным, вежливым, тактичным.

Общение и взаимодействие с каждой группой клиентов и с каждым отдельным клиентом имеет свои особенности, обусловленные особенностями их психологии. Для успешного общения с клиентами социальному работнику необходимо усвоить следующие правила.

- ***Готовясь к беседе, необходимо организовать свои мысли и ранжировать по значимости вопросы, подлежащие обсуждению.*** Начинать надо с обсуждения главного вопроса. Далеко не каждый человек способен в спонтанной речи выражаться четко и правильно, формулировать фразы таким образом, чтобы они верно отражали мысль, избегать двусмысленности, «на ходу» подбирать наиболее адекватные слова и словосочетания. Спонтанность речи может привести к тому, что участники общения могут потерять ориентацию и не успевать следить за мыслью говорящего. Наконец, при спонтанно возникшей беседе можно просто забыть то, что должно быть высказано или не успеть это сделать, если у партнера по общению кончился лимит времени.
- ***Не следует говорить слишком долго.*** Если речь слишком пространная, имеет сложную структуру, перенасыщена сущностными вопросами или, наоборот, содержит в основном декларации общего плана («воду»), слушатели устают и к ее концу уже не помнят того, о чем говорилось в начале. Чаще всего они уже не слушают говорящего, занимаясь чем угодно. Довольно распространенная ошибка — продолжать говорить, несмотря на то что внимание слушателей рассеялось, и оратор, по сути дела, говорит только для себя одного.
- ***Важно придерживаться литературного русского языка.*** Литературный русский язык позволяет точно и четко сформулировать мысли и в понятной форме довести их до сведения клиента. К какой бы социальной или профессиональной группе не принадлежал клиент, какой бы сленг он не использовал в собственной речи, русский язык (или иной государственный язык) он понимает. При необходимости можно уточнить детали, дать разъяснения или применить иные приемы для того, чтобы клиент в полном объеме усвоил информацию. Не следует злоупотреблять заимствованными из иностранных языков словами и выражениями.
- ***Следует по возможности избегать в речи специальных профессиональных терминов и выражений.*** Такую ошибку довольно часто совершают молодые специалисты, работающие в разных сферах. Совсем недавно закончив профессиональное образовательное учреждение, где профессиональное общение строится на основе научной и профессиональной терминологии, они по инерции про-

должают использовать в профессиональном общении ее элементы, не всегда замечая их неуместность. Клиенты социального работника — люди разного уровня культуры и образования, некоторым из них научная терминология абсолютно незнакома. Но, вне зависимости от уровня культуры и образования, клиенты не обязаны знать профессионального языка, принятого в социальной работе. В то же время они должны понимать то, что им говорит специалист.

- ***На любой вопрос необходимо давать исчерпывающий ответ.*** Не отделываться ничего не значащими общими словами, не уводить разговор в сторону и не пускаться в нескончаемые рассуждения, а предоставить необходимые сведения, не больше и не меньше того, что необходимо партнеру по общению для формирования мнения по данному вопросу. Даже если вопрос носит «дежурный» характер («Как дела?»), не следует отмалчиваться. Ответить следует в том же тоне, вежливо и кратко («Спасибо, хорошо»).
- ***Чувство юмора*** партнеров порой может содержательно обогатить их общение, сгладить острые углы, помочь преодолеть неловкость и т. п. Но юмор, шутки следует использовать в общении осторожно. Если партнер по общению — мало знакомый человек, трудно предугадать, как именно он отреагирует на шутку. Неловкая ситуация может возникнуть и в том случае, если в шутке содержится намек на ситуацию (действия), смешные или нелепые с профессиональной точки зрения, но непонятные с точки зрения общепринятой. Не обладая профессиональными знаниями в данной области, партнер по общению либо вообще не поймет, что собеседник пошутил и примет информацию серьезно, либо, ориентируясь на тон, все же поймет, что имела место шутка, но будет гадать, что же в ней смешного.
- ***Не рекомендуется использовать*** в разговорной и письменной речи ***сленговые выражения***. Несомненно, социальный работник должен досконально знать особенности той субкультуры, с представителями которой он преимущественно работает. Это относится и к особенностям речи представителей этой субкультуры — социальный работник должен точно понять то, что ему сообщено. Для получения необходимых знаний следует обратиться к соответствующим официальным изданиям, которые сегодня имеются в достаточном количестве. Однако если специалист работает в местах исполнения наказаний, он не должен использовать в общении с заключенными их специфические слова и выражения. В работе с молодежью и подростками не следует применять слова и выражения, принятые в этой среде. Специалисту, работающему на предприятии, также не следует усваивать привычку некоторых работников

заменять общепринятые слова и выражения на профессионализмы, привычные в данной профессиональной среде.

- ***Необходимо уметь слушать собеседника.*** Успешность делового общения во многом зависит не только от умения говорить, но и от умения слушать. Выделяют два вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное. *Нерефлексивное слушание* — это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и лишь при необходимости демонстрируя свою заинтересованность краткими возгласами. *Рефлексивное слушание* представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование. Неумение слушать — основная причина неэффективного общения. Именно оно приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам. Типичными ошибками слушания является перебивание собеседника, поспешные выводы, поспешные возражения и навязывание советов. При кажущейся простоте слушание — сложный процесс, требующий определенных навыков и общей коммуникативной культуры.
- При общении следует ***использовать речевые знаки расположения***, пожелания благополучия, комплименты, поскольку это будет приятно каждому человеку. Приятно ему также будет слышать и собственное имя. Если партнер по общению имеет иностранное труднопроизносимое имя, следует, готовясь к беседе, уделить время правильному произношению этого имени, чтобы не сделать ошибки в процессе общения. Такая ошибка может свести на нет ранее достигнутые результаты. Следует избегать явно язвительных пожеланий и комментариев.
- При общении с партнерами-иностранцами целесообразно ***познакомиться с правилами делового и особенно речевого этикета, принятого в их странах***. Это необходимо и для того, чтобы не возникло недоразумений и недовольства вследствие незнакомых манеры вести беседу, оборотов речи иностранцев, и для того, чтобы верно расшифровывать невербальный язык — жесты, позы и т. п. Этих правил необходимо придерживаться даже в том случае, если они непонятны и вызывают неприязнь.
- ***Внешний вид*** может дать ценную информацию о человеке. Профессиональная деятельность социального работника не предполагает его причастности к миру высокой моды, однако его одежда должна быть аккуратной, опрятной, без излишней яркости и броскости. Украшения могут присутствовать, особенно у женщин, однако не должны быть броскими и дорогими. Особенно осторожным

надо быть с бижутерией, которая сегодня по внешнему виду практически не отличается от дорогих ювелирных изделий. Это требование уместно тем более, что значительная часть клиентов — люди невысокого достатка. Слишком бросающееся в глаза «богатство» социального работника может произвести негативное впечатление.

- ***Телефонный звонок*** коллеге домой может быть оправдан только чрезвычайными обстоятельствами, но звонок по домашнему телефону клиента в целом ряде случаев предпочтительнее, нежели его лишний визит в социальную службу. Однако о том, что часть информации будет сообщена ему по телефону, следует заранее договориться. Следует также по возможности точно оговорить дату и время звонка, чтобы клиент в это время находился дома и был готов к телефонному общению. Это особенно важно, если клиент имеет проблемы с передвижением или слухом. Считается допустимым, если после набора номера инициатор звонка слышит шесть-семь гудков и затем, не дождавшись ответа, вешает трубку. Известно, что продолжительный трезвон телефонного аппарата не только не заставляет человека взять трубку, если он не расположен к общению, но и вызывает раздражение. Однако по договоренности с клиентом (или по его просьбе) можно звонить дольше, чтобы человек успел отреагировать на звонки.
- ***К деловому общению по телефону надо готовиться очень тщательно.*** Плохая подготовка к разговору, неумение выделить главное, кратко, емко и грамотно излагать свои мысли, долгие поиски необходимых материалов, бумаги и ручки, если необходимо что-то записать, приводят к значительным потерям рабочего времени (до 20—30 %). Как правило, деловое общение по телефону короче, нежели при очной встрече. Основной характеристикой телефонного общения должна быть краткость и деловитость. Задача при общении по телефону состоит в том, чтобы после очень краткого вступления задать необходимые вопросы и выслушать ответы, сообщить информацию и выяснить реакцию на нее. Излишняя эмоциональность в общении по телефону создает предпосылки для речевой нечеткости, неделовитости фраз, что увеличивает время телефонного разговора. Длительный телефонный разговор не только может утомить и вызвать эффект пресыщения общением, но и создать человеку, не умеющему своевременно и грамотно закончить телефонный разговор, репутацию болтуна. В случае некачественной телефонной связи (прерывание связи, плохая слышимость и т. п.) следует сообщить об этом собеседнику и предупредить о возможных повторах вопросов, уточнениях. Следует помнить также о том, что телефон порой усугубляет недостатки речи, которые в этом случае ничем не компенсируются. Если в очном общении

можно «считать информацию» с движений губ, выражения лица, жестов, то в телефонном общении эти возможности отсутствуют. Поэтому следует более тщательно выговаривать слова, чтобы избежать эффекта «испорченного телефона».

- Деловые ***разговоры по телефону следует вести в рабочее время***. Лишь в тех случаях, когда клиенту по каким-либо причинам неудобно, чтобы ему звонили в рабочее время (на работу), можно договориться о более позднем времени звонка. Однако деловые телефонные разговоры не ведутся после 22.00. Правила требуют, чтобы инициатором окончания разговора стал тот из партнеров, кто является инициатором его начала. Однако в случае делового общения с клиентом возможны отступления от этого правила, если для него важен сам факт общения с социальным работником.
- По окончании телефонного разговора следует ***проанализировать его содержание***, результаты, выявить ошибки и их причины.
- ***При письменном общении*** следует также кратко, ясно и грамотно излагать свои мысли. Все требования, выдвигаемые в адрес общения в целом, справедливы и в случае деловой переписки. Письмо должно быть кратким (не более 1,5—2 страниц), по возможности не включать в себя заимствованные слова, избыток профессиональных терминов, конструктивно сложных фраз, сленга. Стиль письма должен быть деловым, что предполагает весьма умеренное использование эпитетов. Но и в деловом письме следует выразить уважение к адресату. При деловой переписке надо помнить, что впечатление, производимое письмом на адресата, зависит и от таких «мелочей», как конверт, бумага, бланк учреждения. Подготовив письмо, следует его перечитать, чтобы поправить. Крайне негативное впечатление производят грамматические и стилистические ошибки, опечатки, которые в речевом общении могут остаться незамеченными. Если в письме содержится просьба, целесообразно предложить несколько вариантов ответа на нее.
- ***Совещание*** — важная форма коллективного решения вопросов, однако эта форма должна использоваться скорее как исключение, чем как правило. Сроки, время и место проведения совещаний, как правило, должны быть фиксированными, об обсуждаемых вопросах участникам совещания должно быть известно заранее. Слишком частые и длительные совещания, организованные спонтанно, в ходе которых решается множество вопросов, которые к тому же касаются не всех присутствующих, занимают много времени, отвлекая от работы. Одна из распространенных ошибок неопытного руководителя — слишком большое количество неоправданно длительных совещаний, на которых присутствует много человек. Деловое совещание по длительности не должно превышать полутора

часов; если оно длится дольше — это признак плохой подготовки. Участие каждого присутствующего должно быть оправдано интересами дела, а не тем, что «так положено». Каждый желающий должен иметь возможность высказаться.

Если руководитель, проводящий совещание, не сам готовил основное сообщение (доклад), а лишь зачитал текст, подготовленный подчиненными, присутствующие специалисты соответственно оценят его компетентность. Авторитет руководителя упадет, и восстановить его будет нелегко. Если социальный работник приглашен на совещание в другое учреждение, следует понимать, что в данном случае он — представитель своего учреждения или даже отрасли. В выступлении не стоит ограничиваться приветствиями и пожеланиями или общими фразами, тем самым демонстрируя свою незаинтересованность в проблеме или даже некомпетентность. Не следует также зачитывать отчет о проделанной работе — присутствующие будут скучать, потому что значительная часть озвученной информации им попросту неинтересна. Зачитывая отчет своего учреждения, выступающий дистанцируется от аудитории, в то время как следовало бы, учитывая общие интересы, говорить именно о них и о перспективах возможного сотрудничества. Обсуждать вопросы, интересные и важные для всех, а не для части присутствующих, — важнейшее правило проведения совещаний.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Особенности психологии различных групп клиентов.
2. Особенности общения с клиентами.
3. Деловое общение на официальных мероприятиях.
4. Правила общения с различными группами клиентов.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Особенности психологии пожилых людей (детей, инвалидов, женщин, молодежи и др.).
2. Специфика общения с представителями органов управления (учреждений, благотворительных фондов, церкви и др.).
3. Публичные выступления социального работника: особенности, этика, этикет.
4. Этикет социального работника.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Особенности психологии клиента.
2. Роль психологических знаний в общении с клиентами.
3. Особенности общения с клиентами.
4. Деловое общение на официальных мероприятиях.
5. Особенности письменного общения социального работника.
6. Общение по телефону.
7. Публичные выступления социального работника: этика, этикет.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. вузов / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Деловой этикет. Деловое общение / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Пиз А. Язык жестов. — Минск, 2005.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Многочисленные исследования, проводимые в различных сферах общественного и индивидуального бытия специалистами разных научных специальностей, свидетельствуют о том, что в нашем обществе такие явления, как бездуховность, утилитаризм, прагматизм, жестокость, становятся обычными. Сужение социального пространства личности до размеров семьи человека или даже его самого приводит к тому, что в трудной жизненной ситуации он не всегда предоставляет и получает помощь даже в пределах возможного, считая это нецелесообразным. Распространяющееся все шире утилитарно-прагматическое отношение человека к человеку делает ожидание помощи от ближнего в большинстве случаев бесперспективным занятием. На помощь государства человек если и надеется, то очень незначительно. Как правило, если ситуация, касающаяся человека, не приобрела широкого общественного резонанса, полученная человеком помощь не может даже приблизительно сравниться с потребностью в ней.

Таким образом, человек приходит в социальную службу, страдая не только от своей проблемы, но и от равнодушия окружающих. Отсюда становится понятным, почему порой клиент, придя в социальную службу, прежде чем приступить к изложению своей просьбы, довольно эмоционально высказывается в адрес государства, общества, своих близких, сослуживцев, социальной работы и конкретного социального работника.

Несомненно, опытный социальный работник быстро разрешает подобного рода профессиональные ситуации, однако есть нечто общее в приведенных выше обыденных «определениях» социальной работы, укорененных в массовом сознании. Согласно им в социальной работе не столько *помогают человеку в решении его проблем*, сколько *решают эти проблемы за него.* Отсюда прямо следует практический вывод: задача потенциального клиента — прийти в социальную службу и изложить свою проблему, а задача социального работника — эту проблему как можно быстрее решить. Иначе говоря, массовое сознание ориентирует потенциального клиента на роль пассивного объекта социальной работы, потребителя услуг, но не субъекта социальной работы и собственной жизнедеятельности. Социальному работнику приходится довольно часто сталкиваться с подобной позицией клиента, когда он в большинстве случаев не проявляет желания ее изменить на субъектную.

Трудная жизненная ситуация для большей части клиентов является таковой не в силу своего собственного сущностного содержания и смысла, а в силу субъективно или объективно ограниченных возможностей самих индивидов, оказавшихся в данных конкретных обстоятельствах в определенный период времени, их неспособности справиться с обстоятельствами. Свою несостоятельность в решении обыденных вопросов индивид полностью осознает или, по крайней мере, смутно ощущает. В результате его состояние, и так довольно негативное в связи с наличием нерешенной и нерешаемой проблемы, усугубляется из-за осознания собственного бессилия в рядовых, по сути, обстоятельствах.

Человек, в силу необходимости, обращается к специалисту за помощью в решении вопросов, которые не только с точки зрения социума, но и с его индивидуальной точки зрения чаще всего не являются экстраординарными, для их решения с обыденной точки зрения не требуется наличия специальных знаний и навыков. Это зачастую вопросы, которые сам он без посторонней помощи эффективно решал в других обстоятельствах или в другой период времени. Решение этих же вопросов, как ему известно, не вызывает затруднений у других людей. Тот факт, что он оказался не в состоя-

нии самостоятельно справиться с обыденными обстоятельствами, порождает в нем более или менее четко осознаваемое чувство собственной неполноценности, ущербности, ущемления достоинства и может привести к утрате самоуважения, снижению самооценки. Фактически обращение в данном случае в социальную службу за помощью означает признание собственной неполноценности.

Безусловно, это утверждение справедливо по отношению не ко всем абсолютно клиентам социальных служб. Ряд клиентов считают вполне нормальным и приемлемым для себя играть роль социального иждивенца и охотно делают это без особенной необходимости, если только представляется такая возможность, не давая при этом себе и своим действиям негативной оценки. Такие клиенты склонны считать, что государство и общество обязаны предпринять все возможные меры для того, чтобы обеспечить им комфортное существование вне зависимости от их собственных возможностей; их роль им видится как роль пассивных потребителей всевозможных благ и услуг.

Известны случаи, когда клиент не просто играет роль иждивенца, но и экспонирует это как свое особое достоинство. С его точки зрения, если бы не он, то социальному работнику попросту было бы нечем заняться. Фактически он выступает в собственных глазах как своего рода работодатель, облагодетельствовавший социального работника предоставлением работы. Несомненно, что в данном случае у клиента срабатывает один из защитных механизмов психики, благодаря которому он продолжает чувствовать себя личностью автономной, независимой, от которой, наоборот, зависит социальный работник. Но такое позиционирование клиента порождает определенные трудности в общении.

Возможны и другие варианты причин, порождающих у клиентов иждивенческие настроения. Например, человек может давать самому себе и своим возможностям и способностям заниженную оценку, вследствие чего, не веря в свои силы, он не предпринимает даже того, что в состоянии выполнить в полном объеме самостоятельно из-за боязни неудачи, негативной оценки своей личности и действий обществом, из-за страха клейма неудачника и т. п.

В целом ряде случаев клиент преувеличивает свои страдания отнюдь не ради того, чтобы получить больше необходимого. Социальному работнику следует помнить, что лишь в редких случаях клиент приходит только лишь за конкретными услугами и помощью. Как правило, он, помимо основной помощи, рассчитывает получить психологическую поддержку в виде сочувствия, сострадания, сопереживания. Именно в расчете на это он в своем повествовании сообщает специалисту не только факты, но и их оценку, а также описывает свои чувства и эмоции по этому поводу.

Порой клиент преувеличивает свои трудности и принижает свои возможности в разрешении проблемы вследствие чрезмерной мнительности и незнания функционала социальной службы, не будучи компетентным в законодательстве. Он, пытаясь поставить себя на место специалиста, может оценить свои проблемы как незначительные, не стоящие профессионального внимания. Себя же (опять-таки с позиции воображаемого специалиста) он может представить как человека, который по мелочам отрывает от дела занятых людей. Сделав практические выводы из проделанного анализа, он расставляет акценты в своем повествовании таким образом, что ему самому становится очевидным: проблема действительно глобальна и несоизмерима с его возможностями, вследствие чего необходима профессиональная помощь.

Большое значение в общении имеют не только его содержание и форма, но и **стиль общения**. Начиная с 30-х гг. XX в. социальные психологи активно исследуют проблему лидерства, результатом чего стала разработка ряда теорий: теория лидерских ролей, теория черт, интерактивная теория, ситуационная теория и «синтетическая» теория[1]. Заслуга К. Левина и его сотрудников состояла в том, что они положили начало углубленному исследованию проблемы стиля общения, разработали социально-психологическое понятие «стиль лидерства».

Для социального работника принципиально важно определить себя как лидера во взаимоотношениях с клиентом, поскольку, несмотря на признание субъектности последнего, активность специалиста должна быть выше. Именно специалист «ведет» за собой клиента, а не наоборот.

Специалисты выделяют понятие ***стиль лидерства***, обозначающее совокупность приемов и методов, применяемых лидером с целью оказания воздействия на зависящих от него или находящихся в его подчинении людей.

К. Левиным и его последователями были выделены и описаны три стиля лидерства: авторитарный, демократический и анархичный. В более поздних классификациях стали использоваться и другие, синонимичные, обозначения, например: «директивный», «коллегиальный», «либеральный», или «властный», «коллективный», «попустительский».

Авторитарным (директивным, властным) называют стиль лидерства, при котором лидер действует властно, директивно, жестко распределяя роли между членами группы. Авторитарный лидер со-

[1] *Бендас Т. В.* Психология лидерства. — СПб., 2009. — 448 с.

средоточивает основные функции управления у себя в руках. Интонация голоса такого лидера, как правило, неприветливая (неприязненная), распоряжения — краткие, деловые, категоричные, запреты сопряжены с угрозами, категоричны, похвала и порицание субъективны и зачастую тенденциозны, позиция лидера — над группой. Планирование работы происходит заранее, без участия группы, цели ставятся, как правило, ситуативные, тактические, непосредственные, ответственность за реализацию целей несет руководитель.

Демократичный (коллегиальный, коллективный) лидер стремится управлять группой совместно с подчиненными, предоставляя им часть своих полномочий и определенную свободу действий для выполнения заданий. Интонация голоса — товарищеская, распоряжения допускают возможность дискуссии, запреты также дискуссионны, похвала и порицание сопряжены с советами, позиция — внутри группы. Планирование дел осуществляется совместно с группой, цели ставятся тактические и стратегические, ответственность за работу несут все члены группы.

Либеральный (анархический, попустительский) стиль лидерства — форма руководства, при которой лидер отстраняется от активного управления группой, позволяя ее членам делать все, что они считают нужным. Интонация конвенциальная, распоряжения непоследовательные, запреты не практикуются, похвала и порицание отсутствуют, позиция — вне группы. Планирование работы не выполняется, цели не ставятся, ответственность не возлагается ни на кого.

Соответственно стилям лидерства могут быть реализованы и стили общения, в первую очередь с коллегами. Коллектив социальной службы включает в себя в основном женщин разных возрастов, уровня образования, интересов и т. п. Общее между ними то, что все они независимо от должностей — члены коллектива социальной службы. Поэтому, какими бы различными ни были личностные характеристики, членов коллектива связывает единая цель. Внутри коллектива, как правило, формируются не только деловые, но и личные отношения; люди могут испытывать друг к другу как симпатию, так и антипатию. Но личные отношения не должны сказываться на результатах совместной деятельности.

Это важно

Наиболее приемлемый стиль общения в социальной службе — демократичный, при котором специалист демонстрирует уважение к своим коллегам. Даже если мнение коллеги представляется недостаточно аргументированным или ошибочным, его следует уважать и, во всяком

случае, внимательно выслушать, а затем обозначить свою позицию, тщательно ее аргументировав.

Демократичный стиль общения предполагает помощь как советом, так и делом. Профессионально трудная ситуация не такое уж редкое явление; даже опытный специалист порой оказывается в тупике. В этом случае целесообразно обратиться за помощью к коллеге. Внимательно выслушав информацию и мнение коллеги, следует задать вопросы для уточнения не вполне ясных позиций, но при этом следует избегать оценочных суждений в адрес человека. Проанализированы и подвергнуты критике могут быть его действия, суждения, эмоции и т. п., но не личность в целом. Не следует также в личных беседах с другими коллегами высказывать комментарии по поводу происходящего и товарища, столкнувшегося с трудностями. Если это необходимо, к обсуждению могут быть привлечены другие члены коллектива, но обсуждение проблемы должно быть открытым и объективным. Нестабильность работы коллектива, напряженные отношения внутри него зачастую вызваны тем, что обсуждение неудач одного из членов коллектива ведется в его отсутствие, что лишает его возможности высказать свою позицию, объяснить причины, породившие проблему, а главное — уточнить саму суть проблемы, которая зачастую излагается тенденциозно. Сплетни разрушают коллектив.

В деятельности современного специалиста любого профиля **этикет** играет все более важную роль, способствуя развитию конструктивных, доброжелательных отношений с партнерами, клиентами и коллегами по работе.

Это важно

Соблюдение правил этикета способствует созданию творческой атмосферы в трудовом коллективе, создает положительный имидж этого коллектива и всего учреждения, способствует его высокой оценке общественным мнением.

Особенно важно понимание сущности этикета и культуры поведения для такого должностного лица, каким является социальный работник. В общении и взаимоотношениях с клиентами и их близкими, с коллегами, представителями различных организаций он является официальным лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение и государство, от имени которых он действует.

Это важно

От того, насколько внешний вид и поведение, речь социального работника будут соответствовать общепринятым правилам этикета, будет зависеть не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение о социальных службах и социальной работе.

Любой естественный язык имеет сложную структуру, составными частями которой являются литературный язык, в котором выражена языковая норма, просторечье, профессиональная лексика и ненормативная лексика. Речевая культура в общении выражается в оценке уровня мышления собеседника, его жизненного опыта и в обращении к собеседнику на понятном для него языке. При деловом разговоре нужно употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль, правильно и к месту употреблять слова и выражения. Общение необходимо строить, ориентируясь на собеседника, а не на себя.

ПРАКТИКУМ

Проанализировать ситуации, дать оценку суждениям и действиям социального работника, ответить на вопросы и выработать верное решение.

1. Чтобы установить доверительные отношения с клиентом-подростком, социальный работник переходит в общении с ним на принятый в подростковой среде сленг.

   Прав ли социальный работник? Какое правило культуры речи нарушено?

2. Клиент, не знакомый с культурой общения, оскорбляет социального работника, и тот отвечает в подобном же тоне.

   Прав ли социальный работник? Каким должно быть общение в данной ситуации?

3. Социальный работник-стажер, недавно закончивший профессиональное учебное заведение, в разговоре с клиентом употребляет большое количество специальных научных терминов.

   Прав ли социальный работник? Какое правило культуры речи нарушено?

4. Клиент, получивший от социального работника необходимую информацию, продолжает разговор на отвлеченные темы. Социальный работник поддерживает разговор.

   Какое общение имеет место в данном случае? В каких ситуациях оно уместно в социальной работе?

5. Социальный работник считает, что в общении с клиентом, т.е. человеком, находящимся в трудной жизненной ситуации и пришедшим за помощью,

улыбка неуместна. По его мнению, специалист всегда должен сохранять строгое, серьезное выражение лица.

Прав ли социальный работник? Могут ли быть уместны в общении с клиентом улыбка, шутка?

6. В разговоре с клиентом социальный работник всем своим видом демонстрирует равнодушие к его проблемам.

   Прав ли социальный работник? Какое правило общения нарушено?

7. Социальный работник, во время разговора с клиентом ищущий в рабочем столе необходимые документы, случайно ломает ноготь и, продолжая разговор, достает маникюрный набор и обрабатывает сломанный ноготь.

   Прав ли социальный работник? Какое правило общения нарушено?

8. Клиент упрекает социального работника в невнимании. В ответ на это социальный работник жалуется на плохое самочувствие и головную боль.

   Прав ли социальный работник? Какое правило общения нарушено?

9. Во время общения социального работника с клиентом частые телефонные звонки отвлекают социального работника, так как он берет телефонную трубку и ведет продолжительные беседы с другими клиентами.

   Прав ли социальный работник? Какое правило общения нарушено?

10. В общении с клиентом социальный работник постоянно его перебивает, высказывая предположения о том, что клиент хочет сказать, думает, чувствует.

    Прав ли социальный работник? Какое правило общения нарушено?

11. Чтобы клиент получил необходимую информацию, социальный работник, не сумев дозвониться ему по телефону, излагает ее на клочке бумаги и оставляет ее в почтовом ящике по месту жительства клиента.

    Прав ли социальный работник? Какое правило общения нарушено?

12. Социальный работник, поняв, что трудная жизненная ситуация клиента обусловлена ошибочными действиями самого клиента, разговаривает с тем назидательным тоном.

    Прав ли социальный работник? Какое правило общения нарушено?

13. Разговаривая с клиентом, социальный работник машинально рисует что-то на листе бумаги.

    Какое правило общения нарушено в данной ситуации?

14. Во время посещения клиента в больнице социальный работник, поговорив с врачом, сообщает клиенту о его состоянии и перспективах лечения с использованием сложных медицинских терминов.

    Прав ли социальный работник? Какое правило культуры речи нарушено?

15. Случайно встретившись с клиентом на улице, социальный работник отказывается вести беседу о проблемах клиента, объясняя свой отказ тем, что он не на работе и имеет право на свободное время, отдых, личную жизнь.

    Какое правило общения нарушено в данной ситуации?

16. Социальный работник считает, что общение с клиентом может носить только вербальный (словесный) характер.

    Прав ли социальный работник? Какие существуют виды, типы и стили общения?

17. В речи социального работника встречается много слов и выражений-«паразитов».

    Какое правило культуры речи нарушает социальный работник?

18. Социальный работник, понимая, что от его действий зависят судьбы его клиентов, придерживается авторитарного стиля общения.

    Прав ли социальный работник? Какой стиль общения оптимален в социальной работе?

19. Социальный работник говорит слишком быстро, «проглатывая» окончания слов. Из-за этого его речь становится зачастую невнятной, непонятной. Но при этом он раздражается, когда его просят повторить сказанное.

    Прав ли социальный работник? Что можно ему порекомендовать в этой ситуации?

20. Социальный работник убежден, что в общении с клиентами нужно «держать дистанцию», не допуская формирования партнерских отношений.

    Прав ли социальный работник?

21. Социальный работник, желая произвести наибольшее впечатление на своего клиента, сопровождает речь размашистыми жестами, так что клиенту иногда приходится уклоняться, чтобы не быть задетым.

    Что можно рекомендовать социальному работнику? Какими должны быть его жесты?

22. Полагая, что его пожилой клиент, в силу возраста, лишь частично воспринимает содержание беседы, социальный работник прибегает к нарочито упрощенным словам и выражениям.

    Прав ли социальный работник?

23. Социальный работник, расстроенный тяжелой болезнью близкого родственника, разговаривает со своим клиентом, не меняя трагического выражения лица.

    Правильно ли поступает социальный работник? Какую рекомендацию можно ему дать?

24. Социальный работник в общении с бродягой не скрывает своего негативного мнения о нем.

    Прав ли социальный работник?

25. Социальный работник считает, что в общении с инвалидами вполне уместно проявлять жалость к ним.

    Прав ли социальный работник?

Глава 7

ЭТИКЕТ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

7.1. ЭТИКЕТ: СУЩНОСТЬ, ИСТОРИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СТАНОВЛЕНИЯ, СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ

Этикет (от фр. *etiquette* — ярлык, этикетка) — совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обхождения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежда)[1]. Термин «этикет» в современном понимании этого слова впервые был использован при дворе короля-«солнце» Людовика XIV, когда при подготовке к приему послов придворным и приглашенным (в том числе и иностранцам) были преподнесены карточки (этикетки) с перечнем правил поведения во время приема. Это было сделано для того, чтобы не шокировать собравшихся, в первую очередь членов королевской фамилии и самого короля, который являл собой образец светской утонченности и учтивости, варварскими формами поведения, неприемлемыми в великосветском обществе. С того времени термин «этикет» постепенно вошел в лексикон и стал широко использоваться для обозначения системы регуляции поведения человека в быту, в обществе, на работе, на различных официальных мероприятиях и т. п.

Этикет является феноменом, культурно и исторически обусловленным, изменчивым. Вместе с изменением сущности общественных отношений меняется и их форма, отраженная в этикете. Этикет сегодняшнего дня существенно отличается, например, от правил поведения в эпоху Петра I, и несмотря на сближение культур и процессы глобализации, этикет, принятый в России, отличается от такового на Западе. Нормы этикета меняются даже в силу перемен, которые под влиянием моды происходят в одежде. Например, в правилах европейского этикета для мужчины предусмотрено при-

[1] Словарь по этике / под ред. И. С. Кона. — М., 1981. — С. 410.

поднимание шляпы в знак приветствия при встрече со знакомыми — но сейчас шляпы почти не носят, и это правило этикета остается невостребованным. Кроме того, впечатление, произведенное приподниманием не шляпы, а, например, ушанки или спортивной шапочки, может произвести далеко не самое благоприятное впечатление. Не всегда приподнимание или даже снимание головного убора целесообразно, особенно в условиях российской зимы, если встреча происходит на улице. Это, однако, не снимает с человека обязанности вежливо поприветствовать на улице знакомого.

Это важно

Современный этикет стал более простым, практичным, демократичным и универсальным. Как говорил академик Д.С.Лихачев, в основе всех хороших манер лежит одна забота — забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Видимо, к этому можно добавить, что правила поведения не должны усложнять и без того сложную жизнь человека; соблюдая этикет, человек не должен мешать жить и самому себе.

Современный человек чаще всего живет сложной и насыщенной событиями и ситуациями жизнью, вследствие чего невозможно предусмотреть конкретные правила поведения на все возможные случаи. Поэтому разработать подробные правила этикета для всевозможных частных и единичных случаев не представляется возможным. Это делает необходимым изучение не столько буквы, сколько духа этикета, чтобы иметь возможность ориентироваться в ситуации и всегда действовать в соответствии с правилами поведения. В большинстве современных руководств по правилам этикета представлены обобщенные ситуации, объединенные по различным признакам (например: поведение на работе, прием гостей, поведение в общественном месте и т. п.). Отдельные, более подробные тексты дают рекомендации по сервировке стола, организации домашних и корпоративных вечеринок и т. п.

Сегодня культура поведения человека вне зависимости от его происхождения и места в обществе 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. Поэтому знание и соблюдение этикета становится одним из признаков культурного человека.

Для того чтобы строить свое поведение в соответствии с правилами этикета, необходимо следовать его ***принципам***, которые отражают моральные требования, предъявляемые к культуре отношений. Л. С. Лихачева[1] выделяет четыре принципа этикета, которые могут быть приняты в практике социальной работы:

- принцип гуманизма;
- принцип целесообразности действий;
- принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения);
- принцип учета народных обычаев и традиций.

Правила поведения в различных жизненных ситуациях различны, однако в целом они соответствуют приведенным выше принципам этикета. В повседневной жизни каждый человек должен руководствоваться этими принципами, чтобы случайно не поставить ни себя, ни окружающих в неловкое положение. Незнание тонкостей обращения (например, связанных с национальными и религиозными обычаями и традициями) будет сочтено простительным, если человек открыто об этом заявит и выразит желание их изучить. Напротив, если человек открыто выкажет пренебрежение к незнакомой ему символике жестов, выражений и т. п., он может вызвать к себе такое же пренебрежение, хотя, может быть, и скрытое деликатным обращением окружающих.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Сущность этикета как системы регуляции человеческого поведения.
2. Происхождение и эволюция этикета.
3. Особенности современного этикета.
4. Место и роль этикета в социальной работе.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Этикет в профессиональной деятельности: происхождение и развитие.

[1] *Лихачева Л. С.* Школа этикета: поучения на всякий случай. — Екатеринбург, 1995. — С. 104—113.

2. Этнонациональные особенности этикета (на конкретном примере).
3. Особенности этикета в профессиональной деятельности (на конкретном примере).
4. Особенности речевого этикета.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Этикет: сущность, содержание.
2. Этика и этикет: общее и особенное.
3. Этикет в социальной работе и его особенности.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. вузов / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Деловой этикет. Деловое общение / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Кузьменко Г. Н. Этика: учеб. пособие. — М., 2002.

Медведева Г. П. Деонтология социальной работы. — М., 2011.

Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы. — М., 2009.

Пиз А. Язык жестов. — Минск, 2005.

Разин А. В. Этика: история и теория. — М., 2002.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МАТЕРИАЛ

Этикетные системы регуляции поведения человека начали складываться существенно раньше, чем появился и утвердился термин, их обозначающий. Если учесть, что соблюдение правил этикета может обеспечить поведение человека, принятое в данном обществе или сообществе и способствовать созданию благоприятного впечатления о человеке, их соблюдающем, то резонно предположить, что корни этикетов уходят в первобытную ритуальность, а возможно, и глубже, являясь своеобразным «наследством», полученным человеком от доразумных предков.

Не только слова, но и выражение лица, жесты, позы значили для наших предков не менее, а порой и более, чем для современных людей. Несомненно, что у предков современного человека тоже была потребность скрывать свои негативные качества, чувства или замыслы, и это можно было сделать, используя своеобразную «маску», состоящую из общепринятых выражений, жестов, поз, выражающих честность, доброжелательность, покорность и т. п., соответствующих ожиданиям сообщества. Видимо, была также потребность выразить свое положительное отношение к другому, продемонстрировать свои позитивные качества и намерения, что можно было сделать без слов, при помощи жестов и поз.

Не менее важным было соблюдение правил, демонстрирующих положение человека в структуре сообщества. «Высшие» и «низшие» в структуре человеческого сообщества выявились уже на ранних стадиях социогенеза, поэтому логично предположить, что отношение «низших» к «высшим» демонстрировалось не только посредством выполнения их воли, но и с помощью «языка телодвижений». Широко известны из истории такие формы подчеркивания своего «низшего» положения, как сгорбливание, втягивание головы в плечи, разного рода поклоны, коленопреклонение, простирание перед «высшим» и т. п. Все эти жесты и позы делают «низшего» зрительно ниже, меньше, подчеркивая его невысокое, незначительное положение. Вполне вероятно, что позы, демонстрирующие подчиненное положение (сгорбливание, втягивание головы в плечи и др.), принимались неосознанно и унаследованы человеком из животного мира. Напротив, для «высших» характерны позы и жесты, подчеркивающие их высокое положение и зрительно делающие их выше, больше. Даже место своего временного нахождения «высший» выбирал наиболее высокое из возможных не только для того, чтобы увеличить обзор, но и впоследствии для того, чтобы подчеркнуть свое высокое положение.

Сознательное культивирование правил, определяющих внешние формы поведения, некоторые исследователи относят к периоду **античности**, поскольку именно в это время уже наблюдаются попытки обучения людей красивому поведению. В этот период правила повседневного поведения в целом, а также поведения в конкретных ситуациях ориентировали человека на проявление его лучших качеств, давали общие направления его деятельности, оставляя при этом свободу выбора. Для античных греков в правилах поведения главным было соблюдать во всем меру, «золотую середину», жить разумно (Платон, Аристотель и др.). Эстетическая привлекательность поведения в их понимании была неразрывно связана с уме-

ренностью. Пропагандируя умеренность и эстетическую привлекательность поведения, Цицерон писал: «...мы же следуем природе и избегаем всего того, что оскорбляет наш взор и слух; осанка, походка, способ сидеть, способ возлежать за столом, выражение лица, глаза, движения рук — все это должно оставаться подобающим. При этом надо избегать особенно тщательно двух вещей: как расслабленности и изнеженности, так и грубости и неотесанности»[1]. При этом считалось, что наиболее важным является научить человека самостоятельно правильно мыслить, что является основой правильного, а значит, и привлекательного поведения.

Таким образом, этикет в Античную эпоху был ориентирован на практичность и целесообразность поведения, поскольку форма поведения вторична относительно его содержания и тем более смысла. Так, например, воспитанный человек, умеющий себя вести, «...щедр и широк по натуре... Сам он оказывает благодеяния, но принимать их стыдится. За благодеяние он воздает еще большим благодеянием... Он не выказывает свою силу на немощных, это — черта плебейская. Он не возносится над теми, кто стоит ниже него, зато держится величественно с людьми высокопоставленными»[2]. Видно, что этикетные правила в Древней Греции того периода основывались на гуманистических и демократических идеях.

Правила поведения касались и культуры речи — этикет предписывал воспитанному человеку избегать в разговоре резких движений и говорить спокойно, не повышая тона. Выражения и слова, используемые в разговоре, также должны быть тщательно подобраны. Эстетической привлекательностью должно было обладать и общение человека с другими людьми. Уважение к человеку, основанное на гуманистических идеях, требовало сохранять ровный тон, поскольку, как предполагалось, повышенный тон, крик может позволить себе без негативных последствий только человек, занимающий более высокое положение и имеющий возможность в силу этого обозначить свои статусные отличия. Но человек воспитанный своим статусом никогда кичиться не будет; напротив, он сделает (по крайней мере, внешне) все возможное, чтобы установить отношения равенства.

Этикетная форма регуляции поведения развивалась, видимо, в определенной взаимосвязи с этической. В определенном смысле эти две формы регуляции поведения человека дополняют друг друга. Однако этика предполагает более глубокое воздействие на человека посредством формирования его личности таким образом,

---

[1] *Марк Туллий Цицерон.* Об обязанностях. — М., 2003. — С. 171.

[2] *Аристотель.* Никомахова этика. — М., 1983. — С. 132—134.

что внешние проявления личности (поведение, общение, одежда, внешний вид в целом) должны иметь социально позитивное значение, демонстрируя социальную позитивность внутреннего мира человека, и, следовательно, сделают их носителя приемлемым и приятным в обществе. Этичное поведение, таким образом, предполагает гармонию внешнего и внутреннего в человеке.

Этикет воздействует на поведение, отношения человека иным образом: он требует внешнего соответствия существующим требованиям даже в том случае, если качества личности, ее устремления, установки и т. п. не совпадают с социально одобряемыми. В этом смысле соблюдение правил этикета может компенсировать издержки этического воспитания. В целом этическая регуляция в гораздо большей степени, нежели этикетная, предполагает включение сознания личности в процесс выбора поступков, поскольку основные из правил этикета можно просто запомнить и воспроизводить по мере необходимости.

Можно видеть, что первоначально этикет был призван скрыть негативное в человеке, не допустить его высвобождения из недр человеческой души. Он служил своего рода косвенным свидетельством дисгармонии внешнего и внутреннего в человеке, внешне представляя видимость гармонии. В то же время соблюдение этикета становилось значительным фактором формирования личности: привычка всегда и везде следовать правилам этикета становилась со временем настолько устойчивой, что отчасти восполняла недостатки морального сознания личности.

Правила поведения, предписываемые для различных слоев населения, менялись с изменениями условий жизни и усложнением общественной структуры. Этикет, помимо функции приведения поведения личности к некой приемлемой норме, все в большей степени выполнял функцию сохранения и обозначения групповой (сословной, кастовой, профессиональной, региональной и т. п.) принадлежности. Знаки сословной принадлежности отражались в поведении, общении, одежде и закреплялись в правилах этикета.

В Средние века, например, этикет предписывал представителям высших слоев общества (рыцарям, дворянам) соблюдение различных требований «кодекса чести» — документа, в котором требования этики и этикета сливались воедино. В зависимости от знатности рода рыцаря и наличия у него состояния, предписывалось соблюдение различных правил и требований, которые усваивались, как правило, в процессе домашнего обучения. Знание этикета стояло в ряду таких важных требований, как воинские навыки, соблюдение верности сюзерену и т. п. Ряд требований этикета не соответ-

ствовал требованиям господствовавшей тогда христианской морали. Например, гордость, любовь к прекрасной даме (как правило, замужней), нетерпимость к оскорблениям, обязательность совершения ратных подвигов были обязательными для рыцаря и становились основой его славы, в то время как христианская мораль требовала смирения, всепрощения, отказа от гордыни и плотских удовольствий, а отнюдь не демонстрации своей силы и свободы воли.

Этикет для дворянского сословия имел силу закона, и за нарушение его требований человека ждало наказание вплоть до исключения из членов данного сообщества (удаление от королевского двора, ссылка и т. п.). Нарушение этикета при королевских дворах стало поводом для многочисленных дуэлей. Строгость этикета той эпохи объясняется во многом тем, что он служил своеобразным способом самосохранения определенного сообщества — родового или профессионального — и выступал в качестве знаковой системы, позволяющей отличать людей «своего круга» от чужаков по происхождению и по духу. Жесты, форма приветствия и даже одежда определялись этикетом. Этикет предписывал длину шпаги мужчины и размеры турнюра или кринолина и длину шлейфа платья дамы, определял формы их общения друг с другом.

Включая в себя с современной точки зрения много странностей, средневековый этикет все же закреплял и рациональное в поведении и взаимоотношениях людей. Он требовал от мужчины выполнения мелких услуг даме, которые она, казалось бы, могла оказать себе сама. Однако это не всегда так. Например, французский придворный этикет требовал, чтобы платок, уроненный дамой, поднял мужчина. Казалось бы, поднять платок несложно для самой дамы. Однако придворная дама была, как правило, одета в тяжелое платье (в отдельные периоды весом около 40—50 кг), на корсете и специальном каркасе из металла или китового уса, поддерживающем форму юбки. Можно представить, что в таком наряде нагнуться и поднять оброненное было весьма затруднительно. Испанский этикет требовал, чтобы дама всегда и непременно имела при себе веер, причем веер придворной дамы был солидных размеров, богато украшен и немало весил. Тем не менее веер был необходим не только потому, что в отсутствие вентиляции мог обеспечить приток свежего воздуха, но и потому, что в условиях католической Испании, где непосредственное общение мужчин и женщин было ограничено строгостью католической морали, веер приобрел значение необходимого инструмента для дополнительной знаковой системы. С его помощью можно было выказать расположение к поклоннику, назначить свидание или отказать во встрече, не произне-

ся при этом ни слова и, значит, соблюдая требования официальной морали.

Модели поведения, закрепленные рыцарским кодексом, постепенно проникали в другие слои общества, способствуя формированию нового типа общественных отношений, который до некоторой степени сохранен и до настоящего времени. Среднее сословие — **буржуа** — также выработало свои кодексы поведения, которые частично повторяли кодексы поведения знати, но отражали особенности жизнедеятельности представителей этого сословия. В частности, этикет ограничивал возможности проявления богатства буржуа. Даже если отдельные буржуазные семьи могли себе позволить с финансовой точки зрения одеваться и жить богаче многих знатных дворян и самого короля, этикет этого не допускал. Выглядеть богаче короля — значит оскорбить и унизить короля, а это небезопасно. Таким образом, этикет выполнял и еще одну свою функцию — защитную.

Постепенно правила этикета становились все многочисленнее и сложнее, а значит, труднее для запоминания и усвоения. Сложность правил этикета требовала его записи в виде пособий, руководств, а также специального обучения этикету. Первый дошедший до нашего времени трактат о поведении был написан испанским священником Педро Альфонсо и назывался «Disciplina clericalis» («Воспитание духовенства»). В этой книге излагались правила поведения за столом, порядок приема гостей и ведения беседы и т. п. Позднее на основе этой книги стали выходить пособия по правилам хорошего тона (этикету) для светских лиц, представителей различных сословий, однако основные правила этикета были обращены к придворным, членам высшего света. Для них этикет становился непреложными правилами игры, основной смысл которой состоял в том, чтобы уметь под маской светской учтивости и добродетельности тщательно скрывать свое подлинное «я», т. е. прятать содержание под формой, производя при этом на окружающих благоприятное впечатление, будучи предсказуемым и не нарушая привычного спокойного течения жизни.

В **Новое время** этикет меняет свою смысловую нагрузку. Он уже рассматривается как своего рода инструментарий, с помощью которого происходит сдерживание чрезмерного проявления эмоций, подавление аффектов[1], что делает человека еще более приятным и предсказуемым в обществе. Идеалом поведения в этот период становится невозмутимость, бесстрастность, умение держать себя в руках, владеть своими чувствами, словами и жестами. Базовым

---

[1] *Лихачев Л. С.* Школа этикета: поучения на всякий случай. — Екатеринбург, 1995. — С. 29.

в этикете становится чувство собственного достоинства, самоценности личности. Внешне же этикет принимает более естественные и непринужденные формы поведения, уже различаются собственно ***манеры*** (от фр. *maniere* — способ держать себя, внешняя форма поведения и обращения с другими людьми) и ***манерность*** (утрированность, неестественность, видимая притворность и искусственность поведения, речи, жестов).

Значительно большее значение, чем ранее, приобретает соответствие формы содержанию, т. е. не только сдержанность в жестах, например, но и сдержанность в чувствах, не только невозмутимый вид, но и невозмутимость, не только вежливость с людьми, но и уважение их достоинства как основа вежливости. Таким образом, в этот период предполагается, что поведение и внешний облик человека отражают, а не скрывают, как это было ранее, его духовный мир.

В этот период большое значение в этикете приобретает уважение к людям и на его основе — вежливость с представителями всех сословий. Дж. Локк в своих размышлениях о воспитании («Письма о терпимости») пишет, что способ внушать и поддерживать в молодежи чувства гуманности заключается в том, чтобы приучать ее к вежливости в разговоре и обращении с низшими и простонародьем, особенно с прислугой. Нельзя допускать, чтобы дети утрачивали уважение к человеку из-за случайностей внешнего положения. Нужно внушить им, что чем больше им дано, тем они должны быть добрее, сострадательнее и мягче к своим собратьям, стоящим ниже их и получившим более скудную долю в жизни. В дурно воспитанном человеке смелость принимает вид грубости, ученость становится в нем педантизмом, остроумие — шутовством, простота — неотесанностью, простодушие — льстивостью. Видно, что правила этикета в трактовке Дж. Локка в большей степени отражают принципы гуманизма, нежели ранее. Принцип равенства постепенно становится одной из основ этикета.

На Руси правила хорошего тона или этикет не разрабатывались и не существовали сами по себе, в отрыве от норм нравственности. Так, например, Владимир Мономах в своем «Поучении» оставляет потомкам завет не только заботиться о бедных, быть справедливыми и добрыми к людям, но и учит их этикету. Он поучает вести себя сдержанно, достойно держать себя за столом во время еды, приветствовать каждого встречного, быть скромным в присутствии старших, учтивым и кротким[1]. Видно, что в российском национальном менталитете нормы этики и правила этикета дополняют друг друга,

[1] Поучение Владимира Мономаха. — Петербург, 1893.

вместе образуя довольно устойчивую и действенную форму регуляции поведения, отношений и действий человека в различных социальных, семейных и профессиональных ситуациях.

В средневековой России роль руководства по правилам хорошего тона с середины XVI в. играл «Домострой», авторство которого приписывается монаху Сильвестру. Однако «Домострой» лишь условно можно назвать руководством по правилам этикета: воспитание на Руси издревле было направлено прежде всего на совершенствование качеств личности; правила поведения, т. е. этикет, были отражением содержания личности, ее духовности. «Домострой», являясь в первую очередь этическим кодексом и затем уже кодексом поведения (этикетным), представляющим собой «обрядник всего, что делать и как жить», устанавливает правила взаимоотношений людей и требует точного и строгого соблюдения порядка жизни и отдельных ее циклов и элементов. Отсюда можно заключить, что российский этикет был не менее категоричной системой регуляции человеческого поведения, чем западноевропейский.

«Домострой» охватывает практически все стороны жизни личности и семьи и содержит правила воспитания детей, приема гостей или поведения во время пребывания в гостях, правила проведения различных церемоний — свадеб, похорон и т. д. Касается он и форм профессионального поведения — например, поведения слуг, торговцев и т. п. в определенных ситуациях. Особое внимание в «Домострое» уделяется аккуратности, опрятности одежды, чистоте и уюту в помещении, т. е. соблюдению правил гигиены. Но эти же правила имеют эстетический характер и отражают уважительное отношение человека к окружающим. Как свод правил поведения, «Домострой» предписывает вежливость, кротость, послушание и уважение к старшим по возрасту и чину и умеренность во всем. Он содержит и предписания по отношению к деятельности: всякое дело надо делать «...с молитвою и с доброй беседою или с молчанием...», а не «...со смехом, скверными и блудными речами...»[1]. Видно, что оценивается не только собственно деятельность, но и намерения, мотивы, цели, а также эмоциональное состояние человека. Таким образом, с древнейших времен в России развитие этикета шло в неразрывной связи с нравственностью по принципу «разумно — нравственно — красиво» и было относительно гармоничным.

С началом **правления Петра I** реформы затронули все стороны жизни русского общества, в том числе и правила поведения. Пра-

---

[1] *Голохвастов Д. П.* «Домострой» Благовещенского попа Сильвестра. — М., 1845. — Гл. XIX.

вила этикета вводились указами Петра I и имели силу закона. Правила касались одежды, которая должна была соответствовать установленным образцам, поведения в общественных местах и в быту, общения. В книге «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению. Собранное от разных авторов»[1], приведены правила, которых должны придерживаться молодые люди в общении со старшими, друг с другом, в обществе. Вновь, как и в более ранних источниках, повторяется требование уважения к старшим, предписывается достойное поведение в быту и обществе. Однако в этом документе в большей степени подчеркивается социальная сторона жизнедеятельности человека. Это неудивительно, поскольку в эпоху Петра I традиционно закрытый быт населения России становится более открытым, по крайней мере, для высшего сословия и единомышленников царя, которые обязаны были участвовать в светской жизни.

Этикет в России в эту эпоху формируется по образцу французского и голландского, приобретая открытый, светский характер, причем для представителей различных сословий устанавливались свои правила. Потребность в этикете в этот период была довольно высокой. Это обусловлено тем, что, как известно, в период Петровских реформ на государственную службу привлекались выходцы из разных сословий не только и не столько по признаку своего происхождения, сколько по признаку пригодности к масштабной деятельности в рамках осуществляемых реформ. Для того чтобы выходец из низшего сословия не только не шокировал общество своими манерами, но и в действительности был принят им, человек должен был обучиться правилам этикета и неукоснительно соблюдать их. Однако и сами правила этикета в этот период стали более демократичными.

Дальнейшие изменения в правилах этикета как в нашей стране, так и за рубежом происходили в сторону их демократизации. **На сегодняшний день** этикет не базируется на сословных различиях и не подчеркивает их. Он един для представителей самых разных слоев и групп населения. Однако и в настоящее время существуют различные области жизнедеятельности человека, где правила поведения могут различаться. В первую очередь это касается обыденной и профессиональной сфер жизнедеятельности человека, где к поведению и отношениям человека, его одежде и внешнему виду предъявляются разные требования. Различные условия жизни слоев и групп населения, отдельных категорий граждан сказывают-

[1] Издание впервые увидело свет в 1717 г. в Санкт-Петербурге и впоследствии неоднократно переиздавалось.

ся на возможностях реализации социально приемлемого поведения и формируют устойчивые поведенческие привычки, которые подменяют собой этикет. Например, во время еды этикет требует пользоваться столовыми приборами и салфетками. Большинство граждан ими привычно пользуется, но никто не ожидает, что бомж, расположившийся пообедать на газоне, достанет из своей торбы полный столовый прибор и белоснежную салфетку.

Принципы современного этикета требуют, чтобы человек в общении с другими людьми соблюдал вежливость, был точен, тактичен, скромен, чуток, внимателен.

7.2. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

В деятельности современного специалиста любого профиля этикет играет все более важную роль, способствуя развитию конструктивных, доброжелательных отношений с партнерами, клиентами и коллегами по работе. Соблюдение правил этикета способствует созданию творческой атмосферы в трудовом коллективе, положительного имиджа этого коллектива и всего учреждения.

Для социального работника понимание сущности этикета и культуры поведения является обязательным условием успешности его профессиональной деятельности. В общении и взаимоотношениях с клиентами и их близкими, с коллегами, представителями различных организаций он является официальным лицом, выполняющим возложенные на него обязанности и представляющим свое учреждение и государство, от имени которых он действует. От того, насколько внешний вид и поведение, речь социального работника будут соответствовать общепринятым правилам этикета, будет зависеть не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение о социальных службах и социальной работе.

Внешний вид. Большое значение имеет внешний вид социального работника. Социальный работник — это представитель профессии, основанной на гуманистических принципах, среди которых уважение к человеку имеет большое значение. Корректный, опрятный внешний вид — это проявление уважения к человеку, его достоинству, эстетическому чувству. Современные требования к одежде демократичны. Сегодняшняя мода уже не является диктатором; скорее, она выступает как доброжелательный советчик, готовый рассмотреть встречные предложения. Модными одновременно могут быть вещи противоположных стилей, фасонов, цветов

и т. п. Тем не менее быть грязным, неопрятным, неухоженным недопустимо. Нельзя появляться в учреждении и тем более перед клиентом небрежно и неопрятно одетым, в нечищеной обуви, с растрепанной прической, поскольку это неэстетично.

Социальный работник, к сожалению, не относится к числу высокооплачиваемых специалистов, поэтому позволить себе ***одежду*** от известных кутюрье он, скорее всего, не может. Одежда может быть недорогой и не последним «криком» моды, но если она грязная, мятая — это вызовет отрицательное отношение к социальному работнику. Одежда довольно непритязательная, но подобранная со вкусом с учетом внешности специалиста будет смотреться гораздо лучше, нежели «фирменные» вещи, но не подходящие специалисту по стилю, фасону, цвету.

Социальному работнику приходится иметь дело с представителями различных слоев и групп населения. Он может работать с молодежью и пожилыми людьми, людьми интеллигентными и малообразованными, людьми вполне обеспеченными и теми, кто едва сводит концы с концами, и т. п. Все эти люди одеваются по-разному. Это не значит, что социальный работник должен имитировать свою принадлежность к данной группе клиентов — он представитель своей профессиональной группы, и целесообразнее придерживаться стиля, предпочитаемого в ней. Существует понятие «деловой костюм», которое в настоящее время стало менее догматичным, чем ранее. Сегодня деловой костюм — это удобная, комфортная для работы одежда сдержанного стиля, не вызывающая к себе повышенного внимания окружающих и не мешающая выполнять служебные обязанности, не травмоопасная. В то же время деловая одежда должна быть практичной, длительное время сохранять свой вид в процессе носки. Цвета предпочтительнее сдержанные, не режущие глаз и не отвлекающие внимание на себя. Требование удобства и функциональности относится и к обуви. Бестактным было бы для социального работника подчеркивать свое социальное или финансовое превосходство над коллегами или клиентами.

Прическа специалиста может быть различной в зависимости от индивидуальных особенностей его лица, но она не должна быть экстремальной и безусловно быть «к лицу». То же относится и к косметике. Она не должна быть чрезмерно яркой и избыточной: в рабочие часы социального работника, т. е. днем, предпочтительны сдержанные тона. Запах духов не должен быть навязчивым, а украшения — слишком броскими.

Общение. Общение — важнейший аспект в этикете. В общении специалист получает большую часть информации, дает клиенту не-

обходимые ему сведения, поощряет или порицает его. Нет такой технологии в социальной работе, которая не была бы связана с общением. Поэтому стилю, содержанию и качеству своего общения следует уделять самое пристальное внимание.

Вербальное общение занимает в общении ведущее место. Речь специалиста должна быть спокойной, плавной, сдержанной в тонах и интонациях. Она должна быть понятной, без вульгаризмов и неологизмов. По возможности речь не должна содержать в себе специальных терминов, которые клиент может просто не знать и не понимать. Следует также избегать жаргонных выражений, даже если они привычны и понятны в определенной субкультуре. Социальный работник, опираясь на это правило, должен способствовать росту культурного уровня клиента, прививая ему навыки правильной, литературно грамотной речи.

Тон речи социального работника не должен быть высокомерным, раздражительным, пренебрежительным, усталым, поучающим, чрезмерно категоричным и т. д. Социальный работник может рекомендовать, обучать, поучать, но это относится к содержанию его речи, а не к ее тону. Уместно воздерживаться от всего, что нарушает деловую и в то же время душевную обстановку, сопутствующую общению. В то же время тон социального работника должен быть уверенным, поскольку проскальзывающие в речи интонации неуверенности, сомнений, колебаний и т. п. могут вызвать чувство неуверенности и у клиента и лишить его остатков оптимизма.

Голос социального работника должен быть в целом умеренно громким, не раздражающим слушателя и в то же время не заставляющим его напряженно прислушиваться. Но это правило допускает отступления: если клиент страдает тугоухостью, целесообразно говорить более громко, нежели это принято в обычных обстоятельствах. Можно понизить громкость, если речь идет о каких-либо интимных обстоятельствах. Тихий разговор в некоторых случаях способствует созданию атмосферы доверительности, дружеской близости, взаимопонимания, а это может быть полезно.

Особое внимание следует уделить ***чистоте произношения***. Если у специалиста «во рту каша», ему следует поработать над своим произношением. Если неправильное, нечеткое произношение связано с речевой небрежностью (например, человек «проглатывает» окончания слов или целые слова, говорит слишком быстро и т. п.), можно исправить недостатки самостоятельными тренировками. Если же специалист не выговаривает ряд букв, возможно, ему следует обратиться к специалисту-логопеду. В любом случае, говорить специалист должен ясно и четко, чтобы слушателям не приходилось

догадываться, что же именно было сказано. Это тем более важно, что феномен «испорченного телефона» в таких случаях возникает с наибольшей вероятностью, и впоследствии социальному работнику приходится отвечать за слова, которых он не произносил.

Речь социального работника должна быть логична и целостна. Перескакивание с темы на тему, ассоциативные отвлечения на посторонние темы, недоговоренность или, наоборот, многословие затрудняют восприятие смысла речи до такой степени, что, расставшись со специалистом, клиент может долго гадать о чем, собственно, шла речь и чувствовать себя неудовлетворенным общением.

В разговоре с клиентом следует умеренно пользоваться такими средствами невербального общения, как ***мимика*** и ***пантомимика***: избыточность жестов, их чрезмерная размашистость могут быть истолкованы как неискренность, наигранность или несобранность. Полное отсутствие жестикуляции может быть понято как скованность или равнодушие, порой — как признак скрытности, в то время как благородная сдержанность жестов может быть понята как признак уравновешенности и духовной силы. Поза социального работника должна демонстрировать собранность и сосредоточенность, быть не слишком вольной или расслабленной, но и не зажатой и скованной.

Письменное общение. Для деловой речи вообще и для письменной в особенности чрезвычайно важно соответствовать качествам, обусловливающим эффективность делового общения. Одно из них — грамотность. Она подразумевает не только знание правил словоупотребления, грамматической сочетаемости, моделей предложения, но и разграничение сфер использования языка. Современный русский язык обладает большим количеством вариантных форм, использующихся в книжно-письменных стилях речи. В официально-деловом стиле и шире — в официальном деловом общении используются формы кодифицированной письменной речи, так как только соблюдение их может обеспечить точность передачи информации. Нарушения грамматических норм литературного языка относятся к грубым речевым ошибкам и, к сожалению, к самым частотным в письменной деловой речи (около 60 % всех нарушений языковых норм): неправильный выбор формы слова, нарушения в структуре словосочетания, предложения.

Невербальное общение, и в первую очередь письменная речь, широко используется в деловых документах. Особенность этих документов заключается в том, что они пишутся по строгой форме. Форма документа, или ***формуляр***, представляет собой совокупность и последовательность расположения реквизитов и значимых частей

текста. Она разрабатывается и утверждается в виде государственного стандарта — ГОСТ. Сборник «Система организационно-распорядительной документации. Требования к составлению и оформлению документов» регулярно обновляется и переиздается.

Опорными словами, определяющими конструкцию центральной фразы документа, являются глаголы: «Предлагаю», «Обязываю», «Приказываю», «Постановляю» и т. д. Они определяют жанр и тональность документа. В этих документах недопустимы простонародные выражения, обороты и словосочетания, придающие документу эмоциональную окраску

Не менее важную роль в документах играет четкость синтаксической организации текстов: неправильный порядок слов, рассогласование подлежащего со сказуемым, определения с определяемым словом, ошибки, связанные с употреблением причастных и деепричастных оборотов, смещение структуры простого и сложного предложения. Нарушением синтаксической нормы является отрыв причастного оборота от определяемого слова. Следствием такого отрыва является рассогласование причастия с определяемым словом в форме падежа, реже — числа. Нарушение порядка слов часто порождает двусмысленность, неоднозначность прочтения.

Типичные ситуации в социальной работе. Типичными ситуациями в профессиональной деятельности социального работника являются знакомство, повторная встреча с клиентом, консультирование, повседневное общение (например, в стационаре), а также взаимодействие с представителями различных органов и учреждений и частными лицами, принимающими участие в решении проблем клиента.

- ***Знакомство.*** Знакомство с клиентом может произойти в стенах учреждения социального обслуживания или дома у клиента. Вне зависимости от того, где произойдет первая встреча, к ней нужно подготовиться.

В первую очередь следует представить себе возможный круг вопросов, которые необходимо задать клиенту, и примерную схему беседы — при соблюдении этого условия встреча будет более эффективной, короткой и деловой, все возможные вопросы будут поставлены и решены без излишних затрат времени и сил.

Необходимо тщательно продумать манеру своего поведения — она должна быть достаточно деловой, но не сухой, спокойной и доброжелательной. Клиент должен чувствовать, что он пришел туда, где его ждут и где ему окажут помощь, т. е. в любом случае именно он и его проблемы во время беседы должны быть центром внимания социального работника. Даже если лимит времени исчерпан,

не следует давать понять, что социальный работник — человек чрезвычайно занятый, что у него есть дела поважнее и что этот его посетитель — всего лишь один из многих других.

Это важно

Для каждого человека его личные проблемы имеют гораздо большее значение, чем проблемы всех остальных, они ему субъективно представляются наиболее актуальными и серьезными. Поэтому торопливость и откровенная невнимательность социального работника в конце затянувшейся встречи выглядит для клиента оскорбительной и неприятной: она может оставить впечатление пренебрежения к проблемам и чувствам клиента со стороны социального работника.

Одежда социального работника имеет большое значение во время первой встречи: следует помнить, что оценивание человека человеком происходит в первые 20—45 с, и большое значение имеет при этом одежда. Недаром пословица говорит о том, что «Встречают по одежке, а провожают по уму». Но не лучшее впечатление произведет и одежда неопрятная, небрежная, эктремальная. В любом случае, одежда не должна привлекать внимание к себе или тем более переключать внимание на себя полностью — это отвлечет внимание клиента и сделает общение менее эффективным. Известный кутюрье П. Карден однажды на вопрос «Что такое «хорошо одетая женщина?» дал такой ответ: «Если я видел красивую женщину, но не помню, что на ней было надето, значит, она была одета хорошо». Руководствуясь этим мудрым и в то же время простым правилом, социальный работник должен одеваться и причесываться так, чтобы не одежда, а он сам привлекал внимание клиента, что особенно важно при их первой встрече.

Беседу следует начинать с приветствия и представления. Представляясь, социальный работник должен четко назвать свое имя, отчество, фамилию и должность (а также учреждение, в котором работает, если встреча происходит дома у клиента). Если договоренность о встрече была достигнута ранее (например, по телефону), следует упомянуть об этом, чтобы клиент знал, что с ним беседует именно тот специалист, с которым он уже разговаривал. Если же по объективным причинам произошла неожиданная замена, следует объяснить причину этой замены.

Выясняя сущность проблемы клиента и его мнение по поводу ее причин и необходимой помощи, следует в корректной форме задавать уточняющие вопросы — не каждый клиент может говорить логично,

в полном соответствии с правилами риторики и только по существу проблемы. Волнение и растерянность также могут сыграть негативную роль, поэтому помощь социального работника клиенту в изложении сущности проблемы необходима. В целом во время первой встречи именно социальный работник должен играть роль направляющего, поскольку в противном случае беседа может стать и слишком долгой, и слишком неинформативной. Получив всю необходимую информацию, необходимо в присутствии клиента внимательно просмотреть ее, чтобы убедиться, что ни один важный вопрос не упущен, и затем вкратце повторить клиенту основные, ключевые моменты беседы и свои выводы или соображения по этому поводу, чтобы он мог убедиться, что все понято правильно, а при необходимости — дополнить информацию недостающими важными данными.

Если в ходе первой встречи все вопросы разрешены не были и намечаются дальнейшие встречи, следует договориться о времени — назначить конкретный день и час. Если предполагается, что встреча потребуется после завершения определенного этапа работы или необходимо договориться об уточнении сроков встречи по телефону, инициативу в установлении связи следует проявить социальному работнику.

Если первая встреча с клиентом происходит в учреждении социальной защиты, во время приема населения, то следует готовиться к ней и к приему в целом заранее. День приема должен быть заранее установлен и соблюдаться неукоснительно: не должно возникать ситуаций, когда клиенты, придя на прием, оказываются перед закрытыми дверями. Не следует менять дни приема, если, например, они проводятся в определенные графиком работы учреждения дни недели или месяца: не зная об изменениях, клиент может напрасно потерять время. Если же все-таки встречу приходится перенести, клиент должен быть об этом оповещен. Если же клиент по любым причинам настаивает на встрече в определенное ранее время, ее может провести коллега или руководитель социального работника.

Организуя прием, следует продумать вопрос о его длительности. Безусловно, каждый клиент должен быть внимательно выслушан, он должен уйти из учреждения, уверенный в том, что высказался исчерпывающе. Однако это не означает, что время приема одного клиента может растягиваться бесконечно: ожидание в коридорах не приносит удовольствия остальным клиентам, пришедшим на прием. Понимая это, социальный работник должен стараться ограничить время приема одного клиента 30 мин и стремиться к соблюдению установленного графика приема. Необходимо также позаботиться об элементарных удобствах для ожидающих приема

посетителей — следует поставить стулья или кресла в приемную (коридор).

Если запись на прием ведется заранее, необходимо принимать клиентов в порядке очередности, в соответствии с назначенным временем. Клиенты, пришедшие без предварительной записи, также должны быть приняты, однако в последнюю очередь — им следует разъяснить, что заранее записавшиеся клиенты должны быть приняты в назначенное время.

Всегда находятся клиенты, пришедшие без предварительной договоренности, но, тем не менее, настаивающие на срочном приеме. В этом случае следует принять их после остальных, если нет возможности принять во время отсутствия одного из заранее договорившихся о приеме. Однако бывают ситуации, когда пришедший без предварительной записи клиент по объективным причинам не может ожидать. В этом случае его можно принять раньше других, заручившись предварительно согласием ожидающих.

Помещение, где проводится прием, должно быть чистым, проветренным и достаточно свободным, даже если оно невелико: неприятное впечатление производит комната, где клиенту приходится пробираться к столу социального работника, преодолевая различные препятствия, например в виде лишней мебели или коробок. Стол социального работника должен быть максимально свободным: лишние документы, стопки папок и тем более не относящиеся к работе личные вещи на столе произведут впечатление отнюдь не деловитости, а скорее неорганизованности, неподготовленности к встрече.

Для записи информации, деловых заметок следует подготовить не листы писчей бумаги, а блокнот или тетрадь: клиент также, как и социальный работник, знает, что листы бумаги быстро теряются и информация, которую они содержат, может быть утрачена. Ручка должна быть также приготовлена заранее. Бланки официальных форм, справок, анкет и т. п. документов, которые должны быть заполнены в ходе встречи, должны быть подготовлены заранее. Социальный работник, готовясь к приему, должен быть максимально сосредоточен и внутренне собран — его ожидает трудная работа.

Это важно

От действий и поведения специалиста при первой встрече с клиентом зависит не только дальнейшее развитие их отношений, но и судьба клиента, его вера в справедливость, в способность системы социальной защиты оказать ему действенную помощь и решить накопившиеся проблемы.

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

Если первая встреча происходит по месту жительства клиента, то, готовясь к ней, социальный работник должен уточнить время встречи — оно должно быть удобным для клиента.

Если встреча происходит в холодное время года, войдя в квартиру, следует снять верхнюю одежду: если социальный работник будет находиться в пальто, то клиент может сделать вывод, что встреча происходит между делом, «на бегу», и ей не следует придавать значения.

В доме клиента не всегда удается следовать рекомендациям относительно размещения собеседников друг относительно друга — эти вопросы решаются клиентом, и социальный работник не должен навязывать свои правила и тем более переставлять мебель. Однако он может принять меры к тому, чтобы, даже сидя на предложенном ему месте, избегать взгляда в упор. Не следует также демонстрировать свое любопытство и открыто изучать обстановку, если этого не требуют интересы дела и не предложено клиентом. Интерес к обстоятельствам клиента и особенностям его быта должен быть обусловлен потребностями взаимодействия.

Не следует принимать предложения клиента пообедать или выпить чай: клиенты социальных служб чаще всего люди малообеспеченные, которым гостеприимство в буквальном смысле слова может дорого стоить. Кроме того, излишне неформальная обстановка может помешать делу. Нужно деликатно отклонить предложение, поблагодарив. Однако правильнее будет заранее выбрать время встречи таким образом, чтобы не угодить к столу.

Заканчивая визит, социальный работник должен оговорить сроки, условия и место последующих встреч или контактов по телефону.

- ***Консультирование.*** Оно является наиболее деликатной формой общения с клиентом. Социальному работнику, проводящему консультацию, следует в первую очередь помнить, что клиент пришел за советом, а не за нотацией, поучением или оценкой своих качеств, осуждением своих пороков, недостатков и т. п. Поэтому тон беседы ни в коем случае не должен быть назидательным и нравоучитель-

ным, а тем более обличительным — он должен быть товарищеским, даже если есть объективные основания для того, чтобы осудить некоторые поступки, слова или решения клиента.

Прежде чем давать рекомендации, следует дополнительно задать клиенту вопросы для получения всей необходимой информации. Необходимо выяснить также, чего именно ждет клиент от консультации. После того как информация признана социальным работником достаточной для выработки предложения, он может рекомендовать своему клиенту различные возможные варианты. Объясняя особенности каждого из возможных вариантов, следует рассматривать все его значимые аспекты: правовые, психологические, бытовые, медицинские и т. п., — не забывая о негативных последствиях, которые могут иметь место в случае выбора любого из вариантов. Безупречных решений не бывает, поэтому клиент должен заранее знать о положительных и отрицательных сторонах каждого из вариантов решения, которые он рассматривает.

Не следует настаивать на выборе одного из них — это право принадлежит клиенту. Если клиент настойчиво требует конкретных рекомендаций в части своих последующих действий, следует, тем не менее, избегать их, поскольку, несмотря на заинтересованность клиента в благополучном разрешении проблемы, он мог некоторые подробности забыть или попросту не придать им значения и поэтому не сообщить консультанту. Кроме того, обладая вполне определенными личностными качествами, клиент, скорее всего, поступит именно в соответствии с ними, хотя в случае неблагоприятного исхода винить будет главным образом социального работника.

Это важно

Следует помнить, что социальный работник несет ответственность за судьбу клиента, поэтому, рекомендуя те или иные варианты, специалист должен пустить в ход все свое профессиональное мастерство, чтобы помочь клиенту сделать объективно правильный выбор.

Если 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, не откладывая на «потом». Если же сроки следующей консультации точно установить невозможно по объективным причинам, необходимо договориться о способах взаимного информирования.

Консультационная работа прекращается, когда проблема клиента будет действительно решена, или по его желанию, когда клиент самостоятельно решает, что в дальнейших консультациях не нуждается. Если клиент неожиданно перестал посещать консультации, социальному работнику следует связаться с ним и выяснить, почему это произошло.

- ***Постоянное общение.*** Это общение с клиентом имеет место при его пребывании в стационарном учреждении, при организации надомного обслуживания и т. п., т. е. в тех случаях, когда встречи с клиентом происходят регулярно и на постоянной основе. Как правило, нахождение клиента в стационарном учреждении социального обслуживания или надомное обслуживание являются пожизненным или, по крайней мере, длятся несколько лет. Это накладывает на социального работника определенные обязательства и придает некоторое своеобразие их отношениям.

Повседневные встречи предполагают более или менее близкое знакомство социального работника с клиентом, поэтому и приветствие, и беседа могут носить менее официальный характер. Но, несмотря на то что знакомство может быть достаточно длительным, общение с клиентом не должно стать фамильярным. Вульгаризмы в общении с клиентом недопустимы, тем более что самые постоянные, длительно обслуживаемые клиенты — это люди пожилого возраста, отнюдь не склонные вносить в свой лексикон новейшие жаргонные выражения.

Приветствуя клиента как старого знакомого, следует обратить внимание на его внешний вид, отметить в разговоре положительные изменения или выразить обеспокоенность состоянием здоровья или психоэмоционального статуса — этим социальный работник продемонстрирует свое внимание к клиенту, хорошее знание его личности. Рекомендуется узнать об изменении обстоятельств клиента: о состоянии здоровья, отношениях в семье и на работе, т. е. о том, что волнует клиента и что, собственно, является предметом совместной деятельности. Даже если социальный работник заранее получил информацию из других источников и полностью осведомлен об обстоятельствах клиента, следует дать ему высказаться по данному вопросу — и не только потому, что необходимо знать точку зрения клиента, его оценочные суждения или просто дать ему возможность поговорить. Это нужно для того, чтобы клиент, даже находящийся в стационаре и нуждающийся в постоянном и полном уходе, т. е. физически ослабленный и беспомощный, не переставал чувствовать себя активным участником событий, чьи действия и мнения важны, ценны и целесообразны. Клиент должен

почувствовать, что его слова и он сам имеют большое значение для специалиста.

Находясь в стационаре, клиент в большей или меньшей степени испытывает коммуникативный голод, возможно, даже чувство одиночества, несмотря на то что вокруг него может быть много людей. Особенно сильно чувство одиночества может проявляться у клиентов, находящихся на надомном социально-бытовом обслуживании. 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.

Для одинокого клиента социальный работник чаще всего заменяет семью — утраченную в результате смерти близких или в результате полного разрыва отношений со своими близкими, или никогда не существовавшую. В этом случае, осознавая всю важность своей миссии, социальный работник должен максимально способствовать восполнению дефицита родственных связей клиента; в его отношениях с ним должны присутствовать не только и не столько профессиональный интерес, сколько душевное тепло и чисто человеческое участие. Практика показывает, что некоторая неформальность отношений в таких случаях приносит несомненную пользу клиенту, который не только чувствует свою нужность благодаря неформальной заботе о нем со стороны социального работника, но и может удовлетворить свою потребность в заботе о других, проявляя участие к специалисту и его семье. Вместе с тем следует помнить, что, как бы искренне не стремился социальный работник сыграть роль члена семьи для своего клиента, роль супруга (супруги) является этически невозможной и неприемлемой.

- ***Работа с клиентом в медицинском учреждении.*** 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 успеха этой миссии социальный работник при первом же посещении медицинского учреждения должен представиться лечащему врачу и получить всю необходимую информацию о состоянии больного, прогнозе заболевания, рекомендациях по уходу, режиму, питанию, двигательной активности, периоду реабилитации и т. п.

При регулярных посещениях своего клиента социальный работник должен основное внимание уделять самочувствию своего кли-

ента и тактично помогать ему выполнять рекомендации лечащего врача. Не следует внушать больному клиенту священный ужас перед заболеванием и его состоянием здоровья — как правило, это приводит к тому, что больной «уходит в болезнь», начиная видеть признаки неизлечимого заболевания даже там, где их нет. Не менее ошибочной является тактика, когда социальный работник делает вид, что болезнь — это всего лишь каприз клиента: недооценка тяжести состояния оскорбляет больного человека. Недопустимым является покровительственный тон по отношению к больному человеку. Не следует также после разговора с лечащим персоналом напускать на себя таинственный вид: мнительный больной может в подобной таинственности усмотреть признаки своей близкой смерти.

В отношении с больным клиентом следует проявлять внимание, чуткость, заботу и оптимизм — надежду на выздоровление, хотя бы частичное. Необходимо иметь в виду, что неуместно легкомысленное, чрезмерно оптимистичное отношение к течению заболевания и его исходу в случае действительно тяжелого заболевания не обманут клиента. Несмотря на то, что даже в случае терминальной стадии заболевания больной надеется на благоприятный исход, в душе он догадывается, что болезнь его крайне тяжела и даже смертельна, хотя и пытается не допустить в сознание такие мысли. Поэтому чрезмерно бодрые высказывания социального работника по поводу исхода болезни могут привести к противоположному результату: больной клиент почувствует обман и лишний раз убедится в тяжести своего состояния («Раз мне не говорят правды, значит, я умираю»). В таких случаях наиболее уместен оптимизм умеренный. 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, настроившись не на болезнь, а на выздоровление. То есть и в этом случае следует подчеркивать необходимость активной позиции клиента, зависимость тяжести течения и исхода заболевания от степени оптимизма человека.

При визите в больницу следует соблюдать установленные часы посещений, если в связи с тяжестью состояния не был выдан постоянный пропуск. Не следует приносить больному продукты в большом количестве — в медицинских стационарах рацион сбалансирован с учетом невысокой мобильности пациентов. Что именно можно принести больному клиенту, рекомендует лечащий врач, и его рекомендации следует соблюдать, несмотря на настойчивые просьбы клиента.

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 осуществлять реабилитационные мероприятия, организуя эту его деятельность и поддерживая его морально. Процесс реабилитации курирует и организует, как правило, местное амбулаторное учреждение (поликлиника), но и социальный работник принимает в нем участие, мобилизуя своего клиента на активную борьбу с остатками или последствиями перенесенного заболевания и следя за тем, чтобы рекомендации медицинских работников были выполнены.

- ***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 него. Для решения проблем клиента может потребоваться помощь его родных, друзей, соседей и даже товарищей по работе. Социальный работник сам должен предложить клиенту установить контакт с членами его окружения: далеко не каждый клиент знает, кто, помимо социального работника, может быть привлечен к решению его проблем.

Для максимально успешной совместной деятельности социальный работник, предлагая сотрудничество, должен сообщить о своем статусе, роли и целях предполагаемого сотрудничества. Следует помнить, что принуждение к сотрудничеству в данном случае неуместно. Только при помощи разъяснения и убеждения специалист может привлечь членов социального окружения клиента к участию в совместных действиях.

Для первой встречи уместно пригласить близких клиента в учреждение социальной защиты — это позволит создать соответствующую обстановку для беседы. Рекомендации по поведению и действиям с точки зрения этикета не отличаются от тех, которые справедливы по отношению к клиенту, однако тон беседы в данном случае уместнее не сочувственный, а деловой. В дальнейшем встречи могут происходить по мере необходимости как в помещении социальной службы, так и по месту работы или жительства близких клиента или самого клиента. При каждой встрече целесообразно обмениваться информацией о результатах деятельности и координировать планы на будущее. По итогам деятельности следует высказать слова благодарности в адрес каждого из участников совместной деятельности, подчеркнуть значимость их роли в решении проблем клиента.

- ***Работа с представителями учреждений и организаций.*** Социальному работнику в силу его должностных обязанностей, при-

ходится контактировать со множеством учреждений и организаций, с большинством из которых он связан через интересы клиентов или своей социальной службы. Такие контакты носят, как правило, длительный и устойчивый характер, поскольку за содействием этих учреждений и организаций приходится обращаться в интересах многих клиентов.

Начальные контакты организуются по телефону. Поскольку это не личный контакт, а официальный, при организации взаимодействия следует обращаться к руководству организации. Впоследствии следует сотрудничать с тем из специалистов, кто будет определен руководителем. Если организация, куда обратился специалист, никогда ранее не сотрудничала с социальными службами вообще или с данной службой в частности, следует подготовить небольшую информацию о деятельности своей службы, которую устно сообщить при встрече. При необходимости непосредственной встречи с представителями сторонних организаций удобное время должно оговариваться заранее. Заранее должен оговариваться и перечень вопросов для совместного обсуждения и решения, а также круг лиц, чье присутствие желательно и необходимо. Назначать встречу на улице или иных местах даже для решения короткого вопроса (например, для получения подписи на заранее согласованном и одобренном документе) не рекомендуется.

На встречу, в каком бы учреждении она ни происходила, следует являться без опозданий. К деловой части беседы следует переходить сразу же после короткого приветствия — это является признаком уважения к партнеру, знаком того, что вы цените его время. Если во встрече участвует несколько представителей разных равноправных организаций, отношения участников должны быть партнерскими, что не исключает возможности в интересах дела поручить координацию деятельности и контроль за нею представителям одной из организаций.

В ходе встречи следует внимательно выслушать мнение каждого из участников и, в случае несогласия с ним, аргументированно возразить. Даже уверенность в собственной правоте и заблуждениях партнеров не дают социальному работнику права повышать голос, перебивать собеседников или игнорировать чужое мнение. Отклонить предложения участников встречи можно на основании законов или иных нормативно-правовых актов, а также в том случае, если это не соответствует истинным интересам клиента и может способствовать ухудшению его положения.

Итоговый документ должен отражать коллективно выработанное мнение и быть доступным для ознакомления всем заинтересован-

ным лицам — им необходимо передать 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 определении ответственных за выполнение конкретных мероприятий плана следует учитывать возможности каждого из партнеров. По итогам контроля каждый из партнеров может нести ответственность только в пределах его компетенции: неэтично возлагать ответственность за неудачу на того, кто объективно был не в состоянии выполнить данное поручение или не являлся причастным к его выполнению.

По окончании взаимодействия по поводу проблем конкретного клиента нужно выразить благодарность участникам и надежду на дальнейшее сотрудничество с ними, поскольку, работая в социальной службе определенного профиля, социальный работник зачастую решает более или менее однотипные задачи. Помощь и содействие различных учреждений и организаций могут быть полезными и в последующей работе.

- ***Контакты со спонсорами.*** Такие контакты устанавливаются социальными работниками и службами в интересах их учреждений и с целью оказания 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.

Поскольку при контактах со спонсорами преследуются цели прежде всего 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 средств, товаров или услуг. Например, если социальная служба нуждается в спонсорских средствах для приобретения оргтехники для себя или продуктов питания для какой-либо категории клиентов, следует не только подготовить смету с указанием стоимости приобретаемого, но и документ, из которого было бы видно, где и как, с какой целью будет использована оргтехника, кому именно, в какие сроки и на каком основании будут выделены продукты.

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, демонстрацией гражданской позиции. Это требует от него особого достоинства и такта, находчивости, знания обстоятельств клиентов, умения убеждать, поскольку социальный работник (хотя и от имени клиентов в большинстве случаев) выступает в роли просителя. Особо сердечно следует благодарить спонсоров за оказанную помощь — не только от своего имени, но и от имени клиентов. Целесообразным бывает организовать встречу клиентов со спонсорами. В этом случае клиенты перестанут быть для спонсоров просто «статьей расходов», а приобретут реальный облик, станут живыми людьми. Дальнейшее сотрудничество со спонсорами может благодаря этому стать более доступным, легким и эффективным.

- ***Телефонный разговор.*** Разговор по телефону является неотъемлемым элементом профессиональной деятельности социального работника. Разговоры по телефону могут происходить с клиентами, с 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 предложено 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 короткого времени клиент может не успеть подойти к телефону или не сразу услышать звонки.

Разговор всегда следует начинать с обмена приветствиями и только потом перейти к деловой части общения. Этикет рекомендует соблюдать определенные временные рамки телефонного разговора — не более 5 мин (исходя из того, что более обширная информация требует очной встречи). Однако социальный работник, определяя длительность разговора, должен исходить из соображений целесообразности. Если клиент по каким-либо причинам замедленно воспринимает информацию, следует ориентироваться не на формальные этикетные рамки телефонного разговора, а на интересы клиента — неловко комкать разговор, если клиент чего-либо не понял, не расслышал, просит повторить или объяснить.

В телефонном разговоре, как и при очном общении, следует соблюдать все правила общения. Первым должен положить телефонную трубку клиент.

Таким образом, соблюдение этикета социальным работником может способствовать повышению эффективности его деятельности.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ТЕМ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Особенности этикета при очном общении.
2. Особенности этикета при общении с клиентом.
3. Особенности этикета при консультировании.
4. Этикет при работе со спонсорами.

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ (ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ДОКЛАДОВ)

1. Профессиональный и общегражданский этикет: общее и особенное.
2. Этнонациональные особенности этикета (на конкретном примере).
3. Особенности этикета при работе в стационарном учреждении.
4. Этикет при письменном общении.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОБЛЕМ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Этикет как форма регуляции профессионального поведения.
2. Этикет при работе с разными группами клиентов (детьми, пожилыми, женщинами и т. д.).
3. Этикет в общении с коллегами.

ЛИТЕРАТУРА

Основная

Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения. — М., 2009.

Дополнительная

Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. вузов / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Деловой этикет. Деловое общение / автор-сост. И. Н. Кузнецов. — М., 2005.

Пиз А. Язык жестов. — Минск, 2005.

Для того чтобы строить свое поведение в соответствии с правилами этикета, необходимо следовать его четырем общим принципам с учетом специфики социальной работы.

Принцип гуманизма требует от социального работника уважения к человеку, соблюдения достоинства личности, доброжелательного отношения. Признание ценности человека в соответствии с традициями гуманизма воплощается в вежливости, тактичности, скромности, чуткости, внимательности и точности специалиста:

- ***вежливость*** — это первый акт служения человеку. Она включает в себя такие формы внимания к клиенту, как стремление понять человека, готовность при необходимости оказать помощь. Для социального работника вежливость — необходимый атрибут 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 его человеческого достоинства;
- ***тактичность*** требует от социального работника виртуозного умения задавать вопросы, делать предположения или замечания человеку — их форма должна быть корректной, деликатной, или избегать вопросов, если это может поставить человека в неловкое положение. Если вопрос все же должен быть задан, необходимо сделать это в такой форме, чтобы не обидеть человека. Не следует делать замечания в иронической форме, излишне громким голосом, назидательным тоном, в присутствии посторонних. Недостаток тактичности ранит клиента, причиняет ему излишнюю боль. Тактичность социального работника способствует установлению доверительных отношений с клиентом;
- ***скромность*** социального работника проявляется в отношении к клиентам, коллегам как к своим партнерам, во всем равных ему. Особенно важна скромность в отношениях с клиентом — социальный работник никогда не должен позволять себе «возвыситься» над клиентом, кем бы ни был этот клиент. Специалист не должен подчеркивать преимущества своего служебного положения или профессиональной компетентности и на этом основании подчеркивать свое превосходство, навязывать клиенту свое мнение, пренебрегать его интересами, превознося свою роль как спасителя и благодетеля;

- ***чуткость*** социального работника — необходимое условие его взаимодействия с людьми, поскольку он часто имеет дело с клиентами, находящимися в отрицательном психоэмоциональном статусе, и, не чувствуя и не учитывая переживания клиентов, он не сможет добиться конструктивности в отношениях и совместной деятельности, вследствие чего эффективность его работы снизится. Недостаточная чуткость чаще всего обусловлена недостаточно тонкой душевной организацией специалиста или психологической установкой на циничное выполнение своего ремесла в меру внешней необходимости;
- ***внимательность*** для социального работника является не только признаком хорошего воспитания, но и одной из основ успешной работы. Внимательность состоит не только в том, чтобы профессионально продемонстрировать заботу о человеке и свою готовность оказать ему помощь, но и в подлинном, неподдельном интересе к клиенту и его проблемам, его статусу и изменениям статуса, всем сопутствующим обстоятельствам. Внимательность дает социальному работнику возможность своевременно и адекватно реагировать на те изменения, которые происходят в жизни клиента и вовремя принимать верные решения. Внимательность социального работника к клиенту должна заключаться в том, чтобы не допустить, чтобы клиент что-то недосказал, замкнулся в себе и ушел с чувством неудовлетворенности и непонятости. Внимательность социального работника к клиенту должна проявляться и в том, чтобы не отвлекаться во время общения с ним, сосредоточиться на его проблемах;
- ***точность*** специалиста проявляется в верности данному слову. Социальный работник, к сожалению, не всегда может сделать для своего клиента или коллеги все то, что хотел бы сделать, поэтому иногда вместо «я сделаю» следует говорить «я попытаюсь (постараюсь) сделать», объясняя при этом, чем вызваны сложности. Но если он уверен в осуществимости задуманного и дал слово что-либо сделать, он должен это выполнить. Точность — это умение не бросать слов на ветер, обязательность.

И вежливость, и чуткость, и скромность, и тактичность, и точность, и внимательность социального работника должны быть естественными. Если они являются лишь результатом профессиональной тренировки, актерского мастерства, заучивания расхожих фраз, имитирующих вежливость, внимание и сочувствие и лишены внутренней духовной основы, клиент сразу почувствует наигранность: показная вежливость и чуткость, как правило, никого не обманывают. Сделав вывод о неискренности специалиста, клиент может замкнуться в себе, не доверяя социальному работнику; он

может почувствовать себя обиженным, обманутым и вообще прервать общение со специалистом, так и не получив помощи в решении своей проблемы.

Принцип целесообразности действий. Действия социального работника должны быть сообразны той цели, которую он перед собой ставит. Избыточность или, наоборот, недостаточность действий, предпринимаемых им в рамках содействия клиенту, не только может произвести впечатление некомпетентности, но и займет время, отвлечет силы от действительно необходимых действий. Если к тому же своими нецелесообразными действиями социальный работник мешает своим коллегам и другим людям или доставляет им избыточные, неоправданные интересами дела хлопоты, то он рискует вызвать нарекания в свой адрес и затем отчуждение.

Принцип эстетической привлекательности поведения (красоты поведения). Д. Дидро этот принцип сформулировал так: «Недостаточно делать добро, надо делать его красиво». Это положение в полной мере может быть отнесено к социальному работнику. Этикет в социальной работе требует, чтобы поведение и внешний вид специалиста соответствовали его содержанию, т. е. душевным качествам личности, ее моральному облику, поэтому поведение и внешний вид специалиста должны быть привлекательными. Это не означает, что социальному работнику необходимо быть «с лица красивым». Однако красота его личности в его внешнем виде и поведении должна быть отражена. Доброжелательная улыбка всегда украшает человека, делает его привлекательным, тогда как злобное выражение лица может сделать уродливым любого красавца.

Принцип учета народных обычаев и традиций. Этот принцип важно учитывать в работе потому, что каждый народ имеет собственную невербальную знаковую систему, собственные обычаи и традиции, многие из которых свято чтутся нашими современниками. Так, например, в центральной России считается вполне допустимым, если престарелый человек, не имеющий возможности самостоятельно обслуживать себя и нуждающийся в постоянном квалифицированном уходе, помещается в интернатное учреждение. Но если подобная ситуация имеет место в некоторых местностях Северного Кавказа или Средней Азии, то такую форму социального обслуживания лучше не предлагать. Соседями и знакомыми пожилого человека это будет воспринято как оскорбление, поскольку традиция требует от соседей и знакомых взять пожилого человека, нуждающегося в посторонней помощи, к себе в дом или, по крайней мере, полностью взять на себя заботу о нем.

Знание народных обычаев и традиций поможет социальному работнику правильно построить разговор с клиентом, выяснить интересующие его вопросы и предложить помощь именно ту, которую в соответствии с возможностями системы социальной защиты, интересами клиента и установившимися взглядами, народными обычаями и традициями клиенту не зазорно будет принять.

Начиная общение, следует пользоваться известными этикетными формулами:

Формула	Текст
Приветствия	Добрый день (утро, вечер) Здравствуйте!
Прощания	До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! До завтра (до вечера)! Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)!
Благодарности	Спасибо! Большое спасибо! Благодарю! Сердечно благодарю! Очень признателен! Позвольте поблагодарить Вас...
Просьбы	Прошу Вас... Будьте добры... Будьте любезны...
Извинения	Извините Пожалуйста, извините Прошу меня простить Простите, пожалуйста Приношу свои извинения Я очень виноват...
Предложения	Позвольте предложить... Мне хочется предложить... Я бы хотел предложить Вам...
Приглашения	Разрешите пригласить Вас... Позвольте пригласить Вас... От имени... приглашаю Вас... К сожалению, вынужден пригласить Вас Рад пригласить Вас...

ПРАКТИКУМ

Проанализировать ситуации, дать оценку суждениям и действиям социального работника, ответить на вопросы и выработать верное решение.

1. Впервые посетив клиента на дому, социальный работник с интересом изучает обстановку, отмечая при этом наличие дорогостоящих антикварных предметов. Он предлагает клиенту продать антиквариат и на полученные деньги приобретать необходимые тому продукты, товары и услуги без посредничества социальной службы.

   Клиент отказывается, объясняя свой отказ тем, что это семейные реликвии. Социальный работник продолжает настаивать на продаже.

   Прав ли социальный работник? Как следует поступить в соответствии с требованиями этикета?

2. Социальный работник, планируя вечером посещение театра, приходит на работу в праздничной одежде с обилием дорогих украшений и косметики.

   Прав ли социальный работник? Как следует поступить в соответствии с требованиями этикета?

3. Посетив на дому старого больного человека, социальный работник не может сдержать своей негативной реакции по поводу царящего в жилище беспорядка и грязи.

   Прав ли социальный работник? Как следует поступить в соответствии с требованиями этикета?

4. Социальный работник, ранее договорившись с клиентом о телефонном звонке в определенное время, позвонил существенно позже, объяснив клиенту, что был очень занят.

   Прав ли социальный работник? Какой принцип этикета был нарушен?

5. Социальный работник, взаимодействуя с лицами, отбывшими наказание, в общении с коллегами называет их «уголовниками», зачастую в присутствии самих клиентов.

   Прав ли социальный работник? Какой принцип этикета нарушается?

6. Социальный работник, обслуживающий пожилых граждан в стационарном учреждении, часто жалуется своим клиентам на трудности работы, неуживчивый нрав самих клиентов, излишнюю требовательность начальства и т. п.

   Прав ли социальный работник? Какой принцип этикета нарушается?

7. Социальный работник, добившийся в вышестоящей инстанции положительное заключение по проблеме клиента, звонит ему поздно вечером.

   Прав ли социальный работник в своих действиях?

8. Социальный работник, несмотря на неоднократные замечания коллег и руководства социальной службы, держит большую часть документов не в шкафу или в рабочем столе, а на столе, объясняя это желанием постоянно иметь все под рукой.

Правильно ли поступает социальный работник? Какой принцип этикета нарушается?

9. Социальный работник, увидев в парке своего клиента, спешит к нему и начинает деловой разговор о проблеме клиента.

   Правильно ли поступает социальный работник?

10. Социальный работник, участвующий в совещании, во время краткого перерыва видит работника, чья профессиональная консультация ему необходима. Не принимая во внимание то, что этот работник занят разговором со своими коллегами, социальный работник подходит и, поздоровавшись, начинает излагать свою проблему.

    Прав ли социальный работник? Как следует поступить в соответствии с требованиями этикета?

11. Социальный работник, приглашенный на официальный прием, не скрывает своего разочарования скромностью меню, высказывая критические замечания в адрес устроителей приема.

    Правильно ли поступает социальный работник? Как следует поступить в соответствии с требованиями этикета?

12. Социальный работник, во время обеденного перерыва занимавшийся решением очередной профессиональной задачи и не успевший пообедать, принимает очередного клиента допивая чай.

    Правильно ли поступает социальный работник? Как следует поступить в соответствии с требованиями этикета?

13. Социальный работник, вернувшись из кабинета руководителя, начинает возмущенно пересказывать своему коллеге, занимающемуся с клиентом, разговор с руководителем, высказывая язвительные замечания в его адрес.

    Прав ли социальный работник? Какое правило этикета нарушается?

14. Социальный работник, начавший по телефону интересный разговор на личную тему, требует от заглянувшего в кабинет клиента подождать в коридоре.

    Правильно ли поступает социальный работник? Как следует поступить в соответствии с требованиями этикета?

15. Социальный работник, разговаривающий с клиентом по телефону, понимает, что все актуальные вопросы решены, но клиент затягивает разговор, тяготясь своим одиночеством.

    Как следует поступить социальному работнику? Каким правилом этикета следует руководствоваться в данном случае?

16. Социальный работник, выслушавший от руководителя подразделения негативное мнение о своих действиях в конкретной ситуации, возвращается на рабочее место и на повышенных тонах разговаривает с клиентом.

    Прав ли социальный работник в своих действиях? Как следует поступить в соответствии с требованиями этикета?

17. Клиентка, озабоченная тем, что социальный работник не соблюдает договоренности относительно времени своего визита, сообщает ему, что вынуждена ходить в лечебное учреждение на процедуры, поэтому дома будет только в определенные часы.

    Права ли клиентка, обманывая социального работника? Прав ли социальный работник, не соблюдая договоренности? Каким принципом этикета он должен руководствоваться?

18. Социальный работник, обслуживающий клиентов на дому, зайдя в дом своей клиентки, жалуется на усталость, голод и заявляет, что с удовольствием посидел бы, отдохнул и выпил чаю.

    Прав ли социальный работник в своих действиях? Какое правило этикета он нарушил?

19. Социальный работник, работающий с разводящейся семьей, внимательно выслушивает претензии каждого из супругов в адрес другого по отдельности, а затем каждому из них сообщает, что «развод — дело обычное», не стоит по этому поводу беспокоить социальную службу, тем более что каждый из супругов не идеален и дорожить таким браком не стоит.

    Прав ли социальный работник в своих действиях? Какое правило этикета он нарушил?

20. Социальный работник, беседуя с ребенком-бродягой, упрекает его в том, что тот сбежал из дома, бросил школу и не обратился в социальную службу.

    Прав ли социальный работник?

21. Социальный работник, работающий с клиентом иного, чем он, вероисповедания, пытается доказать преимущества своей веры, несмотря на то что клиенту этот разговор явно неприятен.

    Прав ли социальный работник?

22. В служебной записке, написанной социальным работником, присутствуют простонародные выражения.

    Допустимо ли это в официальном документе?

23. Обращаясь письмом к своему клиенту, выехавшему в другую местность, социальный работник начинает словами: «Помните, о чем мы разговаривали при последней встрече?..»

    Какими словами следует начать письмо?

24. Клиент, позвонивший социальному работнику в то время, как тот разговаривал с посетителем, услышал: «Подождите минутку». После этого социальный работник положил телефонную трубку на стол. Ожидание затянулось на 12 минут.

    Как должен был поступить социальный работник в данной ситуации?

25. Клиент, выйдя из кабинета, слышит громкий разговор социального работника со своим коллегой, в котором обсуждаются черты его характера.

    Прав ли социальный работник? Какое правило этикета нарушено?

Оглавление

Предисловие 4

Глава 1. Профессиональная этика социальной работы: понятие, сущность, функции 6

1.1. Сущность этики социальной работы 6

Дополнительный материал 12

1.2. Основные элементы профессионально-этической системы 27

Дополнительный материал 32

Практикум 51

Глава 2. Основные принципы и требования этики социальной работы 54

2.1. Принципы этики социальной работы 54

Дополнительный материал 63

2.2. Профессионально-этические требования к качествам личности специалиста 69

Дополнительный материал 82

Практикум 93

Глава 3. Деонтология социальной работы 96

3.1. Сущность и понятие деонтологии социальной работы 96

Дополнительный материал 103

3.2. Содержание долга и ответственности специалиста 116

Дополнительный материал 128

Практикум 144

Глава 4. Этика партнерских взаимоотношений специалистов социальной работы 147

4.1. Этические аспекты профессиональных отношений 147

Дополнительный материал 155

4.2. Профессионально-этический кодекс социального работника 165

Дополнительный материал 178

Практикум 189

Глава 5. Психологические аспекты профессиональной деятельности 192

5.1. Психология деятельности специалиста 192

Дополнительный материал 204

5.2. Мотивация труда в социальной работе 222

Дополнительный материал 227

Практикум 240

Глава 6. Понятие, сущность и особенности профессионального общения социального работника 243
6.1. Профессиональное общение: сущность, понятие, формы и виды 243
Дополнительный материал 251
6.2. Особенности профессионального общения социального работника 264
Дополнительный материал 273
Практикум 279
Глава 7. Этикет в социальной работе 282
7.1. Этикет: сущность, исторические аспекты становления, современные проблемы 282
Дополнительный материал 285
7.2. Особенности этикета социального работника 294
Дополнительный материал 312
Практикум 316

Учебное издание

Медведева Галина Павловна

Деловая культура

Учебник

Редактор *Р. К. Лопина*
Технический редактор *Н. И. Горбачева*
Компьютерная верстка: *Д. В. Федотов*
Корректор *Н. В. Козлова*

Изд. № 705114346. Подписано в печать 27.07.2015. Формат 60×90/16.
Гарнитура «Baltica». Усл. печ. л. 20,0. Тираж 334 экз.

ООО «Издательский центр «Академия». www.academia-moscow.ru
129085, Москва, пр-т Мира, 101В, стр. 1.
Тел./факс: (495) 648-0507, 616-00-29.
Санитарно-эпидемиологическое заключение № РОСС RU. AE51. H 16679 от 25.05.2015.