

Этические нормы и ценности социального педагога

В работе с людьми, имеющими проблемы и трудности, возникают вопросы этического плана, ответ на которые не всегда лежит на поверхности в плоскости повседневных норм поведения и общения. Социальный педагог, выполняя профессиональные обязанности, является в то же время человеком с присущей только ему системой взглядов, убеждений, привычек, стиля деятельности и общения, темперамента и т. п. Поэтому ответы на этические вопросы, которые во множестве возникают в деятельности каждого специалиста, решались всегда индивидуально. Вот почему так много значит в социальной работе нравственная и социальная зрелость профессионала. Несмотря на то, что единая профессия социальная работа существует уже почти сто лет, только в начале девяностых годов двадцатого столетия профессиональное сообщество подошло к выработке единых этических стандартов в социальной работе.

В июле 1994 года в г. Коломбо (Шри Ланка) Общее собрание Международной Федерации социальных работников приняло документ «Этика социальной работы: принципы и стандарты». Документ состоит из двух частей: «Международная декларация этических принципов социальной работы» и «Международные этические стандарты социальных работников». Принятие этих документов откладывалось Федерацией много лет и это не удивительно. Представители сотни стран, входящих в эту организацию, очень разные по религиозным и политическим взглядам. Государства, которые их направили, разные по устройству, формам правления, культуре, имеют свои традиции и богатую историю становления социальной работы. В результате горячих споров удалось прийти к согласию и в результате появились эти документы.

В «Декларации об этических принципах в социальной работе» провозглашены *принципы*:

Каждый человек уникален, что требует внимания к нему с позиций нравственности.

Каждый человек имеет право на свободу в удовлетворении своих потребностей, не ущемляя также права других, и обязан вносить свой вклад в повышение благосостояния общества.

Каждое общество, независимо от формы правления, должно стремиться к обеспечению максимума благ для всех своих членов.

Социальные работники привержены принципам социальной справедливости.

Социальный работник обязан использовать объективную систему знаний, умения и навыки для оказания помощи отдельным людям, группам, общинам и обществам в их развитии, решении личностно-общественных конфликтов и устранении их последствий.

Социальная работа основана на отказе от дискриминации. Следовательно, она осуществляется независимо от пола, возраста, национальности, вероисповедания, языка, политических убеждений, половой ориентации.

Социальные работники уважают права каждого человека и права социальных групп, их независимость и достоинство, руководствуясь при этом положениями «Хартии ООН о правах человека» и другими международными конвенциями этой Хартии.

Социальная работа основана на принципах защиты неприкосновенности клиентов, включая требования соблюдать права на свободу выбора и профессиональную тайну, право клиента на компетентное разъяснение его прав и сути его личного дела.

Социальные работники хранят профессиональную тайну, даже если это противоречит действующему законодательству.

Социальная работа основана на принципе участия клиента и сотрудничества с ним. Предполагается, что социальные служащие должны работать в сотрудничестве со своими клиентами, стремясь решать любую задачу, с которой они сталкиваются, наилучшим способом, с целью удовлетворения интересов клиентов. Лица, использующие услуги социальных работников, должны принимать самое активное участие в решении собственных проблем. Клиенты должны быть всегда проинформированы социальным работником о целях и последствиях (риске и пользе) этих совместных действий.

Социальная работа основана на принципах самоопределения клиентов. Соответственно она основана на принципе сведения к минимуму какого-либо принуждения.

В случаях, когда может возникнуть необходимость разрешить проблемы одной группы участников за счет проблем другой группы, использование принуждения всегда должно базироваться на тщательном рассмотрении интересов противостоящих групп и на выборе принципов после того, как выслушаны обе группы. Социальные работники обязаны обеспечить обе противостоящие группы квалифицированными представителями.

Социальные работники также обязаны сводить к минимуму доступ легального принуждения в законодательстве своих стран.

Социальная работа несовместима прямо или косвенно с поддержкой отдельных лиц, групп, политических сил или властных структур, подавляющих своих сограждан, использующих терроризм, пытки и подобные жестокие средства.

В «Международных этических стандартах социальной работы» выделены 5 групп: стандарты этического поведения, взаимоотношения с клиентами, взаимоотношения с агентствами и организациями, взаимоотношения с коллегами, отношение к профессии.

Стандарты этического поведения:

1. Стремитесь понять уникальность каждого человека и те условия, которые определяют поведение человека и характер оказываемой ему помощи.
2. Утверждайте профессиональные ценности, совершенствуйте знания и навыки; не совершайте поступков, которые могут повредить престижу профессии.
3. Не переоценивайте свои личные и профессиональные возможности.
4. Всемерно используйте знания, умения и методы научного познания в решении постоянно возникающих проблем.
5. Используйте свой профессиональный опыт при разработке основных направлений политики и социальных программ, служащих улучшению качества жизни общества.
6. Выявляйте социальные нужды, природу и характер личных, групповых и общинных, национальных и международных социальных проблем и объясняйте их.
7. Ясно и отчетливо, в доходчивой форме разъясняйте все свои установки или действия как в качестве частного лица, так и в качестве представителя профессиональной ассоциации, агентства или организации.

Взаимоотношения с клиентами:

1. Ставьте на первое место обязанности по отношению к своим клиентам, но в рамках уважения к этическим установкам других людей.
2. Отстаивайте права клиента на взаимное доверие, на тайну и конфиденциальность, на ответственное использование информации.

Сбор и передача информации другим лицам производится только в рамках профессиональной деятельности, осуществляемой в интересах клиента, которого предва-

рительно информируют о необходимости таких действий. Никакая информация не сообщается без предварительного уведомления и согласия клиента, кроме случаев, когда клиент не может быть ответственным за свои поступки или когда это может представлять серьезную опасность для других лиц. Клиент имеет доступ к любой касающейся его информации, которая имеется у социального работника.

3. Цените и уважайте личные устремления, инициативу и индивидуальные особенности клиентов. В рамках агентства и социальной среды клиента профессионал помогает клиенту быть ответственным за свои действия; он всегда готов прийти на помощь любому клиенту. Если по ряду причин профессиональная помощь не может быть оказана на данном уровне, то клиента информируют об этом и он действует по собственному усмотрению.
4. Оказывайте помощь клиентам (отдельному человеку, группе, общине, обществу) с целью достижения ими самореализации и максимального развития собственных потенциальных возможностей, однако с соблюдением в равной степени прав других людей. Обслуживание клиента в своей основе заключается в том, чтобы клиент понял и использовал контакты с профессионалом для достижения законных желаний и выгод.

Взаимоотношения с агентствами и организациями:

1. Работайте в тесном сотрудничестве с теми агентствами и организациями, чья социальная политика, методы и практика направлены на оказание компетентной помощи клиентам и поддержку профессиональной социальной работы.
2. С полной ответственностью относитесь к Уставным целям и задачам агентства или организации; вносите вклад в разработку социальной политики, методики и практики с целью достижения наивысших стандартов социальной работы.
3. С полной ответственностью относитесь к судьбе клиента; вносите необходимые изменения в социальную политику, методику и практику по каналам соответствующих агентств и организаций. Если все возможности были исчерпаны, а изменения внести не удалось, обращайтесь в вышестоящие организации или к заинтересованной широкой общественности.

4. Представляйте профессиональный отчет клиенту и общине об эффективности социальной работы в форме периодического анализа проблем, возникающих у клиентов, агентств и организаций, а также самоанализа личной деятельности.
5. Не допускайте противоречия в направлении действий, процедуры и практики с этическими принципами социальной работы.

Взаимоотношение с коллегами:

1. Относитесь с должным уважением к профессиональной подготовке и практической деятельности своих коллег и других специалистов, оказывая им всяческое содействие для достижения эффективности социальной работы.
2. Относитесь с уважением к различным мнениям и практическим подходам коллег и других специалистов, высказывая с полной ответственностью критические замечания в соответствующих инстанциях.
3. Способствуйте получению и распространению среди коллег по профессии, других специалистов и добровольцев знаний, навыков и идей с целью взаимного совершенствования и самоутверждения.
4. Доводите до сведения соответствующих органов любые ущемления интересов клиентов или нарушения норм этики.
5. Защищайте коллег от несправедливых нападок.

Отношение к профессии:

1. Отстаивайте ценности, знания и методологию профессии; вносите вклад в их популяризацию и совершенствование.
2. Повышайте профессионализм социальной работы, всемерно совершенствуйте его.
3. Защищайте профессию от несправедливой критики и делайте все возможное, чтобы укрепить веру в необходимость нашей профессии.
4. Давайте конструктивную критику профессии, ее теории, методов и практики.
5. Всячески поощряйте разработку новых подходов и методов в социальной работе, необходимых для удовлетворения новых и уже имеющихся потребностей.

Нарушение профессиональных норм или ошибки, обычно расцениваемые как халатность, определяются как «нарушение профессиональных норм вследствие беспечности, некомпетен-

тности или с заранее обдуманном намерением». Социальные работники могут преследоваться в судебном порядке за нарушение секретности, недонесение о подозрении на плохое обращение с детьми, невнимание к таким актам, как злоупотребления, словесное оскорбление и угроза физического насилия, оскорбление действием, незаконное ограничение свободы посредством ошибочного помещения в лечебное учреждение.

Социальный работник должен:

- 1) не поучать, не приказывать, не запрещать. Вдохновлять и побуждать клиента к действию, инициативе, творчеству, уважая достоинство и уникальность личности;
- 2) уметь слышать клиента, проявлять выдержку, понять проблему и ситуацию, войти в его положение, проявлять деликатность, чувство такта;
- 3) быть коммуникабельным, контактным, уметь «разговорить» клиента, совместно определить пути решения проблемы; уметь быть нужным, интересным для окружающих;
- 4) быть посредником, связующим звеном между клиентом и его окружением, не допускать унижения достоинства клиента формами оказываемой ему благотворительной помощи;
- 5) уметь быть неформальным в работе с клиентом, выполнять роль советчика, помощника клиента в решении им собственных проблем; строить взаимоотношения на основе диалога, на равных;
- 6) всегда исходить из позиций гуманизма и милосердия. Не осуждать, не упрекать клиента; предупреждать возможности негуманного или дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей; защищать клиента от физического или душевного дискомфорта, расстройства, опасности или унижения;
- 7) соблюдать высокие нравственные стандарты своего поведения исключая любые уловки, введение кого-либо в заблуждение, нечестные действия. Всегда действовать исключительно в интересах клиента;
- 8) уметь находить себе помощников в социальной работе, поддерживать участие общественности в развитии социальной политики;
- 9) вести работу только в рамках своей компетентности, нести персональную ответственность за качество своей работы; не поддаваться влияниям и нажимам; информировать

ровать клиента о предпринимаемых мерах, характере оказываемой ему помощи, проводимых записях, собираемых данных;

- 10) не использовать свои профессиональные отношения в личных целях; участвовать в обсуждениях и оценках ситуаций только с профессиональной целью; уважать и не разглашать тайну, доверенную клиентом. Принимать плату за услуги только добровольно предлагаемые и на законных основаниях. Не принимать ценных подарков за выполненную работу;
- 11) стремиться к постоянному повышению профессиональных знаний, мастерства, уровня квалификации. Основывать свою практическую деятельность на профессиональных знаниях;
- 12) защищать и усиловать достоинство и чистоту профессии. Уважать доверие коллег в ходе профессиональных взаимоотношений и взаимодействия, соблюдать деликатность и справедливость. Принимать меры против неэтичного поведения любого из своих коллег (по В.Г.Бочаровой).

В социальной педагогике и социальной работе выделяются основные исходные идеи, принципы, положения, которые в совокупности представляют собой ценности социальной работы и непреложные правила деятельности.

Исходя из того, что социальная работа является универсальным видом деятельности, можно выделить *ценности социальной работы*, которые, однако, носят всеобщий, общечеловеческий характер: гуманизм, мир, права человека, социальная справедливость, законность, альтруизм, гармонизация общественных, групповых и личных интересов, самообеспечение, демократизм, толерантность, социальная ответственность, солидарность, доверие, компетентность, конфиденциальность и т. п.

В законодательных и других нормативных актах Российской Федерации сформулированы некоторые конкретные принципы, вытекающие из обобщения социального опыта страны. Среди них называются: соблюдение прав человека и гражданина в сфере социального обслуживания и обеспечение их государственных гарантий; равных возможностей для граждан при получении социальных услуг; добровольного согласия граждан на получение услуг; доступности социального обслуживания; соблюдения конфиденциальности в социальной

работе; преемственности всех видов и форм социального обслуживания; адресности; приоритета содействия гражданам, находящимся в ситуации, угрожающей их здоровью или жизни; профилактической направленности; содействия социальной реабилитации и адаптации; межведомственности и междисциплинарности; деятельностного подхода; территориальной организации социальной службы; государственной поддержки добровольной общественной деятельности по оказанию социальных услуг и помощи населению.

Гуманизм является также и ведущей целевой установкой социальной работы, которая утверждает идею признания человека высшей ценностью, защиты его достоинства и гражданских прав, создания условий свободного и всестороннего проявления способностей личности.

В отличие от официальных отношений, регулируемых должностными инструкциями, приказами и распоряжениями, неформальные связи между социальным работником и клиентом возникают и строятся, главным образом, на основе психологической совместимости личностных качеств, общности интересов, симпатий и антипатий, которые, как известно, не имеют санкционирующего значения. Неформальный характер отношений в социальной работе, хотя и выступает как психологический феномен, но не лежит за порогом должностной деятельности социального работника, его служебных обязанностей.

Демократизм социальной работы требует умения устанавливать психологический контакт с клиентом, соблюдения норм и правил общения, уважения и внимания к личности клиента, вовлечения его в активный поиск путей разрешения личностных проблем и ненавязчивого влияния силой своего ума, знаний, нравственности, опыта.

Жизнь всегда богаче теории, разностороннее предписаний и инструкций. Постоянно меняющиеся обстоятельства и условия жизнедеятельности, разнообразие социальных групп и лиц по уровню культуры, образования, полу, возрасту, трудоспособности и квалификации, здоровью определяют постоянную новизну и специфичность социальных проблем, с которыми сталкиваются социальные педагоги и социальные работники. Вот почему осуществление связи социальной работы с конкретными условиями жизнедеятельности личности предполагает прежде всего анализ и оценку конкретной ситуации, социальную диагностику жизненных обстоятельств человека.

Этот принцип нацеливает социального работника на выявление тех особенностей социальной ситуации, которые могут иметь непосредственное значение для достижения цели социальной работы. Он не приемлет абстрактного теоретизирования, шаблона, инерции и формализма.

Законность, как один из основных принципов и ценностей социальной работы, предполагает строгое исполнение законов и основанных на них правовых актов всеми государственными органами, должностными лицами, общественными организациями и гражданами. Нормативно-правовые акты являются формой, в которую облекается политика государства, в том числе и социальная. Роль и назначение права состоят прежде всего в том, чтобы служить осуществлению политики, но эту роль право может выполнить только при условии строжайшего соблюдения всеми его норм. В этом заключается первое и исходное требование законности вообще, и в социальной работе, в частности.

Социальная политика, в какой бы форме она ни выражала интересы человека, только тогда чего-нибудь стоит, если она реализуется на деле, если результаты ее реализации ощущаются людьми на практике. Декларации и лозунги, не подкрепленные конкретными действиями по их превращению в действительность, — это лишь способ их дискредитации. Успешное воплощение мер, направленных на социальную защиту населения, во многом определяется соблюдением в социальной работе *профессиональных принципов*, среди которых следует прежде всего выделить технологическую компетентность органов управления социальными службами, социальных работников.

Технологическая компетентность — это глубокая осведомленность социального работника об условиях и технологии решения возникающих проблем и умение профессионально грамотно реализовать свои знания на практике, что предполагает систематическую учебу и переподготовку кадров, четкую информацию, аналитическую и прогностическую деятельность во всех звеньях управления, глубокое и всестороннее знание объектов социальной работы, их типологию и особенности, деловитость и организованность при работе с клиентами социальных служб.

Одним из важнейших принципов этой группы является *стимулирование социальной активности* — побуждение человека к осознанному, заинтересованному проявлению ак-

тивности в реализации его энергии, способностей, нравственного и волевого потенциала для достижения определенной социально значимой цели. При этом следует иметь в виду, что источником побудительной силы в любом виде деятельности служат не интересы и потребности человека сами по себе, а степень их удовлетворения.

Принцип стимулирования в социальной работе предполагает единство и сочетание идейно-нравственных и материальных его форм; адекватность средств и способов стимулирования индивидуальных, профессиональных, образовательно-культурных и психологических особенностей личности; объективность и гласность оценки отношения человека к делу, к социальным ценностям его жизнедеятельности.

Важным управленческим принципом социальной работы является контроль и проверка исполнения. Контрольно-проверочная функция социальных служб — это не какой-то самостоятельный участок социальной работы, а неотъемлемый ее компонент. Смысл контрольно-проверочной деятельности социальных служб и органов управления заключается в том, чтобы обеспечить реализацию гарантированных государством мер по социальной защите различных групп населения.

Одним из основных организационных принципов социальной работы является единство полномочий и ответственности, прав и обязанностей кадров социальных служб. Изучение практики деятельности социальных служб, их органов управления показывает, что их четкое функционирование достигается на основе ясного представления каждым специалистом социальной работы о своих функциях и в задачах.

Жизнь постоянно убеждает в том, что большие полномочия при малой ответственности кадров создают благоприятную почву и возможность для административного произвола, непродуманных решений. В то же время, большая ответственность кадров при малых полномочиях исключает возможность действовать оперативно, решительно, сковывает инициативу и оборачивается безответственностью специалистов социальных служб на деле. Вот почему установление строгой и соразмерной с предоставленными полномочиями ответственности каждого специалиста по социальной работе, каждого подразделения в системе органов управления социальными службами и четкое выполнение возложенных на них функциональных обязанностей являются непременным условием эффективности социальной работы в целом.

Большое место в теории и практике социальной работы отводится *психолого-педагогическим принципам*, которые по существу выражают требования к формам и методам социальной работы, к способам воздействия на клиентов.

Одним из основополагающих принципов социальной работы этой группы является принцип комплексного подхода. Комплексность в социальной работе обеспечивает, с одной стороны, целостность и всесторонность воздействия на объект социальной работы, а с другой — служит заслоном против ведомственности, местничества и ограниченности при решении социальных проблем, и предполагает изучение и учет интересов, потребностей, настроений людей, прогнозирование характера влияния на их поведение и самочувствие; а также умение видеть в людях реальные личности, потребности и желания которых опосредуются их профессиональной принадлежностью, социальным статусом, бытовыми условиями и жизненным опытом и др.

Среди психолого-педагогических принципов социальной работы особо следует выделить дифференцированный подход к людям. Дифференцированный подход в социальной работе обусловлен закономерным характером выработки у представителей различных социальных слоев, групп, профессий и возрастов специфических взглядов и отношений к материальным и духовным ценностям, окружающей действительности. Отсюда установка на максимальный и конкретный учет специфики интересов, актуальных потребностей, традиций, вкусов и привычек личности в социальной работе.

Кроме рассмотренных принципов к группе психолого-педагогических следует отнести принцип целенаправленности в социальной работе. Цель воздействия на клиента, постоянно находящегося в центре внимания социального работника, определяет способ и характер его действий, предопределяет содержание и формы социальной работы. Достижение цели является мерилom действенности и эффективности предпринимаемых социальным работником усилий. Все это свидетельствует о месте и значимости принципа целенаправленности в деятельности как отдельного специалиста, так и всей структуры социальных служб.

Целенаправленность, объединяя все принципы социальной работы в одно целое, придает ей научный характер при выборе форм и методов работы, придает деятельности определенную перспективу, позволяет спрогнозировать результат и выработать конкретную программу действий.