

Министерство образования и науки России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»

Т. Н. Гурьянова

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ
КОМПЕТЕНЦИЯ И ЭТИКА
ПСИХОСОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Учебно-методическое пособие

Казань
Издательство КНИТУ
2016

УДК 378; 364.3 (075.8)
ББК 88.5я7

Гурьянова Т. Н.

Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника : учебно-методическое пособие / Т. Н. Гурьянова; М-во образ. и науки России, Казан. нац. исслед. технол. ун-т. – Казань : Изд-во КНИТУ, 2016. – 180 с.

ISBN 978-5-7882-1904-2

Рассмотрена профессиональная деятельность специалистов социальной сферы с позиций компетентностного подхода. Определено содержание их профессиональной компетентности и входящих в нее общепрофессиональных и специальных компетенций (в том числе и социально-психологической), которые определяют успешность деятельности социальных работников. Раскрыты как теоретические, так и практические аспекты деятельности психосоциального работника с точки зрения профессиональной этики и морали.

Изложены тематика и краткое содержание лекций по курсу «Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника», планы семинарских занятий, вопросы для обсуждения, даны темы рефератов, вопросы для подготовки к экзаменам, тесты и список литературы.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (квалификация «Бакалавр»).

Печатается по решению редакционно-издательского совета Казанского национального исследовательского технологического университета

Рецензенты: д-р ист. наук, проф. *С. Ю. Мальшева*
д-р пед. наук, проф. *И. И. Галимзянова*

ISBN 978-5-7882-1904-2 © Гурьянова Т. Н., 2016
© Казанский национальный исследовательский
технологический университет, 2016

ВВЕДЕНИЕ

В России современный этап социально-экономического развития характеризуется глобальными преобразованиями во всех сферах жизнедеятельности общества, в экономике, политике, социальной сфере, в том числе и в образовании.

Сегодня, в условиях модернизации российского образования, особую актуальность приобретает ориентация высшей профессиональной школы на новую компетентностную модель образования, т.е. такой проект системы целеполагания, планирования, организации и оценки учебного процесса, в котором основным образовательным результатом выступает профессиональная компетентность.

Социальная работа затрагивает все многообразие аспектов жизнедеятельности человека, стремясь повысить качество его жизни, его социальную активность, самоуважение и достоинство. Социальная деятельность, связанная с человеком, всегда направлена на создание эффективного взаимодействия индивида и общества, их обоюдную самореализацию, она связана с умением повысить способность людей принимать решения и справляться с новыми для них проблемами, обеспечить их связь с жизненным миром общества, содействовать социальной политике государства. Поэтому, учитывая специфику социальной работы, одним из важнейших компонентов профессионализма в деятельности социального работника является социально-психологическая компетентность, которая предполагает умение ориентироваться в социальных условиях, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей, выбирать адекватные способы обращения с ними и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия.

Любая сфера человеческой деятельности, в том числе и профессиональная, может, функционировать эффективно, лишь при соответствующей этической регламентации (соотношение профессионализма и нравственности – одна из самых популярных тем в философии XX столетия). Как специфический вид профессиональной деятельности, социальная работа, основная задача которой содействовать социализации личности с целью достижения ею и обществом социального благополучия и создание для этого благоприятных условий, особенно нуждается в этической регуляции.

Социальная работа проводится в интересах всего общества независимо от того, направлена она на отдельного индивида, группу или социум. Следовательно, в этом отношении социальная работа может и должна быть оценена с точки зрения общечеловеческих ценностей и морально-нравственных норм. Однако, являясь особым, специфическим видом человеческих взаимоотношений, и будучи направлена непосредственно на человека, социальная работа должна обладать своими, более жесткими этическими нормами, принципами и правилами, регламентирующими деятельность ее структур и представителей. Принадлежность к профессии, от которой в определенных условиях может зависеть судьба клиента, несомненно, предъявляет повышенные требования и к личности самого специалиста. Социальная работа относится к тем редким видам профессиональной деятельности, где зачастую не профессиональные навыки и знания, а морально-личностные качества специалиста во многом определяют успешность и эффективность работы. Теоретическое осмысление профессионально-этических норм психосоциальной работы в учебном процессе должно не только способствовать познанию основ и тонкостей профессии, но и воспитанию будущего специалиста как личности, формированию его духовно-нравственных качеств, которые он проявит в работе с людьми. Вследствие этого учебная дисциплина «Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника» является неотъемлемой частью профессиональной подготовки будущего специалиста социальной сферы, одним из оснований для его последующего личного и профессионального роста и совершенствования. Этим определяется место и роль данного учебного предмета в социогуманитарном образовании.

Основу дисциплины «Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника» составляет гибкая технология, включающая различные формы и методы обучения. Преподавание предполагает активное использование интерактивных способов обучения (деловые игры, групповые дискуссии, работа в группе и др.), включая лекции, практические занятия, тестирование. Содержание каждой темы может варьироваться в зависимости от базовой подготовки студентов и проявляемого ими интереса к тем или иным проблемам.

І. УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

«Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника»

1.1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника» являются:

а) формирование представлений о профессиональной деятельности специалистов социальной работы с позиций компетентностного подхода;

б) определение содержания профессиональной компетентности специалистов социальной сферы и входящих в нее общепрофессиональных и специальных компетенций;

в) раскрытие понятия, сущности и роли социально-психологической компетенции в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы;

г) формирование знаний о ценностно-этических основаниях деятельности и профессиональной морали в психосоциальной работе;

д) обучение технологии разрешения нравственных коллизий в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.

1.2. Место дисциплины в структуре ООП ВПО

Дисциплина «Социально-психосоциальная компетенция и этика психосоциального работника» относится к вариативной части профессиональной цикла ООП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 39.03.02 – «Социальная работа» набор специальных знаний и компетенций, необходимых для выполнения социально-технологической, исследовательской, организационно-управленческой профессиональной деятельности.

Для успешного освоения дисциплины «Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника» бакалавр по направлению подготовки 39.03.02 – «Социальная работа» должен освоить материал предшествующих дисциплин: социальная педагогика, социальная медицина, история социальной работы, этические основы социальной работы.

Дисциплина «Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника» является предшествующей и необходима для успешного усвоения последующих дисциплин: психосоциальная реабилитация пожилых, хронических больных и

инвалидов, технологии психосоциальной работы с женщинами, основы семейной психотерапии.

Знания, полученные при изучении дисциплины «Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника» могут быть использованы при прохождении производственной и преддипломной практик и выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки 39.03.02 – Социальная работа.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

1. Уметь критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков – ОК-7.

2. Быть готовым соблюдать профессионально-этические требования в процессе осуществления профессиональной деятельности – ПК-12.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- 1) Знать:** а) современные требования к выпускникам вузов;
б) основные подходы к определению понятий «компетенция», «компетентность», «профессиональная компетентность»;
в) современные требования к профессионализму специалиста социальной сферы;
г) общепрофессиональные и специальные компетенции определяющие содержание профессиональной компетентности специалиста социальной сферы
д) место и роль этики в психосоциальной работе;
е) смысл и содержание профессионального долга в психосоциальной работе;
ж) основные положения профессионально-этического кодекса и уметь интерпретировать их в конкретной ситуации;
з) основные компоненты иерархии профессиональных ценностей психосоциальной работы, ее детерминанты.
- 2) Уметь:** а) применять системный этико-аксиологический подход к анализу сущности и содержания, форм и методов психосоциальной работы в целом и отдельных ее видов;
б) выявлять зоны ценностно-этических противоречий и конфликтов в психосоциальной работе и владеть навыками их разрешения;

г) применять на практике теоретические знания;
д) пользоваться современными информационными технологиями.

Владеть: а) знаниями в области этико-аксиологических оснований социальной работы и знать их основные элементы и взаимосвязи между ними;

б) навыками этико-аксиологического анализа процессов, явлений, ситуаций, отношений, поступков, документов и т.п.;

в) навыками ценностно-этической самооценки и самоконтроля, самовоспитания и самосовершенствования;

г) технологиями разрешения нравственных коллизий в профессиональной деятельности социального работника.

1.4. Структура дисциплины

Учебная дисциплина «Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника» предполагает чтение лекций в объеме 18 часов и проведение практических занятий в объеме 36 часов. На самостоятельную работу студентов выделено 54 часов. Всего для изучения курса с учетом СРС (включая 36 часов на экзамен) выделено 144 часа.

II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника»

2.1. Темы лекций – 18 часов

Лекция 1. Традиции российского образования: исторический аспект – 2 часа

Образование как основа общественного прогресса. История становления университетского образования в России. Университеты и их роль в современном обществе как центров образования, науки и культуры.

Международное образование в современном мире. Процесс интернационализации российского образования. Болонский процесс и его влияние на систему профессиональной подготовки социальных работников в России.

Лекция 2. Компетентностно-ориентированный подход в современном российском образовании – 2 часа

Понятия «компетенция» и «компетентность». Основные подходы к классификации компетенций. Понятия «профессионализм» и «профессиональная компетенция».

Современные требования к профессионализму специалиста.

Профессионализм как совокупность знаний, умений, навыков, необходимых для успешной профессиональной деятельности. Основные характеристики профессионализма. Понятие «профессиональная компетентность». Основные компоненты профессиональной компетентности. Виды профессиональной компетенции: специальная, социальная, личностная, индивидуальная.

Профессионализм и профессиональная компетентность специалиста социальной сферы.

Лекция 3. Компетентностный подход к разработке модели специалиста социальной сферы – 2 часа

Сущность социальной работы. Основные профессиональные функции специалистов социальной сферы. Знания, умения и навыки необходимые специалисту социальной сферы в его профессиональной деятельности. Совокупность качеств социального работника,

характеризующих его как профессионально компетентного специалиста (образованность, воспитанность, социализированность, культура, индивидуальность личности). Личностно-нравственные качества социального работника.

Общепрофессиональные компетенции специалиста социальной сферы: коммуникативная, управленческая, информационная, корпоративная.

Специальные компетенции специалиста социальной сферы: социально-реабилитационная, социально-правовая, социально-технологическая, социально-педагогическая, социально-экологическая, социально-психологическая.

Лекция 4. Социально-психологическая компетенция – 2 часа

Понятия «социально-психологическая компетенция» и «социально-психологическая компетентность»: содержание и структура.

Социально-психологическая компетенция как один из факторов эффективной профессиональной деятельности специалиста социальной сферы (способность специалиста эффективно взаимодействовать с окружающими людьми в системе межличностных отношений, эффективно выстраивать свое поведение в зависимости от ситуации и в соответствии с общепринятыми в социуме этическими нормами и правилами и др.).

Социально-психологическая компетентность как одна из интегративных характеристик личности специалиста социальной сферы.

Лекция 5. Место и роль этики в психосоциальной работе – 2 часа

Становление и развитие психосоциального подхода в социальной работе (М. Ричмонд, Ф. Холиз). Психосоциальная работа, ее место и роль в системе социальной работы. Оказание неклинической психологической помощи всем слоям населения как основное направление работы в психосоциальном подходе. Консультирование, решение конфликтных и психотравмирующих ситуаций, обучение клиентов самостоятельному решению возникающих проблем, помощь в актуализации творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов, стимулирования самоуважения клиентов и их уверенности в себе.

Этика ее роль и значение в психосоциальной работе. Сущность морально-нравственного похода к психосоциальной работе.

Лекция 6. Профессиональная этика специалиста социальной сферы – 2 часа

Этика социальной работы как учение о профессиональной морали специалистов в области социальной работы, системе идеалов и ценностей, профессиональном долге, этических принципах и норм поведения.

Профессиональная этика специалиста социальной сферы: объект, предмет, цель, задачи, функции, понятия. Основные категории профессиональной этики: этические отношения, этическое сознание, этические действия, профессиональный долг. Профессионально-этические требования к личности специалиста социальной сферы. Единство профессиональных и личных качеств специалиста. Профессионально-этические критерии пригодности специалиста: наличие знаний и навыков, необходимых для профессиональной практики, наличие развитых профессионально значимых качеств личности, наличие актуализированной потребности в профессиональном и личностном совершенствовании.

Основные тенденции в развитии профессионально-этической системы психосоциальной работы. Актуальность профессиональной этики психосоциальной работы.

Лекция 7. Профессионально-этический кодекс и его роль в регулировании профессиональной деятельности специалиста социальной сферы – 2 часа

Системы регулирования в практике социальной работы: правовая, административная, технологическая, этическая. Место и роль этического регулирования в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы, его цели и задачи.

Профессионально-этический кодекс: понятие, сущность, цели и задачи. Основные требования к этическим кодексам: требования к качеству, содержанию и результатам профессиональной деятельности, требования к личности специалиста.

Моральные нормы, правила и принципы как важнейшие элементы профессионально-этической системы психосоциальной работы. Источники формирования этических норм и правил в психосоциальной работе.

Лекция 8. Профессионально-этический кодекс социального работника. Этический кодекс психолога – 2 часа

Кодекс этики социального работника и социального педагога РФ: понятие, сущность, цели, задачи, функции. Этические ценности социальной работы. Этические принципы социальной работы. Стандарты этического поведения специалиста социальной сферы. Международные соглашения, на которых строятся принципы и стандарты этики социальной работы.

Основные положения кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания (2013 г.).

Этические принципы социальной работы принятые на Генеральной ассамблее Международной федерации социальных работников и Международной ассоциации школ социальной работы (2004 г.).

Этический кодекс психолога принятый на V съезде Российского психологического общества (2012 г.). Этические принципы психолога: принцип уважения, принцип компетентности, принцип ответственности, принцип честности. Клятва психологов России.

Лекция 9. Этика делового общения в психосоциальной работе – 2 часа

Понятие «деловое общение». Этика делового общения как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их профессиональной деятельности.

Особенности делового общения в психосоциальной работе. Этические принципы делового общения и практика их применения в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.

Технологии делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, культура общения по телефону, деловая корреспонденция.

Этикет и культура поведения специалиста социальной сферы.

2.2. Вопросы для подготовки к семинарам – 36 часов

Семинар 1. Традиции российского образования: исторический аспект – 2 часа

Вопросы для подготовки:

1. История становления университетского образования в России.
2. Университеты и их роль в современном обществе как центров образования, науки и культуры.
3. Международное образование в современном мире. Процесс интернационализации российского образования. Болонский процесс и его влияние на систему профессиональной подготовки социальных работников в России.
4. Болонский процесс и его влияние на систему профессиональной подготовки социальных работников в России.

Рефераты:

1. Философия образования в современном мире.
2. Образование в информационном обществе.
3. Проблемы и перспективы международной интеграции профессионального образования.
4. Российские вузы на международном рынке образовательных услуг.

Литература:

1. Арефьев А.Л. Российские вузы на международном рынке образовательных услуг. М., 2007.
2. Куприянов Р.В. Система профессионального образования социальных работников: историко-педагогический анализ и перспективы развития. Казань, 2014.
3. Об образовании. Евразийское пространство: К 20-летию Евразийской ассоциации университетов. М., 2009
4. Образование, которое мы можем потерять. М., 2002.

Семинар 2. Компетентностно-ориентированный подход в современном российском образовании – 4 часа

Вопросы для подготовки:

1. Понятия «компетенция» и «компетентность». Основные подходы к классификации компетенций.

2. Понятия «профессионализм» и «профессиональная компетентность». Основные характеристики профессионализма.
3. Профессиональная компетентность специалиста.
Виды профессиональной компетентности.
4. Профессионализм и профессиональная компетентность специалиста социальной сферы.

Рефераты:

1. Современные требования к профессионализму специалиста социальной сферы.
2. Профессионализм как совокупность знаний, умений, навыков, необходимых для успешной профессиональной деятельности современного специалиста.
3. Профессиональная культура специалиста социальной сферы.

Литература:

1. Валева Н.Ш., Хасанова Г.Б. Профессионализм специалиста социальной сферы: компетентностный подход. Казань, 2008.
2. Куприянов Р.В. Система профессионального образования социальных работников. Казань, 2014.
3. Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.

Семинар 3. Компетентностный подход к разработке модели специалиста социальной сферы – 4 часа

Вопросы для подготовки:

1. Основные профессиональные функции специалистов социальной сферы.
2. Знания, умения и навыки необходимые специалисту социальной сферы в его профессиональной деятельности.
3. Совокупность качеств социального работника, характеризующих его как профессионально компетентного специалиста (образованность, воспитанность, социализированность, культура, индивидуальность личности).
4. Личностно-нравственные качества социального работника.

Рефераты:

1. Социальная значимость профессии «социальная работа» в обществе.
2. Основные требования к профессионально значимым качествам специалиста социальной сферы.

3. Личностно-нравственные качества психосоциального работника как составная часть его профессиональной характеристики.
4. Компетентностная модель специалиста социальной сферы.

Литература:

1. Валеева Н.Ш., Хасанова Г.Б. Профессионализм специалиста социальной сферы: компетентностный подход. Казань, 2008.
2. Куприянов Р.В. Система профессионального образования социальных работников. Казань, 2014.
3. Шмелева Н.Б. Профессионально-личностное развитие специалиста социальной сферы. Ульяновск, 1997.
4. Шмелева Н.Б. Социальная работа: личность и профессия. Ульяновск, 2002.

Семинар 4. Общепрофессиональные и специальные компетенции специалиста социальной сферы – 4 часа

Вопросы для подготовки:

1. Общепрофессиональные компетенции специалиста социальной сферы: коммуникативная, управленческая, информационная, корпоративная.
2. Специальные компетенции специалиста социальной сферы: социально-реабилитационная, социально-правовая, социально-технологическая, социально-педагогическая, социально-экологическая, социально-психологическая.

Рефераты:

1. Коммуникативная компетенция и ее роль в деловом общении психосоциального работника.
2. Содержательные характеристики управленческой компетенции специалиста социальной сферы.
3. Корпоративная компетенция и ее значение в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.
4. Значение социально-педагогического компонента в структуре профессиональной деятельности психосоциального работника.

Литература:

1. Валеева Н.Ш., Хасанова Г.Б. Профессионализм специалиста

- социальной работы: компетентностный подход. Казань, 2008.
2. Хасанова Г.Б., Исхакова Р.Р. Психология управления трудовым Коллективом. Казань, 2012.
 3. Шмелева Н.Б. Профессионально-личностное развитие специалиста социальной сферы. Ульяновск, 1997.

Семинар 5. Социально-психологическая компетенция –

2 часа

Вопросы для подготовки:

1. Понятия «социально-психологическая компетенция» и «социально-психологическая компетентность»: содержание и структура.
2. Социально-психологическая компетенция как способность специалиста эффективно взаимодействовать с окружающими людьми в системе межличностных отношений,
3. Социально-психологическая компетентность как одна из интегративных характеристик личности специалиста социальной сферы.

Рефераты:

1. Социально-психологическая компетенция как важный фактор эффективной профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.
2. Социально-психологическая компетентность специалиста социальной сферы и ее формирование в процессе обучения в вузе.

Литература:

1. Валеева Н.Ш., Хасанова Г.Б. Профессионализм специалиста социальной работы: компетентностный подход. Казань, 2008.
2. Минкина О.В. Сущность и содержание социально-психологической компетенции специалиста социальной работы. 2005.

Семинар 6. Место и роль этики в психосоциальной работе –

4 часа

Вопросы для подготовки:

1. Становление и развитие психосоциального подхода в социальной работе (М. Ричмонд, Ф. Холиз).
2. Психосоциальная работа, ее место и роль в системе социальной работы.
3. Оказание неклинической психологической помощи всем слоям

населения как основное направление работы в психосоциальном подходе (консультирование, решение конфликтных и психотравмирующих ситуаций и др.).

4. Этика ее роль и значение в психосоциальной работе.
5. Сущность морально-нравственного похода к психосоциальной работе.

Рефераты:

1. Философия психосоциальной работы.
2. Основные направления психосоциальной помощи в социальной сфере.
3. Актуальность профессиональной этики психосоциальной работы.

Литература:

1. Боцко Ж.В. Этические основы социальной работы: учебное пособие. Хабаровск, 2012.
2. Гурьянова Т.Н. Этические основы социальной работы: учебно-методическое пособие. Казань, 2013.
3. Медведева Г.П. Этические основы социальной работы: учебник. М., 2012.
4. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: учебное пособие. М., 2007.

Семинар 7. Профессиональная этика специалиста социальной сферы – 4 часа

Вопросы для подготовки:

1. Профессиональная этика специалиста социальной сферы: объект, предмет, цель, задачи, функции, понятия.
2. Основные категории профессиональной этики социальной работы: профессиональная мораль, профессиональный долг, нравственные убеждения, нравственная потребность и т.д.
3. Профессионально-этические требования к личности специалиста социальной сферы. Единство профессиональных и личных качеств специалиста.
4. Основные тенденции в развитии профессионально-этической системы психосоциальной работы.

Рефераты:

1. Место и роль профессиональной этики в общей системе морально-нравственных отношений современного общества.
2. Профессиональная этика психосоциального работника.
3. Профессиональная этика и социальная ответственность специалиста социальной сферы.
4. Гуманизм как духовно-нравственное измерение психосоциальной работы.
5. Человек как высшая ценность и цель деятельности социального работника.

Литература:

1. Боцко Ж.В. Этические основы социальной работы: учебное пособие. Хабаровск, 2012.
2. Гурьянова Т.Н. Этические основы социальной работы: учебно-методическое пособие. Казань, 2013.
3. Медведева Г.П. Деонтология социальной работы. М., 2011.
4. Медведева Г.П. Этические основы социальной работы: учебник. М., 2012.
5. Шмелева Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника. М., 2004.
6. Ярская-Смирнова Е.Р. Профессиональная этика социального работника. М., 1999.

Семинар 8. Профессионально-этический кодекс и его роль в регулировании профессиональной деятельности специалиста социальной сферы – 2 часа

Вопросы для подготовки:

1. Место и роль этического регулирования в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы, его цели и задачи.
2. Профессионально-этический кодекс: понятие, сущность, цели и задачи.
3. Основные требования к этическим кодексам: требования к качеству, содержанию и результатам профессиональной деятельности, требования к личности специалиста.
4. Моральные нормы, правила и принципы как важнейшие элементы профессионально-этической системы психосоциальной работы.

Рефераты:

1. Этико-ценностное регулирование в психосоциальной работе.
2. Источники формирования этических норм и правил в психосоциальной работе.
3. Этический кодекс и проблема свободы выбора личности.
4. Этико-ценностное регулирование в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы, его цели и задачи.
5. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах социальных работников.

Литература:

1. Бочко Ж.В. Этические основы социальной работы: учебное пособие. Хабаровск, 2012.
2. Гурьянова Т.Н. Этические основы социальной работы: учебно-методическое пособие. Казань, 2013.
3. Медведева Г.П. Деонтология социальной работы. М., 2011.
4. Медведева Г.П. Этические основы социальной работы: учебник. М., 2012.
5. Холостова Е.И. Профессиональный и духовно-нравственный порет социального работника. М., 1993.
6. Шмелева Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника. М., 2004.
7. Ярская-Смирнова Е.Р. Профессиональная этика социальной работы. М., 1999.

Семинар 9. Профессионально-этический кодекс социального работника – 4 часа

Вопросы для подготовки:

1. Кодекс этики социального работника и социального педагога РФ (2012 г.).
2. Этические ценности социальной работы.
3. Этические принципы социальной работы.
4. Стандарты этического поведения социального работника.
5. Международные соглашения, на которых строятся принципы и стандарты этики социальной работы.
6. Этические принципы социальной работы принятые на Генеральной ассамблее Международной федерации социальных работников и Международной ассоциации школ социальной работы (2004 г.).

7. Основные положения кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания (2013 г.).

Рефераты:

1. Этико-ценностное регулирование в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы, его цели и задачи.
2. Моральные нормы, правила и принципы как важнейшие элементы профессионально-этической системы социальной работы.
3. Источники формирования этических норм и правил в психосоциальной работе.
4. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах социальных работников различных стран мира.

Литература:

1. Боцко Ж.В. Этические основы социальной работы: учебное пособие. Хабаровск, 2012.
2. Бакштановский В.И. Этика профессии: миссия, кодекс, поступок. Тюмень, 2005.
3. Липский И. Кодекс этики социального педагога и социального работника – основа профессиональной позиции / Социальная педагогика. – 2006. - № 2. – С.103 -112.
4. Медведева Г.П. Этические основы социальной работы: учебник. М., 2012.
5. Медведева Г.П. Деонтология социальной работы. М., 2011.
6. Ярская-Смирнова Е.Р. Профессиональная этика социальной работы. М., 1999.

Семинар 10. Профессионально-этический кодекс психолога – 2 часа

Вопросы для подготовки:

1. Этический кодекс психолога принятый на V съезде Российского психологического общества (2012 г.).
2. Этические принципы психолога: принцип уважения, принцип компетентности, принцип ответственности, принцип честности.
3. Клятва психологов России.

Рефераты:

1. Нравственная ответственность и обязанность как основа профессиональной деятельности психосоциального работника.
2. Профессиональные обязанности и профессиональный долг психосоциального работника.
3. Деонтология как основа профессиональной деятельности психосоциального работника.
4. Смысл и содержание профессионального долга психосоциального работника.

Литература:

1. Бочко Ж.В. Этические основы социальной работы: учебное пособие Хабаровск, 2012.
2. Медведева Г.П. Деонтология социальной работы: учебник. М., 2011.
3. Медведева Г.П. Этические основы социальной работы: учебник. М., 2012.
4. Этические принципы и правила работы психолога // Практикум по общей и экспериментальной психологии. М., 2000. С. 545-552.

Семинар 11. Этика делового общения в психосоциальной работе – 4 часа

Вопросы для подготовки:

1. Понятие «деловое общение». Этика делового общения как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их профессиональной деятельности.
2. Особенности делового общения в психосоциальной работе.
3. Этические принципы делового общения и практика их применения в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.

Рефераты:

1. Роль и место этики в деловом общении психосоциального работника.
2. Этика делового общения психосоциального работника.
3. Особенности этики делового общения специалиста социальной сферы.
4. Общие этические принципы и характер делового общения социальной работы.
5. Современные взгляды на место этики в деловом общении.

Литература:

1. Гурьянова Т.Н. Этические основы социальной работы: учебно-методическое пособие. Казань, 2013.
2. Медведева Г.П. Деловая культура: учебник. М., 2012.
3. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник для колледжей. Ростов н/Д., 2014.
4. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. М., 2008.
5. Скаженник Е. Н. Практикум по деловому общению: учебное пособие. Таганрок, 2005.
6. Хасанова Г.Б., Исхакова Р.Р. Культура делового общения. Культура и этика деловых отношений // Психология управления трудовым коллективом. Казань, 2012.
7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М., 2009.

Семинар 12. Технологии делового общения – 2 часа

Вопросы для подготовки:

1. Деловая беседа.
2. Деловые переговоры.
3. Деловые совещания.
4. Культура общения по телефону.
5. Деловая корреспонденция.

Рефераты:

1. Этика делового общения психосоциального работника.
2. Правила общения по телефону.

Литература:

1. Медведева Г.П. Деловая культура: учебник. М., 2012.
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник для колледжей. Ростов н/Д., 2014.
3. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. М., 2008.
4. Скаженник Е. Н. Практикум по деловому общению: учебное пособие. Таганрок, 2005.
5. Хасанова Г.Б., Исхакова Р.Р. Культура делового общения. Культура и этика деловых отношений // Психология управления трудовым коллективом. Казань, 2012.

Семинар 13. Этикет и культура поведения специалиста социальной сферы – 2 часа

Вопросы для подготовки:

1. Понятие «этикет» и его содержание.
2. Культура поведения. Культура поведения психосоциального работника.
3. Понятие «профессиональный этикет». Этикет в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.

Рефераты:

1. Профессиональная этика и культура.
2. Этика и культура поведения специалиста социальной сферы.
3. Роль системы ценностей в формировании профессиональной культуры специалиста в области социальной работы.
4. Культура деловых отношений психосоциального работника.
5. Правила современного этикета: общение по телефону, деловая переписка, искусство ведения беседы.

Литература:

1. Гравицкий А. Основы деловой этики. СПб., 2007.
2. Дятлева Г.В. Энциклопедия этикета. Ростов н/Д., 2008.
3. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. Ростов н/Д., 2007.
4. Медведева Г.П. Деловая культура: учебник. М., 2012.
5. Медведева Г.П. Этические основы социальной работы. М., 2012.
6. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. М., 2008.
7. Скаженник Е. Н. Практикум по деловому общению: учебное пособие. Таганрок, 2005.
8. Хасанова Г.Б., Исхакова Р.Р. Культура делового общения. Культура и этика деловых отношений // Психология управления трудовым коллективом. Казань, 2012.
9. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М., 2009.

2.3. Краткое содержание лекционного курса

Тема: Компетентностно-ориентированный подход в современном российском образовании

В России современный этап социально-экономического развития характеризуется глобальными преобразованиями во всех сферах жизнедеятельности общества: в экономике – переход к рыночным механизмам и соответствующим формам трудовой занятости населения; в политике – изменение роли государства, демократизация социального устройства и движение к гражданскому обществу; в социальной жизни – либерализация общества, усиление его открытости и т.д. Соответственно и система отечественного образования, основные параметры которой определялись на основе иного социально-экономического уклада, перестала отвечать существующим реалиям и, тем более, в опережающем режиме предвосхищать их.

Современный рынок труда, основными характеристиками которого выступают гибкость, изменчивость, высокая инновационная динамика, предъявляет новые требования работодателей к соискателям рабочих мест, способным на высоком и качественном профессиональном уровне решать сложные задачи, успешно использующим усвоенные в вузе знания в условиях многовариантности ресурсного управления, функционирования механизмов менеджмента и маркетинга. Следует отметить, что эти требования формулируются не только и не столько в формате «знаний» выпускников, сколько в терминах способов деятельности («умения», «способность», «готовность», «компетентность»).

Неэффективность «знаниевого» образования связана, в первую очередь, с тем, что устаревание информации сегодня происходит значительно быстрее, чем завершается естественный цикл обучения в высшей школе. Поэтому речь должна идти об особых образовательных результатах системы профессионального образования – компетенциях в рамках которых знания выступают необходимым, но не достаточным условием достижения требуемого качества профессионального образования. Будучи основанной на «знаниях, умениях и навыках», компетенция, тем не менее, только к ним не сводится. Она представляет собой качество личности, которое формируется на базе ЗУНов как способность реализовать их в конкретной ситуации, в практической деятельности. Более того,

компетенция только и возникает в ходе освоения соответствующей предметной деятельности, в том числе и при организации учебного процесса.

Компетентностный подход в образовании фиксирует новую, компетентностную, модель образования, т.е. такой проект системы целеполагания, планирования, организации и оценки учебного процесса, в котором основным образовательным результатом выступает профессиональная компетентность. Надо заметить, что сегодня компетентностно-ориентированное образование стало устойчивой образовательной практикой во многих европейских странах. В различных своих модификациях оно прочно утвердилось в системе образования Шотландии, Франции, Финляндии, Австрии и др. Поэтому в настоящее время одна из основных задач высшей отечественной школы – подготовка компетентного специалиста.

Однако ее решению мешают противоречия, в частности, противоречия между:

- знаниями, получаемыми в вузе, и развитием будущего специалиста как личности;
- традиционным подходом к оценке качества подготовки специалиста и складывающимся рынком образовательных услуг;
- потребностью в появлении системы эффективных методов оценки качества подготовки специалистов в вузе и недостаточностью научно-методического обеспечения контроля оценки этого качества;
- требованиями, предъявляемыми к специалисту на рынке труда, и готовностью преподавателей к подготовке конкурентоспособного специалиста;
- сложившейся системой оценки уровня подготовки специалиста и ориентацией студентов на адекватную оценку своих профессиональных качеств.

Следовательно, в новых социально-экономических условиях особую актуальность приобретает ориентация высшей школы на подготовку специалиста, имеющего не только хорошие знания, но и навыки в профессиональной сфере, умеющего правильно оценить сложившуюся производственную ситуацию, принять соответствующее решение, позволяющее достигнуть практического результата, способного эффективно взаимодействовать с окружающими людьми. Таким образом, знаниевая ориентация сменяется компетентностно-ориентированным подходом к образованию.

Компетентностный подход в России – это инновация, возникающая в русле отечественной культурно-образовательной традиции, основными особенностями которой являются отраслевая направленность высшего профессионального образования, включение практик в образовательный процесс, построение образования на основе науки. Однако возникает проблема разработки компетентностных моделей специалистов определенного направления, в том числе и специалистов в области социальной работы с учетом всех современных требований, речь о которых шла выше.

Современные требования к выпускникам вузов формулируются сегодня следующим образом:

- комплексность подготовки, ориентированная на гибкую адаптацию к изменениям содержания профессиональной деятельности;

- способность самостоятельно принимать грамотные и ответственные решения, сформированность проблемного и оперативно-конкретного подхода к решаемым проблемам;

- сформированность нестандартного мышления (профессионально-творческая готовность);

- сочетание профессиональных знаний и практических навыков и умений;

- знание основ методологии научно-технического поиска и методов научного исследования (моделирование и экспериментальные методы);

- знание фундаментальных дисциплин и умение применять их для прикладных решений;

- владение в совершенстве современными информационными технологиями и активное использование их в своей работе;

- осознанность необходимости непрерывного образования, самообразования, непрерывного повышения своей квалификации, поскольку знания в современном обществе быстро устаревают.

Таким образом, современный выпускник вуза должен быть компетентным в своей области.

Что же такое компетенция? Понятие «компетенция» происходит от латинского «competo», то есть «добиваюсь», «соответствую», «достигаю», «подхожу». Значения «добиваюсь» и «достигаю» означают действия, в то время как «соответствую» и «подхожу» отражают суть состояния. В Толковом словаре русского

языка компетенция рассматривается как понятие, включающее «область знаний, в которых кто-либо хорошо осведомлен», а компетентность – это «обладание компетенцией». В Глоссарии терминов ЕФО отмечается, что термин «компетентность» используется в тех же значениях, что и «компетенция». «Компетентность» обычно употребляется в описательном плане.

Однако в отечественной науке до сих пор не существует единого (общепризнанного) понимания терминов «компетентность» и «компетенция»; есть два варианта толкования соотношения этих понятий: они либо отождествляются, либо дифференцируются. И теме не менее, большинство исследователей сходится во мнении, что компетенция: а) относится к личности обучаемого, студента; б) не сводится к знаниям, умениям и навыкам; в) может быть сформирована и диагностирована в специальном образом организованной деятельности студентов (а лучше – в реальной деятельности). Существуют также несколько подходов к классификации компетенций. К примеру, Совет Европы (Совет Культурной Компетенции) определяет пять групп ключевых компетенций:

1) политические и социальные компетенции: способность брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решений, регулировать конфликты ненасильственным путём, участвовать в функционировании и в развитии демократических институтов;

2) компетенции, касающиеся жизни в многокультурном обществе: понимание различий, уважение друг друга, способность жить с другими людьми других культур, языков и религий;

3) компетенции, определяющие владение устным и письменным общением, владение несколькими языками;

4) компетенции, связанные с возникновением общества информации;

5) компетенции, реализующие способность и желание учиться всю жизнь.

Впервые термин «компетентность» стал использоваться в 70-е годы в США и ряде стран Европы в связи с проблемой индивидуализации обучения. Компетентность понималась как специфическая способность, необходимая для эффективного выполнения конкретного действия в конкретной области и включающая узкоспециальные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, а также понимание ответственности за

свои действия. Компетентность состоит из большого числа компонентов, многие из которых относительно независимы друг от друга, некоторые компоненты относятся скорее к когнитивной сфере, а другие – к эмоциональной, эти компоненты могут заменять друг друга в качестве составляющих эффективного поведения.

В работах отечественных исследователей компетентность как специфическая характеристика конкретной профессиональной деятельности субъекта определяется как:

- сочетание психологических качеств, как психологическое состояние, позволяющее действовать самостоятельно и ответственно, как обладание человеком способностью и умениями выполнять определенные функции;

- доскональное знание своего дела, существа выполняемой работы, сложных связей, явлений и процессов, возможных способов и средств для выполнения намеченных целей;

- способность отдельной личности или общественного органа правильно оценить сложившуюся ситуацию и принять в связи с этим соответствующее решение, позволяющее достигнуть практического или иного результата компетентность – не врожденное качество человека, оно развивается и углубляется в результате работы человека над собой, его образования и самобытности;

- уровень умений личности, отражающий степень соответствия определенной компетенции и позволяющий действовать конструктивно в изменяющихся социальных условиях.

Быть компетентным, по мнению многих отечественных авторов, означает способность (умение) мобилизовать в данной ситуации полученные знания и опыт.

Выделяется более 30 видов компетентности, каждая из которых имеет свое название и разноприродное основание: аутопсихологическая компетентность, гуманитарно-психологическая компетентность, индивидуальная компетентность – владение приемами самореализации и развития индивидуальности в рамках профессии, готовность к профессиональному росту, способность к индивидуальному саморазвитию, умение организовать труд, мотивация достижения, ресурс успеха, стремление к качеству, призвание, уверенность в себе, оптимизм.

Таким образом, компетентность как и компетенция выступают интегральными характеристиками личности. И то, и другое является

приобретаемым качеством. Часто данные понятия понимаются как синонимы, их трудно развести. Общим для этих понятий выступает деятельность. Компетенция является сферой отношений, существующих между знанием и действием в человеческой практике. Без знаний нет компетенции, но не всякое знание и не во всякой ситуации проявляет себя как компетенция. Сегодня, как показывает практика, знания перестали быть «символическим капиталом». Если знания превращаются в самоцель, это, скорее, решение вопросов грамотности. Приоритетным становится не столько получение знаний, сколько управление знанием, информацией для решения конкретных социальных и профессиональных задач, в которых они могут проявиться. В настоящее время знания становятся средством преобразования ситуации. Образовательные результаты и приоритеты в этой ситуации смещаются от достижения определенного уровня знаний, умений и навыков к совокупности компетенций – способностей, позволяющих успешно адаптироваться в динамичном мире. Происходит перенос центра внимания на самого человека, его роль в изменении внешних условий развития.

Главной идеей интегрированного развития компетентности является приобретение не только знаний и умений в условиях формального образования, но и увязывание этих знаний с теми, которые человек приобретает вне формального образования.

Таким образом, «компетенцию» можно считать производным понятием от «компетентности» и обозначающую сферу приложения знаний, умения и навыки человека, в то время как «компетентность» – семантически первичная категория и представляет их интериоризованную (присвоенную в личностный опыт) совокупность, систему, некий «знаниевый» багаж человека. Отсюда «компетентный» в своем деле человек означает «осведомленный, являющийся признанным знатоком в каком-либо вопросе, авторитетный, полноправный, обладающий кругом полномочий, способный». Принципиальное отличие компетенции и компетентности состоит в том, что компетенция представляет собой институциональное понятие, определяющее статус какого-либо лица, компетентность же в свою очередь является понятием функциональным.

Тема: Компетентностный подход к разработке модели специалиста социальной сферы

Понятия «социальная работа», «социальный работник» вошли

в обиход в конце XIX – начале XX вв. Но как самостоятельная профессия и академическая дисциплина социальная работа утвердилась лишь после второй мировой войны, благодаря появлению понятия «государства благосостояния». Суть его состоит в следующем: цивилизованные государства строят свою политику таким образом, чтобы права всех граждан в социальной сфере (на образование, социальное обеспечение и поддержку, медицинское обслуживание, нормальные жилищные условия и др.) были обеспечены законодательно и попали в сферу внимания органов государственного и местного самоуправления. Однако любые, даже самые лучшие законы не всегда «работают», если они не проводятся в жизнь на уровне отдельного человека, с учетом его индивидуальных жизненных обстоятельств. Выполнение этой важнейшей задачи и стало основным видом деятельности социальных работников.

Таким образом, социальная работа – профессиональная деятельность в области социальной помощи, защиты, поддержки, коррекции, реабилитации и реадaptации людей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Объект социальной работы – клиент. Исторически это понятие приходит в социальную работу в 1912 г.: клиент как социально незащищенный человек. Вплоть до второй мировой войны в понятие клиента включались люди, имевшие предрасположенность к нарушению общепринятых стандартов (нищие) или затруднения в адаптации (мигранты в США). Со временем меняются не только категории клиентов, но и группы проблем, формирующие клиентов социальной работы. С 1987 г. клиентом социальной работы определяется любой человек, группа или община, которые нуждаются в помощи социального работника и с которым достигнуто соглашение о совместной работе. В таком контексте клиентом социальной работы может быть любой человек с любой проблемой.

Субъект социальной работы – тот, кто осуществляет помощь. Это могут быть государственные (органы социального страхования, социальной защиты) и общественные организации (различные благотворительные союзы, организации, фонды и т.д.), частные лица – специалисты в сфере социальной работы различных квалификаций (геронтолог, эколог, педагог и т.п.) или добровольные помощники – волонтеры.

Социальная работа в нашей стране в настоящее время находится в процессе институционализации, своего

профессионального становления и развития: идет формирование модели социальной работы, отражающей особенности социальных процессов современной России и использующей опыт и традиции организации социальной деятельности в сфере призрения и социального обеспечения. Фактически становление социальной работы как профессиональной сферы деятельности идёт одновременно с научно-практической разработкой основных методологических, концептуальных положений, определяющих сущность столь сложных явлений, как социальная работа – социальная педагогика.

Анализ профессиональных функций позволил выявить знания, умения и навыки, необходимые социальному работнику для их осуществления.

Социальный работник должен:

- иметь хорошую профессиональную подготовку, знания в различных областях психологии, педагогики, физиологии, экономики и организации производства, законодательства, информатики и математической статистики;

- обладать достаточно высокой общей культурой, быть высокоэрудированным человеком, что предполагает наличие хороших знаний в области литературы, музыки, живописи и т.д.;

- владеть информацией о современных политических, социальных и экономических процессах в обществе, иметь широкую осведомленность о различных социальных группах населения;

- обладать супервидением, то есть предвидеть последствия своих действий, не попасть «на удочку клиента», твердо проводить в жизнь свою позицию;

- обладать определенной социальной приспособленностью (в связи с разнообразием контингента, нуждающегося в советах специалиста социальной сферы). Ему необходимо умело контактировать и располагать к себе «трудных» подростков, сирот, инвалидов, престарелых, людей, находящихся на реабилитации, и т.д.

- иметь профессиональный такт, способный вызывать симпатию и доверие у окружающих, соблюдать профессиональную тайну, деликатность во всех вопросах, затрагивающих интимные стороны жизни человека;

- обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психологическим нагрузкам, избегать невротических отклонений в

собственных оценках и действиях и, несмотря на возможные неудачи уметь добросовестно исполнять свой долг, оставаясь спокойным, доброжелательным и внимательным к подопечному;

– уметь принимать нужное решение в неожиданных ситуациях, четко формулировать свои мысли, грамотно и доходчиво их излагать.

Социальный работник – творческая личность с социально и профессионально значимыми характеристиками. Интегрирующим качеством выступает личностный потенциал социального работника. Его структура в общем виде включает в себя:

– фундаментальные и практические знания, умения, навыки, обуславливающие профессиональную компетентность;

– профессионально направленные знания, умения, навыки как составляющий компонент профессиональной компетенции;

– творческую активность;

– интеллектуальные способности;

– коммуникативные способности.

В широком плане социального работника, как и любого профессионально компетентного специалиста, характеризует целая совокупность качеств: *образованность* (разносторонние знания, умения, навыки, интеллектуальные интересы, стремление и умение постоянно обогащать свои знания, мировоззрение); *воспитанность* (нравственная, эстетическая, физическая, трудовая, единство слова и дела, постоянное самовоспитание); *социализированность* (готовность к активной профессиональной и социальной деятельности, к рациональному культурному досугу, интериоризация социальных норм и ценностей, успешная самореализация); *культура* (интериоризация культурных ценностей человечества, культура труда, культура общения); *индивидуальность личности* (индивидуальные творческие способности, склонности, особенности восприятия, памяти, мышления, волевой и эмоциональной сферы).

Однако для социального работника в его профессиональной деятельности большую роль играют специфичные личностные качества. Среди них можно выделить такие, как гуманистическая направленность личности, личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, терпимость, вежливость, порядочность, эмпатичность, готовность понять других и

прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость, личная адекватность по самооценке, уровню притязаний и социальной адаптированности, высокая духовная культура и нравственность,

Раскрывая личностные качества социального работника, можно разделить их на три группы.

Психологические характеристики, являющиеся составной частью способности к данному виду деятельности, – первая группа. Сюда включаются требования, предъявляемые профессиональной деятельностью к *психическим процессам* (восприятию, памяти, воображению, мышлению); *психическим состояниям* (усталости, апатии, стрессу, тревожности, депрессии); *вниманию* как состоянию сознания; *эмоциональным* (сдержанность, индифферентность) и *волевым* (настойчивость, последовательность, импульсивность) характеристикам.

Некоторые из этих психологических требований являются основными, без них вообще невозможна качественная деятельность. Они входят в структуру задатков. Другие из психических характеристик играют, на первый взгляд, второстепенную роль. Если кто-то из социальных работников не отвечает психологическим требованиям этой группы, предъявляемой профессией, то отрицательные последствия этого несоответствия могут проявиться не так быстро, но при неблагоприятных условиях они практически неизбежны. Психологическое несоответствие требованиям профессии особенно сильно проявляется в сложных ситуациях, когда требуется мобилизация всех личных ресурсов для решения сложной, чаще всего нестандартной задачи.

В работе с людьми, как правило, психологические требования базируются на собранности и внимательности, понимании другого, проявлении таких волевых качеств, как терпение, самообладание и т.д. Без этих ведущих для данной профессии характеристик психики невозможна эффективная социальная работа.

Ко второй группе качеств относятся такие *психоаналитические качества*, как самоконтроль, самокритичность, самооценка своих поступков. А также *стрессоустойчивые качества* – физическая тренированность, самовнушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями.

К *третьей группе качеств* относятся коммуникабельность (умение быстро устанавливать контакт с людьми); эмпатичность (улавливание настроения людей, выявление их установок и ожиданий,

сопереживание их нуждам); визуальность (внешняя привлекательность личности); красноречивость (умение внушать и убеждать словом) и другие.

Таким образом, личностная сторона предполагает раскрытие возможностей субъекта, формирование его мотивов и интересов, воспитание потребностей в процессе целенаправленного взаимодействия преподавателя и студента.

Где бы ни трудились социальные работники, в любом случае – это специалисты высшей квалификации, люди особой, деликатной профессии, противостоящей нравственной и духовной деградации общества, способствующей оздоровлению, гуманизации отношений, стабилизации положения человека в обществе. В мире существуют общепринятые ценности социальных работников как профессиональной группы. Среди них – приоритет индивида по отношению к обществу; конфиденциальность во взаимоотношениях с клиентами; готовность к передаче знаний и умений другим; уважение к индивидуальным и групповым различиям; стремление развивать в людях способность помочь самому себе.

Фундаментальным основанием и духовно-нравственным измерением социальной работы является гуманизм. Гуманизм в широком смысле слова как мировоззрение, основная направленность рационально-эмоциональной сферы индивида и общества – это исторически подвижная система идей и представлений, признающая самоценность человеческой личности, ее право на свободу, счастье, развитие и проявление своих способностей.

Гуманность рассматривают как человечность, человеколюбие, уважение к достоинству человека. Поместив человека как определяющую ценность в центр социального бытия, гуманизм предполагает все проектируемое на сегодня и будущее от человека и для человека. Ничто не может быть выше человека, и ни один человек не может быть ниже другого человека. Любая попытка поставить выше человека иные ценности и начала рассматривается как угнетение и насилие.

Таким образом, нравственные парадигмы и ценностные ориентиры – жизнь, достоинство человека, гуманность, добро, любовь, благополучие людей, социальная справедливость, ответственность – являются теми основаниями, на которых строится конкретная социальная работа. Следовательно, основным фактором, определяющим пригодность человека для социальной работы,

является система ценностей кандидата, которая и определяет его профессиональную пригодность и эффективность практической деятельности. Представление об абсолютной ценности каждого человеческого существа переходит здесь из разряда философского понятия в категорию базисного психологического убеждения, как основы всей ценностной ориентации индивида. Многие из тех, кто собирается стать специалистом в этой области, могут обнаружить серьезные «расхождения во взглядах» между своими установками и системой ценностей социальной работы как профессии и как призвания.

Основными слагаемыми развития, совершенствования личности-профессионала, в том числе и специалиста социальной сферы, выступают такие условия как:

- личностная направленность (мировоззрение, потребности, интересы, ориентации, склонности, способности, качества личности, стиль деятельности и др.);

- владение знаниями информационно-теоретического и прикладного характера;

- профессионально-технологический компонент: умения и навыки, способствующие успешному выполнению деятельности.

Анализ профессиональной деятельности социального работника показывает, что ее эффективность зависит от наличия у специалиста профессиональной компетентности. Компетентностный подход в образовании во многом отражает сегодня те новые требования, которые предъявляет современный рынок труда к соискателям рабочих мест; сегодня востребованы кадры способные на самом высоком и качественном профессиональном уровне решать самые сложные задачи, умеющие успешно использовать полученные знания в вузе. Поэтому в настоящее время одной из основных задач высшей школы является подготовка конкурентоспособного, т.е. гибкого и компетентного специалиста. В соответствии с этими требованиями выпускники в области социальной работы должны быть подготовлены к выполнению следующих видов задач профессиональной деятельности:

- осуществление профессиональной практической работы (посредничество, консультирование, специализируемая помощь и т.п.) в социальных службах, организациях и учреждениях;

- оказание социальной помощи и услуг отдельным лицам,

социальным группам (семьям, различным половозрастным, этническим и т.п. группам населения);

- организация и координация социальной работы с отдельными лицами и различными группами населения (с особыми нуждами, с ограниченными возможностями, вернувшимися из специальных учреждений и мест лишения свободы и т.д.);

- участие в организационно-управленческой и административной работе социальных служб, организаций и учреждений;

- содействие интеграции деятельности различных государственных и общественных организаций и учреждений по оказанию необходимой социальной защиты и помощи населению;

- организация и координация социальной работы в учреждениях социального обслуживания, органах государственного и муниципального управления;

- организация и управление деятельностью учреждения социальной защиты или его подразделений;

- организация и управление деятельностью бригад разнопрофильных специалистов;

- координация взаимодействия различных учреждений для решения проблем клиентов и групп;

- решение социальных проблем в муниципальных органах власти;

- участие в формировании нормативно-правовой базы в социальной сфере;

- участие в контрольно-ревизионной деятельности социальных учреждений;

- осуществление контрольно-ревизионной деятельности по надзору за действиями на муниципальном уровне;

- участие в разработке социальной политики региона.

Разработка модели специалиста на основе модели его деятельности дает сегодня возможность шире посмотреть на проблемы подготовки и использования специалиста, оценить качество работы различных структур вуза и построить модель как эталон, опираясь на который можно организовывать и планировать образовательный процесс.

Компетентностная модель специалиста социальной сферы включает реализуемые в рамках циклов изучаемых дисциплин группы следующих компетенций:

1) гуманитарно-социальные компетенции, построенные на опыте гуманитарных и социальных наук;

2) экономические и организационно-управленческие компетенции, направленные на адаптацию в новых социально-экономических условиях;

3) естественнонаучные и математические компетенции, формирующие общенаучный фундамент;

4) общепрофессиональные компетенции, инвариантные к конкретным профессиональным задачам в профессиональной области;

5) специальные компетенции, определяющие профессионализм при решении конкретных задач, вытекающих из обобщенных задач.

Гуманитарно-социальные, экономические и организационно-управленческие, общенаучные, общепрофессиональные и специальные компетенции служат фундаментом выпускника и обеспечивают его гибкую ориентацию и адаптацию на рынке труда и в сфере дополнительного и послевузовского образования. Специальные компетенции (профессионально ориентированных знаний и навыков) предназначены для решения задач объектной и предметной подготовки, т.е. обеспечивают привязку к конкретному объекту, предмету труда.

В проекте ГОС ВПО специальности «социальная работа» говорится, что для специалиста социальной работы характерными являются следующие виды деятельности:

- организационно-управленческая,
- исследовательско-аналитическая,
- научно-педагогическая.

Следовательно, специалист должен обладать основными компетенциями для решения организационно-управленческих задач при реализации социальной политики, владеть современными методами и приемами работы с клиентами, попавшими в трудную жизненную ситуацию.

Если гуманитарно-социальные, экономические и организационно-управленческие, естественнонаучные и математические, общепрофессиональные компетенции инвариантны для всех специалистов социальной работы, то специальные компетенции, вытекающие из обобщенных задач, определяют профессионализм при решении конкретных задач. Специальные компетенции обеспечивают привязку подготовки специалистов к конкретным объектам и предметам труда для данного направления и

включают, например, социально-правовую, социально-психологическую, социально-медицинскую, социально-педагогическую компетенции, социально-экологическую, социально-реабилитационную, социально-технологическую и другие виды компетенций, необходимые специалистам социальной работы при решении проблем различных категорий клиентов.

Взяв за основу профессиональные функции специалиста социальной работы можно выделить две группы компетенций, обеспечивающих эффективные решения производственных задач. Это общепрофессиональные и специальные компетенции; к первой группе можно отнести: коммуникативную, управленческую, информационную, корпоративную и т.п. компетенции, а ко второй – социально-технологическую, социально-психологическую, социально-правовую, социально-педагогическую, социально-экологическую, социально-реабилитационную компетенции.

Тема: Социально-психологическая компетенция

Становление российского рынка рабочей силы, в том числе и в сфере социальных услуг, показывает, что успеха на нем достигнут люди способные, талантливые, предприимчивые, деловые, трудолюбивые, компетентные в области своей профессиональной деятельности. В то же время, с полной уверенностью можно утверждать, что современная ситуация выдвигает неосвоенные вузовской практикой задачи, связанные с подготовкой профессионально компетентного специалиста социальной работы.

В настоящее время большинством ученых признано, что социально-психологические способности, знания, умения, позиции являются неотъемлемым компонентом как профессиональной деятельности специалиста социальной сферы, так и, соответственно, профессиональной подготовки социального работника.

Решение исследовательских задач по изучению социально-психологической составляющей деятельности социального работника, и, как следствие, установлению сущности социально-психологической компетентности специалиста социальной сферы потребовало рассмотрения связанных с этим проблем. Прежде всего, проблемой научного характера является определение содержания и структуры самого понятия «социально-психологическая компетенция».

Социально-психологическая компетенция (от лат. *competens* – соответствующий, способный) – способность индивида эффективно

взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений. В состав социально-психологической компетенции входит умение ориентироваться в социальных ситуациях, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей, выбирать адекватные способы обращения с ними и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия. Особую роль здесь играет умение поставить себя на место другого (рефлексия, эмпатия). Социально-психологическая компетенция формируется в ходе освоения индивидом систем общения и включения в совместную деятельность.

Социально-психологическая компетенция – это базисная, интегральная характеристика личности, отражающая ее достижения в развитии отношений с другими людьми, обеспечивающая полноценное овладение социальной реальностью и дающая возможность эффективно выстраивать свое поведение в зависимости от ситуации и в соответствии с принятыми в социуме на данный момент нормами и стандартами. При этом основным является такой компонент социально-психологической компетенции, как компетентность в других.

В настоящее время все чаще появляются специальные исследования, посвященные непосредственно психологической и социально-психологической компетентностям. К примеру, некоторые исследователи (Н.В. Яковлева, Л.П. Урванцев) определяют психологическую компетентность как «представленность в сознании индивида психологического содержания проблемных ситуаций и владение способами их решения». Решение проблемных ситуаций предполагает синтез когнитивно-информационных и оперативно-технических аспектов, которые обеспечивают преодоление трудностей и достижение результата деятельности. Эти исследователи отмечают, что структура психологической компетентности, как и профессиональной компетентности, различается для отдельных видов деятельности, т.к. она определяется проблемными ситуациями, характерными для конкретных профессий. В частности, автор рассматривает процесс формирования психологической компетентности врача. Компонентами психологической компетентности являются интегративные психические процессы, психологические умения, эмоционально-волевые комплексы, проявляющиеся в личностных свойствах субъекта, при этом детерминирующая роль в системе психической регуляции

деятельности отводится осознанной регуляции. В связи с этим делается вывод о том, что структурное содержание психологической компетентности представляет иерархия осознанных смысловых образований, составляющих профессиональную «Я-концепцию» личности, а психологическую компетентность врача она определяет как подсистему, обеспечивающую оптимальный уровень активации субъекта и соорганизации отдельных компонентов профессиональной деятельности в целостную систему.

Социальные психологи достаточно часто обращаются к понятию социально-психологическая компетентность, но при этом они вкладывают в него различное содержание. Данная компетентность порой отождествляется с межличностной компетентностью, коммуникативной компетентностью, компетентностью в общении. Нередко термин «социально-психологическая компетентность» используется для обозначения социально-психологических способностей или социально-психологических качеств.

Отечественные ученые, анализируя проблему социально-психологической компетентности, раскрывают содержание этого понятия через деятельность.

В социально-педагогическом словаре социально-психологическая компетентность определяется как информированность и способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими людьми в системе межличностных отношений.

Исследования М. Кяэрста являются очень информативными с точки зрения содержательного наполнения феномена социально-психологической компетентности. Исходя из предложенной им схемы компонентов компетентности и ряда дефиниций этого понятия, можно следующим образом охарактеризовать возможные ракурсы рассмотрения социально-психологической компетентности.

Социально-психологическая компетентность как компонент профессиональной компетентности специалиста наполняется конкретным содержанием лишь в контексте определенной деятельности и соответствующей проблематики.

Социально-психологическая компетентность специалиста имеет свои предпосылки (сюда входят социально-психологические ресурсы человека, такие как, ценности, убеждения, установки, способности, мотивы, знания в области социальной психологии, разнообразный опыт участия в социальной жизни); зависит от

конкретного вида профессиональной деятельности (от тех задач, которые решаются в данной деятельности, от тех ситуаций, которые там возникают, от их сложности, динамизма, управляемости); проявляется в конкретных результатах данной деятельности (имеются в виду внешние результаты, связанные с качеством разрешения тех или иных ситуаций, и внутренние результаты субъекта деятельности – его удовлетворенность данным результатом).

Социально-психологическая компетентность выражается также в способности человека осознавать и контролировать свое социальное поведение, понимать поведение других, понимать психологические механизмы возникновения того или иного эмоционального состояния, владеть механизмами саморегуляции, необходимой для успешного выполнения данной деятельности, в способности видеть социально-психологические проблемы в своей деятельности, умении их формулировать и искать пути их адекватного разрешения.

Рассмотренные подходы к пониманию компетентности отличаются друг от друга и терминологически, и содержательно, и концептуально. Наиболее адекватным понятием нам представляется термины «социально-психологическая» компетентность и «социально-психологическая компетенция», поскольку они отражает самую сущность ее предмета – человека. Это понятие можно использовать в контексте анализа любой профессиональной деятельности.

В содержательном плане понятие социально-психологическая компетентность трактуется авторами также довольно разноречиво. В него включают как максимально узкий, так и предельно широкий набор психических, социальных качеств, процессов, знаний, умений и навыков. При этом они могут быть либо операционно-техническими (знания, умения, навыки), либо глубинными личностными образованиями.

В структуру социально-психологической компетенции специалиста социальной работы необходимо включать когнитивный (интеллектуальный) компонент, обеспечивающий ориентировку в других людях, практический (исполнительный), представляющий собой систему умений и навыков воздействия на людей, а также психологический, как совокупность психологических характеристик личности, способствующих успешной реализации первых двух компонентов. Именно они и определяют содержание социально-психологической компетенции.

В концептуальном плане наиболее перспективным нам представляется деятельностный подход к пониманию социально-психологической компетентности. С позиций этого подхода социально-психологическая компетенция специалиста определяется содержанием его профессиональной деятельности и одновременно является предпосылкой ее успешности.

Таким образом, социально-психологическая компетентность специалиста социальной работы является одной из интегративных характеристик его личности и проявляется

1) в знании:

- социально-психологических характеристик различных групп населения;

- возможностей оказания психологического воздействия на субъектов из ближайшего окружения;

2) в способности:

- осознавать и контролировать социальное и психологическое поведение человека в сложных ситуациях;

- понимать психологические механизмы возникновения того или иного эмоционального состояния в проблемной ситуации;

- искать и осуществлять пути благополучного разрешения возникших проблем как посредством актуализации личностных психологических ресурсов человека, так и осуществлением необходимых изменений в его ближайшем жизненном окружении;

- владеть механизмами саморегуляции, необходимой для успешного выполнения данной деятельности.

Социально-психологическая компетентность специалиста обеспечивает его соответствие как субъекта деятельности самой деятельности, профессиональной группе, предмету деятельности:

- соответствие деятельности проявляется в успешности (эффективности, результативности) личности специалиста социальной работы при решении основных задач деятельности, в достижении ведущих целей деятельности, в высоком уровне адаптации к деятельности;

- соответствие профессиональной группе выражается в соответствии личности специалиста групповым ценностям и нормам, в наличии ее социально-психологического влияния на других, веса в глазах других;

- соответствие предмету деятельности проявляется в удовлетворенности человека от взаимодействия с субъектом деятельности и степенью успешности разрешения возникших проблем.

Все вышеперечисленные элементы характеризуют социально-психологический «профиль» деятельности специалиста социальной работы, поскольку он призван оказывать помощь людям в сложных жизненных ситуациях, а его основными целевыми группами клиентов являются люди слабо защищенные и имеющие существенные ограничения в реализации своих жизненных потребностей.

Поскольку специалист социальной работы осуществляет свою профессиональную деятельность в социуме, а одно из основных его предназначений при оказании помощи слабо защищенным категориям граждан состоит в изменении социальной ситуации, а значит и общества в целом по отношению к клиентам социальной работы, то социальный компонент в структуре профессиональной компетентности этого профессионала принимает совсем другие вес и роль, нежели в социальной компетентности обычного человека.

Тема: Профессиональная этика специалиста социальной сферы

Говоря о профессиональной этике нельзя не сказать об этике как науке вообще, поскольку профессиональная этика базируется на общечеловеческих морально-нравственных ценностях

Этика является одной из древнейших областей знания, объектом изучения которой являются моральные каноны социальной практики (можно сказать – моральные, нравственные законы общества).

Этика как область знания сформировалась в Древней Греции. Сам термин «этика» впервые появился в сочинениях Аристотеля в IV в. до н.э. для обозначения особого класса, особого набора человеческих качеств названных Аристотелем этическими добродетелями. Это такие качества, как доброта, милосердие, сострадание, порядочность, человечность и др. Согласно Аристотелю этика наука, изучающая все богатство человеческих нравов, человеческого поведения.

Этимология самого термина «этика» восходит к древнегреческому понятию *ethos* – «этос», что означает «местопребывание», «человеческое жилище», «очаг», «логово зверя».

Позднее, во времени Аристотеля, это слово приобретает новый смысл – «нрав», «привычка», «обычай», «темперамент». К примеру, еще в V в. до н.э. Гераклит впервые использовал понятие «*этос*» в значении «характер».

Позднее в древнеримской философии, ставшей преемницей во многих теоретических аспектах древнегреческой интеллектуальной традиции, в I в. до н.э. Марк Туллий Цицерон (106 – 43 до н.э.) для более точного перевода греческого слова «этика», подобрал ему латинский эквивалент «мос». В IV в. н.э. появилось латинское слово «*mores*» – нравы, «моралитас» – мораль, которое стало латинским эквивалентом слова «этика».

Таким образом, этимологически греческое слово «этика» и латинское «мораль» совпадают (т.е. они обозначают одно и то же явление), это слова синонимы, оба эти понятия были образованы в философской мысли для обозначения исследований в области нравов, обычаев, привычек людей и общества. Оба понятия вошли в новоевропейские языки; наряду с этими понятиями в ряде языков возникли свои собственные слова обозначающие тот же смысл. В русском языке это – нравственность.

Со временем в процессе развития человеческого общества, с развитием культуры под этикой стали понимать науку, а под моралью (или нравственностью) предмет, который она изучает.

Еще в античности Аристотелем были сформулированы и те вопросы, которыми должна заниматься этика. Это так называемые «вечные вопросы» (или нравственные проблемы, т.е. имеющие отношение к достижению настоящей, подлинной жизни человека). В чем смысл человеческой жизни, что наиболее ценно для человека, что такое добро и зло, что такое настоящая свобода или, что представляет подлинная любовь. Что такое совесть, долг, достоинство. Или, к примеру, как построить человеческую жизнь, чтобы она была достойной и многие др.

Каждая эпоха по-своему пыталась осмыслить эти вопросы, дать свой ответ, найти свое понимание на эти «вечные вопросы». Этические проблемы (или морально-нравственные проблемы) затрагивали в своих работах такие философы, как Аристотель («Никомахова этика») и Цицерон («О пределах добра и зла»), это средневековый религиозный мыслитель П. Абеляр («Этика»). В эпоху Просвещения И. Кант («Критика чистого разума», «Критика практического разума», «Критика способности суждения») и многие

другие. В российской культурной традиции, как правило, нравственными проблемами занимались писатели, к примеру, Ф. Достоевский или Л. Толстой

Надо сказать, что не только этика занимается нравственными проблемами, практически все гуманитарные науки (не говоря уже о религиозных учениях), так или иначе, касаются этих проблем. В чем же тогда заключается специфика этики?

Этика как составная часть философии (как особый раздел философии) изучает в отличие от философии не бытие и познание, а жизнь и поступки людей. Этика согласно Аристотелю наука, изучающая все богатство человеческих нравов, человеческого поведения. Этика пытается помочь человеку осмыслить его жизнь. Этика не проповедует, не диктует, не наставляет человека, не предлагает ему готовые рецепты, она лишь пытается раскрыть смысл важнейших ценностей человеческой жизни (что такое добро и зло, справедливость и т.д.), делая их более доступными и понятными для осуществления. Выбор человек всегда должен сделать сам. Можно сказать, что этика это наука о том, как должно и нужно поступать человеку в той или иной ситуации (Аристотель), поэтому очень часто этику называют «практической философией». Неслучайно, Гераклит еще в V в. до н.э., в своих трудах писал о том, что в обществе всегда должен быть «некий эталон поведения наилучший для подражания»; советский писатель В. Распутин называл это «нравственными ориентирами».

Этика как наука о морали всегда предполагает наличие определенного морально-нравственного идеала, образца для подражания. Однако, к сожалению, далеко не всегда в реальной жизни идеальные представления о морально-нравственных нормах совпадают с фактическими нормами поведения людей (в том числе и в профессиональной сфере), что в свою очередь порождает некое противоречие, конфликт между морально-нравственным идеалом и практическим расчетом.

Таким образом, можно сказать, что этика стремится изучать не само по себе поведение человека (чем занимается множество других наук), в первую очередь, она стремится дать ответ на вопрос, какое поведение является наилучшим. Еще основатель этики Аристотель указывал на то, что целью этики является не знание о хороших (добродетельных) поступках, а совершенствование их. Этика как

«практическая философия» согласно Аристотелю существует не ради знаний, а для улучшения жизни человека.

Этика – это философская дисциплина, изучающая отношения между людьми с точки зрения их соответствия совершенству. Этика изучает отношения между людьми с точки зрения добра и зла. Поэтому, можно сказать, что отношения между людьми – это центральный объект внимания этики, а предметом ее изучения является их нравственная основа (т.е. предметом является нравственная основа отношений).

В наше время термин «этика» достаточно часто употребляется для обозначения определенных стандартов поведения в различных сферах деятельности человека. Речь идет о, профессиональной, корпоративной, деловой этики; большую популярность в последнее время приобрели биомедицинская, экологическая, юридическая, информационная этика. Это лишний раз свидетельствует о практической применимости этических знаний.

Предметом изучения этики является мораль. Это довольно сложное явление в жизни человеческого общества, это система этических ценностей, которые «регулируют» поведение человека во всех областях общественной жизни, в том числе и в профессиональной деятельности.

Мораль – это сугубо человеческое качество несвойственное животным, т.к. они лишены сознания, поэтому очень часто под моралью понимают меру разумности человека, меру его человечности.

Мораль явление историческое, она меняется вместе с самим человеком. Вместе с тем, существуют и так называемые «вневременные» моральные нормы, получившие название универсальных, общечеловеческих моральных норм.

Мораль человека (т.е. система морально-нравственных ценностей конкретного человека) проявляется только в его поступках, только в его отношениях с другими людьми. В зависимости от того, какие у человека представления об этических, морально-нравственных нормах зависят его взаимоотношения с другими людьми, в том числе и в его профессиональной деятельности. В зависимости от морально-нравственных представлений человека, он может либо облегчить себе взаимоотношения с другими людьми сделать их более эффективными, либо наоборот затруднить их. Поэтому поступки человека, его поведение, его взаимоотношения с другими людьми также можно отнести к предмету этики.

Как, это не парадоксально, но, одним из наиболее спорных, и сложных вопросов этики является вопрос о происхождении морали. Это, в первую очередь, связано с проблемой происхождения сознания человека.

Относительно происхождения морали на сегодняшний момент существует множество различных концепций. Однако большинство исследователей отдают предпочтение натуралистической концепции, которая утверждает, что мораль человека заложена от природы (более того, это то, что сближает человека и окружающий его природный мир), она происходит из особого социального инстинкта (инстинкта самосохранения), присущего животным, обитающим в стаях. Однако, благодаря сознанию у людей (в отличие от животных) появилась возможность осмысливать происходящие события и понимать выгоду кооперации (наряду с прямо-хождением, речью), в результате чего человек смог перейти на новый уровень адаптации, основанный на коллективном приспособлении и преобразовании окружающей среды, где главную роль должна была сыграть взаимная помощь. В последствие это привело к появлению обязательного для всех требований (т.е. собственно моральных норм и правил), служащих укреплению коллектива.

Основателем натуралистической концепции принято считать первооткрывателя теории эволюции английских ученых Чарльза Дарвина (1809 – 1882 гг.) и Герберта Спенсера (1820 – 1903 гг.). Именно они обосновали революционную для антропологии идею о том, что человек является продуктом длительного, но необратимого развития низших форм жизни. Соответственно, мораль также становится последствием усложнения поведенческих схем животных.

Моральные нормы в отличие от других форм регулирования человеческих отношений (традиций, обычаев, права) отличаются особым способом обоснования и осуществления своих требований. Поэтому контроль над моральными нормами осуществляется всем обществом, и санкционируются они лишь формами духовного воздействия – одобрением или осуждением. Моральные нормы регулируются такими понятиями, как совесть, ответственность, долг, честь, достоинство и т.д., что в свою очередь, безусловно, обуславливает относительно большую роль человеческого сознания. Истинность морали должна совпадать с поступками и действиями человека.

В эпоху Просвещения, в западноевропейской культурной традиции, что совсем не случайно, понимая значение моральных норм для человеческого бытия, эти нормы получили название - «*Золотого правила морали*», которое гласит – не поступай с другими так, как ты не хотел бы, чтобы другие поступали по отношению к тебе.

Морально-нравственный поступок, это бескорыстный поступок. Морально-нравственный человек никогда, не при каких обстоятельствах не сможет совершить аморального поступка, это некое табу. Мораль при любых обстоятельствах не должна зависеть от бытия человеческой жизни (И. Кант).

Современная этика – это стремительно развивающаяся и чрезвычайно популярная в гуманитарной науке область знаний. Можно без преувеличения сказать, что этическая тематика и ее следствия для социальной теории и практики стали главной интеллектуальной линией в современной западной философии. Эта ситуация в научной философской литературе получила название «*Этический поворот*».

Современная этика как знание и как практика, желающая установить наиболее «правильные» отношения между людьми, развивается в трех основных направлениях:

- в условиях профессионального сообщества;
- в условиях совместной деятельности людей различных профессий и статусов;
- и в ситуации публичного обсуждения наиболее острых моральных дилемм общественной практики, возникающих как конфликт первых двух способов существования с нравственным достоинством человека.

Таким образом, в современной этике можно выделить три крупных отрасли этической теории: профессиональная, корпоративная и прикладная этика.

Корпоративная этика явление достаточно новое, о ней можно говорить только с момента появления в различных областях хозяйственной и социальной деятельности крупных доминирующих компаний, устроенных по принципу скрупулезного разделения труда.

В качестве более понятного примера можно взять современный университет. Это очень непростой социальный организм, в котором трудятся люди – профессионалы из самых различных областей: ученые, преподаватели, студенты, аспиранты, соискатели, администраторы, экономисты, библиотекари и др. – все они вносят

свой вклад в развитие института, и порой практически невозможно установить (да в этом и нет необходимости), чей вклад более важен.

В некоторых работах по современной этике понятия «профессиональная этика» и «корпоративная этика» очень часто используются как синонимы, что совершенно неправильно. Конечно, сообщество профессионалов можно при желании рассматривать как корпорацию, но смысл и трудности корпоративного регулирования состоит в том, что субъектом выступает не коллегия специалистов – профессионалов, а сообщество единомышленников, в котором трудятся люди разных профессий, статусов и интересов. Поэтому очень часто корпоративный кодекс этических правил содержит в себе нормы и принципы различных профессионально-этических кодексов.

Прикладная этика, несомненно, является одной из самой популярной этической теорией в современной этике, которая появляется лишь во второй половине XX века. Более того, можно сказать, что сама современная этика как философия морали преимущественно существует в данной форме.

В центре внимания прикладной этики наиболее спорные этические вопросы современности (например, вопросы, связанные с насилием, терроризмом; проблема смертной казни или эвтаназии, трансплантации органов, однополые браки и другие). Прикладная этика возникла как свободная дискуссия, в которой любой может высказать, свое отношение, к той или иной проблеме. Этот спор должен вестись таким образом, чтобы при обсуждении той или иной конфликтной ситуации не довлел авторитет ни одной из сторон. Поэтому прикладная этика (в отличие от корпоративной или профессиональной) не имеет своих кодексов или деклараций.

Одной из самой распространенной и одновременно самой дискуссионной разновидностью прикладной этики является – биоэтика, в контексте которой сегодня как раз и пытаются дать этическую оценку таким довольно спорным вопросам, как эвтаназия или смертная казнь.

Профессиональная этика призвана решать нравственные проблемы, возникающие в той или иной профессии. Здесь можно выделить три круга таких проблем. Первый связан с необходимостью конкретизации универсальных моральных норм применительно к условиям профессиональной деятельности. Во-вторых, этика рассматривает требования, существующие внутри профессии и связывающие их носителей особыми, деловыми отношениями.

В-третьих, этика, рассуждает о соответствии ценностей профессии и интересов самого общества и в этом ракурсе выходит на проблемы соотношения социальной ответственности и профессионального долга.

Профессиональная этика – самая древняя из трех выше перечисленных направлений в современной этике. Традиционно считается, что первый свод профессиональных норм и правил составил древнегреческий врач Гиппократ (460-370 гг. до н.э.). Именно с «клятвой» Гиппократа связывают выделение медицины в отдельную науку. Справедливости ради следует заметить, что не Гиппократ сформулировал клятву врача, он скорее обобщил различные обеты, которые давались греческими жрецами бога врачевания Асклепия. Эта клятва стала прообразом многочисленных кодексов врачей, существующих в разных странах.

Профессиональные союзы были достаточно сильны и в Древнем Риме. В средние века – это уставы и кодексы ремесленных цехов (XI – XII вв.). К примеру, этика ганзейских купцов отличалась особым ригоризмом. Суровые предписания гарантировали безупречное качество товаров и чистоту пробы ганзейских монеты, На больших ярмарках все раскладывали свои товары рядом, и нельзя было расхваливать собственный товар в ущерб соседу, любая «реклама» строго запрещалась.

В отечественной культурной традиции первые светские этические кодексы появляются во времена правления Петра I, автором одного из них является сам Петр («Юности честное зерцало» 1717 г.). А первые профессиональные кодексы чести стали появляться в России на рубеже XIX – XX веков, к примеру, в купеческой гильдии России 1912 года была дана краткая формулировка основных этических принципов деловой этики:

- Уважай власть
- Будь честен и правдив
- Уважай права частной собственности
- Люби и уважай человека
- Будь верен слову
- Живи по средствам
- Будь целеустремленным.

Однако массовое распространение кодексов профессиональной этики началось только лишь со второй половины XX в., когда профессионализм, действительно, стал считаться одной из самых

высоких ценностей социальной практики. Вместе с тем, есть и ряд других причин, повлиявших на дальнейший процесс развития профессиональной этики и соответственно распространению и популяризации профессионально–этических кодексов. В первую очередь, это связано с возникновением и развитием индустриального общества, которое существует на западе уже более 300-х сот лет.

Возникновение общества модерна было связано с дифференцированием общественных подсистем; разные подсистемы (экономика, наука, религия, искусство и различные социальные институты) стали автономны, т.е. стали функционировать по своим законам и выполнять свои задачи. Но, тут возникает и множество проблем (на которые еще в XVIII в. обратили внимание французские философы-просветители), связанных с отдалением экономики, науки, искусства от морали, что в конечном итоге привело к культурному и моральному нигилизму, который получил название в западноевропейской философской мысли, как «Закат Европы» (О. Шпенглер). В дальнейшем этому очень сильно поспособствовало и развитие массового общества, а окончательно довело до конца процесс разрушения традиционной морали в западном обществе – бурное развитие массовой культуры.

Чтобы лучше понять эту проблему стоит обратить внимание на очень странное на первый взгляд высказывание знаменитого французского философа-просветителя Ж.Ж. Руссо, который рассуждая о роли и значении науки и искусства в жизни человека, пришел к неутешительному выводу о том, что наука и искусство могут развратить, отупить и даже погубить человечество. Конечно, Руссо не имел ничего против науки и искусства, он лишь предостерегал, предупреждал человечество, а возможно, и предсказал ту трагическую ситуацию, которую мы сможем наблюдать сегодня. Наука не задумывается над своими открытиями, а они, действительно могут погубить человечество. Искусство также бывает очень разным, искусство не сопряженное с моралью, с высокими духовными ценностями, может, действительно, очень негативно сказаться на человеке. Поэтому когда многие философы говорили о «закате Европы», они имели в виду, прежде всего, культурный, этический, моральный крах, закат Европы.

В условиях индустриального общества или общества модерна традиционная мораль, традиционная система ценностей (которая всегда опиралась на индивидуальную совесть и общественное мнение)

перестала выполнять интегративную, «регулятивную» функцию в обществе. Человек был освобожден от многих традиционно моральных ограничений (апогей – в философии Ф.Ницше, с его идеей сверхчеловека). Цена модернизации западноевропейского общества – это культурный и этический, морально-нравственный нигилизм.

Некоторое осознание, которое в западноевропейской философской литературе получило название «Этический поворот» пришло после событий первой и второй мировой войны, после сброшенной атомной бомбардировки Японии, когда мир, в буквальном смысле стоял на грани самоуничтожения. Стали появляются такие понятия, как гражданское согласие, коммуникативно-этический разум (то, что сегодня мы называем социальной ответственностью бизнеса), социальное общество, социальная справедливость.

Сегодня совсем не случайно вновь говорят о возрождении морали и этики. Поскольку достаточно остро стоят вопросы социальных проблем, поэтому развивается социальная этика. Экологические проблемы дают толчок для развития экологическая этика. Возрастает степень социальной ответственности предприятий, развивается предпринимательская этика, появляются такие понятия, как «социально-этический маркетинг», «социальная ответственность бизнеса». Сегодня тенденция такова, что (в обществе постмодерна) функции традиционных моральных законов и религиозных заповедей пытаются взять на себя этические кодексы.

В чем же заключаются важнейшие черты профессиональной этики?

Во-первых, она выражена в виде требований, обращенных к представителям данной профессии. Отсюда вытекает ее нормативный образ, закрепленный в виде красиво сформулированных кодексов-деклараций (как правило, не больших по объему документов), содержащих в себе призыв соответствовать высокому призванию профессии. Появление данных документов свидетельствуют о том, что носители профессии стали осознавать себя в качестве единого сообщества, преследующего определенные цели и соответствующего высоким социальным стандартам.

Во-вторых, документы по профессиональной этике (профессионально-этические кодексы) содержат убеждения в том, что ценности, которые она исповедует, совершенно очевидны и вытекают из профессиональной деятельности наиболее ярких представителей

данной профессии. Видимо поэтому, профессионально-этические кодексы, как правило, выдержаны в стиле послания людям, которым оказана высокая честь заниматься столь значимым общественным служением: в этических кодексах излагаются принципы ответственности, объективности, высокой компетенции, открытости к критике, доброжелательности, человеколюбия, равнодушия, о необходимости постоянного совершенствования профессионального мастерства. Кроме того, в этических кодексах всегда указывается на то, что является профессиональным злом, и никак не может быть приемлемым с точки зрения указанных ценностей. Например, отказ в помощи, использование служебного положения, несоблюдение профессиональной тайны и т.д. Отсюда вытекает другая важная особенность профессионального понимания морали.

Профессия, чьи ценности призвана защищать профессиональная этика (врача, педагога, социального работника и др.) признается самой возвышенной из всех существующих, а сами ее представители – элитой общества. В некоторых особо радикальных случаях профессия признается эталоном нравственности, ибо соответствует образцу жертвенности, самоотверженности и способствует процветанию общества (что вполне можно сказать о профессии социального работника).

Следующая особенность профессиональной этики касается проблемы характера регулирования деятельности и авторитета, стоящего за ним. Разумеется, авторитетом считается само профессиональное сообщество, а выступать от его имени могут лишь наиболее уважаемые представители, которым будет оказано столь высокое доверие. Таким образом, становится совершенно, очевидно, что и расследование, и следующая за ним санкция (к примеру, объявление выговора или исключение из профессионального сообщества) – также дело самого профессионального сообщества; как известно, профессиональная среда крайне болезненно относится ко всяким формам внешнего регулирования.

Практически не один профессионально-этический кодекс не обходится без указания санкций, применяемый к нарушителям; характер санкций вытекает из представлений об особом статусе данного вида деятельности. Если человек занимает столь высокое положение в обществе, то и требования к нему должны быть высочайшими. Обязательно в разделе санкций в кодексе упоминается и об иных (кроме этических) мерах воздействия, например

законодательных или административных. Тем самым лишний раз подчеркивается социальная роль профессии и заинтересованность самого сообщества в ее развитии.

Исходя из выше сказанного, становится очевидными задачи профессиональной этики. Для профессионального сообщества, стоящего за ней, важно не потерять свой статус, доказать общественную значимость, ответить на вызовы быстро меняющихся условий, укрепить собственную сплоченность, выработать общие стандарты совместной деятельности и защитить себя от притязаний других сфер профессиональной компетенции. В наши дни наиболее активны в данной сфере в основном молодые профессии, которым очень важно доказать свое право на существование (это в полной мере можно отнести и к социальной работе).

Следует отметить, что данный вид этической теории и практики (профессиональная этика) обладает и некоторыми недостатками. Прежде всего, это ее закрытый, узкий характер, упование лишь на собственный авторитет при осуществлении моральной оценки, что оборачивается необоснованными амбициями при решении острых конфликтных ситуаций. Профессиональная среда – стихия консервативная, традиции и устои в которой играют огромную роль. Это, несомненно, хорошо, когда речь идет о преемственности и развитии (например, развитии научных школ), но этого явно недостаточно (имеются в виду традиции и обычаи) при этическом регулировании в современной профессиональной сфере. Кроме того, действительно, ли можно ли считать, главной ценностью любой социальной практики профессионализм? Если в сфере конкретной профессиональной деятельности возникает необходимость осудить появившиеся моральные проблемы, это означает, что обычных представлений о профессиональном долге явно не достаточно для ее нормального функционирования. Соотношение профессионализма и нравственности – одна из самых популярных тем философии XX столетия. Исходя из выше сказанного, можно признать, что в сравнении с вечными моральными ценностями суть профессионализма нельзя признать очевидной и неизменной.

Особенностью современного этапа развития социальной работы в мире является стремление привнести критерий этической оценки в самые разнообразные сферы этого вида специфической социальной профессиональной деятельности. Вопрос введения этической регламентации работы специалистов так остро стоит в

социальной работе потому, что человек является объектом разного рода прямого воздействия со стороны специалиста (группы специалистов). В социальной работе контакт специалиста с его клиентом осуществляется непосредственно и связан главным образом с потреблением медицинских, социальных, психолого-педагогических, правовых и прочих услуг. Итоги взаимодействия специалиста с его клиентом при этом могут оказывать значительное влияние на жизнедеятельность и судьбу личности, являющейся потребителем услуг, воздействуя при этом не только непосредственно на нее, но и опосредованно – на ближайшее социальное окружение личности и социум в целом.

В связи с этим общих этических норм и принципов, с помощью которых общество и общественные институты, сами социальные работники, могли бы контролировать и оценивать деятельность специалистов, становится недостаточным, поскольку нормы и принципы общественной морали дают возможность проконтролировать и оценить главным образом конечный результат деятельности на его соответствие моральным стереотипам общественного сознания, но не саму деятельность в процессе ее осуществления. Социальная работа требует особой этической регламентации, гарантирующей поддержание и сохранение ее гуманистической сущности и содержания, повышающей ее эффективность как профессиональной деятельности и социального института. Этическая система должна гарантировать соблюдение прав клиента и социального работника, интересов общества, способствовать формированию необходимого личностно-нравственного и профессионального облика специалиста и выполнению им своего профессионального долга и тем самым оказывать влияние на уровень гуманности и нравственности общества.

Являясь неотъемлемой компонентой, органично входящей в систему социальной работы, профессиональная этика имеет собственные цели и задачи, выполняет определенные функции, в том числе и функции контроля и регламентации содержания социальной работы во всем его многообразии. Цели и задачи этики социальной работы, ее функции, принципы и нормы не противоречат целям и задачам социальной работы, а напротив, способствуют их качественному, эффективному и творческому выполнению.

Объектом изучения этики социальной работы, по аналогии с общей философской и профессиональной этикой, 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 (группами клиентов), их социальным окружением, с представителями различных органов и учреждений и с обществом в целом, а также этическое сознание и этические действия специалистов в процессе выполнения ими своих профессиональных обязанностей и их этический опыт. *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.

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

- Собственно социальные, выполняемые в соответствии с задачами, возложенными на социальную работу и ее этическую систему обществом и государством и обусловленные теми требованиями к содержанию, целям и задачам деятельности, которые общество предъявляет к социальной работе как социально обусловленной и объективно необходимой деятельности. 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, поскольку является неотъемлемой составной частью нормативно-этической системы каждой профессии. К ней относятся такие функции профессиональной этики, 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 данного вида профессиональной деятельности.

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 представляют для него наибольшую значимость.

- Профессионально-практические, состоящие в оказании непосредственного влияния на эффективность и качество работы специалиста в процессе его деятельности и имеющие в связи с этим наибольшее значение в первую очередь для самой профессиональной группы. Они 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.

Эти функции нацелены главным образом на внутреннюю регламентацию и этический контроль самого процесса деятельности, определяющего в конечном итоге результаты социальной работы. Особое значение в этой группе имеет превентивная функция, имеющая целью предупреждение и исключение нарушений специалистами норм и принципов профессиональной этики, а также регулятивная, призванная обеспечить нормативность деятельности социального работника в пределах профессиональной этической системы.

- Нравственно-гуманистические, заключающиеся 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.

Эта группа функций наиболее значима для субъектов и объектов деятельности, поскольку затрагивает интересы людей,

оказывает влияние на их духовно-эмоциональную сферу, способствует формированию профессионально необходимых и значимых качеств личностно-нравственного облика специалиста, его социализации и воспитанию как достойного представителя профессиональной группы.

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, в каждый момент времени влияют на поведение специалистов, побуждая их действовать определенным, одобряемым с точки зрения норм профессиональной этики, образом. Основой 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, с клиентами, 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 социального работника.

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. Она включает в себя все принципы

профессиональной этической системы, и, в свою очередь, включена в каждый из принципов как его неотъемлемая составная часть. Частные нормы профессиональной морали социального работника 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, а следовательно, до некоторой степени детерминирует и схему действий социального работника.

Мораль (от лат. *moralis*) 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. В сфере профессиональной социальной работы нравственные отношения определяют в значительной степени те профессиональные обязанности, которые возложены на специалистов по роду их деятельности. Эти нравственные отношения характеризуют содержание профессиональной морали в социальной работе. Этические отношения в социальной работе существуют в форме требований, предъявляемых субъектами отношений друг к другу в части выполнения профессиональных обязанностей и долга; этических принципов, лежащих в основе социальной работы в качестве основных, руководящих правил деятельности, которым подчиняется вся деятельность; моральных качеств, которыми должны обладать и постоянно развивать субъекты деятельности в себе и транслировать их на клиентов и общество в целом, и постоянного самоконтроля и взаимного контроля специалистов в процессе их деятельности.

Этическая система социальной работы содержит *моральные правила* – конкретные требования к поведению и деятельности специалиста в процессе своего 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.

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. Специалист социальной сферы должен руководствоваться в работе такими основными принципами, как: превентация; деятельность в пределах своей компетенции; соблюдение рациональных интересов клиента; личная ответственность специалиста за нежелательные для клиента и общества последствия его действий; признание субъектности клиента; конфиденциальность; доброжелательность; бескорыстие; честность и открытость; отсутствие предрассудков и предубеждений в отношении клиента и другие.

В целом профессиональная этика является приложением общей, теоретической этики к определенным видам профессиональной деятельности. Этика социальной работы, таким образом, является конкретизацией общей теории о морали и одновременно – конкретизацией учения о профессиональной морали с учетом специфики профессиональной социальной работы. Главные цели и задачи этики профессиональной социальной работы не только не противоречат целям и задачам социальной работы как специфического вида профессиональной социальной деятельности, а напротив, способствуют повышению ее качества и эффективности, усилению степени ее гуманизирующего воздействия на общество и социальные отношения в нем.

Любая этическая система, в том числе профессиональная, не может быть жизнеспособной, если она учитывает определенных факторов. Эти факторы могут быть как внешними по отношению к этической системе (например, социокультурные условия), так и внутренними (законы развития самой системы). В частности, профессионально-этическая система является образованием довольно сложным, детерминируемым внешними и внутренними по отношению к ней факторами. 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, а значит, они привносят элементы собственных моральных систем в профессиональную этику. Наконец, в современном мире «замкнутое» в национальных границах существование профессиональной группы невозможно, а значит, имеет место взаимовлияние профессиональных этических систем.

В России в течение тысячелетий формировался специфический национальный менталитет и национальный характер, в качестве основы имеющий целостное представление о ценности коллективизма, личной свободы, социальной справедливости, социального равенства, разумной достаточности, социального оптимизма и альтруизма. Эти ценности, складывавшиеся в течение длительного периода времени, могут стать фундаментом обновленной ценностной системы в реформированной России, лечь в основу государственной идеологии и политики. Известно множество исторических примеров, когда россияне, пренебрегая собственными корыстными интересами, оказывали помощь нуждающимся, поскольку это было обычным и традиционным, что отражено в фольклоре. Ценность действий направленных на помощь человеку, оказавшемуся в беде, особенно в периоды социальных катаклизмов, делает социальную работу деятельностью, естественной для российского общества. Без учета самобытности России как государства и без учета национального характера ее населения государственная идеология не может считаться адекватной целям общественного развития, целостной и достаточной для обеспечения стабильности и нормального поступательного движения общества.

Каждый вид профессиональной деятельности существенно отличается от других, что требует еще большей конкретизации этических систем, учета специфики конкретного вида деятельности. Для социальной работы как для специфического вида профессиональной деятельности приобретает огромное значение в связи с этим выполнение тех частных требований 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 сущности, и вследствие этого выступает как объект-субъект, чаще всего испытывающий при обращении за помощью негативные эмоции. Специфичен и субъект социальной работы: будучи человеком, он не может не реагировать на

информацию, полученную от клиента, вследствие чего приобретает некоторые объектные свойства. Специфична роль социального работника, отношения, которые складываются между ним и клиентом. 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. Кризисные явления в России, среди которых кризис нравственности и системы ценностей занимает одно из главных мест и играет роль одного из важнейших факторов, определяющих успешность (или неуспешность) реформирования экономики и общества, развиваются вследствие того, что объективная потребность в частичной ценностной переориентации общества вследствие изменения условий жизни была гипертрофирована направленным влиянием государственных органов с помощью средств массовой информации и имеющим целью скорейшим образом обеспечить насаждение и укоренение в массовом сознании тех ценностей, которые, по замыслу реформаторов, сообщат устойчивость инновациям и сделают невозможным возврат к старым формам ведения хозяйства, государственного устройства и управления. Это влияние государства в первые годы реформ на массовое сознание вызвало “ценностный шок”, последствия которого не изжиты и в настоящее время. Процесс “обесценивания ценностей” происходит также вследствие принятой государством чуждой национальному российскому характеру и менталитету идеологии, ориентированной на ценности раннего буржуазного общества и неприемлемой для общественного сознания россиян. Приоритеты общественного развития смещены: главенствующее, самодовлеющее значение имеет рынок, то время как человек рассматривается всего лишь как его элемент. Формирование «рыночной» личности, готовой адекватно реагировать на изменчивые требования экономики, не может не сказаться на гражданах, которые, с одной стороны, вынуждены «играть» по предложенным им правилам, а с другой стороны, внутренне дистанцируются от особенно экстремистских моральных эксцессов. Отсутствие стройной, целостной государственной идеологии, ощутимых для населения позитивных

результатов экономического реформирования приводит к тому, что в общественном настроении преобладают апатия, нигилизм, страх за собственное будущее. В этой ситуации индивидуализация и эгоизация населения представляются неизбежными: не будучи уверенными в скорых переменах к лучшему в масштабах всего общества и государства, граждане стремятся обеспечить собственное выживание и благополучие своими силами. В условиях экономической конкуренции каждый индивид может рассматривать других как опасных конкурентов. Естественные связи между людьми распадаются, заменяясь отчуждением человека от человека. Происходит и отчуждение человека от государства, поскольку в условиях системного кризиса государство не может в достаточной мере защитить человека и, кроме того, известная часть кризисных явлений не обусловлена объективными причинами.

Социальные работники, как члены общества, испытывают влияние этих противоречивых ценностных ориентаций, привнося их в профессиональную деятельность. Их профессиональная деятельность требует бескорыстной заботы о человеке – но ей противостоит «рыночность» общественных отношений, предусматривающих выгоду. 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 декларируются и в основном не реализуются. Социальный работник должен способствовать изменению психо-эмоционального 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, к сожалению, нередко доказывают, что жизненный успех чаще всего приходит к тем индивидам, кто от моральных принципов отказывается. К этому следует добавить, что большинство социальных работников не являются выходцами из благополучных социальных слоев и групп, а напротив, относятся к бедному населению, и проблему выживания им приходится ежедневно решать и в отношении самих себя и своих близких. В связи с этим социальный работник может оказаться в довольно щекотливой ситуации: он вынужденно станет как бы носителем «двойного стандарта», и его

профессиональное поведение может носить двойственный, неустойчивый, противоречивый характер. Однако, нельзя охарактеризовать настроение социального работника как ощущение полной безнадежности. Большинство из них испытывает чувство глубокого удовлетворения от результативной работы, от того, что помогли клиенту преодолеть кризисное состояние, решить ранее неразрешимую проблему, улучшить его жизнедеятельность и социальное и индивидуальное функционирование. Однако явно недостаточно эффективная поддержка социальной работы (а значит, и проблемного населения) со стороны государства является фактором, негативно влияющим на профессиональное самочувствие специалистов.

Профессиональная социальная работа является неотъемлемой составной частью совокупной деятельности общества. Она множеством формальных и неформальных отношений 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 общей этики, а профессиональная мораль специалистов – составной частью общественной морали. Профессиональная мораль имеет свою специфику, обусловленную спецификой профессии и носит поэтому явно гуманистический характер, сформированный и сохраняемый в этосном ядре профессионально-этической системы. Можно сказать, с учетом нынешнего состояния российского общества и его морали, что мораль совокупной профессиональной группы социальных работников намного более гуманна, больше соответствует представлениям о добре и благе, нежели мораль общественная.

Профессионально-этическая система, выполняя свои функции, не только содействует выполнению задач профессии, а значит, не только помогает людям нормализовать жизнедеятельность, но и, оказывая влияние на сознание участников процесса и их окружение, способствует гуманизации общественных отношений. Поэтому профессионально-этическая система социальной работы представляет собой ценность для личности, в первую очередь, специалиста и его клиента, поскольку обуславливает повышение эффективности их взаимодействия, гарантирует права клиента, обуславливает 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, поскольку содействует гуманизации общественных отношений.

При определении тенденций в развитии этической системы социальной работы, а также ее основных ведущих структурных элементов, необходимо учитывать в первую очередь 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 относиться:

- общие тенденции в развитии научного знания, в первую очередь, в развитии общей философской этики;
- тенденции в развитии профессиональной социальной работы;
- ценностные ориентиры государства;
- ценностные ориентации современного российского общества.

Профессиональная этическая система в социальной работе в своем развитии в известной степени повторяет основные пути и этапы развития и становления общей философской этики, в первую очередь в части осознания, осмысления и утверждения ее как относительно самостоятельной отрасли знания, оформления в виде целостной системы воззрений, отражающей реальные условия деятельности. Осуществляются исследования, направленные на обоснование и проработку отдельных взаимосвязанных структурных элементов 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 этических идеалов социальной работы. Неизбежно произойдет и специализация этики социальной работы в связи многоплановостью, многоуровневостью социальной работы, наличием в ней различных форм и видов деятельности. Очевидно, что в области исследований, управления или процесса непосредственной практической работы с клиентом приоритетность принципов будет меняться. В зависимости от форм и видов, направлений деятельности социальной службы этическая система должна быть трансформирована с учетом ее специфики.

Любая этическая система предлагает определенную систему санкций за отступление от этических норм и принципов, причем санкции могут носить как моральный, так и административный характер. Такая система санкций считается одной из важнейших функций этики. Поэтому в качестве немаловажной тенденции в развитии этики профессиональной социальной работы следует признать нарастание потребности во введении в нее системы санкций за отступления от должного поведения, нарушение норм и принципов профессиональной этики с целью повышения эффективности и авторитета социальной работы.

Социальная работа в настоящее время все более осознается обществом 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 потенциально присуща ей. Происходит процесс гуманизации и профессионализации социальной работы как специфической профессиональной деятельности, расширяются ее границы, увеличивается масштаб, растет вовлечение в сферу ее внимания все новых проблем и групп населения. В развитии социальной работы как науки можно заметить две важных 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 социальной работы, экономика социальной работы и другие, ранее рассматривавшиеся в нашей стране в общем контексте социальной работы.

Формирующее воздействие на этическую систему 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. 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, индивидуализма, 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 общества и аномия, распространение «рыночности» на все виды общественных отношений, «кризис идентичности», сужение социального пространства личности, примитивизация, либерализация, индивидуализация и поляризация общественной морали, ее скатывание к уровню «ситуационной морали» влияют существенным образом и на ценностные ориентиры социальной работы. Наличие данной тенденции может служить определенным доказательством дегуманизации общественных отношений. Указанные тенденции в развитии ценностей государства и общества не могут не оказать влияния на тенденции в развитии этической системы социальной работы, делая их противоречивыми.

Основные тенденции развития 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, оформление в виде целостной системы воззрений, отражающей реальные условия деятельности, обоснование и проработку отдельных структурных элементов, специализацию и детализацию в зависимости от сферы непосредственной практической деятельности специалистов, дальнейшее совершенствование ее в части детальной проработки структурных элементов в связи с многоплановостью, многоуровневостью и многофункциональностью социальной работы, наличием в ней различных форм и методов деятельности.

В то же время неизбежным представляется 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. Вследствие этого объективно необходимым

представляется 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 индивидов при соблюдении свободы личности и социальной справедливости в отношении нее, социально-экономическое и правовое равенство граждан во всех сферах их жизнедеятельности, непосредственная реализация которых в отношении социально слабых слоев населения возложена на социальную работу. Тенденции к приобретению социальной работой статуса профессиональной социальной деятельности в масштабах социума, направленной на преобразование личности, социума в интересах личности и ее разнообразных взаимосвязей, к объективному повышению ее значимости в жизнедеятельности социума и профессионализации социальной работы вызовут естественное усиление ее направленности на служение интересам общества и отказ от корпоративности.

На этой основе происходит процесс гуманизации и в самой социальной работе как специфической профессиональной деятельности, а следовательно, повышается роль ее этической системы как структурообразующей и смыслообразующей компоненты. Вследствие этого неизбежно повысится роль этической системы социальной работы в системе общественной морали как одного из механизмов гуманизации общественных отношений. В этой связи 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 клиентов, максимальной в данных конкретно-исторических условиях их самоактуализации и самореализации, благодаря чему могут быть в полной мере реализованы права человека на свободу и справедливость, счастье и развитие и, тем самым, будет достигнута главная цель профессиональной социальной работы - социально активная личность, благо клиента и общества, гуманность общественных отношений.

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; целостное общество, в котором обеспечено конструктивное взаимодействие всех социальных слоев и групп на основе принципа солидарности; социально активная, творческая личность, субъектно участвующая в социальной деятельности. Роль профессиональной социальной работы как неперенной функции общественного бытия и ее этической системы в этой связи будут непрерывно возрастать.

Но при этом, конечно, нельзя говорить, что этическая система социальной работа может приобрести черты глобальности 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: устремления, интересы и т.п. Не только дела, но и мысли человека можно регулировать с помощью этических норм и правил. Верно и то, что этическая система социальной работы, в силу специфики деятельности, вбирает в себя лучшее из мировой и национальной этической 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 с соприкосновение с другими системами, она должна экспонировать соответствующие элементы. Если некая система (например, здравоохранение) регулируется не только этическими, но и правовыми, экономическими и другими методами, то для организации взаимодействия с ней социальная работа должна иметь аналогичные методы регуляции. Иначе говоря, желательно, чтобы связи между системами были однотипными и адекватными друг другу, поскольку именно это делает их довольно устойчивыми.

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. Этическая система 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 этической системы, в то время как этическая система влияет на смысл, сущность, содержание и эффективность социальной работы. Поэтому этическая регуляция социальной работы не может быть единственной. При этом система социальной работы имеет доминирующее значение по отношению к этической системе в силу того, что та является одним из ее элементов, а этическая система социальной работы приобретает доминантный характер над системой социальной работы в силу того, что является частью этической системы общества, являющейся наиболее существенной формой регуляции образа жизни социума. В силу этого обстоятельства в различные периоды времени и на различных этапах развития общества и социальной работы как профессиональной деятельности ее профессиональная этическая система может приобретать ту или иную значимость.

С другой стороны, профессионально-этическая система социальной работы не может стать самодостаточной уже потому, что она вызрела в лоне общей философской этики, общественной морали, национальных обычаев и традиций. 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. Этическая система социальной работы, как и сама социальная работа, не может не отвечать изменившимся потребностям общества и человека, по крайней мере, той их части, что соответствует представлениям о благе. Это, с одной стороны, делает профессионально-этическую систему в известной степени уязвимой, поскольку влияние реальных нравов и общественной морали может быть не всегда позитивным, но с другой стороны, это влияние не дает ей стать застывшим, косным, оторванным от реальности учением, представляющим лишь абстрактный интерес. 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.

Тема: Профессионально-этический кодекс социального работника

Профессиональная социальная работа как деятельность совокупной профессиональной группы, объединяющая в себе поведение и деятельность каждого конкретного специалиста, подлежит тщательному регулированию, которое, являясь многоуровневым, может выполнять различные функции.

В силу специфики социальной работы как особого вида профессиональной социальной деятельности и своеобразия самого этико-ценностного регулирования, выполнением этой функции оно не ограничивается.

Действительно, внешнее измерение социальной работы в зависимости от точки зрения может выглядеть по-разному: социальная работа может предстать перед исследователем и как акт индивидуального (и/или коллективного) милосердия и гуманизма, когда человеком движет сострадание к другому человеку и он предпринимает определенные усилия, направленные на помощь человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации и нуждающемуся в помощи. Социальная работа здесь выступает как результат реализации качеств личности, оказывающей помощь нуждающемуся, осознания ею лично общественной необходимости, ее личной активности. Но она есть результат не только доброты личности или общественной необходимости, но и чувства взаимной ответственности граждан, причем ответственность распространяется не только на прошлое и нынешнее положение нуждающегося, но и на его будущее состояние. Эта ответственность распространяется не только на качество жизни человека, но и на качество его личности. Такая ответственность человека и общества предполагает не только желание, но и умение оказывать помощь, знание человека и условий его жизнедеятельности, возможности использования индивидуальных и социальных ресурсов. Она накладывает на помогающего ответственность (в разумных пределах, конечно) за все, что происходит с человеком и обществом и устанавливает качественно новые связи между человеком и другим человеком, человеком и обществом, человеком и мирозданием. Чувство такой ответственности возникает, когда человек и общество признаются высшими ценностями и личность ощущает потребность в содействии их реализации. Именно человек и общество здесь выступают главными результатами социальной работы. Причем когда мы говорим «человек», то имеем в виду и человека, получающего помощь, и человека, оказывающего помощь.

При таком подходе к социальной работе – как к средству личного спасения – ценность человека приобретает отчетливо ситуативный утилитарный характер, хотя формальный результат деятельности может быть позитивным: проблемная ситуация будет разрешена.

Но профессиональная социальная работа (имеется в виду помощь человеку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации) может внешне выглядеть как одно из направлений деятельности сервисной службы, куда желающий (или нуждающийся) может обратиться и заказать любую услугу по собственному выбору, но в рамках закона. В этом случае специалист, работающий с клиентом и оказывающий ему услуги, предстает в ином качестве: главное, что от него требуется – это обеспечить высокое качество оказываемой услуги и постараться при этом избежать нареканий со стороны заказчика. При таком понимании социальной работы полную ответственность за себя несет сам клиент, а в качестве основного результата социальной работы здесь выступает оказанная социальная услуга. И именно она обладает в такого рода «социальной работе» высшей ценностью. Человек же (клиент) вновь становится ценностью второго порядка – средством и условием, с помощью которого оказывается социальная услуга и осуществляется социальная работа.

Таким образом, эти различные подходы к определению результата и содержания социальной работы на деле означают разницу в подходах к определению ее смысла: в одном случае социальная работа – это созидание, оптимизация личности, ее жизни и судьбы и, следовательно, деятельность, направленная на реализацию ценности человека и общества. В другом случае она приобретает характер деятельности, способной удовлетворять индивидуальные запросы субъекта, причем личность клиента имеет ситуативную ценность. В третьем – это одна из форм сервиса в ряду многих, и человек-клиент имеет ситуативную ценность в период взаимодействия со специалистом как заказчик, потребитель услуги, работодатель.

Из приведенных рассуждений видно, что этико-аксиологическое регулирование профессиональной социальной работы должно выполнять еще одну функцию, более важную по сравнению с названной ранее – смыслообразующую. Причем эта функция должна выполняться как относительно профессиональной деятельности вообще, так и относительно деятельности профессиональных коллективов и каждого конкретного специалиста,

формируя его восприятие социальной работы как деятельности высокой социальной и индивидуальной значимости и ценности, направленной на человека и общество с целью реализации их ценности. Помимо этого, этико-аксиологическое регулирование призвано выполнить также и структурирующую (иерархическую) функцию – помочь совокупной профессиональной группе и каждому социальному работнику выстроить собственную, индивидуальную иерархию и структуру ценностей в соответствии со смыслом деятельности, содействовать конструированию социально значимого индивидуального идеала. Вследствие этого этико-аксиологическое регулирование выступает как важнейший элемент профессиональной социальной работы, имманентно в ней присутствующий.

Из вышесказанного видно, что 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 идентифицировать и опредмечивать. При этом профессионально-этическая система социальной работы должна быть когнитивно доступна для каждого социального работника. В социальной работе задействованы специалисты не только различной профессиональной подготовленности, но и различного уровня культуры и различной образованности, что, 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. Следовательно, необходима работа по адаптации профессионально-этической системы для нужд практики социальной работы, визуализации ее основных компонентов. Такая работа может быть осуществлена посредством кодификации профессионально-этической системы, и при помощи кодификации профессионально-этической системы этико-аксиологические критерии оценки и сравнения могут быть сделаны вполне доступными.

Потребность в кодификации профессионально-этических систем для различных сфер профессиональной деятельности неодинакова, так же как неодинаково явной является потребность в этико-аксиологическом регулировании. Этико-ценностное

регулирование поведения специалиста, как и совокупной профессиональной группы, может осуществляться различными способами. Так, например, существующие и легитимизированные в конкретном профессиональном сообществе правовые, организационные, технологические механизмы содержат в себе в неявном виде и этико-аксиологические компоненты, регулирующие поведение специалистов. Само содержание и смысл социальной работы как профессиональной социальной деятельности оказывает определенное влияние на поведение и деятельность социального работника. Однако такого неявного влияния оказывается недостаточным в целом ряде случаев.

Как и любой вид социальной деятельности, социальная работа во всех ее аспектах лишь в незначительной степени регламентируется социальным законодательством, положениями о социальных службах, должностными инструкциями работников и прочими документами, легитимизирующими деятельность. Это не значит, конечно, что профессиональная деятельность практических социальных работников проходит вне этических норм; речь идет лишь об отсутствии их внешней кодификации. Одним из проявлений тенденции привнесения оценки профессиональной деятельности с позиций этических норм является стремление научных работников и практиков, занятых в сфере социальной защиты населения нашей страны, выработать собственный профессионально-этический кодекс, который регламентировал бы их деятельность, поведение и способствовал бы формированию личности специалиста с точки зрения профессиональной морали. Именно необходимость регулирования поведения и действий социального работника в целом и в отдельных, частных случаях обуславливает необходимость разработки и введения профессионально-этического кодекса социального работника, как решающего фактора, дающего возможность детерминировать, регулировать и оценивать деятельность специалиста в общем и в частном и гарантировать целостность и всеобщность этико-аксиологического подхода к профессиональной деятельности. Направленность научной мысли в этом направлении имеет не меньшую значимость, чем сам факт разработки подобного кодекса.

Само появление этических кодексов в социальной работе означает стремление специалистов принимать решения и действовать, исходя из принятых ими этических норм. Так, например, разработка и принятие этического кодекса американскими социальными

работниками явилось 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 она может быть неприемлема в социальной работе.

Профессионально-этический кодекс (от латинского *codex* – книга) – это свод профессионально-этических норм, предписываемых к исполнению специалистами социальной работы и принятый в установленном порядке их профессиональным объединением.

Для того чтобы профессионально-этический кодекс действительно стал «работающим» документом, необходима предварительная работа по его обоснованию, составлению, легитимизации 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. В соответствии со второй моделью, появление кодекса может быть опережающим относительно профессионально-этической системы и базироваться в основном на моральных представлениях членов профессиональной группы, как это имело место в случае с профессионально-этической системой социальной работы в России. И в том, и в другом случае профессионально-этический кодекс является более или менее удачной моделью профессионально-этической системы.

Профессионально-этический кодекс является отражением профессионально-этической системы, поскольку включает в себя наиболее важные ее компоненты, но вместе с тем он не тождествен самой профессионально-этической системе, т.к. существенно беднее ее и, кроме того, представляет основные компоненты профессионально-этической системы в императивной форме, не давая им объяснений, не показывая хода рассуждений и т.п..

Объектом 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.

Этические кодексы социальной работы выполняют определенные функции:

- адаптация профессионально-этической системы к 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 ценностей;

- систематизация базовых этико-аксиологических критериев для определения профессиональной пригодности специалистов и оценки их деятельности;

- содействие разрешению этико-аксиологических конфликтов, возникающих в социальной работе как теории и 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, обеспечения 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.

Профессионально-этический кодекс, благодаря выполняемым им функциям может стать одним из эффективных средств повышения эффективности и качества профессиональной социальной работы, служить гарантом прав клиентов.

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. Этой профессиональной группе присуща определенная совокупность моральных норм и ценностей, сложившихся отчасти эмпирически, под влияние 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 социума. Несмотря на то, что этические нормы в социальной работе длительное время (фактически вплоть до середины 90-х годов) не конституировались, однако их документальное оформление и сведение в этический кодекс началось не с нуля.

Во-первых, современное человечество признает в качестве высшей базовой ценности человека вне зависимости от его физического, профессионального, социального, материального статуса. Каждый индивид, согласно Всеобщей Декларации прав человека, принятой Организацией объединенных наций в 1948 году, обладает правами на жизнь, достойную человека, на труд, отдых, образование, охрану здоровья, социальную защиту и другими. Причем право на социальную защиту, наряду с правом на жизнь, является одним из важнейших, поскольку для отдельных категорий населения система социальной защиты является главным условием и основным механизмом, который помогает осуществить остальные права – на труд, на отдых, на образование, охрану здоровья, на развитие,

самореализацию и счастье и т.д. Главное же право, которое помогает осуществить система социальной защиты – право на жизнь, достойную человека, а не просто формальное физическое существование или прозябание.

Во-вторых, в период становления профессиональной социальной работы возник огромный интерес к традициям милосердия и благотворительности Российского государства. Изучая историю социальной работы, исследователи получают данные об основных ее направлениях и целях, внешних проявлениях и содержании, о мотивации деятельности представителей разных слоев общества, о тех моральных нормах и принципах, которыми первоначально стихийно, инстинктивно руководствовались люди, оказывая друг другу посильную помощь, об основных формах помощи и взаимопомощи, которые с течением времени становились традициями, бережно хранимыми народом и передаваемыми из поколения в поколение. Уважение к традициям, учет позитивного опыта поколений делает социальную работу богаче, позволяет избегать ошибок и видеть социальную работу как имманентную, сущностную составляющую деятельности общества и государства.

В-третьих, несмотря на отмечаемое многими исследователями падение духовности и нравственности современного российского общества вследствие коренного изменения условий жизнедеятельности, национальный характер – это то качество народа, которое формируется тысячелетиями и в наименьшей степени (например, по сравнению с менталитетом или психологией) подвержено изменению. Российский народ всегда и всеми, начиная еще с первых, дошедших до нас свидетельств восточных путешественников и торговых людей, и до сегодняшнего дня, характеризовался как народ необыкновенно добрый, милосердный, всегда готовый к состраданию, незлобивый, готовый любого человека, не проявляющего враждебных намерений, принять в свой род и считать своим братом. Тот факт, что русский человек всегда готов оказать помощь, не ожидая за это прижизненного вознаграждения, говорит об изначальном, укорененном в их природе, гуманизме россиян, который может лишь до некоторой степени подавляться под влиянием обстоятельств, но быть искорененным полностью не может.

В-четвертых, социальные работники нашей страны, формируя свои представления о социальной работе как специфическом виде профессиональной деятельности, имели возможность ознакомиться с

опытом служб социальной защиты зарубежных стран, обладающих не только апробированными схемами помощи различным категориям клиентов, но и соответствующими этическими традициями и стандартами, регламентирующими их деятельность. Эти этические стандарты складывались и затем конституировались в соответствии со спецификой социальной работы в различных странах, наличием определенных традиций и потребностей в различных видах помощи. Несомненно, что наиболее общее и положительное в национальных профессионально-этических системах может и должно быть использовано в российской социальной работе.

В-пятых, социальная работа в современной России возникла как объективно необходимый, специфический социальный институт, призванный не только и не столько оказывать помощь гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Главная задача социальной работы в современных условиях – реализовать в очень сложных и противоречивых условиях периода радикального реформирования экономики и общества основной принцип гуманизма – не только признавать на словах, но и на деле относиться к человеку как к высшей ценности, а его благо считать целью общественного развития. Гуманизм в современном понимании требует относиться к человеку как к цели, а не только как к средству (в отличие от рыночной экономики) и утверждать это отношение в социальной практике. Институт социальной работы призван обеспечить защиту населения от негативного влияния рыночной стихии и внедрять в общественное сознание идеалы нравственности и гуманизма. Социальная работа призвана служить благу общества и человека и проводить в жизнь принцип социальной справедливости.

В-шестых, специалисты, приходящие в социальную работу, привносят в свою деятельность собственные системы ценностей, сформировавшиеся под влиянием социальной действительности, жизненного опыта. Это в полной мере относится и к специалистам, занятым изучением профессионально-этических проблем. Человеческий фактор в социальной работе неустраним, поскольку контакт в процессе деятельности происходит по типу “человек-человек”, и любое действие, поступок, отношение специалист «пропускает» через себя, в идеальной форме отражая в сознании. Следовательно, правомерно говорить, что личностные ценности специалистов также играют определенную роль в формировании профессионально-этической системы и ее внешних проявлений.

Таким образом, на основании вышесказанного можно сделать вывод, что 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;
- личные ценности и идеалы специалистов.

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

- выработываться 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 основе определенных принципов, 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.

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. 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”,

детерминирующей 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 дают 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. И 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 отказе от нормативных устоев, принятых сообществом в виде профессионально-этического кодекса, а в принятии решений и действиях на их основе.

Будучи отражением профессионально-этической системы, ее состояния в конкретный момент времени, профессионально-этический кодекс не может являться чем-то раз и навсегда данным, застывшим. Он не может претендовать на общезначимость и абсолютность, т.е. претендовать на пригодность в любой период времени, в любых ситуациях и обстоятельствах. В соответствии с изменениями в профессионально-этической системе, условиях жизнедеятельности людей, непосредственном содержании, целях и задачах профессиональной деятельности и т.п. он должен периодически пересматриваться, подвергаясь большим или меньшим изменениям. Профессионально-этический кодекс должен соответствовать потребностям общества и профессиональной группы и постоянно совершенствоваться. Однако в период своего действия профессионально-этический кодекс представляет собой документ, обязательный для руководства в повседневной профессиональной деятельности. Так, например, в Этическом 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 норм и принципов, заложенных в профессионально-этическом кодексе, и внесении в него новых, обосновании этих норм и правил и опосредованно реализоваться в способах их практического применения в повседневной профессиональной деятельности на любом из уровней социальной работы.

Профессионально-этический кодекс предназначен, как уже говорилось, 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. В самом деле, такие нормы и принципы, которые основаны на уважении и любви к человеку и требуют от личности честности, умения хранить тайну, оправдывать доверие, стремиться к совершенству и т.п. могут быть признаны желательными и для обыденной жизнедеятельности. Будучи перенесенными социальным работником из профессиональной сферы в обыденную, они могут изменить отношения, в которые тот вступает, содействуя их некоторой этизации и гуманизации. В самом деле, если действия и поведение социального работника в повседневной практической деятельности, ведущие качества его личности, отвечают требованиям профессиональной морали, систематизированной в этическом кодексе, можно сделать вывод, что они также соответствуют общим понятиям справедливости и добра, общественного и личного блага. Это соответствие означает также, что действия, поведение и личностно-нравственный облик отвечают требованиям ожидания общества по отношению к профессии вообще и ее отдельным представителям в частности.

Это соответствие дает возможность говорить о социальной работе как существенном факторе повышения уровня моральности общества. Такое влияние социальной работы осуществляется ею в силу положительного морального влияния содержания деятельности и нравственности ее представителей как непосредственно на участников процесса деятельности - самих социальных работников, их клиентов и ближайшего окружения, так и опосредованно, на социум. Таким образом, специфическое этико-аксиологическое регулирование поведения и действий социального работника в профессиональной сфере имеет своим результатом регулирование жизнедеятельности личности в целом и через нее – регулирование общественных отношений, их гуманизацию.

Соблюдение требований профессионально-этического кодекса социальным работником – не формальность, а необходимое условие эффективности и результативности его повседневной практической деятельности, мерило его общественной значимости и ценности. Соблюдение каждым социальным работником требований профессионально-этического кодекса становится в настоящее время неперенным условием признания и закрепления высокого статуса профессии в обществе, основанием для завоевания авторитета и уважения ее представителей, самоуважения и самоутверждения личности специалиста в профессиональной группе и в обществе.

При всем различии профессиональных этических кодексов, принятых социальными работниками разных стран, все они имеют общие цели и задачи, 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 и уровнем социально-экономического развития и статусом социальной работы в обществе.

Например, российскими социальными работниками в 1994 году был принят собственный «Профессионально-этический кодекс социального работника России». В нем социальный работник рассматривается как представитель особой, гуманной и деликатной профессии, являющийся связующим звеном между личностью, семьей и обществом. Вследствие важности этой миссии, на первом месте в кодексе стоят требования к поведению и личности специалиста. Указывается, что сотрудник социальной службы должен поддерживать высокие нравственные стандарты профессии, исключая нечестные действия, уловки и т.п. При этом важнейшим направлением

деятельности специалиста является приобретение и подтверждение профессиональной компетентности, обеспечение его профессионального и личного роста.

Значительное место занимают в кодексе этические обязательства специалиста перед клиентом, коллегами, руководящей организацией, профессией, обществом, причем важнейшие из них – это обязательства перед клиентами, интересы которых являются первостепенными. Вместе с тем социальный работник должен действовать таким образом, чтобы содействовать благосостоянию всего общества. Главной же задачей социального работника является воспитание самостоятельности, активной субъектной позиции клиента. Основными этическими принципами, которыми должен руководствоваться специалист, являются честность и конфиденциальность.

Важное место уделено в кодексе взаимоотношениям с коллегами и их клиентами. Подчеркивается, что отношения с коллегами должны быть построены на основе уважения, взаимного доверия, справедливости. В случае, если необходимо будет заменить коллегу, специалист должен действовать таким образом, чтобы клиент не потерпел ущерба от замены. Обязательства, данные руководящей организации, должны быть выполнены, безусловно.

В соответствии с кодексом, каждый специалист несет моральную ответственность за свою деятельность в каждой конкретной ситуации. В то же время социальный работник рассматривает себя как члена профессиональной общности, носителя уникальной профессии, в связи с чем несет известную ответственность за деятельность своих коллег и совокупной профессиональной группы.

В целом профессионально-этический кодекс социального работника России может 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», существенно отличается от приведенного выше отечественного кодекса. Этот документ лучше структурирован; в нем обозначена цель введения профессионально-этического кодекса, даны указания по введению

данного документа в действие, его использованию национальными ассоциациями социальных работников.

Кодекс состоит из двух документов: «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 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. 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 кодекс, должны носить по возможности более 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 представляется разработка специализированного кодекса. Однако и в первом, и во втором случаях профессионально-этический кодекс не будет содержать в себе мелких 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.

Тема: Этика делового общения в психосоциальной работе

Социальная работа (основная задача которой содействовать социализации личности с целью достижения ею и обществом социального благополучия и создание для этого благоприятных условий) относится к таким видам профессиональной деятельности, в которых социально-психологическая компетентность является значимой компонентой профессионализма специалиста социальной сферы. Поскольку в состав социально-психологической компетенции входит умение ориентироваться в социальных условиях, правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей, выбирать адекватные способы обращения с ними и реализовывать эти способы в процессе взаимодействия. Все это (учитывая специфику социальной работы) несомненно, является важным и необходимым в профессиональной деятельности социального работника. В отличие от большинства других видов деятельности, социальная работа проводится не просто с людьми, а с людьми особыми, имеющими серьезные проблемы, связанные с затруднениями в осуществлении своей деятельности. Для успешной работы в этой сфере от специалиста требуется не формальный подход, а умение понимать своего клиента и сопереживать ему, быть чутким и деликатным. Поэтому нравственная сторона в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы имеет достаточно большое значение.

Социально-психологическая компетенция – это способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми в системе межличностных отношений. Социально-психологическая компетенция формируется в ходе освоения индивидом систем общения и включения в совместную деятельность.

Существуют разные виды общения: личное, деловое, формальное, ритуальное. Они отличаются друг от друга по цели, отношениям участников общения между собой, и формам поведения. *Деловое общение* – особый вид общения, для которого характерно взаимодействие с целью обмена деятельностью, информацией или влиянием. У делового общения должен быть конкретный результат – продукт совместной деятельности, информация, карьера, власть, а также сопутствующие им интеллектуальный анализ и эмоциональные переживания. Понятие «деловое общение» подчеркивает целесообразность и возможность разведения субъективных желаний и объективных условий в процессе личного взаимодействия.

Существуют специальные ритуалы делового общения. Это деловые разговоры разного вида, деловая переписка, деловой этикет, атрибуты делового общения, вербальные и невербальные знаки и символы отношений, барьеров, защит и конфликтов. Например, в деловом разговоре принято обращаться друг к другу официально независимо от характера отношений партнеров вне работы. Кроме того, могут быть формы приветствия или места, занимаемые за столом, характерные именно для этой рабочей группы и символизирующие характер и иерархию взаимоотношений в ней. С помощью ритуальных форм: обращений, приветствий, комплиментов, мы можем усилить или ослабить результативность деятельности. Но в целом, в деловом общении целью и мотивацией является совместная деятельность, и потому оно не может быть сведено к внешним формам. Деловое общение включает в себя ритуальный уровень, но не сводится к нему.

В обыденной речи люди часто говорят: «это деловая встреча», «у нас чисто деловые отношения», чтобы подчеркнуть приоритет предмета общения и отсутствие субъективных пристрастий, предубеждений, скрытых мотивов. На самом деле исключить личное отношение участников общения из его контекста невозможно. То есть в каждом конкретном случае эффективность совместной деятельности усиливается или ослабляется личными отношениями партнеров. Для реального понимания психологических особенностей конкретной

ситуации, возникшей в результате деловых взаимоотношений, важно определить характер и степень влияния личностного фактора на цели, формы и результаты общения.

Результативность общения существенно зависит от нашей способности оценить характер отношений и выбрать стиль поведения, позволяющий достичь цели. В совместной научной, преподавательской или социальной работе важно понять мотивы, интересы, потребности участников общения, соотношение формального и неформального в общении, степень приязни, неприязни, безразличия партнеров друг к другу.

Деловое общение происходит в некоем коммуникативном пространстве, пределы или границы которого можно представить следующим образом:

- «я общаюсь с Вами только ради дела» или «Я общаюсь с Вами потому, что Вы мне приятны». На одном полюсе, общение определяется его целью, на другом – получаемым удовольствием от общения вне зависимости от конкретной цели;

- «я делаю это с Вами потому, что Вы мне приятны или потому, что иначе нельзя». В одних ситуациях делового общения мы имеем возможность выбрать себе партнера, в других – обречены на работу с ним. Как правило, мы выбираем деятельность или место работы, а не начальников, коллег и подчиненных;

- мы соблюдаем общепринятые нормы поведения или нормы нашего круга или наши личные формы общения.

Таким образом, деловое общение – один из видов коммуникации, в котором есть ролевой, межличностный и ритуальный аспект. Деловое общение отличается тем, что определяется внешними целями. Деловое общение – общение ради чего-то, лежащего за пределами самого общения. Деловое общение принудительно. Деловое общение – общение по строгим правилам, знание которых обязательно. Деловое общение формально обезличено, поэтому в деловом общении интересы и мотивы участников могут быть скрыты и нуждаются в расшифровке.

В деловом общении возможности выбора и изменения своей роли, форм общения и партнера значительно уже по сравнению с межличностным или ритуальным общением. Деловое общение происходит в определенном социальном пространстве – времени. Деловое общение реализуется в заданных формах: разговор, беседа, переговоры, совместная деятельность. Проблемы делового общения:

трудности, нарушения, барьеры, конфликты, имеют свою специфику и собственные способы разрешения. Оценка личности в обществе и объективная самооценка чаще всего зависят от того, где, как и что было сказано, хотя значение поступка, акта, действия неизмеримо важнее. Диалог кроме обмена информацией и эмоциями способствует социально-психологической адаптации, формирует отношение к себе и к обществу. В процессе общения вырабатывается умение слушать, доказывать, разрешить конфликт, создавать доверительную и содержательную атмосферу во время беседы. Владение всеми возможностями и особенностями диалога, коммуникативной технологией – важный признак профессионализма, в том числе и специалиста социальной сферы. Учитывая специфику профессиональной деятельности психосоциального работника, (осуществление консультирования, решение конфликтных и психотравмирующих ситуаций и др.), для более эффективного взаимодействия с клиентами, он должен: уметь формулировать цели и задачи диалога; владеть всеми формами делового общения: беседа, спор, полемика, дискуссия, переговоры и др.; иметь навык доказывать и обосновывать, четко аргументировать и ненавязчиво убеждать, критиковать и опровергать, достигать соглашений, компромиссов, корректировать поведение оппонента и его оценки; владеть речевым и служебным этикетом и уметь его использовать и многим др.

Деловая беседа, из многочисленных технологий делового общения, несомненно, является одной из важнейших для психосоциального работника. Посредством деловой беседы реализуется стремление одного человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы.

Деловые беседы направлены на реализацию следующих функций:

- поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;
- обмен информацией;
- контроль начатых мероприятий;
- поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов и т.д.

Структура деловой беседы:

- подготовка к деловой беседе;

- установление места и времени встречи;
- начало беседы: вступление в контакт;
- постановка проблемы и передача информации;
- аргументирование;
- опровержение доводов собеседника;
- анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта либо конфронтация участников;
- принятие решения;
- фиксация договоренности;
- выход из контакта;
- анализ результатов беседы, своей тактики общения.

Рассмотрим кратко каждый из этапов.

Подготовка к деловой беседе является трудным и ответственным делом, включает составление плана беседы на основе установления основных задач беседы, поиск подходящих путей для решения этих задач, анализа внешних и внутренних возможностей осуществления плана бесед и, прогноза возможного исхода беседы, сбора необходимой информации о будущем собеседнике, отбора наиболее веских аргументов для защиты своей позиции, выбора наиболее подходящей стратегии и тактики общения, а также давление, манипуляцию, просьбы помощи, сотрудничество.

Установление места и времени встречи для деловой беседы может осуществляться по-разному в зависимости от установок – позиций участников. Позиция «сверху» реализуется примерно так: «Я жду вас в 16 часов у себя в кабинете», но на «чужой территории» осуществление такой позиции затруднено. Позиция «снизу» осуществляется как просьба: «Мне желательно с вами посоветоваться, когда и куда мне подъехать?». Позиция «на равных» звучит примерно так: «Нам бы надо поговорить. Давайте согласуем место и время нашей встречи».

Начало беседы включает встречу и вступление в контакт. Тип контакта «сверху», «снизу», «наравне», дружелюбно, нейтрально, агрессивно устанавливается еще до первых слов, в зависимости от того, как вошел человек, какова его поза, взгляд, интонация первых фраз, взаимное расположение в пространстве. Соответственно, «встреча гостя» (клиента) может осуществляться по-разному: от подхода к человеку до легкого подъема подбородка, кивка или полного игнорирования вошедшего, углубившись в свои бумаги. И

приветствие может проявляться как улыбка, кивок, рукопожатие, усаживание либо подчеркнуто недовольный вид. Все эти невербальные нюансы вступления в контакт во многом прогнозируют дальнейшее взаимодействие собеседников.

Для начала беседы чаще всего пользуются четырьмя основными приемами:

- *метод снятия напряжения*, цель которого – установить тесный контакт, включает несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка;

- *метод зацепки* – это может быть необычный вопрос, сравнения, личные впечатления, анекдотический случай, краткое изложение проблемы;

- *метод стимулирования воображения* – постановка ряда вопросов, которые должны рассмотреться в беседе, цель – пробудить интерес к беседе;

- *метод прямого подхода* (непосредственный переход к делу, без вступления), но он подходит для кратковременных, не очень важных деловых контактов.

Ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы, обращения к собеседнику по имени-отчеству, проявление уважения к личности собеседника, внимание к его интересам, обращение за советом в сочетании с собственным достойным внешним видом (имеют значение одежда, поза, выражение лица, интонация голоса) способствуют созданию благоприятной атмосферы для беседы.

Люди, владеющие развитыми коммуникативными умениями, с первой минуты встречи начинают «присоединение» к собеседнику – к ритму его дыхания, темпу, громкости речи, к репрезентативной системе собеседника через использование слов соответствующей (визуальной, аудиальной либо кинестетической) системы.

Постановка проблемы и передача информации – важный этап беседы. Постановка цели беседы может быть различной:

- 1) цель может быть поставлена как проблема (обсудить проблему, пригласить к выработке ее решения), в этом случае ответственность за решение проблемы распределяется на обоих собеседников;

- 2) цель беседы может быть поставлена и как задание. Если цель беседы поставлена как задание, то тогда человек ответствен лишь

за выполнение задания, а будет ли тем самым решена сама проблема – это его может и не волновать;

3) порой (умышленно или неумышленно) в беседе осуществляется манипулирование собеседником, например, цель беседы поставлена внешне как проблема, но сама проблемная ситуация описывается так, что подталкивает другого человека к определенному единственному решению, т.е. вроде бы ответственность за решение проблемы разделяют двое, хотя способ решения задан лишь одним человеком;

Для успешной передачи информации и формирования требуемого мнения собеседника, важно, чтобы содержание вашей речи отвечало следующим правилам:

1) профессиональные знания дают высокую объективность, достоверность и глубину изложения;

2) ясность позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности и недосказанности;

3) важна наглядность: максимальное использование наглядных пособий, схем, общеизвестных ассоциаций и параллелей снижает абстрактность изложения;

4) повторение основных изложений и мыслей способствует лучшему восприятию и пониманию информации;

5) элемент внезапности представляет собой продуманную, но неожиданную и необычную для собеседника увязку информации и фактов;

6) разумный объем информации позволит избежать вам занудливости, которая вызывает усталость, скуку, раздражение собеседника;

7) определенная доля юмора, а порой и иронии может быть уместна, когда нужно высказывать не очень приятные для собеседника соображения или парировать его «выпады»;

8) постоянная направленность к реализации основных задач беседы способствует логичности и целеустремленности изложения;

9) ритм беседы и изложения должен быть гибок, предусматривать своеобразные «взлеты» и «спады», которые используются для передышки и осмысления информации у собеседника, но к концу беседы полезно попытаться повысить ее интенсивность.

Фаза аргументации естественно переплетается с фазой передачи информации, здесь формируется предварительное мнение,

занимается определенной позицией по данной проблеме, как с вашей стороны, так и со стороны собеседника (клиента), но еще можно попытаться изменить складывающееся мнение (позицию).

Для достижения аргументации важно:

- оперировать ясными, точными и убедительными понятиями, так как убедительность можно легко «потопить» в море слов и аргументов, особенно если они неясны и неточны. Аргументы должны быть достоверными для собеседника;

- способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника;

- избегать простого перечисления фактов, а вместо этого излагать преимущества или последствия, вытекающие из этих фактов, интересующих вашего собеседника.

Фаза нейтрализации замечаний собеседника, или фаза опровержения, порой играет решающую роль в беседе. Если на ваши доводы последовали возражения оппонентов, то: а) выслушивайте сразу несколько возражений; собеседник раздражается, если его перебивают, да еще на самом главном; б) не спешите с ответом, пока не поймете суть возражения; в) выясните, действительно ли возражения вызваны разными точками зрения или, может быть, вы неточно сформулировали суть вопроса; г) вопросы задавайте так, чтобы собеседник оказался перед необходимостью выбора между двумя вариантами ответа. Конкретные вопросы заставляют собеседника высказать то, что нужно сказать, независимо от его собственного мнения.

Фазы поиска приемлемого или оптимального решения, а затем принятия окончательного решения могут осуществляться либо в стиле сотрудничества, равноправия и взаимной ответственности, либо в форме авторитарного принятия решения одним из партнеров и добровольным либо вынужденным согласием, подчинением другого собеседника.

Фиксация договоренности и выход из контакта – заключительный «аккорд» беседы. Итоги беседы должны быть резюмированы, полезно даже сделать записи о сути решения в рабочий блокнот в присутствии собеседника (клиента). Полезно установить конкретные сроки, способ информирования друг друга о результатах намеченных действий. Поблагодарите собеседника, поздравьте его с достигнутым решением. Выход из контакта осуществляется вначале невербально – изменяется поза, человек

отводит глаза, встает – и завершается речевым прощанием «До свидания», «До встречи», «Всего доброго», «Успеха» и т. п.

Самоанализ итогов и хода встречи позволяет осознать допущенные просчеты, накопить полезный опыт на будущее, наметить дальнейшую тактику общения, при этом полезно ответить себе на такие вопросы:

- последовательно ли вы вели основную линию разговора? Удалось ли вам предусмотреть контрдоводы другой стороны?

- не навязали ли вы собеседнику свои аргументы при выработке решений? Если да, то вы посеяли в собеседнике семена неудовлетворенности, досады, и при дальнейших встречах они могут возрасти.

- основательны ли были ваши замечания и возражения? Не были ли они субъективны, не отразилось ли в них ваше настроение?

- удалось ли вам быть тактичным на всем протяжении разговора?

- сумели ли вы достичь максимальной пользы для дела? Удалось ли вам достичь намеченных целей или, на худой конец, хотя бы запасной, альтернативной цели? Если нет, то почему это произошло?

- как следует в дальнейшем строить взаимодействия с данным клиентом?

Инициатива в деловом общении определяется тем, кто задал тип контакта, определил форму постановки цели, выдвинул принятую идею решения, кто подвел итоги обсуждения, тот в большей степени несет и ответственность за разрешение проблемы. Существует правило: «Вовремя отдай инициативу», что особенно необходимо при разговоре социального работника с клиентом (обучение клиентов самостоятельному решению возникающих проблем, один из принципов психосоциальной работы), т.е. важно дать возможность клиенту высказать свое мнение, полезно, чтобы он сам окончательно сформулировал решение, даже если оно предложено специалистом, поскольку это повышает активность самого клиента.

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или

неправильности поступков людей. И, общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчиненными, начальником, коллегами или клиентом, каждый, так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Этика как учение о морали, нравственности, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные, нравственные поступки, несомненно, играет важную роль в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы. Социальному работнику приходится подчас реализовывать моральные ценности в сложных, необычных условиях, что наглядно свидетельствует о том, что этические нормы, нормы профессиональной морали являются одним из видов знания, которыми социальный работник должен владеть.

Внутренний конфликт между возвышенным идеалом и практическим расчетом, нравственным долгом и непосредственным желанием существует всегда и во всех сферах жизни. Но особенно напряженно он проявляется в этике делового общения, потому что именно в этом виде общения основной предмет, по поводу которого оно образуется, является внешним для индивидов.

Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их профессиональной деятельности. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

Этику делового общения следует учитывать в различных ее проявлениях: в отношениях между учреждением и социальной средой; между учреждениями; внутри одного учреждения – между руководителем и подчиненными, между подчиненным и руководителем, между коллегами, между специалистами и клиентами. Задача и состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали бы каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей.

В основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов. Естественно, если оно осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей.

В деловом общении в отношении руководителя к подчиненному золотое правило этики можно сформулировать следующим образом: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель». Искусство и успех делового общения во многом определяются теми этическими нормами и принципами, которые использует руководитель по отношению к своим подчиненным. Приведем нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.

Стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Приобщите сотрудников к целям организации. Человек только тогда будет чувствовать себя нравственно и психологически комфортно, когда произойдет его идентификация с коллективом. Вместе с тем каждый стремится остаться индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, каков он есть.

При возникновении проблем и трудностей, связанных с недобросовестностью, руководителю следует выяснить ее причины. Если речь идет о невежестве, то не следует бесконечно попрекать подчиненного его слабостями, недостатками. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы помочь ему преодолеть их. Опирайтесь при этом на сильные стороны его личности.

Если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом, иначе он может решить, что провел вас. Более того, если руководитель не сделал подчиненному соответствующего замечания, то он просто не выполняет своих обязанностей и поступает неэтично.

Замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам. Соберите всю информацию по данному случаю. Выберите правильную форму общения. Вначале попросите самого сотрудника объяснить причину невыполнения задания, возможно, он приведет неизвестные вам факты. Делайте ваши замечания один на один: необходимо уважать достоинство и чувства человека.

Критикуйте действия и поступки, а не личность человека.

Тогда, когда это уместно, используйте прием «бутерброда» – спрячьте критику между двумя комплиментами. Закончите разговор

на дружеской ноте и вскоре найдите время поговорить с человеком, чтобы показать ему, что вы не держите зла.

Никогда не советуйте подчиненному, как поступать в личных делах. Если совет поможет, вас, скорее всего, не поблагодарят. Если не поможет – на вас ляжет вся ответственность.

Не обрастайте любимчиками. Относитесь к сотрудникам как к равноправным членам и ко всем с одинаковыми мерками.

Никогда не давайте сотрудникам возможность заметить, что вы не владеете ситуацией, если вы хотите сохранить их уважение.

Соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.

Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя.

Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения. Не ленитесь лишний раз похвалить сотрудника.

Привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.

Доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки в работе. Члены коллектива все равно, так или иначе, узнают о них. Но утаивание ошибок – проявление слабости и непорядочности.

Защищайте своих подчиненных и будьте им преданными. Они ответят вам тем же.

Выбирайте правильную форму распоряжения, учитывая, прежде всего, два фактора: 1) ситуацию, наличие времени для нюансов, 2) личность подчиненного – кто перед вами, добросовестный и квалифицированный работник или человек, которого нужно подталкивать на каждом шагу. В зависимости от этого следует выбирать этически наиболее приемлемые нормы поведения и формы распоряжения.

Формами распоряжения могут быть: приказ, просьба, запрос и обращение к так называемому «добровольцу».

Приказ следует использовать в чрезвычайной ситуации, а также в отношении недобросовестных сотрудников.

Просьба используется в том случае, если ситуация рядовая, а отношения между руководителем и подчиненным основаны на доверии и доброжелательности. Такая форма позволяет сотруднику высказать свое мнение о проблеме.

Вопрос: «Есть ли смысл заняться этим?», «Как мы должны это сделать?» – лучше применять в тех случаях, когда вы хотите вызвать обсуждение, как лучше сделать работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя. При этом сотрудники должны выражать добрую волю и быть достаточно квалифицированными. В противном случае некоторые могут воспринять ваш вопрос как проявление слабости и некомпетентности.

Вопрос: «Кто хочет это сделать?» – подходит для такой ситуации, когда работу не хочет делать никто, но, тем не менее, она должна быть сделана. В этом случае доброволец надеется, что его энтузиазм будет соответствующим образом оценен в дальнейшей работе.

Вот несколько необходимых этических норм и принципов, которые можно использовать в деловом общении подчиненных с руководителем:

- старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь;

- не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. Вы не можете ему прямо что-то приказывать, но можете сказать: «Как вы отнесетесь к тому, если бы ...?» и т.д.;

- если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом необходимо сообщить руководителю. В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить свое решение;

- не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет»;

- будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера и твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть;

- не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т.д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности. В

любом случае ваш непосредственный руководитель в этом случае теряет авторитет и достоинство;

- если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах. Помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действий.

Этика делового общения «по горизонтали». Общий этический принцип общения «по горизонтали», т.е. между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы), можно сформулировать следующим образом: «В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам». Если вы затрудняетесь, как вести себя в той или иной ситуации, поставьте себя на место вашего коллеги.

Применительно к коллегам-управляющим следует иметь в виду, что найти верный тон и приемлемые нормы делового общения с равными по статусу сотрудниками из других подразделений – дело весьма непростое. Особенно если речь идет об общении и отношениях внутри одного предприятия.

Вот несколько принципов этики делового общения между коллегами:

- не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого;

- попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы;

- если круг ваших обязанностей пересекается с вашими коллегами, это весьма опасная ситуация. Если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами;

- в отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных;

- если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных – ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом. Помните, может случиться, что с вами поступят таким же безнравственным образом;

- не относитесь с предвзятостью к своим коллегам. Насколько возможно – отбрасывайте предрассудки и сплетни в общении с ними;

- называйте своих собеседников по имени и старайтесь делать это почаще;

- улыбайтесь, будьте дружелюбны и используйте все многообразие приемов и средств, чтобы показать доброе отношение к собеседнику. Помните – что посеешь, то и пожнешь;

- не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить. Не преувеличивайте свою значимость и деловые возможности. Если они не оправдаются, вам будет неудобно, даже если на это были объективные причины;

- не лезьте человеку в душу. На работе не принято спрашивать о личных делах, а тем более – проблемах;

- старайтесь слушать не себя, а другого;

- не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле. Рано или поздно все выплывет наружу и встанет на свои места;

- посылайте импульсы ваших симпатий – словом, взглядом, жестом дайте участнику общения понять, что он вас интересует. Улыбайтесь, смотрите прямо в глаза;

- рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.

Этические нормы делового общения и поведения должны описывать общую систему и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Эти нормы разрабатываются с целью улучшить деловое общение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации. Цель их создания – установление нормальной нравственной атмосферы и определение этических рекомендаций при принятии решений. Благоприятный морально-нравственный климат в учреждении, между руководителем и подчиненными, между коллегами обязательно благоприятно отразится на профессиональной деятельности, что в конечном итоге благоприятно отразится и на клиентах учреждения.

Этикет и культура поведения делового человека. Этикет (от *франц.* *etiquette*) означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета.

Культура поведения – поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть

органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации.

Деловой этикет – важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание его – необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать.

Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, надо знать правила хорошего тона. Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона – это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т.д. Вторая сторона – эстетическая – свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения.

Но кроме правил культурного поведения существует еще и *профессиональный этикет*. В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. Например, в организации от новичка станут требовать неукоснительного соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, так как они облегчают выполнение профессиональных функций, способствуют достижению поставленных целей. В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников, деловых людей складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности.

В деятельности современного специалиста этикет играет важную роль, способствуя развитию конструктивных, доброжелательных отношений с партнерами. Соблюдение правил этикета способствует созданию творческой атмосферы в трудовом коллективе.

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, с 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 соответствует общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие и эффективность его работы, но и общественное мнение о социальных службах в целом.

Этикет деловых отношений определяется, в частности, как свод правил поведения в профессиональной деятельности, который представляет внешнюю сторону делового общения.

Культура поведения в деловом общении немислима без соблюдения правил *вербального* (словесного, речевого) *этикета*, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже на простейшие, задаваемые ежедневно по несколько раз «Как дела?», всегда необходимо помнить о чувстве меры. Ничего не ответить – невежливо; буркнуть «нормально» и пройти мимо – тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах – прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает отвечать примерно следующее: «Спасибо, нормально», «Спасибо, пока жаловаться грех», и в свою очередь поинтересоваться: «Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?». Такие ответы нейтральны.

В вербальном (словесном, речевом) общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них – «формула поглаживания». Это словесные обороты типа: «Удачи Вам!», «Желаю успеха».

Этикет и такт делового человека проявляются на каждом шагу – во время мимолетного разговора с подчиненным, коллегой, на деловом совещании и т.п. К сожалению, иногда должностные лица злоупотребляют формой обращения на «ты». Обращаются на «ты» к подчиненным, которые гораздо старше их по возрасту, но говорят «вы» молодому вышестоящему начальнику. В форме обращения на «ты» проявляется пренебрежение к подчиненному.

Этикет служебных, деловых отношений требует строгого соблюдения речевых норм, как в межличностном общении, так и во время деловых бесед, совещаний. Когда вы разговариваете с людьми (или даже с одним человеком), ведите беседу так, чтобы вам никто не мешал. Все дела, за исключением экстренных, внезапных, могут подождать.

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют *комплименты* – приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера.

Важно также соблюдать определенные правила в отношении *одежды и внешнего вида*. Сверхмодный костюм совсем необязателен. Главное чтобы он был в приличном состоянии, не висел мешком, а брюки не должны напоминать засаленную старую гармошку. Костюм должен быть к месту и ко времени. Важно помнить, что клиентами социального работника являются, как правило, люди малообеспеченные.

Соблюдение важнейших правил поведения с незнакомыми людьми – признак вашей респектабельности, воспитанности, уверенности в себе.

Культура общения по телефону. Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Благодаря ему многократно повышается оперативность решения множества вопросов и проблем, отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или совершать поездки в другое учреждение, город для выяснения обстоятельств какого-либо дела. По телефону можно сделать очень многое: провести переговоры, отдать распоряжения, изложить просьбу и т.д. Разговор по телефону является неотъемлемой частью профессиональной деятельности социального работника, поэтому для него важно знать основные правила общения по телефону.

У телефонного разговора по сравнению с письмом есть одно важное преимущество: он обеспечивает непрерывный двусторонний обмен информацией независимо от расстояния. Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко сообщить все, что следует, и получить ответ. Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Важно, чтобы служебный, деловой телефонный разговор велся еще в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции. Эффективность делового телефонного общения зависит от эмоционального состояния человека, от его настроения.

Постарайтесь кратко и ясно изложить свои аргументы. Ваши доводы должны быть правильными по существу и грамотно изложены

по форме. В разговоре старайтесь не допускать выражения типа: «идет», «добро», «лады», «пока» и т.п. В телефонном разговоре также лучше не употреблять специфические, профессиональные выражения, которые могут быть непонятны собеседнику.

Надо помнить, что телефон усугубляет недостатки речи; быстрое или замедленное произношение слов затрудняет восприятие. Особенно следите за произношением чисел, имен собственных, согласных букв. Если в разговоре встречаются названия городов, поселков, имена собственные, фамилии и т.п., которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Воспитанный человек не станет звонить после 22 часов, если для этого нет острой необходимости или не получено предварительное согласие на этот звонок.

К телефонному разговору надо тщательно готовиться: заранее подобрать все материалы, документы, иметь под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку, бумагу и т.п.

До того как вы решили набрать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения. Разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа.

Первым положить телефонную трубку должен клиент.

Другая важная часть делового этикета – *служебная переписка*. Конечно, каждое деловое письмо должно быть строго индивидуально. На него накладывают отпечаток, прежде всего, адресат, конкретная ситуация, личность и должность пишущего. Толковая деловая переписка способствует увеличению оборота фирмы, предприятия, улучшению взаимосвязи различных служб, повышению квалификации, установлению прочных связей с потребителями.

Одно из главных требований к письму – оно не должно быть длинным. Если хотите, чтобы ваше письмо прочли, постарайтесь уложиться на полтора страничках машинописного текста, а еще лучше – на одной странице. Хорошее письмо, как и выступление, должно быть четким и ясным. Это второе требование к письму. Старайтесь избегать в деловом письме многосложных, непонятных (иностранных, сугубо специальных) слов и выражений. Это третье правило написания делового письма. Это же правило предполагает и составление писем короткими предложениями, в которых четко и ясно

сформулированы основные мысли автора. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством общения.

При деловой переписке надо помнить, что впечатление, производимое письмом на адресата, зависит от таких «мелочей», как конверт, бланк фирмы, содержание письма.

Специалисты по переписке делят корреспонденцию на шесть видов:

- партнерские соглашения (в данном случае, это может быть договор с клиентом или его близкими), и другая подобная корреспонденция;

- ответные письма с благодарностью;
- поздравления;
- извинения;
- требования и запросы;
- соболезнования.

Эти шесть видов писем в свою очередь делят на две категории: формальные и неформальные.

Работа с деловой корреспонденцией. Социальный работник должен ознакомиться с каждым поступившим документом, оценить возникшую ситуацию, принять решение, оформить решение в виде резолюции.

Резолюция – это административное воздействие в виде надписи на управленческом документе, определяющее ход выполнения работ и организующее деятельность исполнителей. Резолюция, как правило, устанавливает приоритеты в работе. Важно, чтобы она вписывалась в существующую систему управления и не вносила в нее дезорганизующие элементы.

Первым и необходимым условием работы с деловой корреспонденцией является отбор и распределение корреспонденции по срокам ее поступления в подразделение или организацию. Обязательными требованиями к управленческой резолюции являются: адресность, четкость формулировки содержания управленческих действий, указание возможных путей решения, согласованность с другими ранее принятыми управленческими решениями в данной области.

Получение и обработка деловой корреспонденции предполагают в свою очередь подготовку и отправку писем, ответов. Эти два вида работ взаимно связаны.

Шесть основных заповедей делового этикета.

1. Делайте все вовремя. Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться и в начальники он не годится. Этот принцип распространяется также на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни. Надо очень внимательно следить за тем, что говоришь, и четко представлять, какие последствия может иметь утечка информации для тех, кто с ней работает и к какой конкуренции она может привести.

3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. Ваши подчиненные могут сколько угодно придираться к вам, это неважно, все равно вы обязаны вести себя с ними вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. Думайте о других, а не только о себе. Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальство и подчиненных.

Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных.

5. Одевайтесь, как положено. Первое впечатление складывается при первой встрече. Так что произвести его надо сразу же. Приглядывайтесь к людям, прислушивайтесь, выбирайте образцы для подражания.

6. Говорите и пишите хорошим языком. Тот, кто умеет четко выразить свою мысль, обладает большим преимуществом. Все произносимое и написанное вами должно быть изложено хорошим языком, а все имена собственные должны быть переданы без ошибок.

2.4. Самостоятельная работа студентов

2.4.1. Время для самостоятельной работы студентов – 54 часа

- Подготовка к семинарам (письменные работы) – 14 часов
- Подготовка сообщений рефератов, докладов – 10 часов
- Работа с литературой – 10 часов
- Подготовка к выполнению контрольных тестов – 8 часов
- Подготовка к экзаменам – 12 часов

2.4.2. Темы курсовых работ и рефератов

1. Философия образования в современном мире.
2. Образование в информационном обществе.
3. Российские вузы на международном рынке образовательных услуг.
4. Основные требования, предъявляемые к качеству образования в контексте Болонского процесса.
5. Проблемы и перспективы международной интеграции профессионального образования.
6. Болонский процесс и его воздействие на систему профессионального образования в России.
7. Компетентностный подход в современном российском образовании.
8. Профессиональная деятельность специалиста социальной сферы в терминах компетентностного подхода.
9. Общепрофессиональные и специальные компетенции специалиста социальной сферы как фактор успешной профессиональной деятельности.
10. Роль и значение этики в современном обществе.
11. Гуманизм как духовно-нравственное основание психосоциальной работы.
12. Благотворительность и ее роль в современной России (на примере РТ).
13. Региональные особенности этических отношений в психосоциальной работе (на примере РТ).
14. Проблемы соотношения общечеловеческого, национального и регионального в этики социальной работы.
15. Сущность морально-нравственных подходов к социальной работе в современной России.
16. Профессионально значимые ценности психосоциальной работы.

17. Этическое образование социальных работников как ответ вызовам современного общества.
18. Профессиональная этика и социальная ответственность специалиста социальной сферы.
19. Морально-этические нормы социальной работы.
20. Основные принципы и стандарты профессиональной этики специалиста социальной сферы.
21. Личностно-нравственные качества социального работника как составная часть его профессиональной характеристики.
22. Проблемы развития и становления личности социального работника.
23. Деонтология как учение о профессиональном долге.
24. Деонтология психосоциальной работы.
25. Человек как высшая ценность и цель деятельности социального работника.
26. Этический кодекс и проблема свободы выбора личности.
27. Этика взаимоотношений в коллективе учреждения социальной защиты.
28. Основные нравственные противоречия в социальной работе. Этические дилеммы.
29. Моральный релятивизм и толерантность социального работника.
30. Этические особенности общения с клиентами – мужчиной и женщиной с учетом особенностей их религиозных воззрений.
31. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
32. Деловое общение и конфликты. Способы управления конфликтами.
33. Современный этикет и его рекомендации работнику социальной сферы.
34. Деловой этикет и культура поведения в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.
35. Правила этикета и культура поведения социального работника при консультировании.

2.4.3. Перечень вопросов текущего контроля (контрольная работа, коллоквиум)

1. С какой целью сегодня осуществляется реформа в системе образования России?
2. Что предполагает современный процесс интернационализации образования?
3. Какую роль образование играет в жизни человека и общества?

4. Когда в Европе появились первые университеты?
5. Какой язык был общим для средневековых университетов Европы?
6. Когда в России появился первый университет?
7. В каком году был открыт университет в Казани?
8. Как соотносятся понятия информация и знание?
9. Какие задачи стоят сегодня перед российским образованием?
10. Какие требования предъявляют сегодня к выпускникам вузов?
11. Что предполагает компетентный подход в образовании?
12. Что значит быть компетентным специалистом?
13. Какими компетенциями должен владеть специалист социальной сферы?
14. Что означает понятие «компетенция»?
15. Что означает понятие «компетентность»?
16. Что означает понятие «профессиональная компетентность»?
17. Что означает понятие «социально-психологическая компетенция»?
18. Что означает понятие «социально-психологическая компетентность»?
19. Назовите качества социального работника, характеризующие его как профессионально компетентного специалиста.
20. Что изучает профессиональная этика?
21. Перечислите основные категории и понятия профессиональной этики.
22. Когда был принят первый профессионально-этический кодекс социального работника в России?
23. Назовите основные международные соглашения, на которых строятся принципы и стандарты этики социальной работы?
24. Назовите основные этические принципы социальной работы.
25. Какими личностно-нравственными качествами должен обладать социальный работник?
26. В каком году был принят этический кодекс психолога РФ?
27. Назовите этические принципы психолога?
28. Что означают понятия «общение» и «деловое общение»?
29. Назовите этические принципы делового общения специалиста социальной сферы.
30. Перечислите технологии делового общения.
31. Что означают понятия «этикет», «деловой этикет» и «профессиональный этикет»?
32. Перечислите правила профессионального этикета специалиста социальной сферы при консультировании.

2.4.4. Вопросы для подготовки к экзаменам

1. Образование и его роль в жизни общества.
2. Традиции российского образования.
3. Образование в информационном обществе. Соотношение понятий «информация» и «знание».
4. Сущность компетентного подхода в современном российском образовании.
5. Понятия «компетенция» и «компетентность».
6. Основные подходы к классификации компетенций.
7. Понятия «профессионализм» и «профессиональная компетенция».
8. Современные требования к профессионализму специалиста.
9. Виды профессиональной компетенции: специальная, социальная, личностная, индивидуальная.
10. Профессионализм и профессиональная компетентность специалиста социальной сферы.
11. Знания, умения и навыки необходимые специалисту социальной сферы в его профессиональной деятельности.
12. Совокупность качеств социального работника, характеризующих его как профессионально компетентного специалиста (образованность, воспитанность, социализированность, культура, индивидуальность личности).
13. Личностно-нравственные качества социального работника.
14. Становление и развитие психосоциального подхода в социальной работе (М. Ричмонд, Ф. Холиз).
15. Психосоциальная работа, ее место и роль в системе социальной работы. Этика ее роль и значение в психосоциальной работе.
16. Сущность морально-нравственного подхода к психосоциальной работе.
17. Профессиональная этика специалиста социальной сферы: объект, предмет, цель, задачи, функции, понятия.
18. Основные категории профессиональной этики: этические отношения, этическое сознание, этические действия, профессиональный долг.
19. Профессионально-этические требования к личности специалиста социальной сферы.
20. Актуальность профессиональной этики психосоциальной работы.
21. Профессионально-этический кодекс: понятие, сущность, цели и задачи.
22. Основные требования к этическим кодексам: требования к

качеству, содержанию и результатам профессиональной деятельности, требования к личности специалиста.

23. Кодекс этики социального работника и социального педагога РФ: понятие, сущность, цели, задачи, функции.
24. Этические ценности социальной работы.
25. Этические принципы социальной работы.
26. Стандарты этического поведения специалиста социальной сферы.
27. Этические принципы психолога: принцип уважения, принцип компетентности, принцип ответственности, принцип честности.
28. Клятва психологов России.
29. Понятие «деловое общение». Особенности делового общения в психосоциальной работе.
30. Этические принципы делового общения и практика их применения в профессиональной деятельности специалиста социальной сферы.
31. Технологии делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, культура общения по телефону, деловая корреспонденция.
32. Этикет и культура поведения специалиста социальной сферы.

III. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Основная литература

1. Арефьев А.Л. Российские вузы на международном рынке образовательных услуг / А.Л. Арефьев. – М.: ЦСП, 2007. – 548 с.
2. Арефьев А.Л., Чепурных Е.Е. Международная деятельность в области образования: практика, исследования, анализ / А.Л. Арефьев, Е.Е. Чепурных. – М., 2005.
3. Адорно Т.В. Проблемы философии морали / Т.В. Адорно; пер. с нем. – М.: Республика, 2000. – 239 с.
4. Бакштановский В.И. Этика профессии: миссия, кодекс, поступок / В.И. Бакштановский, Ю.В. Согомонов. – Тюмень: Изд-во НИИ прикладной этики ТюмГНГУ, 2005. – 378 с.
5. Бойко Ж.В. Этические основы социальной работы: учебное пособие / Ж.В. Бойко. – Хабаровск: ДВГУПС, 2012. – 94 с.
6. Встреча Президента РФ с участниками третьего съезда социальных педагогов и социальных работников // Социальная работа. – 2011. – № 1. – С. 5.
7. Байденко В.И. Компетентностный подход к проектированию государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования: методическое пособие / В.И. Байденко. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2005.
8. Валеева Н.Ш. Профессионализм специалиста социальной работы: компетентностный подход / Н.Ш. Валеева Н. Ш., Г.Б. Хасанова. – Казань: Изд-во КНИТУ, 2008. – 232 с.
9. Гусейнов А.А. Этика: учебник / А.А. Гусейнов, Р.Г. Апресян. – М.: Гардарика, 2000. – 472 с.
10. Гусейнов А.А. Идеи морали и базовые нормативно-этические программы / Гусейнов А.А., Р.Г. Апресян. – М.: ИФРАН, 1995. – 353 с.
11. Гурьянова Т.Н. Этические основы социальной работы: учебно-методическое пособие // Т.Н. Гурьянова. – Казань: Изд-во КНИТУ, 2013. – 224 с.
12. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко [и др.]. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 279 с.

13. Дятлева Г.В. Энциклопедия этикета / Г.В. Дятлева, С.А. Хворостухина. – Ростов н/Д: «Феникс», 2008. – 286 с.
14. Золотухина-Аболина Е.В. Современная этика: учебное пособие / Е.В. Золотухина-Аболина. – Ростов н/Д: МарТ, 2005. – 416 с.
15. Куприянов Р.В. Система профессионального образования социальных работников: историко-педагогический анализ и перспективы развития // Р.В. Куприянов. – Казань: Изд-во КНИТУ, 2014. – 132 с.
16. Козлов В.В. Корпоративная культура: учебно-практическое пособие / В.В. Козлов. – М.: «Альфа – Пресс», 2009. – 304 с.
17. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 256 с.
18. Липский И. Кодекс этики социального педагога и социального работника – основа профессиональной позиции / И. Липский // Социальная педагогика. – 2006. - № 2. – С.103 – 112.
19. Медведева Г.П. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / Г.П. Медведева. – М.: Академия, 2009. – 260 с.
20. Медведева Г.П. Этические основы социальной работы: учебник / Г.П. Медведева. – М.: «Академия», 2012. – 288 с.
21. Медведева Г.П. Деонтология социальной работы: учебник / Г.П. Медведева. – М.: «Академия», 2011. – 224 с.
22. Медведева Г.П. Деловая культура: учебник / Г.П. Медведева. – М.: «Академия», 2012. – 320 с.
23. Об Образовании. Евразийское пространство / В.А. Садовничий [и др.]. – М: МГУ, МАКС Пресс, 2009. – 404 с.
24. Основные тенденции развития высшего образования: глобальные и болонские измерения / В.И. Байденко [и др.]. – М., 2010.
25. Прогноз развития высшего образования в России (2009-2011) / Т.Л. Клячко [и др.]. – М., 2009.
26. Протанская Е.С. Профессиональная этика: учебное пособие / Е.С. Протанская. – СПб: Алетейя, 2003. – 288 с.
27. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров / А.А. Скворцов. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с.
28. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник / Г.Н. Смирнов. – М.: Велби, Проспект, 2008. – 192 с.
29. Сулакшин С.С. Благотворительность в России и государственная политика / С.С. Сулакшин [и др.] – М.: Научный эксперт, 2013. – 224 с.

30. Солоницина А.А. Профессиональная этика и этикет: учебник / А.А. Солоницина. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного ун-та, 2005. – 200 с.
31. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 317 с.
32. Фирсов М.В. История социальной работы / М.В. Фирсов. – М.: Академический проект, 2009. – 512 с.
33. Холостова Е.И. Профессиональный и духовно-нравственный портрет социального работника / Е.И. Холостова. - М.: Союз, 1993.
34. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: учебное пособие / Е.И. Холостова. – М.: Дашков и К., 2007. – 233 с.
35. Шемшурин М.И. Основы этической культуры: учебно-методическое пособие / М.И. Шемшурин. – М.: Владос, 1999. – 112 с.
36. Хасанова Г.Б. Психология управления трудовым коллективом: учебное пособие // Г.Б. Хасанова, Р.Р. Исхакова. – Казань: КНИТУ, 2012. – 256 с.
37. Шмелева Н.Б. Социальная работа: личность и профессия / Н.Б. Шмелева. - Ульяновск. 2002. - 184 с.
38. Шмелева Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала: учебное пособие / Н.Б. Шмелева. – М.: Дашков и К., 2004. – 194 с.
39. Ярская-Смирнова Е.Р. Профессиональная этика социального работника: учебник / Е.Р. Ярская-Смирнова. – М.: Ключ-С, 1999. – 93 с.
40. Ярская-Смирнова Е.Р. Социальная политика и социальная работа в изменяющейся России / Е.Р. Ярская-Смирнова. – М.: ИНИОН РАН, 2002. – 456 с.

3.2. Дополнительная литература

41. Алексина Т.А. Прикладная этика: учебное пособие / Т.А.Алексина. – М.: Изд-во РУДН. 2004. – 210 с.
42. Анталогия социальной работы. Т.1. История социальной помощи в России / Сост.М.В.Фирсов. М.: Сварочь – ИВФСПТ, 1994. – 278 с.
43. Апресян Р.Г. Императивно-ценностная динамика морали / Р.Г. Апресян. – М.: ИФРАН, 2009
44. Абрамова Л.П. Курс лекций по этике / Л.П.Абрамова. – СПб.,2001.
45. Бачинин В.А. Этика: энциклопедический словарь / В.А. Бачинин. – М.: Изд-во Михайлова В.А., 2005. – 288 с.

46. Арефьев А.Л. Тенденции экспорта российского образования / А.Л. Арефьев. – М.: ЦСП, 2010. – 360 с.
47. Арефьев А.Л. Состояние и перспективы экспорта российского образования / А.Л. Арефьев. – М.: РУДН, 2010. – 112 с.
48. Бондырева С.К. Нравственность / С.К. Бондырева, Д.В. Колесов. – М.: МПСИ, МОДЭК, 2008. – 336 с.
49. Гравицкий А. Основы деловой этики / А. Гравицкий. – СПб.: Феникс, 2007. – 190 с.
50. Дружинин В.Ф. Этика: курс лекций / В.Ф. Дружинин, Л.А. Демина. – М.: Экзамен, 2005. – 221 с.
51. Дробицкий О.Г. Проблемы нравственности / О.Г. Дробицкий. – М.: Наука, 1997. – 337 с.
52. Завалько Г.А. Проблема соотношения морали и религии в истории философии / Г.А. Завалько. – М.: Айрис – Пресс, 2004. – 480 с.
53. Золотухина-Аболина Е.В. Современная этика: истоки и проблемы / Е.В. Золотухина-Аболина. – Ростов н/Д: МарТ, 2000. – 448 с.
54. Иванов В.Г. Этика: учебное пособие / В.Г. Иванов. – СПб.: Питер, 2006. – 176 с.
55. Йонас Г. Принцип ответственности / Г. Йонас; пер. с англ. – М.: Айрис – Пресс, 2004. – 480 с.
56. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично / Д. Карнеги; пер. с англ. – М.: Прогресс, 1994. – 700 с.
57. Канке В.А. Этика ответственности: Теория морали будущего / В.А. Канке. – М.: Логос, 2003. – 400 с.
58. Козлов А.А. Социальная работа за рубежом: состояние, тенденции, перспективы / А.А. Козлов. – М.: МПСИ-Флинта, 1998. – 236 с.
59. Кузнецов И. Эффективный руководитель / И. Кузнецов. – М.: Дашков и К, 2009. – 596.
60. Катаева Л.И. Проблема профессионального и личностного самоопределения в контексте профессионального развития и самосовершенствования / Л.И. Катаева, Т.А. Полозова. – М.: Изд-во РАГС, 2006. – 36 с.
61. Милуков И.И. Деятельность благотворительных организаций г. Казани (60-е гг. 19 – н. 20 веков): дис. ... канд. истор. наук / И.И. Милуков. – Казань, 2006. – 200 с.
62. Маркова А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М.: Изд-во Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996.
63. Минкина О.В. Сущность и содержания понятия социально-

- психологической компетентности специалиста социальной работы / О.В. Минкина // Сборник научных трудов Северо-Кавказского государственного технического университета. Серия «Гуманитарные науки». – 2005. – №1 (13).
64. Образование, которое мы можем потерять пространство / В.А. Садовничий [и др.]. – М: МГУ; Институт компьютерных исследований, 2002. – 228 с.
65. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы / П.Д. Павленок. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2003. – 426 с
66. Сербиновский Б.Ю. Стратегия интеллектуального лидерства университета нового типа на рынке образовательных и научных / Б.Ю. Сербиновский, а.М. Оздоева – Новочеркасск: ЮРГТУ (НПИ), 2010. – 294 с.
67. Столяренко Л.Д. Социальная психология / Л.Д. Столяренко, В.Е. Столяренко – М., 2012.
68. Скаженик Е.Н. Деловое общение: учебное пособие / Е.Н.Скаженик – Таганрок: Изд-во ТРТУ, 2006.
69. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению: учебное пособие / Е.Н. Скаженик. – Таганрок: Изд-во ТРТУ, 2005. – 126 с.
70. Ульянова Г.Н. Благотворительность московских предпринимателей 1860 – 1914 гг. / Г.Н. Ульянова. – М.: Изд-во Московского городского объединения архивов, 1999. – 512 с.
71. Холостова Е.И. Теория социальной работы / Е.И. Холостова. – М.: Юрист, 2001. – 334 с.
72. Чуркина М. Управленческая эффективность руководителя / М. Чуркина, Н. Жадько. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. – 236 с.
73. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения / Г.М. Шеламова. – М.: «Академия», 2009. – 168 с.

Тесты по дисциплине «Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника»

1. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

В своих сочинениях древнегреческий мыслитель Аристотель впервые употребил термин «этика» для обозначения особого набора человеческих качеств названных им ...

2. *Укажите правильные ответы*

Предметом профессиональной этики социальной работы является:

- А) этическое сознание;
- Б) профессиональная мораль;
- В) этические действия;
- Г) клиент социальной работы;
- Д) этические отношения

3. *Укажите правильные ответы*

Термин «этика» происходит от древнегреческого слова «этнос» и переводится, как:

- А) устойчивый нравственный характер человека;
- Б) этические добродетели;
- В) привычка, обычай.

4. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Социальная работа направлена непосредственно на человека и обусловлена достаточно высокой степенью индивидуализации труда, должна обладать более жесткими ...

5. *Укажите правильный ответ*

Какое слово в русском языке является синонимом латинского слова мораль?

- А) порядочность;
- Б) разумность;
- В) добродетель;
- Г) гуманность;
- Д) нравственность.

6. *Укажите правильный ответ*

Критерием нравственности может выступать:

- А) мировоззрение личности;
- Б) общественное мнение;
- В) человеческий разум;
- Г) жизненная позиция человека;
- Д) этические принципы и нормы.

7. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Мораль – это сугубо человеческое качество, потому что ...

8. *Укажите правильные ответы*

В основе социально-правовых оснований этики социальной работы лежат следующие документы:

- А) договор (соглашение) между специалистом социальной сферы и его клиентом, либо договор, заключенный от имени клиента;
- Б) Всеобщая декларация прав человека от 1948 г.;
- В) Международные этические стандарты социальных работников, 1994 г.;
- Г) Конституция РФ;
- Д) должностная инструкция.

9. *Укажите правильные ответы*

Мораль – это:

- А) правовое обоснование, на которое должен опираться человек в своей профессиональной деятельности;
- Б) нормы и правила поведения человека в обществе;
- В) форма общественного сознания, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех областях общественной жизни;
- Г) способность человека к сочувствию и сопереживанию к другим людям;
- Д) система наиболее общих и универсальных норм человеческого общежития.

10. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Первые моральные («проморальные») нормы появились в человеческом обществе еще на уровне ...

11. *Укажите правильный ответ*

Моральная деятельность регулируется такими понятиями, как:

- А) закон, порядок, норма, санкция;
- Б) догма, идея, вера, идеология, инстинкт;
- В) долг, совесть, ответственность, справедливость, честность.

12. *Укажите правильные ответы*

Этическими принципами социальной работы являются:

- А) профессионализм;
- Б) гуманность;
- В) личная ответственность;
- Г) бескорыстие;
- Д) честность и открытость.

13. *Укажите правильный ответ*

Ситуация морального выбора требует от человека принятия:

- А) юридически грамотного, профессионального решения;
- Б) бескорыстного, честного решения;
- В) ответственного, осознанного решения.

14. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Показателем перехода человека к социальному обществу является ...

15. *Укажите правильный ответ*

В основе первых моральных норм лежали:

- А) традиции и обычаи;
- Б) инстинкт самосохранения;
- В) общественное мнение.

16. *Укажите правильные ответы*

В основе социальных исследований социального работника должны лежать следующие принципы:

- А) принятие клиента таким, каков он есть;
- Б) честность и открытость;
- В) доброжелательность;
- Г) конфиденциальность;
- Д) добровольность.

17. *Укажите правильный ответ*

Чем отличается мораль от других форм (права, народных традиций, обычаев) регулирования общественной жизни?

- А) совокупностью методов и приемов;
- Б) наличием морально-нравственных норм и правил;
- В) способом обоснования и осуществлением своих требований.

18. *Впишите пропущенное слово*

Мораль – это то, что придает ... человеческой жизни.

19. *Укажите правильные ответы*

Социальные исследования в социальной сфере необходимы для:

- А) формирования и проведения эффективной социальной политики государства;
- Б) оказания наиболее эффективной помощи населению;
- В) определения профессионально пригодности специалиста.

20. *Укажите правильный ответ*

В морально-нравственном поступке человека особенно важным является:

- А) гражданский долг;
- Б) инициатива;
- В) инстинкт;
- Г) мотив поведения;
- Д) интеллект.

21. *Укажите правильный ответ*

Моральный суд – это:

- А) такая ситуация, когда человек должен совершить выбор между различными моральными ценностями;
- Б) суд человека над самим собой;
- В) контроль человека над своими действиями, поступками.

22. *Укажите правильный ответ:*

Критерий нравственности – это:

- А) философская категория, выражающая органическое единство качественной и количественной определенности предмета или объекта;
- Б) совокупность приемов исследования в какой-либо науке;

В) понятие, с помощью которого производится оценка нравственного поступка.

23. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*
Критерием нравственности является ...

24. *Укажите правильный ответ*

Нравственный конфликт – это:

- А) такая ситуация, когда человек лишен свободы выбора;
- Б) такая ситуация, когда человек должен совершить выбор между различными моральными ценностями;
- В) трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми в результате несовместимости их взглядов.

25. *Впишите пропущенное слово и закончите предложение*
Мораль человека проявляется только в его ...

26. *Укажите правильные ответы*

При создании первого профессионально-этического кодекса социальной работы в РФ за основу были взяты:

- А) международные соглашения;
- Б) профессионально-этический кодекс социального работника РФ от 1994 г.;
- В) этические традиции российской благотворительности;
- Г) Конституция РФ;
- Д) зарубежный опыт.

27. *Укажите правильный ответ*

Основными категориями этики являются:

- А) апатия, агрессивность, аффект, инициатива, мотивация;
- Б) милосердие; долг, совесть, честь, ответственность;
- В) апелляция, закон, кодекс, клевета, преступление.

28. *Укажите правильные ответы*

Гуманизм – это:

- А) самоотверженность, сознательное и добровольное служение людям;
- Б) человечность в общественной деятельности, в отношении к людям;
- В) совокупность взглядов, выражающих уважение достоинства и прав человека;

Г) учение о социальном долге и профессиональных обязанностей специалиста;

Д) признание ценности человеческой жизни, права на свободу личности, свободное развитие личности и проявление ее творческих способностей.

29. *Укажите правильный ответ*

Профессиональная этика – это:

А) учение о социальном долге и профессиональных обязанностях специалиста;

Б) учение о правилах поведения, вежливости, принятых в обществе;

В) наука о профессиональной морали, этических принципах и нормах поведения специалиста.

30. *Укажите правильные ответы*

Профессионально-этический кодекс – это:

А) система общественных морально-нравственных норм и правил поведения;

Б) своеобразный эталон поведения в профессиональной деятельности;

В) гарантированная государством форма должностного поведения специалиста в профессиональной деятельности;

Г) свод нравственных норм, предписываемых к исполнению и служащих стандартом этических отношений в профессиональной деятельности;

Д) определенные требования, предъявляемые к специалисту за которые он несет личную ответственность.

31. *Укажите правильный ответ*

Моральная норма это:

А) общее содержательное требование к поведению и деятельности специалиста;

Б) способность человека совершать бескорыстные поступки;

В) критерий для определения профессиональной пригодности специалиста.

32. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Нравственная ответственность человека определяется исключительно

...

33. *Укажите правильный ответ*

Основными критериями нравственности в социальной работе являются:

- А) благо общества и клиента;
- Б) содействие общественному прогрессу;
- В) формирование высоконравственной личности;
- Г) интересы профессиональной группы социальных работников;
- Д) интересы социального окружения клиента.

34. *Укажите правильные ответы*

Основными этическими принципами в социальной работе являются:

- А) бескорытность;
- Б) конфиденциальность;
- В) доброжелательность;
- Г) гуманность;
- Д) соблюдение разумных интересов клиента.

35. *Укажите правильные ответы*

Основными задачами профессиональной этики являются:

- А) формирования основных направлений социальной политики государства;
- Б) правовое регулирование деятельности специалиста;
- В) определение профессиональной пригодности специалиста;
- Г) оказание помощи специалисту осуществлять сотрудничество с клиентами;
- Д) воздействие на сознание специалиста с целью совершенствования его как личности.

36. *Укажите правильный ответ*

Моральные правила – это:

- А) личностные ценности и идеалы специалиста;
- Б) общее содержательное требование к этическому поведению специалиста;
- В) эталон этического поведения специалиста.

37. *Укажите правильные ответы*

Перечислите принципы этикета, сформулированные Д.С. Лихачевым:

- А) принцип справедливости;
- Б) принцип гуманизма;

- В) принцип конфиденциальности;
- Г) принцип этической привлекательности;
- Д) принцип личной ответственности.

38. *Впишите пропущенные слова*

Истинность морали должна совпадать с ...

39. *Укажите правильный ответ*

Наиболее адекватной формой самооценности личности является:

- А) уважение прав и достоинства человека;
- Б) исторический запрет на насилие;
- В) обоснование «золотого правила морали» - не поступай по отношению к другим так, как ты не хотел бы, чтобы другие поступали по отношению к тебе.

40. *Укажите правильный ответ*

Профессиональный долг – это:

- А) эталон (образец) поведения специалиста;
- Б) определенные требования, предъявляемые к поведению специалиста;
- В) свод нравственных норм и правил поведения.

41. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Любая сфера человеческой деятельности, в том числе и профессиональная должна регламентироваться определенными ...

42. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Основу профессиональной компетенции составляют ... и ...

43. *Укажите правильный ответ*

Когда появились первые профессионально-этические кодексы:

- А) в средние века;
- Б) в античности;
- В) в эпоху Возрождения.

44. *Укажите правильный ответ*

Этикет – это:

- А) своеобразный эталон (образец) поведения в обществе;

- Б) представления о том, как человеку необходимо поступать в тех или иных ситуациях;
- В) правила хорошего тона;
- Г) этические нормы и правила поведения;
- Д) совокупность правил и норм приличий в обществе.

45. *Укажите правильные ответы*

Структура нравственного сознания психосоциального работника включает:

- А) качества;
- Б) отношения;
- В) потребности;
- Г) убеждения.

46. *Укажите соответствие*

Характеристика функций этики социальной работы

Функции

Характеристика

1. Управляющая

А. Воспитание

самосовершенствование личности

2. Воспитательная

Б. Формирование мотивов деятельности

3. Мотивационная

В. Социальное управление поведением

47. *Укажите соответствия*

Характеристика элементов нравственного поступка

Элементы

Характеристика

1. Замысел

А. Линия поведения человека

2. Принятие решения

Б. Постановка цели

3. Действие

В. Поиск адекватных средств

Г. Готовность реализовать замысел

48. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Ценности тесно взаимосвязаны с ... и ... поведением.

49. *Впишите пропущенное слово и закончите предложение*

Одной из наиболее ранних форм общественного сознания и регуляторов человеческого поведения является ...

50. Укажите правильные ответы

Перечислите ценности психосоциальной работы:

- А) человеческое достоинство и толерантность;
- Б) отсутствие предрассудков;
- В) социальная справедливость и гуманизм;
- Г) социальная активность, мобильность и гибкость.

51. Укажите правильные ответы

Профессионально-важными качествами психосоциального работника являются:

- А) выдержка и самообладание;
- Б) конфиденциальность;
- В) принятие клиента таким, каков он есть;
- Г) тактичность.

52. Укажите соответствие

Характеристика основных направлений этического воспитания психосоциального работника:

Направления

- 1. Изучение теоретических основ профессии
- 2. Развитие чувствительности
- 3. Изучение кодекса

Характеристика

- А) Нравственная оценка явлений
- Б) Постижение основ гуманизма в ходе изучения теории
- В) Понимание сущности этических норм

53. Укажите правильный ответ

Год принятия первого профессионально-этического кодекса социального работника:

- А) 1991 г.;
- Б) 1994 г.;
- В) 1976 г.;
- Г) 1996 г.

54. Укажите правильный ответ

Основаниями профессионально-этической культуры специалиста социальной сферы являются:

- А) нормы поведения;
- Б) традиции;

- В) этикет;
- Г) убеждения.

55. *Укажите правильные ответы*

Структура нравственного сознания специалиста социальной сферы включает:

- А) моральную позицию;
- Б) нравственные взгляды;
- В) нравственные убеждения;
- Г) профессионально-этическое развитие.

56. *Укажите правильный ответ*

Основаниями профессиональной моральной позиции специалиста социальной сферы являются:

- А) принципы этики социальной работы;
- Б) правила этики социальной работы;
- В) нормы этики социальной работы;
- Г) стандарты этики социальной работы.

57. *Укажите соответствие*

Профессиональные требования к речи психосоциального работника:

Требования

Характеристика

- | | |
|--|---|
| 1. Точность | А. Терминологическая определенность |
| 2. Уместность | Б. Точность выбора тона и стиля общения |
| 3. Коммуникативная
целесообразность | В. Учет половозрастных особенностей |

58. *Укажите правильные ответы*

Основными функциями этики являются:

- А) познавательная;
- Б) регулятивная;
- В) нормативная;
- Г) мировоззренческая.

59. *Укажите правильный ответ*

Кто из перечисленных философов считается основателем этики:

- А) Эпикур;
- Б) Аристотель;
- В) Сократ.

60. *Укажите правильные ответы*

Свойствами нравственности являются:

- А) императивность;
- Б) обратимость;
- В) открытость;
- Г) антиномичность.

61. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Образование всегда являлось основой ...

62. *Укажите правильные ответы*

Какими группами компетенций должен владеть специалист социальной сферы:

- А) профессионально-этическими;
- Б) научно-педагогическими;
- В) общепрофессиональными;
- Г) информационно-коммуникативными;
- Д) специальными.

63. *Впишите пропущенные слова и закончите предложение*

Современный компетентный специалист – это специалист, обладающий ...

64. *Укажите правильный ответ*

Этический кодекс психолога был принят V съездом Российского психологического общества:

- А) 26 марта 2002 г.;
- Б) 22 мая 1994 г.;
- В) 14 февраля 2012 г.;
- Г) 5 марта 2009 г.;
- Д) 7 февраля 2011 г.

65. *Укажите правильные ответы*

В дореволюционном российском образовании (до 1917 г.) сложились следующие подходы:

- А) практическое, профессионально-техническое образование для «массы»;
- Б) массовая подготовка профессиональных кадров для народного хозяйства;

- В) реальное образование для «массы»;
- Г) элитарно-гуманистическое образование;
- Д) классическое образование для «элиты».

66. *Укажите правильные ответы*

Термин «этика» происходит от древнегреческого слова «этнос» и переводится, как:

- А) привычка, нрав, характер человека;
- Б) этические добродетели;
- В) обычай, темперамент.

67. *Укажите правильные ответы*

Принцип уважения (этический кодекс психолога) включает:

- А) знание профессиональной этики;
- Б) решение этических дилемм;
- В) конфиденциальность;
- Г) прямоту и открытость;
- Д) самоопределение клиента.

68. *Укажите правильные ответы*

К общепрофессиональной группе компетенций относятся:

- А) управленческая компетенция;
- Б) гуманитарно-социальная компетенция;
- В) социально-правовая компетенция;
- Г) корпоративная компетенция;
- Д) социально-экологическая компетенция.

69. *Укажите правильные ответы*

Исторически в Европе сложились два основных типа университетов:

- А) как учебные центры для подготовки профессиональных кадров для государственной службы;
- Б) как учебные заведения, в которых на первый план выдвигались практические задачи;
- В) как центры образовательной и научной деятельности;
- Г) как центры для подготовки профессиональных кадров разного профиля для нужд народного хозяйства;
- Д) как центры научной деятельности.

70. Укажите правильные ответы

В основе профессиональной деятельности российского психолога лежат следующие этические принципы:

- А) принцип уважения;
- Б) принцип гуманизма;
- В) принцип конфиденциальности;
- Г) принцип ответственности;
- Д) принцип доверия.

71. Вставьте пропущенные слова и закончите предложение

Мораль – это сугубо человеческое качество, потому что ...

72. Укажите правильные ответы

К общепрофессиональной группе компетенций социального работника относятся:

- А) информативная компетенция;
- Б) социально-правовая компетенция;
- В) коммуникативная компетенция;
- Г) социально-психологическая компетенция;
- Д) организационно-управленческая компетенция.

73. Вставьте пропущенное слово

С самого основания российские университеты воплотили в себе черты так называемой ... модели образования.

74. Укажите правильный ответ

Профессиональная этика призвана решать:

- А) наиболее спорные этические вопросы, возникающие в современном обществе;
- Б) нравственные проблемы, возникающие в профессиональной деятельности людей различных профессий и статусов;
- В) нравственные проблемы, возникающие в профессиональной деятельности.

75. Укажите правильные ответы

Понятие «компетенция» (происходит от латинского «comperio») означает:

- А) «знаю»;
- Б) «достигаю»;

- В) «умею»;
- Г) «соответствую»;
- Д) «владею».

76. *Укажите правильные ответы*

Принцип уважения (этический кодекс психолога) включает:

- А) уважение достоинства, прав и свобод личности;
- Б) нанесение вреда;
- В) прямоту и открытость;
- Г) добросовестность;
- Д) осведомленность и добровольное согласие клиента.

77. *Впишите пропущенное слово и закончите предложение*

В средние века общим языком для всех университетов была ...

78. *Укажите правильный ответ*

Профессиональная этика специалиста социальной сферы регулируется:

- А) этическим кодексом;
- Б) Конституцией РФ;
- В) Уставом Российского психологического общества.

79. *Укажите правильные ответы*

К специальной группе компетенций социального работника относятся:

- А) социально-политическая компетенция;
- Б) социально-правовая компетенция;
- В) управленческая компетенция;
- Г) социально-психологическая компетенция;
- Д) профессиональная компетенция.

80. *В основе профессиональной деятельности российского психолога лежат следующие этические принципы:*

- А) принцип конфиденциальности;
- Б) принцип компетентности;
- В) принцип доброжелательности;
- Г) принцип честности;
- Д) принцип открытости.

81. *Укажите правильный ответ*

Основная цель этики как «практической философии»:

- А) наставлять человека в его повседневной жизни;
- Б) раскрыть смысл важнейших ценностей человеческой жизни, делая их более доступными и понятными для осуществления в практической деятельности;
- В) регламентировать морально-нравственную жизнь человека.

82. *Укажите правильный ответ*

Когда появились первые профессионально-этические кодексы:

- А) в средние века;
- Б) в античности;
- В) в эпоху Возрождения.
- Г) в годы правления Петра I;
- Д) в середине XX века.

83. *Укажите правильные ответы*

Современный выпускник российской высшей школы должен:

- А) уметь эффективно взаимодействовать с людьми;
- Б) иметь хорошую правовую подготовку;
- В) обладать навыками в профессиональной сфере;
- Г) уметь правильно оценить сложившуюся производственную ситуацию;
- Д) быть креативным.

84. *Вставьте пропущенные слова и закончите предложение*

Современная российская школа должна готовить не просто специалиста-профессионала, а ...

85. *Укажите правильные ответы*

Принцип компетентности (этический кодекс психолога) включает:

- А) стремление к самосовершенствованию;
- Б) конфиденциальность;
- В) знание профессиональной этики;
- Г) профессиональное развитие;
- Д) доброжелательность.

86. Укажите правильные ответы

Понятие «компетенция» происходит от латинского «*competo*» и означает:

- А) «подхожу»;
- Б) «умею»;
- В) «добиваюсь»;
- Г) «могу»;
- Д) «соответствую».

87. Укажите правильный ответ

Главное достоинство советской системы образования:

- А) эффективность;
- Б) доступность;
- В) профессионализм.

88. Вставьте пропущенные слова и закончите предложение

Любая сфера человеческой деятельности, в том числе и профессиональная, должна регламентироваться определенными ...

89. Укажите правильные ответы

Принцип ответственности (этический кодекс психолога) включает:

- А) решение этических дилемм;
- Б) уважительное отношение к клиенту;
- В) ненанесение вреда;
- Г) прямоту и открытость.

90. Вставьте пропущенные слова и закончите предложение

В профессиональной деятельности психосоциального работника (учитывая, что он работает с людьми, имеющими различные проблемы) особенно важен его ...

91. Социально-психологическая компетенция социального работника предполагает способность:

- А) владения в совершенстве современными информационными технологиями;
- Б) самостоятельного принимать грамотные и ответственные решения;
- В) эффективно взаимодействовать с другими людьми.

92. *Укажите правильные ответы*

Профессионально-этический кодекс – это:

- А) система общественных морально-нравственных норм и правил поведения;
- Б) своеобразный эталон поведения в профессиональной деятельности;
- В) гарантированная государством форма должностного поведения специалиста в профессиональной деятельности;
- Г) свод нравственных норм, предписываемых к исполнению и служащих стандартом этических отношений в профессиональной деятельности;
- Д) определенные требования, предъявляемые к специалисту, за которые он несет личную ответственность.

93. *Принцип честности (этический кодекс психолога) включает:*

- А) прямоту и открытость;
- Б) конфиденциальность;
- В) честность;
- Г) Конституция РФ;
- Д) ответственность и открытость перед профессиональным сообществом.

Кодекс этики социального работника и социального педагога – членов общественной организации «Союз социальных педагогов и социальных работников», Москва, 2012

Настоящий кодекс разработан на основе документов и рекомендаций Международной федерации работников и представляет собой документ, в котором излагаются основные, базовые принципы и ценности социальной и социально-педагогической работы, связанные с реализацией специалистами социальной сферы своих профессиональных обязанностей.

Главная цель «Кодекса этики социального работника и социального педагога» – определить и обозначить этические принципы и нравственные (моральные) позиции человека (клиента), специалиста (социального работника и социального педагога) и общества (различных институтов социума) в процессе их взаимодействия при удовлетворении социальных потребностей клиента.

КОДЕКС ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОГО ПЕДАГОГА И СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Раздел 1:

ВВЕДЕНИЕ

1.1 В задачи Кодекса входит характеристика основных этических норм и правил, которыми руководствуются социальные работники и социальные педагоги в своей практической деятельности. Этот документ является манифестом, провозглашающим ценности и принципы, способствующие повышению и поддержанию высокого стандарта профессиональной деятельности каждого работника социальной сферы независимо от занимаемой должности и являющегося членом ССОПиР.

1.2 Кодекс содержит директивы для работников социальной сферы, которые являются членами Союза социальных педагогов и социальных работников. Кодекс может быть использован и другими людьми для определения стандартов профессионализма, ожидаемого от специалистов социальной сферы и студентов социальных вузов. Поэтому работодатели могут включать данный Кодекс в текст контрактов по найму, заключаемых с социальными работниками и социальными педагогами.

1.3 В дальнейшем, ССОПиР будет стремиться к признанию Кодекса всеми остальными специалистами, организациями и институтами, имеющими отношение к данной профессиональной среде (социальной сфере).

1.4 Положения Кодекса ориентирует членов ССОПиР строить практическую деятельность вокруг интересов клиента, вовлекая его на равноправной основе на всех стадиях в процесс оказания ему социальных услуг.

1.5 Кодекс требует от практиков исполнять свои обязанности профессионально, руководствуясь этическими и моральными принципами.

1.6 Кодекс не предоставляет права никому подвергать дискриминации человека в каких бы то ни было целях.

1.7 Согласие с Кодексом этики и его профессиональное и личностное принятие являются своеобразным допуском к профессиям социальной сферы.

1.8 Дополнения, пересмотр и обновление Кодекса является непосредственной обязанностью Правления Союза социальных педагогов и социальных работников и утвержденной Правлением группы экспертов.

1.9 По вопросам толкования или применения Кодекса следует обращаться в первую инстанцию - Правление ССОПиР.

Раздел 2:

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

В связи с формированием в России принципиально новой системы социальной защиты и обслуживания населения, отвечающей новым условиям развития российского общества, появилась потребность в соответствующих методических разработках и кадрах социальных работников новой формации. В начале 90-х годов в стране стала создаваться адекватная материально-техническая база и система подготовки кадров для социальной работы. Специальность «социальная работа» была введена в апреле 1991 года, и в этом же году «Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих» был дополнен квалификационной характеристикой «специалист по социальной работе». После тщательного обсуждения в профессиональной среде российскими специалистами было выработано и принято следующее определение социальной работы:

Социальная работа - это совокупность видов деятельности (профессиональной и непрофессиональной, служебной и добровольной) по удовлетворению социальных потребностей человека. Тот, кто в любом случае обращается за помощью к социальному работнику, или кому такая помощь предлагается, определяется как клиент (посетитель, заказчик) социальной и социально-педагогической работы. Клиент может представлять собой индивидуума, семью, какую-либо группу или сообщество.

Раздел 3:

ЦЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

3.1 Человеческое достоинство и толерантность

Социальный работник и социальный педагог признают ценность каждого человека и его право на реализацию своих способностей, на достойные условия жизни и благосостояние, на свободный выбор жизненной позиции с условием, чтобы права одного человека не препятствовали реализации интересов и прав других людей или групп. Социальные работники и социальные педагоги:

а) уважают основные права человека, указанные во Всеобщей Декларации ООН по правам человека и в других международных соглашениях, основанных на этой Декларации;

б) демонстрируют уважение и доброжелательное отношение ко всем людям и уважают убеждения своих клиентов, их ценности, культуру, цели, нужды, предпочтения, взаимоотношения и связи с другими людьми;

в) защищают и поддерживают их достоинство, учитывают индивидуальность, интересы и социальные потребности своих клиентов на основе построения толерантных отношений с ними;

г) способствуют достижению личного благосостояния и самостоятельности клиентов, формируют и поддерживают в них уважительное отношение к правам и свободам других людей;

д) уважают права своих клиентов в принятии решений; гарантируют клиентам непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

е) гарантируют защиту своим клиентам в целях их безопасности, а также безопасности их социального окружения.

3.2 Социальная справедливость и гуманизм

Социальная справедливость и гуманизм являются ценностями социальной и социально-педагогической работы. Они предполагают:

- справедливое и равноправное распределение ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей человека;
- создание и соблюдение равных гарантированных возможностей использования потенциала государственных и общественных социальных служб, организаций и объединений;
- обеспечение равных прав и возможностей их реализации при обращении и защите согласно закону. *Социальные работники и социальные педагоги:*

а) выявляют и адекватно реагируют на социальные условия, которые приводят к социальным противоречиям, трудностям и страданиям людей, или препятствуют их облегчению; в меру своих возможностей и уровня профессиональной деятельности влияют на формирование социальной политики, способствующей справедливому удовлетворению социальных потребностей людей;

б) соблюдают социальную справедливость и равноправно распределяют социальные ресурсы и проводят социально-педагогическую работу. Целью этой работы является расширение выбора и возможностей для всех клиентов, в том числе, для неимущих, социально уязвимых или угнетенных, или для тех людей, кто нуждается в специфической помощи;

г) ведут активную работу по улучшению деятельности социальных институтов, политических структур, конкретных политических лидеров и местных руководителей с целью устранения нарушений гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав человека;

д) убеждают каждого клиента в том, что их действия не продиктованы предубеждениями против кого-либо (человека или какой-либо группы), включая происхождение, этническую и культурную принадлежность, класс, статус, пол, сексуальную ориентацию, возраст, физическое состояние, верования;

е) ведут практическую работу, направленную на развитие возможностей клиента, помогают отдельным личностям, семьям, группам, сообществам в их стремлении к разрешению социальных проблем

своими силами, способствуют их позитивной самореализации, самостоятельности выбора и улучшению социального благосостояния;

ж) развивают участие добровольцев, прежде всего, из числа молодежи в совершенствовании социальной и социально-педагогической работы, социальных процессов и социальных услуг, поддерживают деятельность общественных организаций и объединений социальной направленности, в том числе, посредством личного участия в них.

3.3 Компетентность

Компетентность (профессионализм) является ценностью социальной работы и социально-педагогической деятельности, которая обеспечивает качественное решение социальных проблем обратившегося за помощью человека, его социума, социальной среды в целом и

- обеспечивает принадлежность социального педагога и социального работника к их профессиональной группе;
- определяет возможность их быстрого профессионального роста и привлечения для решения более сложных задач клиента;
- побуждает к постоянному повышению уровня профессионализма, освоению новых знаний, развитию навыков и умений практической деятельности, глубокого понимания ценностей социальной работы и освоению методов научного исследования процессов социальной среды.

Социальные работники и социальные педагоги:

а) изучают, используют, распространяют и применяют знания, умения и навыки в практике социальной и социально-педагогической работы,

б) постоянно повышают уровень своего профессионализма, поддерживают и расширяют свою компетентность в целях повышения качества услуг, осуществляя при этом поиск и оценку новых подходов и практических методов (методик, технологий) в своей деятельности;

в) участвуют в научном поиске причин ущемления социальных интересов конкретных людей и социальных групп в целом, выявляют их характер и определяют пути их предупреждения и преодоления;

г) принимают участие в образовательном процессе совместно со своими коллегами, студентами и практикантами, публикуют свой опыт разрешения конкретных социальных проблем клиентов или ситуаций на основе соблюдения принципа конфиденциальности;

ж) признают рамки своей компетентности и не выходят за их пределы в ситуациях, где требуется более высокий уровень решения

проблемы; ставят перед руководством вопрос о необходимости дальнейшего повышения своего профессионализма.

Социальный работник и социальный педагог не имеют права использовать свои профессиональные знания, навыки и умения, а также отношения с клиентом в личных целях. Они должны избегать связей и отношений, которые идут во вред клиентам; никогда и ни при каких обстоятельствах не должны вступать в сексуальные отношения с ними.

3.4 Социальная активность, мобильность и гибкость

Социальная активность, мобильность и гибкость являются ценностью социальной работы и предполагают взаимосвязанную деятельность социального педагога и социального работника с человеком, обратившимся к ним за помощью. Вместе с тем, социальный работник и социальный педагог действуют не только по обращению. В тех случаях, когда им становится известно о негативных ситуациях в жизни конкретного клиента (индивида, семьи, группы лиц), они тактично и осторожно входят в контакт с ним, предлагая свою помощь в совместном разрешении этих ситуаций. Кроме того, изучая социум, они прогнозируют возможные негативные ситуации и стремятся предотвратить их возникновение. *Социальные работники и социальные педагоги:*

а) оказывают помощь людям, находящимся в критических ситуациях, с целью совместного разрешения их социальных проблем, восстановления их жизненных сил и социального статуса, перевода их в социально-стабильные группы населения, предупреждают повторные кризисные ситуации;

б) работают с каждым человеком своей социальной среды (территории профессиональной ответственности) и его семьей с целью оказания им помощи по предупреждению возникновения у них кризисных ситуаций, способствуют мобилизации жизненных сил, перевода в социально-перспективные группы населения;

в) помогают и поддерживают людей, их семьи, относящиеся к перспективным группам населения, в сохранении этого социального статуса и полной реализации возможностей каждого клиента;

г) обеспечивают единство и взаимосвязь познавательной деятельности (изучение клиентов, социума, социальных процессов в нем, исследовательская работа по поиску причин социальных конфликтов), преобразовательной (оказание практической помощи всем нуждающимся людям, семьям и другим группам) и образовательной

деятельности (подготовка студентов, обмен опытом с коллегами, обучение клиентов и т.д.).

Раздел 4:

ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

4.1. Принятие человека таким, каков он есть

Клиентом социальной работы может быть отдельный человек или группа лиц (например, семья), которые имеют индивидуальные и групповые особенности. Каждый клиент имеет юридическое и моральное право быть принятым и выслушанным любым социальным работником независимо от ведомственной принадлежности или занимаемой должности. Каждый клиент имеет право на получение помощи в улучшении социальной ситуации, в которой он находится, при этом социальным педагогом и социальным работником ему обеспечивается личная безопасность при соблюдении принципа «не навреди».

Социальный педагог и социальный работник при решении проблем жизненной ситуации клиента ориентируются на разумный характер его требований, учитывая, что мерой является степень гармонизации отношений клиента и общества в их взаимодействии. Главной задачей в практически любой ситуации становится оказание помощи клиенту для его побуждения к самостоятельным действиям по разрешению своих проблем.

Ни негативные личные качества, физические недостатки, психические отклонения, ни вероисповедание, сексуальная ориентация или расовая принадлежность, ни социальная неприспособленность, ни предрассудки и предубеждения - ничто не может служить основанием в отказе человеку в помощи социальным педагогом и социальным работником, причиной для любой формы дискриминации клиента. Все специфические особенности клиента должны быть учтены при принятии решения на оказание ему социальной помощи.

4.2. Уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий

Уважение права клиента на принятие решения есть проявление уважения и соблюдение его прав. Человек, обратившийся за помощью к социальному педагогу и социальному работнику, имеет те же права, что и все остальные люди. Социальный педагог и социальный работник не могут оказывать помощь человеку (или группе лиц) без его согласия с их планом действий. Клиент имеет право отказаться от предложенного варианта действий, от продолжения уже начатой работы, если его мнение или ситуация в силу каких-либо причин

изменились. Он имеет право на изменение своих взглядов, позиций, убеждений.

Вне зависимости от степени рациональности (иррациональности) поступков клиента социальный педагог и социальный работник не могут принуждать его (морально или материально, психологически или физически) следовать их профессиональной логике. Только доводы и аргументы, логика убеждения, этические ценности государства и общества, нормы действующего законодательства, возможности системы социальной защиты населения и других социальных институтов, профессиональный опыт социального работника и социального педагога являются инструментом их воздействия на клиента.

Клиент имеет право отказаться от взаимодействия на любом этапе совместной работы с уверенностью в сохранении конфиденциальности сведений о нем.

4.3. Конфиденциальность сотрудничества социального работника и социального педагога с клиентом

Конфиденциальной (доверительной, не подлежащей разглашению) информацией является все, что касается условий жизнедеятельности клиента, его личностных качеств и проблем, а также все остальное, что будет определено клиентом во взаимодействии с социальным работником и социальным педагогом. Они должны гарантировать ему эту конфиденциальность и принять все меры для ее обеспечения.

Социальный работник и социальный педагог должны поставить клиента в известность о том, что та или иная информация должна будет передана другим работникам данного социального института (социальной службы), их руководству для принятия оптимального решения на более высоком административном уровне по запрашиваемой клиентом социальной помощи. Также они обязаны сообщить клиенту о необходимости привлечь сторонние организации, близких лиц клиента, его соседей, представителей общественных организаций и юридических лиц, и передать им необходимую информацию. В любом случае такая информация может быть передана только с разрешения клиента и только тем, кто имеет отношение к решению его проблем.

При согласии клиента на передачу части согласованной информации другим лицам или организациям социальный работник (социальный педагог) должен предупредить их об условиях конфиденциальности: конфиденциальность не имеет сроков давности.

Нарушение конфиденциальности возможно только в условиях непосредственной опасности для клиента: для его жизни, здоровья, материального благополучия, психического состояния. При этом нарушение конфиденциальности должно сопровождаться предварительным извещением клиента о вынуждающих к этому условиях, об обязанностях и ответственности социального работника и социального педагога.

4.4. Полнота информирования человека о предпринимаемых в его интересах действиях

Соблюдение принципа защиты прав клиента обуславливают обязанность социального педагога и социального работника информировать человека, обратившегося к ним за социальной помощью, обо всех действиях, предпринимаемых ими для решения его проблем.

Социальный работник и социальный педагог ответственны за полноту, качество и своевременность предоставления клиенту всей необходимой для него информации.

Информирование клиента необходимо в целях создания благоприятных условий для активизации его личностного потенциала.

Кроме того, недостаток информации может отрицательно сказаться и на качестве принимаемого клиентом решения, так как он, не зная всех обстоятельств и фактов, может принять ошибочное решение, которое приведет к результату, противоположному цели социальной работы и его личным интересам. Учитывая, что в социальной и социально-педагогической работе решаются вопросы, связанные с судьбой человека, с гармонизацией его отношений с обществом, с улучшением условий его жизнедеятельности, **клиент имеет полное право знать обо всех действиях, которые предполагается предпринять с его участием или без его участия.**

Учитывая, что взаимодействие человека (клиента), специалиста (социального работника и социального педагога) и общества (социума) строится на основании партнерских отношений, то каждый из них, в том числе, клиент, должен обладать статусом полноправного субъекта этого взаимодействия, а, значит и правом на инициативу, уважение достоинства и полноту информации.

Социальные работники и социальные педагоги должны предупреждать возникновение ситуаций конфликта интересов, которые могут влиять на их профессиональную тактичность, на успешность решения социальных проблем человека, обратившегося за помощью.

Если такой конфликт возникает, они должны объявить об этом и принять необходимые меры, гарантируя, что это не принесет ущерб профессиональным отношениям. Социальные работники и социальные педагоги должны помогать отдельному человеку, семьям, группам и сообществам находить пути для взаимоприемлемого решения возникающих проблем или согласования и уравнивания конфликтующих или конкурирующих потребностей и интересов.

4.5. Ответственность социального работника и социального педагога за результаты своей деятельности

Социальный работник и социальный педагог, занимаясь решением конкретных проблем клиента, несут личную ответственность за результаты своей деятельности, за качество и эффективность, своевременность и действенность социальной помощи и за ее последствия.

Социальный работник (социальный педагог) несет ответственность и перед обществом за результаты своей деятельности. Он призван не только гармонизировать отношения своего клиента и его социальной среды, но и восстановить, повысить социальный статус этого человека, снизившийся в силу ряда объективных или субъективных причин, помочь восстановить его активную личную и социальную жизнедеятельность.

Социальный работник (социальный педагог) несет ответственность и перед собой и своей семьей. Постоянное его участие в разрешении множества проблем своих клиентов, проживание вместе с ними их бед, нужд, трагедий, несчастий объективно приводит к профессиональному «выгоранию», снижению порога эмоциональной восприимчивости, ослаблению эмпатии, развитию цинизма. Каждый социальный педагог и социальный работник обязан уметь защищать себя и в личных интересах, и в интересах своих клиентов.

Социальные педагоги и социальные работники несут ответственность и перед своей профессией, повышая ее престиж, социальный статус в обществе, значимость в межличностном и межгрупповом общении в различных видах и типах социума, обеспечивая ее притягательность для молодежи и интеграцию молодых специалистов в профессии социального работника и социального педагога.

При этом важно учесть, что в условиях взаимодействия общества, клиента и социального работника (социального педагога) вся ответственность за результаты такого взаимодействия не может быть возложена только на работника социальной сферы. Нецелесообразно ожидать только от социального работника и

социального педагога их личной ответственности за отдаленные результаты совместных с клиентом действий и за их последствия: когда задача решена, связь с клиентом может быть утрачена; клиент вправе самостоятельно воспользоваться результатами совместной с социальным работником деятельности для решения своих актуальных проблем; результат находится в зависимости от характера этих проблем и морального облика самого клиента и может быть различным.

4.6. Порядочность социального работника и социального педагога во взаимодействии с клиентом

Порядочность социального педагога и социального работника является весьма важным принципом в связи с необходимостью обеспечить баланс интересов, как своих личных, так и интересов клиента и его социального окружения; профессионального сообщества социальных работников и социальных педагогов, общества в целом. Интересы одних не могут превалировать над интересами других, реализовываться в ущерб кому-либо.

Личная порядочность социального педагога и социального работника заключается в обеспечении разумного баланса, в гармонизации интересов всех заинтересованных сторон, умении предотвратить установление приоритета одних над другими, в том числе - приоритета общества над интересами клиента и наоборот, своих личных интересов над интересами клиента или общества.

Важным условием социальной работы является бескорыстие социального работника и социального педагога. Социальные работники и социальные педагоги делают для своего клиента все, что, по их мнению, необходимо для разрешения проблемы.

Социальные работники и социальные педагоги, являясь представителями государственных социальных институтов, общественных неправительственных организаций и объединений, действуют в интересах человека, обратившегося к ним за помощью, делая зачастую для него существенно больше, нежели это предписывается должностной инструкцией.

Социальный работник и социальный педагог не должны поддаваться влияниям и нажимам, встречающимся на пути их профессиональной деятельности; их долг – беспристрастно выполнять свои профессиональные обязанности.

Доброжелательность присутствует на всех этапах взаимодействия социального работника и социального педагога с клиентом.

Именно она обеспечивает верный тон при совместной работе с человеком, который обратился за помощью, вызывает его на откровенность и взаимодействие. Желая добра человеку, обратившемуся за помощью, социальный работник и социальный педагог осуществляют необходимое руководство его действиями, тактично указывают на ошибки и недостатки, помогают в решении трудных проблем или полностью берут на себя заботу о клиенте.

Личная порядочность социального педагога и социального работника гарантирует качество и эффективность их профессиональной деятельности и обеспечивает выполнение ими требований международного и национального кодексов этики социального работника и социального педагога.

Раздел 5:

СТАНДАРТЫ ЭТИЧЕСКОГО ПОВЕДЕНИЯ

Стандарты этического поведения социального педагога и социального работника определяют нормы их профессиональной деятельности в соответствии с этическими ценностями, принципами и правилами социальной работы. Эти стандарты не носят исчерпывающего характера.

5.1. Этическое поведение по отношению к профессии социального педагога и социального работника

Социальный работник и социальный педагог:

а) соблюдают Кодекс этики, утверждают ценности и правила, принципы и стандарты этического поведения, отстаивают, совершенствуют и популяризируют их;

б) повышают качество и эффективность социальных услуг, предоставляемых людям, развивают профессионализм социальной работы, привлекая непрофессиональных помощников социальных педагогов и социальных работников к решению посильных для них задач;

в) повышают статус социальной и социально-педагогической работы, защищают ее от необоснованной критики и укрепляют у людей различных социальных групп веру в ее необходимость;

г) принимают участие и поощряют других к творческому поиску новых подходов, технологий, методов и методик социальной работы и социально-педагогической деятельности;

д) критически оценивают достигнутые в личной практической работе результаты, не преувеличивают свои профессиональные и личные возможности;

е) в доходчивой форме разъясняют окружающим назначение, цели и задачи профессиональной социальной и социально-педагогической работы, как в качестве представителя этих профессий, так и в качестве представителей Союза социальных педагогов и социальных работников Российской Федерации.

5.2 Этическое поведение по отношению к людям, которые пользуются социальными услугами *Социальный работник и социальный педагог:*

а) соблюдают принципы социальной работы в части касающейся клиентов: принимают человека таким, как он есть; привлекают его к активной совместной работе; обеспечивают конфиденциальность сотрудничества, информации и доступ к ней; несут ответственность за результаты своей работы с клиентом; проявляют личную порядочность по отношению к нему.

б) ценят и уважают личные устремления, индивидуальные особенности, инициативу и творческий подход клиента к совместному с ними решению его проблем; оказывают помощь клиентам с целью восстановления и развития их собственных потенциальных возможностей с соблюдением в равной степени прав других людей и социальных групп;

в) отдают приоритет поддержке основных интересов клиентов, но при этом уважают и учитывают интересы и других людей; в тех случаях, когда возникает конфликт интересов различных клиентов или конфликт интересов клиента и действующего в России законодательства, предупреждают клиента о том, что его интересы и просьбы могут быть отвергнуты;

г) минимизируют использование юридических, психологических, экономических или других видов принуждения; в случаях, когда такое принуждение неизбежно, оно должно быть этически, профессионально и юридически оправдано;

д) отвергают любые формы дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, на умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках.

5.3 Этическое поведение по отношению к коллегам

Социальный работник и социальный педагог:

а) с уважением относятся к коллегам вне зависимости от их специальности и специализации, уровня профессиональной подготовки и стажа практической работы, оказывая им всемерное

содействие для достижения высокой эффективности их работы в области социальной и социально-педагогической деятельности;

б) уважают различные мнения и подходы коллег и других специалистов, принимая на себя ответственность за справедливость своей критики в их адрес в различных инстанциях и межличностных отношениях;

в) защищают своих коллег от любых форм и видов давления со стороны клиентов, руководства, государственных организаций или общественных объединений в тех случаях, когда такое воздействие необоснованно;

г) следуют советам и консультациям коллег и наставников, если они служат интересам дела.

5.4. Этическое поведение по отношению к взаимодействующим организациям

Социальный работник и социальный педагог:

а) строят свои взаимоотношения с другими организациями на основе доброжелательности, ориентированности на интересы людей, обратившихся к ним за помощью, с учетом возможностей и назначения этих организаций и непротиворечивости деятельности этих организаций Кодексу этики социального работника и социального педагога;

б) придерживаются своих обязательств, данных взаимодействующим организациям, и добиваются от этих организаций выполнения их собственных обязательств при использовании их ресурсов на те нужды, на которые эти ресурсы предназначены;

в) развивают командные, межинституциональные и межведомственные формы социальной и социально-педагогической работы, оберегают рабочую атмосферу в коллективах и командах, поддерживая приемлемые условия для деятельности каждого сотрудника.

Раздел 6:

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И КОММЕНТАРИИ МЕЖДУНАРОДНОЙ ФЕДЕРАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

Социальный работник и социальный педагог – представители особой, деликатной и гуманной профессии. Их профессиональное предназначение – согласование личных и общественных интересов клиентов, гармонизация этих отношений. Они выступают в роли посредника во взаимодействии личности, семьи

и социума, обеспечивая этого взаимодействие посредством социального развития клиента и преобразования социума. Их деятельность строится с учетом экономического, политического, законодательного и социального контекстов и на основе моральных ценностей, принципов и правил.

Профессия «Социальная работа» способствует реализации социальных изменений в обществе, решению проблем человеческих взаимоотношений и укреплению свободы человека и его права на достойную жизнь. Используя теории человеческого поведения и социальных систем, социальная работа включается в процесс на этапе, когда люди взаимодействуют с окружающей средой. Принципы соблюдения прав человека и социальной справедливости являются фундаментальными для социальной работы.

Принято на встрече Международной федерации социальных работников в Монреале, Канада, в июле 2000 г.

Социальная работа в своих различных формах обращена к многостороннему, комплексному взаимодействию людей. Её миссия заключается в том, чтобы дать возможность всем людям использовать полностью свой потенциал, обогатить свою жизнь и предотвратить её разрушение. Профессиональная социальная работа сосредоточена на решении проблемы и изменениях. Социальные работники являются носителями изменений как в обществе, так и в жизни отдельного человека, семьи, общины **Социальная работа - это взаимосвязанная система ценностей, теории и практики.**

Социальная работа сформировалась на идеалах гуманизма и демократии, и эти ценности являются базовыми в отношении равенства, значимости и достоинства всех людей. С момента зарождения социальной работы в течение ста лет практика её сосредоточена на удовлетворении человеческих нужд и развитии потенциала человека. **Ценности социальной работы закреплены кодексами этики профессиональных международных и национальных организаций.**

Профессия «социальная работа» способствует развитию теорий, связанных с человеческим бытием и поведением, а также

функционированием социальных систем, для использования их для анализа комплексных ситуаций и стимулирования индивидуальных, организационных, социальных и культурных изменений.

Методология социальной работы базируется на систематизированном, основанном на фактах знании, полученном в результате научных исследований и анализа практики, с учётом местной специфики и конкретного контекста. Она признаёт комплексность взаимоотношений между человеческими особями и средой обитания, способность людей быть подверженными влиянию различных факторов, включая биопсихологические.

Социальная работа обращается к барьерам, неравенству и несправедливости, существующим в обществе. Она **даёт ответ на кризисные и чрезвычайные ситуации так же, как и на ежедневные личные и социальные проблемы.** Социальная работа имеет в своём арсенале разнообразные навыки, технологии и методы и действует исходя из целостного подхода к человеку и окружающей его среде. Социальная работа ведётся на разных уровнях, начиная с включения в психолого-социальные процессы человека и заканчивая социальной политикой, планированием и развитием. Под этим подразумевается консультирование, клиническая социальная работа, групповая работа, социальная педагогика, семейная терапия, а также помощь людям в получении социальных услуг и доступа к ресурсам в обществе.

В эти процессы включены управленческие структуры, организации по месту жительства, влияющие на формирование социальной политики и экономическое развитие. **Целостный подход в социальной работе универсален, но приоритеты социальной работы могут меняться в зависимости от специфики той или иной страны, времени, а также культурных, исторических и социально-экономических условий**

Это международное определение социальной работы и комментарии к нему введены Международной федерацией социальных работников вместо прежнего определения, которое было принято в 1982 г.

Бесспорно, что в XXI веке социальная работа становится более динамичной, активно развивается, и ни одно определение не может быть принято как истина в последней инстанции.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СОГЛАШЕНИЯ, НА КОТОРЫХ СТРОЯТСЯ ПРИНЦИПЫ И СТАНДАРТЫ ЭТИКИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Права человека и социальная справедливость служат мотивацией и юридическим обоснованием социальной работы. В солидарность с теми, кто обижен судьбой, люди этой профессии стараются преодолеть бедность, помочь уязвимым и угнетённым людям, способствовать предоставлению социальных услуг каждому нуждающемуся.

7.1 Международная декларация этических принципов социальной работы. Международные этические стандарты социальных работников, 1994 г.

Принятие этих документов откладывалось Международной федерацией социальных работников, что было связано с различиями в культуре, религии, традициях и истории становления социальной работы, а также в политическом устройстве в странах, представители которых являются членами МФСР. После долгого обсуждения и согласования на общем собрании МФСР в 1994 году приняла документ «**Этика социальной работы: принципы и стандарты**», который состоит из двух частей: «Международная декларация этических принципов социальной работы» и «Международные этические стандарты социальных работников». Например, «Международные этические стандарты социальной работы» содержат 5 групп стандартов:

Стандарты этического поведения

Взаимоотношения с клиентами

Взаимоотношения с агентствами и организациями

Взаимоотношения с коллегами

Отношение к профессии.

7.2 Всеобщая декларация прав человека, 1948 г. (Universal Declaration of Human Rights)

Декларация состоит из 30 статей, которые определяют основные права (гражданские, политические, экономические, социальные и культурные) и свободы всех людей. Декларация не имеет юридической силы, но представляет собой свод нравственных норм, которые включены во внутреннее законодательство большинства стран мира.

7.3 Международный пакт о гражданских и политических правах, 1966 г. (The International Covenant on Civil and Political Rights)

Документ закрепляет следующие права:

- на жизнь, свободу и личную неприкосновенность;
- не подвергаться пыткам, и жестокому, бесчеловечному или унижающему достоинство обращению;
- запрещение рабства;
- не подвергаться произвольному аресту и задержанию;
- на свободу слова, религии, собрания и ассоциаций, включая членство в профсоюзах;
- на свободу передвижения и выбора места жительства;
- голосовать на основе системы всеобщего избирательного права;
- на свободное судебное разбирательство;
- на защиту меньшинств.

7.4 Международная конвенция о ликвидации всех форм расовой дискриминации, 1965 г. (The Convention on the Elimination of All forms of racial Discrimination)

В конвенции гарантируется полная реализация принципа равенства и исключение дискриминации для каждого человека. Документ направлен на ликвидацию расовой дискриминации во всех ее формах и проявлениях, предупреждение и искоренение расистских теорий и практики их осуществления и создание международного сообщества, свободного от всех форм расовой сегрегации и расовой дискриминации.

7.5 Международная конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин, 1976 г. (The Convention on the Elimination of all forms of Discrimination against Women)

В Конвенции дается следующее определение понятия дискриминации в отношении женщин:

"Любое различие, исключение или ограничение по признаку пола, которое направлено на ослабление или сведение на нет признание, пользование или осуществление женщинами прав человека и основных свобод в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой другой области".

7.6 Конвенция о правах ребенка, 1989 г. (The Convention on the Rights of Children)

Главная цель Конвенции - максимально защитить интересы ребенка. Согласно конвенции, ребенком является каждое лицо в возрасте до 18 лет, если только национальным законодательством не установлен более ранний возраст достижения совершеннолетия. Конвенция:

- призывает государства, ратифицировавшие данную конвенцию, создавать условия, при которых дети могут принимать активное и творческое участие в социально-политической жизни своих стран,
- защищает детей от всех форм эксплуатации, рассматривая вопрос о детях представителей национальных меньшинств и групп коренных народов,
- рассматривает проблемы злоупотребления наркотиками и отсутствия заботы о детях,
- содержит конкретные предложения, направленные на защиту прав детей, вовлеченных в преступную деятельность,
- признает первостепенную роль семьи и родителей в заботе о детях и их защите, а также обязанность государства помогать родителям в выполнении их обязанностей.

Приложение
к приказу Минтруда России
от 2013 г. №

**Кодекс
этики и служебного поведения
работников органов управления социальной защиты населения и
учреждений социального обслуживания**

I. Общие положения

1. Кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Межпарламентской Ассамблеи государств-участников СНГ (постановление № 19-10 от 26 марта 2002 г.), Международной декларации этических принципов социальной работы (принята Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 г.), Международными этическими стандартами социальной работы (приняты Международной федерацией социальных работников 8 июля 1994 г.), Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», Национальными стандартами Российской Федерации о социальном обслуживании населения и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, рекомендациями Международной федерации социальных работников, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания всех форм собственности (далее – работники органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания).

3. Гражданин Российской Федерации, поступающий на работу в орган управления социальной защиты населения или в учреждение социального обслуживания, обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей трудовой деятельности.

4. Каждый работник органа управления социальной защиты населения или учреждения социального обслуживания должен следовать положениям Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника органа управления социальной защиты населения или работника учреждения социального обслуживания поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

5. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности, обеспечение единых норм поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, а также содействие укреплению авторитета работника органа управления социальной защиты населения и работника учреждения социального обслуживания, повышению доверия граждан к органам управления социальной защиты населения и учреждениям социального обслуживания.

6. Кодекс:

а) служит основой для формирования должной морали в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения, уважительного отношения к органам управления социальной защиты населения и учреждениям социального обслуживания в общественном сознании;

б) выступает инструментом регулирования и формирования общественного сознания и нравственности органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания.

7. Знание и соблюдение работником органа управления социальной защиты населения и работником учреждения социального обслуживания положений Кодекса является одним из приоритетных критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

II. Основные принципы и правила служебного поведения, которыми надлежит руководствоваться работникам органов управления социальной защиты населения и работникам учреждений социального обслуживания

8. Основные принципы служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и работников учреждений социального обслуживания являются основой поведения граждан Российской Федерации в связи с осуществлением ими профессиональных должностных обязанностей в социальной сфере.

9. Работники органов управления социальной защиты населения и работники учреждений социального обслуживания, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы по предоставлению населению мер социальной поддержки и оказанию социальных услуг;

б) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности работника органа управления социальной защиты населения и работника учреждения социального обслуживания;

в) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий соответствующего органа управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания;

г) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам клиентов влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

д) соблюдать социальную справедливость и равноправно распределять социальные ресурсы с целью расширения возможностей их предоставления нуждающимся в поддержке клиентам, в первую очередь несовершеннолетним, а также другим лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;

е) обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья клиентов;

ж) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов,

препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

з) соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

и) соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения;

к) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

л) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;

м) защищать и поддерживать человеческое достоинство клиентов социальных служб, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

н) уважать права клиентов социальных служб, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

о) соблюдать конфиденциальность информации о клиенте социальной службы, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

п) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работника органа управления социальной защиты населения или работника учреждения социального обслуживания, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность;

р) не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих при решении вопросов личного характера;

с) соблюдать установленные в государственном органе, органе местного самоуправления и учреждении социального обслуживания правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

т) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе органа управления социальной защиты населения или учреждения социального обслуживания, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

у) нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

ф) стимулировать участие добровольцев, прежде всего из числа молодежи, в деятельности учреждений социального обслуживания по предоставлению клиентам необходимых социальных услуг.

10. Работники органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания обязаны соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам социального обслуживания, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, а также другие акты органа управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания субъекта Российской Федерации.

11. Работники органов управления социальной защиты населения и работники учреждений социального обслуживания несут ответственность перед клиентами социальных служб и перед обществом за результаты своей деятельности.

12. Работники органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции.

13. Работники органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, осуществляющие взаимодействие с работниками других органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, должны быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в субъекте Российской Федерации благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

14. Работники органов управления социальной защиты населения, наделенные организационно-распорядительными

полномочиями по отношению к работникам подведомственных учреждений, призваны:

а) принимать меры по предотвращению и урегулированию межведомственных конфликтов интересов;

б) принимать меры по предупреждению коррупции;

в) не допускать случаев принуждения подчинённых работников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

15. Работники органов управления социальной защиты населения, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к работникам подведомственных учреждений, должны принимать меры к тому, чтобы своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

16. Работники органов управления социальной защиты населения, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к работникам подведомственных учреждений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействия подчиненных работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер, чтобы не допустить таких действий или бездействий.

III. Этические правила служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания

17. В служебном поведении работнику органа управления социальной защиты населения необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

18. В служебном поведении работника органа управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания недопустимы:

а) любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

б) грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

в) угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие противоправное поведение;

г) курение в служебных помещениях, при посещении клиентов на дому, во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

19. Работники органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

20. Работники органа управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами.

21. Внешний вид работника органа управления социальной защиты населения и учреждения социального обслуживания при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к государственным органам и органам местного самоуправления, учреждениям социального обслуживания, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

IV. Ответственность за нарушение Кодекса

22. Нарушение работником органа управления социальной защиты населения положений Кодекса подлежит анализу и при подтверждении факта нарушения – моральному осуждению, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, нарушение положений Кодекса влечет применение к работнику органа управления социальной защиты населения мер юридической ответственности.

23. Соблюдение работником органа управления социальной защиты населения положений Кодекса учитывается при проведении аттестаций, формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности.

24. Нарушение работником учреждения социального обслуживания положений Кодекса подлежит осуждению на заседании общественного (попечительского) совета учреждения социального обслуживания (далее – Совет).

25. Совет во взаимодействии с администрацией учреждения социального обслуживания обсуждает факты несоблюдения требований к служебному поведению работника учреждения социального обслуживания, вносит предложения по защите прав и интересов клиентов социальных служб, а при необходимости о наложении на работника дисциплинарного взыскания. Решения Совета учитываются при проведении аттестации, продвижении по службе и поощрениях соответствующего работника.

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС ПСИХОЛОГА

Настоящий Этический кодекс психолога принят 14 февраля 2012 года V съездом Российского психологического общества.

Преамбула

1. Этический кодекс психолога Российского психологического общества составлен в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных», Уставом Российского психологического общества, Всеобщей декларацией прав человека, Хельсинкской декларацией Всемирной медицинской ассоциации «Этические принципы проведения медицинских исследований с участием людей в качестве субъектов исследования», международной Универсальной декларацией этических принципов для психологов, Этическим метакодексом Европейской федерации психологических ассоциаций.

2. Консультативным и регулирующим органом Российского психологического общества по вопросам профессиональной этики психолога является Этический комитет Российского психологического общества.

3. В настоящем Этическом кодексе термин «Психолог» относится к лицу, имеющему высшее психологическое образование.

4. В настоящем Этическом кодексе термин «Клиент» относится к лицу, группе лиц или организации, которые согласились быть объектом психологических исследований в личных, научных, производственных или социальных интересах или лично обратились к Психологу за психологической помощью.

5. Действие данного Этического кодекса распространяется на все виды деятельности психологов, определенные настоящим Этическим кодексом. Действие данного Этического кодекса распространяется на все формы работы Психолога, в том числе осуществляемые дистанционно или посредством сети Интернет.

6. Профессиональная деятельность психолога характеризуется его особой ответственностью перед клиентами, обществом и психологической наукой, и основана на доверии общества, которое может быть достигнуто только при соблюдении этических принципов

профессиональной деятельности и поведения, содержащихся в настоящем Этическом кодексе.

7. Этический кодекс психологов служит: для внутренней регуляции деятельности сообщества психологов; для регуляции отношений психологов с обществом; основой применения санкций при нарушении этических принципов профессиональной деятельности.

I. Этические принципы психолога

Этика работы психолога основывается на общечеловеческих моральных и нравственных ценностях. Идеалы свободного и всестороннего развития личности и ее уважения, сближения людей, создания справедливого, гуманного, процветающего общества являются определяющими для деятельности психолога. Этические принципы и правила работы психолога формулируют условия, при которых сохраняются и упрочиваются его профессионализм, гуманность его действий, уважение людей, с которыми он работает, и при которых усилия психолога приносят реальную пользу.

1. Принцип уважения. *Психолог исходит из уважения личного достоинства, прав и свобод человека, провозглашенных и гарантированных Конституцией Российской Федерации и международными документами о правах человека.*

Принцип уважения включает:

1. Уважение достоинства, прав и свобод личности

1. Психолог с равным уважением относится к людям вне зависимости от их возраста, пола, сексуальной ориентации, национальности, принадлежности к определенной культуре, этносу и расе, вероисповедания, языка, социально-экономического статуса, физических возможностей и других оснований.

2. Беспристрастность Психолога не допускает предвзятого отношения к Клиенту. Все действия Психолога относительно Клиента должны основываться на данных, полученных научными методами. Субъективное впечатление, которое возникает у Психолога при общении с Клиентом, а также социальное положение Клиента не должны оказывать никакого влияния на выводы и действия Психолога.

3. Психолог избегает деятельности, которая может привести к дискриминации Клиента по любым основаниям.

4. Психологу следует так организовать свою работу, чтобы ни ее процесс, ни ее результаты не наносили вреда здоровью и социальному положению Клиента и связанных с ним лиц.

2. Конфиденциальность

1. Информация, полученная Психологом в процессе работы с Клиентом на основе доверительных отношений, не подлежит намеренному или случайному разглашению вне согласованных условий.

2. Результаты исследования должны быть представлены таким образом, чтобы они не могли скомпрометировать Клиента, Психолога или психологическую науку.

3. Психодиагностические данные студентов, полученные при их обучении, должны рассматриваться конфиденциально. Сведения о Клиентах также должны рассматриваться конфиденциально.

4. Демонстрируя конкретные случаи своей работы, Психолог должен обеспечить защиту достоинства и благополучия Клиента.

5. Психолог не должен отыскивать о Клиенте информацию, которая выходит за рамки профессиональных задач Психолога.

6. Клиент имеет право на консультацию Психолога или работу с ним без присутствия третьих лиц.

7. Неконтролируемое хранение данных, полученных при исследованиях, может нанести вред Клиенту, Психологу и обществу в целом. Порядок обращения с полученными в исследованиях данными и порядок их хранения должны быть жестко регламентированы.

3. Осведомленность и добровольное согласие Клиента

1. Клиент должен быть извещен о цели работы, о применяемых методах и способах использования полученной информации. Работа с Клиентом допускается только после того, как Клиент дал информированное согласие в ней участвовать. В случае, если Клиент не в состоянии сам принимать решение о своем участии в работе, такое решение должно быть принято его законными представителями.

2. Психолог должен сообщать Клиенту обо всех основных шагах или лечебных действиях. В случае стационарного лечения Психолог должен информировать Клиента о возможных рисках и об альтернативных методах лечения, включая непсихологические.

3. Видео- или аудиозаписи консультации или лечения Психолог может делать только после того, как получит согласие на это со стороны Клиента. Это положение распространяется и на телефонные переговоры. Ознакомление третьих лиц с видео-,

аудиозаписями консультации и телефонными переговорами Психолог может разрешить только после получения согласия на это со стороны Клиента.

4. Участие в психологических экспериментах и исследованиях должно быть добровольным. Клиент должен быть проинформирован в понятной для него форме о целях, особенностях исследования и возможном риске, дискомфорте или нежелательных последствиях, чтобы он мог самостоятельно принять решение о сотрудничестве с Психологом. Психолог обязан предварительно удостовериться в том, что достоинство и личность Клиента не пострадают. Психолог должен принять все необходимые предосторожности для обеспечения безопасности и благополучия Клиента и сведения к минимуму возможности непредвиденного риска.

5. В тех случаях, когда предварительное исчерпывающее раскрытие информации противоречит задачам проводимого исследования, Психолог должен принять специальные меры предосторожности для обеспечения благополучия испытуемых. В тех случаях, когда это возможно, и при условии, что сообщаемая информация не нанесет вреда Клиенту, все разъяснения должны быть сделаны после окончания эксперимента.

4. Самоопределение Клиента

1. Психолог признает право Клиента на сохранение максимальной автономии и самоопределения, включая общее право вступать в профессиональные отношения с психологом и прекращать их.

2. Клиентом может быть любой человек в случае своей несомненной дееспособности по возрасту, состоянию здоровья, умственному развитию, физической независимости. В случае недостаточной дееспособности человека решение о его сотрудничестве с Психологом принимает лицо, представляющее интересы этого человека по закону.

3. Психолог не должен препятствовать желанию Клиента привлечь для консультации другого психолога (в тех случаях, когда к этому нет юридических противопоказаний).

2. Принцип компетентности. *Психолог должен стремиться обеспечивать и поддерживать высокий уровень компетентности в своей работе, а также признавать границы своей компетентности и своего опыта. Психолог должен предоставлять только те услуги и*

использовать только те методы, которым обучался и в которых имеет опыт.

Принцип компетентности включает:

1. Знание профессиональной этики

1. Психолог должен обладать исчерпывающими знаниями в области профессиональной этики и обязан знать положения настоящего Этического кодекса. В своей работе Психолог должен руководствоваться этическими принципами.

2. Если персонал или студенты выступают в качестве экспериментаторов в проведении психодиагностических процедур, Психолог должен обеспечить, независимо от их собственной ответственности, соответствие совершаемых ими действий профессиональным требованиям.

3. Психолог несет ответственность за соответствие профессионального уровня персонала, которым он руководит, требованиям выполняемой работы и настоящего Этического кодекса.

4. В своих рабочих контактах с представителями других профессий Психолог должен проявлять лояльность, терпимость и готовность помочь.

2. Ограничения профессиональной компетентности

1. Психолог обязан осуществлять практическую деятельность в рамках собственной компетентности, основанной на полученном образовании и опыте.

2. Только Психолог осуществляет непосредственную (анкетирование, интервьюирование, тестирование, электрофизиологическое исследование, психотерапия, тренинг и др.) или опосредованную (биографический метод, метод наблюдения, изучение продуктов деятельности Клиента и др.) работу с Клиентом.

3. Психолог должен владеть методами психодиагностической беседы, наблюдения, психолого-педагогического воздействия на уровне, достаточном, чтобы поддерживать у Клиента чувство симпатии, доверия и удовлетворения от общения с Психологом.

4. Если Клиент болен, то работа с ним допустима только с разрешения врача или согласия других лиц, представляющих интересы Клиента.

3. Ограничения применяемых средств

1. Психолог может применять методики, которые адекватны целям проводимого исследования, возрасту, полу, образованию, состоянию Клиента, условиям эксперимента. Психодиагностические

методики, кроме этого, обязательно должны быть стандартизованными, нормализованными, надежными, валидными и адаптированными к контингенту испытуемых.

2. Психолог должен применять методы обработки и интерпретации данных, получившие научное признание. Выбор методов не должен определяться научными пристрастиями Психолога, его общественными увлечениями, личными симпатиями к Клиентам определенного типа, социального положения или профессиональной деятельности.

3. Психологу запрещается представлять в результатах исследования намеренно искаженные первичные данные, заведомо ложную и некорректную информацию. В случае обнаружения Психологом существенной ошибки в своем исследовании после того, как исследование было опубликовано, он должен предпринять все возможные действия по исправлению ошибки и дальнейшему опубликованию исправлений.

4. Профессиональное развитие

Психолог должен постоянно повышать уровень своей профессиональной компетентности и свою осведомленность в области этики психологической работы (исследования).

5. Невозможность профессиональной деятельности в определенных условиях

1. Если какие-либо обстоятельства вынуждают Психолога преждевременно прекратить работу с Клиентом и это может отрицательно сказаться на состоянии Клиента, Психолог должен обеспечить продолжение работы с Клиентом.

2. Психолог не должен выполнять свою профессиональную деятельность в случае, когда его способности или суждения находятся под неблагоприятным воздействием.

3. Принцип ответственности. *Психолог должен помнить о своих профессиональных и научных обязательствах перед своими клиентами, перед профессиональным сообществом и обществом в целом. Психолог должен стремиться избегать причинения вреда, должен нести ответственность за свои действия, а также гарантировать, насколько это возможно, что его услуги не являются злоупотреблением.*

Принцип ответственности включает:

1. Основная ответственность

1. Решение Психолога осуществить исследовательский проект или вмешательство предполагает его ответственность за возможные научные и социальные последствия, включая воздействие на лиц, группы и организации, участвующие в исследовании или вмешательстве, а также непрямой эффект, как, например, влияние научной психологии на общественное мнение и на развитие представлений о социальных ценностях.

2. Психолог должен осознавать специфику взаимодействия с Клиентом и вытекающую из этого ответственность. Ответственность особенно велика в случае, если в качестве испытуемых или клиентов выступают лица, страдающие от медикаментозной зависимости, или лица, ограниченные в своих действиях, а также, если программа исследования или вмешательства целенаправленно ограничивает дееспособность Клиента.

3. Если Психолог приходит к заключению, что его действия не приведут к улучшению состояния Клиента или представляют риск для Клиента, он должен прекратить вмешательство.

2. Ненанесение вреда

1. Психолог применяет только такие методики исследования или вмешательства, которые не являются опасными для здоровья, состояния Клиента, не представляют Клиента в результатах исследования в ложном, искаженном свете, и не дают сведений о тех психологических свойствах и особенностях Клиента, которые не имеют отношения к конкретным и согласованным задачам психологического исследования.

3. Решение этических дилемм

1. Психолог должен осознавать возможность возникновения этических дилемм и нести свою персональную ответственность за их решение. Психологи консультируются по этим вопросам со своими коллегами и другими значимыми лицами, а также информируют их о принципах, отраженных в Этическом кодексе.

2. В случае, если у Психолога в связи с его работой возникли вопросы этического характера, он должен обратиться в Этический комитет Российского психологического общества за консультацией.

4. **Принцип честности.** Психолог должен стремиться содействовать открытости науки, обучения и практики в

психологии. В этой деятельности психолог должен быть честным, справедливым и уважающим своих коллег. Психологу надлежит четко представлять свои профессиональные задачи и соответствующие этим задачам функции.

Принцип честности включает:

1. Осознание границ личных и профессиональных возможностей

1. Психолог должен осознавать ограниченность как своих возможностей, так и возможностей своей профессии. Это условие установления диалога между профессионалами различных специальностей.

2. Честность

1. Психолог и Клиент (или сторона, иницирующая и оплачивающая психологические услуги для Клиента) до заключения соглашения оговаривают вопросы вознаграждения и иные существенные условия работы, такие как распределение прав и обязанностей между Психологом и Клиентом (или стороной, оплачивающей психологические услуги) или процедура хранения и применения результатов исследования.

Психолог должен известить Клиента или работодателя о том, что его деятельность в первую очередь подчиняется профессиональным, а не коммерческим принципам.

При приеме на работу Психолог должен поставить своего работодателя в известность о том, что:

– в пределах своей компетенции он будет действовать независимо;

– он обязан соблюдать принцип конфиденциальности: этого требует закон;

– профессиональное руководство его работой может осуществлять только психолог;

– для него невозможно выполнение непрофессиональных требований или требований, нарушающих данный Этический кодекс.

При приеме Психолога на работу работодатель должен получить текст данного Этического кодекса.

2. Публичное распространение сведений об оказываемых Психологом услугах служит целям принятия потенциальными Клиентами информированного решения о вступлении в профессиональные отношения с Психологом. Подобная реклама приемлема только в том случае, если она не содержит ложных или

искаженных сведений, отражает объективную информацию о предоставляемых услугах и отвечает правилам приличия.

3. Психологу запрещается организовывать рекламу себе или какому-либо определенному методу вмешательства или лечения. Реклама в целях конкуренции ни при каких условиях не должна обманывать потенциальных Клиентов. Психолог не должен преувеличивать эффективность своих услуг, делать заявлений о превосходстве своих профессиональных навыков и применяемых методик, а также давать гарантии результативности оказываемых услуг.

4. Психологу не разрешается предлагать скидку или вознаграждение за направление к нему Клиентов или заключать соглашения с третьими лицами с этой целью.

3. Прямота и открытость

1. Психолог должен нести ответственность за предоставляемую им информацию и избегать ее искажения в исследовательской и практической работе.

2. Психолог формулирует результаты исследования в терминах и понятиях, принятых в психологической науке, подтверждая свои выводы предъявлением первичных материалов исследования, их математико-статистической обработкой и положительным заключением компетентных коллег. При решении любых психологических задач проводится исследование, всегда опирающееся на предварительный анализ литературных данных по поставленному вопросу.

3. В случае возникновения искажения информации психолог должен проинформировать об этом участников взаимодействия и заново установить степень доверия.

4. Избегание конфликта интересов

1. Психолог должен осознавать проблемы, которые могут возникнуть в результате двойственных отношений. Психолог должен стараться избегать отношений, которые приводят к конфликтам интересов или эксплуатации отношений с Клиентом в личных интересах.

2. Психолог не должен использовать профессиональные отношения в личных, религиозных, политических или идеологических интересах.

3. Психолог должен осознавать, что конфликт интересов может возникнуть после формального прекращения отношений Психолога с

Клиентом. Психолог в этом случае также несет профессиональную ответственность.

4. Психолог не должен вступать в какие бы то ни было личные отношения со своими Клиентами.

5. Ответственность и открытость перед профессиональным сообществом

1. Результаты психологических исследований должны быть доступны для научной общественности. Возможность неверной интерпретации должна быть предупреждена корректным, полным и недвусмысленным изложением. Данные об участниках эксперимента должны быть анонимными. Дискуссии и критика в научных кругах служат развитию науки и им не следует препятствовать.

2. Психолог обязан уважать своих коллег и не должен необъективно критиковать их профессиональные действия.

3. Психолог не должен своими действиями способствовать вытеснению коллеги из его сферы деятельности или лишению его работы.

4. Если Психолог считает, что его коллега действует непрофессионально, он должен указать ему на это конфиденциально.

II. Нарушение Этического кодекса психолога

1. Нарушение Этического кодекса психолога включает в себя игнорирование изложенных в нем положений, неверное их толкование или намеренное нарушение. Нарушение Этического кодекса может стать предметом жалобы.

2. Жалоба на нарушение Этического кодекса психолога может быть подана в Этический комитет Российского психологического общества в письменном виде любым физическим и юридическим лицом. Рассмотрение жалоб и вынесение решений по ним осуществляется в установленном порядке Этическим комитетом Российского психологического общества.

3. В качестве санкций, применяемых к Психологу, нарушившему Этический кодекс, могут выступать: предупреждение от имени Российского психологического общества (общественное порицание), приостановление членства в Российском психологическом обществе, сопровождающееся широким информированием общественности и потенциальных клиентов об исключении данного специалиста из действующего реестра психологов РПО. Информация о применяемых санкциях является

общедоступной и передается в профессиональные психологические ассоциации других стран.

4. В случае серьезных нарушений Этического кодекса Российское психологическое общество может ходатайствовать о привлечении Психолога к суду.

ЭТИКА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ, СВОД ПРИНЦИПОВ

Документ «Этика в социальной работе, свод принципов» принят на Генеральной ассамблее Международной федерации социальных работников и Международной ассоциации школ социальной работы в Аделаиде, Австралия, октябрь 2004 года.

1. Преамбула

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

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

Некоторые из проблемных областей включают в себя:

- факт того, что лояльность социальных работников очень часто находится на стыке различных интересов;
- факт того, что функциями социальных работников являются как помощь, так и контроль;
- конфликт между обязанностями социальных работников защищать интересы людей, с которыми они работают, и необходимостью действовать эффективно и рационально;
- факт того, что денежные средства в обществе ограничены.

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

2. Определение понятия социальная работа

Профессиональная деятельность социальных работников способствует общественным изменениям, решению проблем человеческих взаимоотношений, содействует укреплению способностей к самостоятельному функционированию людей в обществе в целях повышения уровня их благополучия.

Используя теории поведения человека и общественных систем, социальная работа осуществляется в сфере взаимодействия человека и его окружения.

Принципы прав человека и социальной справедливости являются фундаментом социальной работы.

3. Международные конвенции

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

- Всеобщая декларация прав человека (Universal Declaration of Human Rights);
- Международный пакт о гражданских и политических правах (The International Covenant on Civil and Political Rights);
- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах (The International Covenant on Economic Social and Cultural Rights);

- Конвенция о ликвидации всех форм расовой дискриминации (The Convention on the Elimination of all Forms of Racial Discrimination);
- Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин (The Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women);
- Конвенция о правах ребенка (The Convention on the Rights of the Child);
- Конвенция МОТ № 169 о коренных народах и народах, ведущих племенной образ жизни, в независимых странах (Indigenous and Tribal Peoples Convention (ILO convention 169)).

4. Принципы

4.1. Права человека и человеческое достоинство

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

Это означает:

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

2. Предоставление права на участие – социальные работники должны обеспечивать полное вовлечение и участие клиентов в процессах, что предоставит им возможность быть уполномоченными в принятии любых решений касательно их собственной жизни.

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

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

4.2. Социальная справедливость

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

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

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

3. Справедливое распределение ресурсов – социальные работники должны обеспечивать справедливое распределение ресурсов, которыми они располагают, и в соответствии с первоочередными потребностями.

4. Оспаривание несправедливой политики и деятельности – обязанностью социальных работников является привлечение внимания работодателей, высших должностных лиц, политиков и общественности к таким ситуациям, в которых деятельность не отвечает этическим требованиям, а также в которых распределение ресурсов и политика являются неправомерными или пагубными.

5. Солидарная деятельность – социальный работник обязан осуществлять деятельность в интересах всего общества, обращать внимание на социальные условия, которые содействуют социальному исключению, стигматизации или подчинению.

5. Профессиональная этика

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

Социальные работники должны осуществлять свою деятельность в соответствии с этическим кодексом своей страны,

который должен представлять собой детальное руководство по этической практике, отражающее специфику национального контекста. Следующие основные принципы профессионального поведения предусматривают, что:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
I. Учебная дисциплина «Психосоциальная компетенция и этика психосоциального работника»	5
1.1. Цели освоения дисциплины	5
1.2. Место дисциплины в структуре ООП ВПО	5
1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	6
1.4. Структура дисциплины	7
II. Содержание учебной дисциплины	8
2.1. Темы лекций	8
2.2. Вопросы для подготовки к семинарам	12
2.3. Краткое содержание лекционного курса	23
2.4. Самостоятельная работа студентов	106
2.4.1. Время для самостоятельной работы студентов	106
2.4.2. Темы курсовых работ и рефератов	106
2.4.3. Перечень вопросов текущего контроля	107
2.4.4. Вопросы для подготовки к экзаменам	109
III. Информационно-методическое обеспечение дисциплины	111
3.1. Основная литература	111
3.2. Дополнительная литература	113
Приложения	116

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

Татьяна Николаевна Гурьянова

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ
КОМПЕТЕНЦИЯ И ЭТИКА
ПСИХОСОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Ответственный за выпуск Т. Я. Виленская

Подписано в печать 13.04.2016

Формат 60×84 1/16

Бумага офсетная

Печать Riso

10,46 усл. печ. л.

11,25 уч.-изд. л.

Тираж 100 экз.

Заказ «С» 69

Издательство Казанского национального исследовательского
технологического университета

Офсетная лаборатория Казанского национального
исследовательского технологического университета

420015, Казань, К. Маркса, 68