

Деонтология социальной работы

Самостоятельная работа по дисциплине «Социальная работа». Карточку можно сохранить и запросить в приоритетную проверку.

Эта версия заново собрана из разрешённого текста. Исходные свойства Office, комментарии, исправления, вложения, изображения и внешние связи в неё не переносились.

Текст материала

□ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Факультет психолого-социальной работы Кафедра теории и технологии социальной работы

Самостоятельная работа

По дисциплине «Деонтология социальной работы»

Выполнил(а) студент(ка) 2 курса заочной формы обучения (группа СБЗ-СРССОН-У-2020-1)
Федотова Яна Алексеевна

Проверил доцент кафедры управления социальной сферой Конанчук Светлана Витальевна

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

2021 г.

Содержание:

Введение 3

1. Понятие «долг» в социальной работе 5

2. Этика делового общения специалиста по социальной работе с клиентом и его близкими 14

3. Ответственность и долг специалиста социальной работы перед клиентом и его близкими 19

Заключение 25 Список использованных источников: 26

Введение Деонтология — раздел этической теории, в котором рассматриваются проблемы долга, моральных требований, нормативов и долженствования как специфической для нравственности формы проявления социальной необходимости [2]. Социальная работа относится к помогающим профессиям. Люди, работающие в социальных службах, оказывают помощь различным категориям граждан: пенсионерам, неблагополучным семьям, инвалидам, детям из детских домов и т.д. Взаимодействие социального работника и клиента — это форма социальной коммуникации (общения), в которой систематически осуществляется их воздействие друг на друга, реализуется действие каждого и достигается приспособление одного к действиям другого, общность в понимании ситуации, смысла действий, направленных на решение проблемы клиента или изменение социальной ситуации. В

процессе взаимодействия используются различные технологии, методы и методики, целью которых является наиболее полное удовлетворение потребностей клиента, его реабилитация, адаптация, восстановление его социального статуса [9]. В декларации Международной федерации социальных работников сформулированы основные принципы и ценности, ставшие основой международного Кодекса этики социальной работы. Эти базовые положения затем были конкретизированы в соответствии с принципом культуросообразности в национальных кодексах этики, когда каждая из стран дополнила Кодекс этики положениями, отражающими региональные социальные процессы. Рассмотрение положений Кодекса этики подтверждает выводы, что они трансформируются в систему компетентностей, которыми должен обладать каждый социальный работник [7]. Система отношений «специалист по социальной работе — клиент» и «специалист по социальной работе — окружение клиента» играет важнейшую роль. Эти отношения обусловлены профессиональными обстоятельствами: клиент нуждается в услугах специалиста по социальной работе, и последний, в свою очередь, обязан оказывать помощь. Специалист по социальной работе не может выбирать клиента, а тем более его окружение. Клиент же вправе требовать замены социального работника, если для этого есть основания. В силу своего профессионального долга специалист заинтересован в укреплении и совершенствовании

отношений с клиентом и его близкими [5]. Любые действия человека влекут за собой определённые последствия. Особенно это важно в деятельности, связанной с работой с людьми, ведь человеческие чувства, мысли, нельзя «стереть», как информацию с компьютера, или отменить, как товар в магазине. Слово может как вылечить человека, так и добить, поэтому всегда стоит быть максимально вежливыми и корректными.

1. Понятие «долг» в социальной работе

Долг - основная категория деонтологии социальной работы. Введение понятия «профессиональный долг» в социальной работе необходимо, так как от деятельности, конкретных решений и поступков специалиста во многом зависит судьба его клиента, благополучие его коллег, профессии, а также опосредованно — судьбы общества и государства. Выполнение специалистом своего долга может обеспечить максимально положительный результат. Смысл и содержание долга и ответственности специалиста, место и роль деонтологии в профессиональной этике социальной работы составляют одно из основных направлений исследований в этой области [5]. Долг социального работника выступает в качестве внутреннего переживания. Он представляет собой фактор самопринуждения специалиста поступать в соответствии с главными этическими ценностями социальной работы и строить свою профессиональную деятельность, отношения, поступки в соответствии с требованиями, вытекающими из этих ценностей. Чувство долга может обеспечить нормативное поведение в любой профессиональной ситуации в отличие от чувственных склонностей, настроения, физического состояния и т.п., которые могут как содействовать, так и противодействовать нормативному и тем более должному поведению. В требованиях профессионального долга в социальной работе находят отражение интересы различных субъектов. В первую очередь это интересы общества и государства, заинтересованных в том, чтобы социальная работа как особый вид профессиональной социальной деятельности выполняла возложенные на нее функции и достигала необходимого конечного результата, имеющего высокую социальную значимость. Конечный результат социальной работы, в свою очередь, также априорно определен обществом и государством в самом общем виде. Совокупная группа клиентов, как и каждый отдельный клиент, также заинтересована в том, чтобы специалист добросовестно выполнял свои обязанности и достигал в каждом конкретном случае положительного результата. Совокупная профессиональная группа и профессия в целом также заинтересованы в эффективной деятельности специалиста, в высоком статусе профессии и ее представителей, в позитивном

общественном мнении о профессиональной деятельности. Наконец, в требованиях профес

сионального морального долга представлены интересы самого специалиста как члена общества и личности. Осознание и переживание специалистом социальных интересов, выделение из них совпадающих с личными интересами приводит к возникновению и осознанию чувства долга, а на этой основе — принятию решений и формированию должного поведения. Долг выступает здесь как форма регуляции поведения специалиста со стороны общества и профессиональной группы, форма моральной оценки его поведения и деятельности обществом, государством, коллегами и клиентами. Выполнение своего долга становится также основой и условием положительной оценки самим специалистом своей деятельности, стимулом к дальнейшему совершенствованию личности. Долг выражает общественные и профессиональные связи специалиста и представляет собой целостную совокупность обязанностей перед государством, обществом, коллегами, профессией, клиентами и перед самим собой, выполнение которых представляется обязательным для специалиста в силу внутренних причин. Однако долг может включать в себя не только скрупулезное выполнение специалистом своих обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией. Долг социального работника требует от него творческого подхода к деятельности, умения решать поставленные задачи в условиях «ресурсного голода», когда, казалось бы, можно ограничиться формальной констатацией невозможности исчерпывающе решить проблему в существующих условиях. Долг требует от специалиста внимательного и чуткого отношения к любым клиентам вне зависимости от личных симпатий или антипатий. Долг обуславливает профессиональную и личностную ответственность перед обществом, государством, профессией, клиентами, коллегами, перед собой. Осознание своего долга определяет общее содержание поведения специалиста, обуславливает рациональный выбор им среди множества определенных норм морали, которым он следует в своей повседневной профессиональной деятельности, таких, которые в данной ситуации в наибольшей степени соответствуют представлениям о благе и с наибольшей степенью вероятности гарантируют положительный результат деятельности. При этом социальный работник не должен нарушать действующих законов. Соблюдение социального и иного за

конодательства также является долгом социального работника. В отличие от профессиональных обязанностей, в основном отраженных в нормативно-правовых документах (Положении о социальной службе или ее Уставе, Положениях о подразделениях, должностных инструкциях, приказах и распоряжениях и других документах), профессиональный долг воспринимается специалистом-профессионалом уже не как нечто, навязанное извне, а как внутренняя нравственная потребность, глубокая личная убежденность в необходимости совершения определенных действий. В моральном долге социального работника наиболее ярко отражена его человеческая сущность, тесная взаимосвязь с людьми, зависимость от общества. В категории «долг» наиболее ярко проявляется социальный характер деятельности социального работника и гуманистический характер профессионально-этической системы социальной работы. «Социальность» социальной работы предполагает, что все возможные результаты деятельности специалиста имеют в первую очередь выраженный социальный характер. Социальная работа как вид профессиональной деятельности в качестве одной из главных целей ставит перед собой решение социальных проблем посредством содействия личности в решении ее индивидуальных проблем. Это значит, что содержание долга в социальной работе предписывает не только моральность поведения и деятельности в целом, но и необходимость достижения высоких позитивных результатов деятельности с точки зрения в первую очередь общественного блага, а во вторую — индивидуального блага человека, обратившегося за помощью. Вне зависимости от того, какие чувства и эмоции у социального работника вызывают те или иные действия или клиенты, он, руководствуясь чувством долга, в каждом

случае выбирает оптимальное с точки зрения конечного результата решение и последовательно реализует его. Независимо от субъективного отношения к решаемой задаче, личности клиента, коллегам и т.п., профессиональное отношение к ним формируется на основании чувства долга как позитивное и профессионально необходимое, исключаящее влияние эмоций и чувств на процесс и результат деятельности. Гуманистический характер социальной работы проявляется, в частности, в том, что специалист не различает клиентов по

полу, возрасту, цвету кожи, вероисповеданию, политическим убеждениям и другим признакам, видя в них лишь людей, объективно нуждающихся в профессиональной помощи. Тем более он не руководствуется в выборе клиентов и видах и объемах помощи понятиями «нравится» и «не нравится», «хочу» и «не хочу». Главный принцип гуманизма, как известно, требует признания любого человека, независимо от любых его признаков и качеств, высшей ценностью, т.е. детерминирует требование равного отношения ко всем людям. Разнообразные характеристики и качества клиента в социальной работе непременно учитываются, но не как возможное условие дискриминации клиента, а как одно из условий эффективной деятельности, позволяющих осуществить выбор способов и форм помощи, определить степень участия в деятельности самого клиента в соответствии с его возможностями. Поэтому деонтология, способствующая формированию чувства долга, ответственности и должного поведения специалиста, способствует формированию, поддержанию и реализации в деятельности гуманистического характера социальной работы. Специфическое содержание и основные параметры долга социального работника определяются тем, что он занят конкретной специфической профессиональной социальной деятельностью по разрешению определенной группы проблем общества, социальных групп и отдельных индивидов. Они вытекают из смысла и основного содержания его профессиональной деятельности. Долженствование в социальной работе представляет собой отражение двойной зависимости: социального работника как представителя профессиональной группы от основных субъектов — общества, профессиональной группы, клиентов и одновременно указывает на зависимость этих же субъектов от социального работника, его решений, поступков, деятельности и отношений. Чувство долга детерминирует необходимость для специалиста в области социальной работы соизмерять все свои решения и осуществленные на их основании поступки, действия и отношения в конкретных ситуациях с требованиями профессиональной морали. Долг социального работника как высокая нравственная необходимость, ставшая внутриличностным источником добровольного подчинения своей воли задачам реализации, приумножения тех или иных моральных ценностей

ей, внутренне закономерно связан с ответственностью, выражающей соответствие моральной деятельности специалиста его долгу с точки зрения его возможностей. Если долг специалиста состоит в том, чтобы в конкретной ситуации осознать и выполнить в практике деятельности требования профессиональной морали, то ответственность определяется с точки зрения выполнимости долга. Профессиональные возможности специалиста, в свою очередь, определяются не только формально, как производное от его профессиональных функций и обязанностей, а также наличия формальных ресурсов, но и как производное от его личностного потенциала, его знаний, умений и навыков, профессионального и социального опыта, мировоззрения, профессионально значимых личностных качеств. Ответственность специалиста характеризует его личность с точки зрения нравственных требований, предъявляемых к ней в части профессионально-квалификационных и личностных качеств и деятельности. Правовая ответственность специалиста обусловлена тем, что социальная работа регулируется законодательством, охватывающим все ее основные направления, формы, виды. Ответственность специалиста в отсутствие долга беспредметна. Она никогда не выступает изолированно, особенно если речь идет об ответственности перед самим собой.

Ответственность, как и долженствование, невозможна и в отсутствие определенной свободы специалиста в выборе профессиональных решений и действий. Ответственность специалиста за результаты его деятельности формируется в процессе практики социальной работы, осмысления ее содержания и результатов и выражается в осуществлении формального и неформального контроля процесса деятельности, состояния клиента и его ситуации с целью обеспечения своевременного корректирующего вмешательства. Ответственность за клиента, его будущее, требует от социального работника учитывать возможности клиента и максимально привлекать его к участию в деятельности, обучая анализу и решению проблем. Идентификация социальным работником себя как активного субъекта деятельности, от которого зависит благополучие клиента и общества, приводит к возникновению субъективного чувства решающей зависимости конечного результата деятельности от его индивидуальной активности,

что потенцирует творческий подход к деятельности, побуждает специалиста изыскивать дополнительные средства, создавать оптимальные условия для достижения намеченной цели. Понимание того, что благополучие клиента и общества зависит от результатов его профессиональной деятельности, побуждает специалиста к самосовершенствованию, использованию собственного творческого потенциала для повышения эффективности и качества деятельности. Необходимость выполнения долга побуждает специалиста критически оценивать самого себя, свои способности и возможности с точки зрения соответствия профессиональным требованиям, приобретать, расширять и совершенствовать профессионально значимые знания, умения, навыки, личностные качества. Осознание того, что конечный результат деятельности объективно зависит от его активности, компетентности, креативности, усиливает должную мотивацию поведения социального работника. Обязанности специалиста социальной работы в его повседневной профессиональной практике носят субъективно-объективный характер. Они существуют независимо от того, признает их социальный работник или нет, поскольку вытекают из самого факта включенности социального работника в профессиональную группу и профессиональную деятельность. Они не меняются из-за того, что в силу разных причин происходит замена одного специалиста другим, что представляет собой объективную компоненту обязанностей специалиста. Субъективная компонента обязанностей специалиста определяется тем, что они выполняются в рамках профессионального долга, который индивидуален для каждого специалиста. Специалист признает наличие этих обязанностей, идентифицирует их как объективно существующие, глубоко понимает их и добровольно возлагает их на себя, принося в профессиональную деятельность частицу своего «Я». В конечном итоге значительная часть социальной работы выполняется специалистом уже не как часть содержания профессионального долга, а как часть личного долга специалиста перед клиентом и обществом [9]. Содержание профессионального долга, таким образом, складывается из требований, предъявляемых обществом и профессией к деятельности и поведению специалистов, выполняющих от имени общества определенные функции и занятых

в данной профессиональной сфере, и требований, которые сам специалист предъявляет к себе. Иными словами, значительную часть содержания долга социального работника можно представить, как выполнение его обязательств не только перед обществом, государством, профессией, коллегами и клиентами, но и перед самим собой. Это содержание профессионального долга может быть документировано в большей или меньшей степени, но оно существует объективно. В своей деятельности специалист руководствуется нравственными императивами, которые требуют тщательно и квалифицированно обосновывать принимаемые им профессиональные решения и действия. Эти решения и последующие действия должны быть такими, чтобы стало возможным их распространение на

профессиональную практику в целом, т.е. творческими, легитимными и эффективными. Одновременно этические императивы требуют рассматривать человека как цель деятельности, а не как средство достижения специалистом своих собственных целей. Должное поведение специалиста, т.е. поведение, реализуемое в соответствии с деонтологическими принципами и содержанием профессионального долга, содействует повышению эффективности деятельности, обуславливая необходимость вовлечения всех необходимых для получения оптимального конечного результата ресурсов, в том числе неформальных и личностных. Должное поведение формируется на основе осознания специалистом своего профессионального долга. Долженствование специалиста, представляющее собой объективное принуждение поступать определенным образом, лежит в основе его профессиональной деятельности и выступает в качестве внутреннего его добровольного самоопределения как активного и ответственного субъекта деятельности. Долженствование вытекает из потребности общества в результатах социальной работы и потребности самого специалиста в высоких результатах деятельности. Должная мотивация поступков, поведения, отношений и деятельности специалиста предполагает мобилизацию его усилий для решения профессиональных задач на основе чувства долга и совести. Необходимость выполнения своего долга перед обществом и государством, коллегами, клиентами и перед самим собой как мотив профессиональной деятельности в сочетании с высоким профессионали

змом становится достаточным условием эффективной деятельности. Дисциплина социальных работников является необходимым условием нормального функционирования и развития профессии, так как благодаря ей поведение специалистов принимает упорядоченный характер. Дисциплина специалистов, и в особенности их самодисциплина, являются одним из факторов, обеспечивающих высокую эффективность работы и удовлетворение интересов общества в конечном результате деятельности [12].

2. Этика делового общения специалиста по социальной работе с клиентом и его близкими

Деловое общение — специфическая форма общения, определяющее содержание которого - совместная деятельность людей, их общее дело. В таком общении партнеры выступают как личности, значимые друг для друга в том или ином отношении; их объединяет достаточное взаимопонимание в вопросах дела; основной задачей является деловое сотрудничество [4]. Деловое общение направлено на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата деятельности [3]. Этика делового общения - исторически сложившаяся совокупность нравственных норм, оценок, кодексов о должном поведении личности в деловом общении [12]. Этика делового общения базируется на основных этических принципах. Этические правила делового общения связаны с деловым этикетом и призваны обеспечить нормальные отношения, взаимопонимание между людьми в процессе делового взаимодействия. К нравственным установкам делового общения относятся вежливость, деликатность, тактичность. Если человек признается как личность, то и относятся к нему вежливо. Если он таковым не признается, то и отношение к нему презрительное и грубое [11]. Ответственность и долг специалиста социальной работы перед клиентом и его близкими тесно взаимосвязан с этическими нормами. Таким образом, социальным работникам приходится сталкиваться с разными этическими дилеммами вследствие их обязательств по отношению к клиентам. 1. Конфиденциальность и частный характер сообщений. Социальные работники следуют положению о том, что сведения, сообщенные клиентом, должны сохраняться конфиденциально. Хотя это справедливо почти всегда, в отдельных случаях практические работники вынуждены рассматривать возможность раскрытия конфиденциальной информации, когда, например, существует угроза того, что клиент может нанести вред третьему лицу. В действительности эта возможность учитывается Этическим кодексом НАСР 2, который указывает, что социальные работники могут раскрыть

конфиденциальную информацию по «непреодолимым профессиональным причинам». В некоторых штатах клиенты социальных работников имеют право на конфиденциальные сообщения адвокату или врачу, что дает основания социальным работникам отказаться раскрыть информацию, данную ему к

лиентом, например, по запросу суда. 2. Необходимость говорить правду. Другим принципом, обычно принимаемым в этой профессии, является право клиентов на получение достоверной информации о делах, связанных с их состоянием и благополучием. Однако некоторые социальные работники утверждают, что в редких случаях можно или даже нужно скрыть правду от клиента или предоставить дезинформацию. Это связано с тем, что иногда бывает необходимо защитить клиента от ущерба. Многие социальные работники считают, что никогда нельзя отказывать в правдивой информации или предоставлять дезинформацию клиентам, но другие указывают на случаи, касающиеся, например, больных клиентов или детей, для которых правдивая информация может считаться вредной, по крайней мере при определенных обстоятельствах. 3. Патернализм и самоопределение. Стремление защитить клиентов от ущерба связано со сложной проблемой патернализма в социальной работе. Патерналистские действия включают вмешательство в желания клиентов или их свободу для их собственного блага. Ограничение саморазрушительных действий клиентов или требование к ним принять услуги против их желания, утаивание от клиентов информации или предоставление им дезинформации — это все примеры патернализма, когда действия осуществляются, чтобы защитить клиентов от них самих. И в этом случае социальные работники часто спорят о том, при каких условиях допустим патернализм. Некоторые считают, что клиенты имеют право на определенные формы саморазрушительного поведения и принятия риска, а другие заявляют, что социальные работники ответственны за защиту клиентов от них самих, когда они терпят неудачу, делая попытки принять «хорошее» решение. 4. Законы, политика и постановления. В некоторых случаях социальные работники заявляют, что законам, политике и постановлениям не следует подчиняться, так как очевидным результатом будет вред. В ряде случаев, например, социальные работники принимали решение не подчиняться местным законам, требующим ставить власти в известность при сообщении ребенка о злоупотреблениях, так как считали, что ребенок подвергается большему риску, если об этих случаях сообщается местным правозащитным властям. Хотя громадное большинство социальных

работников не считают такие нарушения допустимыми, некоторые защищают их, считая, что любые действия с целью защиты благополучия клиента допустимы, даже если это нарушает другие этические принципы, закон или политику. 5. Доносительство. Социальные работники, нарушающие закон или правила учреждений, возлагают особое бремя на коллег, которые знают об этих нарушениях. Чувства дружбы, профессиональная лояльность и угроза собственному положению и репутации побуждают некоторых практических работников опасаться выявлять правонарушения в своей профессии. Социальные работники, которые получили доказательства профессионально неблагоразумных поступков или неправильных практических действий своих коллег, должны тщательно взвесить свои обязательства по отношению к собственной профессии и своей клиентуре, коллегам, агентству и риск в отношении собственной карьеры. 6. Распределение ограниченных ресурсов. Постоянной проблемой в социальной работе является необходимость распределять ресурсы, которые неадекватны социальным нуждам. К таким ресурсам относятся запасы продовольствия, жилище, фонды для выполнения каких-то программ, оплата реабилитационных программ или времени патронажных услуг. У социальных работников есть различные критерии для распределения ограниченных ресурсов. В некоторых случаях они используют принцип равенства, разделяя ресурсы на части равного размера (например, деньги или время работника), или обеспечивают клиентам равные возможности обращаться за помощью или претендовать на

получение индивидуальных ресурсов (первым пришел — первым обслужен). В некоторых случаях для обеспечения клиентам равных возможностей может быть проведена лотерея. Другой критерий социальных работников основывается на потребности. Стратегия многих программ заключается в предоставлении услуг сначала тем, кто наиболее в них нуждается. Однако другая стратегия состоит в том, чтобы предоставить приоритет людям, которые в прошлом пострадали от несправедливости или дискриминации. Этот принцип лежит в основе программ положительных действий. 7. Личные и профессиональные ценности. Причиной многих этических дилемм является конфликт между личными и профессиональными ценностями работника [8]. **Практика**

Социальный работник в агентстве семейных услуг, являющийся, например, противником абортов, может иметь трудности, обсуждая эту проблему с беременной юной девушкой. Социальный работник клиники, верящий в преимущества современной медицины, может столкнуться с правом на самоопределение пациента, который отказывается от спасающей жизнь переливания крови по религиозным причинам. В этих случаях нет простого ответа, и мнения социальных работников по поводу того, следует ли отдавать предпочтение личным или профессиональным ценностям, не всегда совпадают. В каждом случае работник должен взвесить обязательства перед клиентом, работодателем, профессией, третьими лицами. Кроме того, социальные работники должны постоянно исследовать природу личных ценностей и пути, которыми эти ценности оказывают влияние на понимание проблем клиента и социальных проблем, на применение знаний социальной работы и на стратегии вмешательства [8].

3. Ответственность и долг специалиста социальной работы перед клиентом и его близкими

Основное содержание профессионального долга социального работника по отношению к клиенту заключается в содействии достижению клиентом благополучия, наиболее полной самореализации его личности, достигаемой разными способами и методами в соответствии с потребностями клиента, и за выполнение этих требований социальный работник несет моральную ответственность. Долг социального работника перед клиентом — отношение к нему как к ценности и организация деятельности, направленной на реализацию этой ценности. Основные требования профессионального долга социального работника в отношении клиента - уважение его как личности, выявление, поддержка и содействие развитию положительных качеств клиента, объективная оценка его способностей и возможностей, разумная требовательность к нему, установление не только деловых, но и человеческих отношений, создание у клиента оптимистического настроения, поддержание его достоинства и самоуважения, уважения со стороны окружения. Специалист по социальной работе должен уметь преодолевать эстетический барьер в общении с клиентом. В этом ему помогает следующая установка: клиента необходимо уважать и принимать таким, какой он есть в данный момент, не осуждая и критически не оценивая. Впоследствии комплекс социально-реабилитационных мероприятий позволяет восстановить социальный статус клиента и изменить его внешний вид [1]. Особо следует подчеркнуть такое требование долга, как изучение внутреннего, духовного мира клиента. Внутренняя, духовная жизнь человека принадлежит только ему самому, является его неотъемлемой собственностью. Приступая к профессиональной деятельности, знакомясь с клиентом и его проблемами, способствуя их решению, социальный работник неизбежно вторгается в его личную жизнь, соприкасается с его духовным миром. Поскольку одной из целей социальной работы является способствовать полному раскрытию потенциала личности, ее самореализации, обретению ею самой себя, социальный работник обязан знать внутренний мир своего клиента, умело и деликатно на него влиять. Однако, поскольку духовный мир человека — наиболее тонкая, деликатная часть его «я», грубое, бесцеремонное вторжение в него может привести к необратимым негативным последствиям. Вним

ательное, доброжелательное и чуткое отношение к мыслям, идеям, интересам клиента, его эмоциям и переживаниям на основе уважения поможет социальному работнику выполнить профессиональный долг перед клиентом. Социальный работник должен исходить из того, что каждый человек — ответственная, сознательная личность, стремящаяся к независимости и автономности. Это значит, его клиент, несмотря на обращение за помощью, в значительной мере отвечает сам за себя. В соответствии с этическими принципами клиент вправе принимать решения о своей собственной судьбе, а значит, он должен нести за них ответственность. В таком подходе видна вся сложность взаимоотношений социального работника и его клиента, долга специалиста перед клиентом: специалист профессионально подготовлен к своей деятельности, он обладает знаниями, умениями, навыками, опытом, имеет соответствующие полномочия и доступ к формальным и неформальным ресурсам. Его профессиональный долг — оказать клиенту необходимую помощь, используя все свои возможности и ресурсы [5]. Социальный работник должен учитывать возрастные особенности своих клиентов (как правило, это подростки и молодежь в возрасте 15—19 лет); понимать и принимать их интересы и ценности; поддерживать стремление к самостоятельности, поиску и нахождению себя в сфере труда и, что самое главное, должен организовать помощь таким образом, чтобы учащиеся имели возможность найти социально приемлемые способы зарабатывания денег на карманные расходы и оплату досуга, чтобы они знали свои права и обязанности и умели пользоваться теми социальными привилегиями, которые соответствуют их положению. При этом работа с семьей учащегося спецшколы [10]. Клиент, напротив, не обладает знаниями и навыками в решении проблем, по поводу которых он обратился в социальную службу, его полномочия и ресурсы ограничены. Более того, попытавшись ранее самостоятельно решить свои проблемы и потерпев неудачу, он мог разувериться в собственных силах. Казалось бы, он не должен принимать решения и нести за него ответственность. Однако это неверно. Долг социального работника в этой ситуации состоит в том, чтобы обеспечить возможность ответственного принятия клиентом решения, а значит, предоставить е

му всю необходимую информацию о возможных способах решения проблемы, последствиях принятых решений, ресурсных затратах, преимуществах и недостатках каждого из этих решений и т.п., поддержать его морально. Долг заключается также в том, чтобы обосновать возможность решения проблем клиента им самим с помощью социального работника. Заставить человека поверить в свои силы, создать у него оптимистический настрой — долг социального работника перед клиентом. Он вправе ожидать, что клиент, принимающий решение о своей судьбе, разделит со специалистом и ответственность за все последствия. Таким образом, долг социального работника позаботиться о благе клиента и ответственность за него не противоречит ответственности клиента за самого себя. Значительную роль в социальной работе играют отношения, складывающиеся между социальным работником и социальным окружением клиента — его родными и близкими, друзьями и соседями. Специалист всегда видит в социальном окружении своего клиента не только объект профессионального воздействия, но и своего союзника в решении проблем клиента, т.е. субъекта социальной работы, поскольку близкие, как правило, объективно заинтересованы в улучшении условий жизнедеятельности своего родственника, друга, соседа. Внимание к социальному окружению клиента, уважение к нему, учет его мнения и привлечение его к сотрудничеству на благо клиента, создание атмосферы полного доверия и взаимопонимания — профессиональный долг социального работника [8]. Однако для плодотворного сотрудничества специалист должен объективно оценивать возможности социального окружения клиента, степень его сплоченности, готовности включиться в совместную деятельность, мнение окружающих по поводу обстоятельств и личности клиента и отношение к нему, а также, что немаловажно, степень эгоизма членов окружения (в том числе и их группового эгоизма). Социальный работник обязан постоянно искать средства для обеспечения возможности участия и повышения заинтересованности социального окружения

в решении проблем клиента, выполнения отдельных этапов и стадий общей "работы, формировать коллективное мнение в пользу своего клиента. Создание крепкого, творчески работающего неформального коллектива, объедине

нного единством целей и задач — объективная потребность сотрудничества с социальным окружением клиента. Такой творческий коллектив, созданный усилиями социального работника с учетом мнения клиента, обладает большим творческим потенциалом не только в процессе непосредственной социальной работы, но и в последующий период. Вместе с тем, социальный работник должен представлять те трудности, которые могут встретиться в его работе с социальным окружением клиента. Не следует забывать, что для некоторых членов окружения деятельность по оказанию помощи клиенту не является с формальной точки зрения должной и неизбежной, она для них лишь возможная сфера приложения сил. Кроме того, окружение клиента, видя в социальном работнике представителя официального института, обязанного на основании действующего законодательства выполнять свои функции в отношении клиента, может сознательно устраниваться от совместной деятельности, рассчитывая на достаточность усилий специалиста, для которого недопустимо делать родным и близким клиента упреки в невмешательстве в судьбу своего клиента, делать категоричные, скоропалительные заключения. В интересах социального работника доказать окружению клиента объективную необходимость и полезность участия в решении проблем клиента, преодолеть возникшее противоречие взглядов и мнений и отчуждение людей друг от друга. Пробудить в людях чувство моральной ответственности за благополучие близкого, пробудить интерес к совместным действиям, тактично разъяснить их роли в отношении клиента, согласовать интересы с целью организации плодотворного сотрудничества в интересах клиента — долг социального работника. Социальный работник является человеком, личностью, вступающей в определенные отношения в силу включения в профессиональную структуру и, помимо долга по отношению к клиентам, профессии, коллегам и обществу, он обязан выполнить долг перед самим собой как перед специалистом. Свои профессиональные обязанности он выполняет не только потому, что его деятельность нужна обществу и клиентам, но и потому, что ему самому необходима именно эта профессиональная деятельность, поскольку она отвечает его внутренним потребностям, способствует реализации его личностного потен

циала. Вместе с тем, он, как личность и член общества, выполняет долг перед собой как личностью, своей семьей, членами социального окружения, обществом и государством. Основное содержание долга и ответственности социального работника как специалиста и личности — сделать непротиворечивым это долженствование и ответственность. По мере развития личности социального работника у него вырабатывается специфическая потребность — потребность в получении высокой оценки своей профессиональной деятельности, своей личности и поведения, завоевании авторитета. Эта потребность в целом может быть выражена как потребность в уважении и признании ценности своей личности со стороны профессионального и социального окружения специалиста. Однако оценка качеств специалиста и завоевание им уважения и признания производится в соответствии с результатами его работы, проявляемыми им моральными качествами и во многом зависит от того, насколько полно социальный работник выполняет своей профессиональный и нравственный долг по отношению к клиентам, коллегам, обществу. Творческое, заинтересованное выполнение социальным работником его профессиональных обязанностей, постоянное профессиональное и личностное совершенствование и достижение на этой основе профессионального и социального благополучия — профессиональный долг социального работника по отношению к самому себе. Завоевание уважения и признания среди коллег, клиентов и близких — долг специалиста перед самим собой [5]. Если говорить о профессиональной составляющей социального работника по отношению к клиенту, то она

закljučается в следующем: социальный работник должен обслуживать клиента преданно, лояльно, применяя максимум профессиональных знаний, компетентности и навыков. Нравственные ценности не должны оставаться идеальной моделью, благим пожеланием. Они должны реализовываться в конкретных делах социального работника [6].

Заключение В этой самостоятельной работе мы рассмотрели понятие «долг» в социальной работе, обратили внимание на гуманистический характер социальной работы. Также нами была освещена этика делового общения специалиста по социальной работе с клиентом и его близкими; как специалисту правильно вести себя, контактируя с клиентом. Рассмотрели этические дилеммы, которые могут возникнуть в процессе работы. Из этого можно сделать вывод, что зачастую в этой профессии мы встаём перед выбором, и не всегда можно однозначно говорить, что правильно, а что нет. Мы сказали про ответственность и долг специалиста социальной работы перед клиентом и его близкими, что так же немаловажно в такой профессии. Мы работаем с человеческими сердцами, и априори возлагаем на себя ответственность оказания помощи, поддержки. Список использованных источников:

1. Басов Н.Ф., Басова В.М. «Основы социальной работы: учебное пособие для вузов, 5-е изд., 2021
2. Белинская А. Б. «Деонтология социальной работы: учебник для вузов», 2-е изд., перераб. и доп., 2021
3. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. «Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов», 2021
4. Лавриенко В.Н., Чернышова Л.И. «Психология делового общения: учебник и практикум для вузов», 2021
5. Медведева Г.П. «Этические основы социальной работы: учебник и практикум», 2019
6. Наместникова И. В. «Этические основы социальной работы: учебник и практикум для вузов», 2-е изд., перераб. и доп., 2021
7. Приступа Е.Н. «Социальная работа: теория и практика: учебник и практикум для вузов», 2021
8. Сережко Т.А., Васильченко Т.З., Волобуева Н.М. «Психология социальной работы: учебное пособие для вузов», 2021
9. Фирсов М. В. «Теория социальной работы: учебник для бакалавров», 4-е изд., 2019
10. Холостова Е. И. «Социальная работа: учебник для вузов», 2-е изд., 2021
11. Чернышова Л.И. «Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов», 2021
12. <https://infopedia.su/3x30bc.html>

Используйте материал как ориентир: проверяйте источники, требования преподавателя и не сдавайте чужой текст как свой.