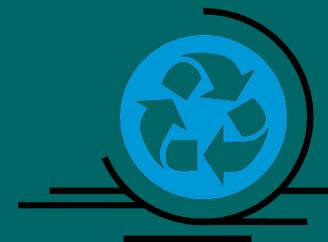


# Профессионально-этические основы социальной работы

Курс лекций

Специальность: Социальная работа

Составитель: Николаева В.И.



# Тема №1 Введение

- 1. Предмет, цели и задачи курса
- 2. Некоторые основные понятия
- 3. Предпосылки возникновения профессии.
- 4. Контекст социальной политики
- 5. Культурные рамки социальной работы.
- 6. Социальное неравенство и дискриминация.
- 7. Формы социальной работы

# Тема 2. Профессиональная этика социального работника

- 1. Социальная работа как призвание и профессия
- 2. Клиент социальной работы
- 3. Цель: к чему стремиться социальный работник
- 4. Профессиональные ценности социальной работы
- 5. Этика: чем руководствуется социальный работник
- 6. Российская межрегиональная Ассоциация работников социальных служб
- 7. Основные принципы этического кодекса Ассоциации социальных работников Великобритании
- 8. 10 заповедей из этического кодекса Ассоциации социальных работников США

# Тема 3. Моральные нормы и ценности социальной работы

- 1. Уважение человеческого достоинства: рациональность, личность, автономия, автономия и опека, самоопределение.
- 2. Этический Кодекс социальной работы и проблемы прав человека.
- 3. Всеобщая декларация прав человека.
- Декларация прав ребёнка

# Тема 4. Особенности отношений в социальной работе

- 1. Этика партнёрских взаимоотношений в социальной работе.
- 2. Типы взаимоотношений с клиентом.
- 3. Конфликт, конфликтные отношения, способы избегания конфликтов

# Тема 5. Профессиональные требования к социальному работнику

- 1. Функции и подходы профессиональной деятельности социального работника
- 2. Долг, ответственность и этические дилеммы в социальной работе
- 3. Личностно-нравственные качества социального работника

# Тема 6. Этические аспекты работы социальных служб

- 1. Направления деятельности социальных служб
- 2. Этические аспекты исследований в социальной работе
- 3. Необходимая и достаточная информированность клиента о целях, ходе и результатах исследований
- 4. Конфиденциальность исследований.
- 5. Контроль за ходом исследований
- 6. Использование полученных результатов

# Тема 7. Деонтология отдельных видов взаимодействия в социальной работе

- 1. Понятие «деонтология».
- 2. Деонтология, применительно к социальной работе.
- 3. Нравственное поведение в профессиональной деятельности.
- 4. Ответственность социального работника перед обществом и государством
- 5. Ответственность и долг социального работника перед профессией

# Тема 8. Этикет социального работника

- 1. Ответственность социального работника перед коллективом (коллегами)
- 2. Ответственность социального работника перед клиентом и его близкими
- 3. Долг перед самим собой.
- 4. Этикет. История становления правил этикета
- 5. Принципы, предъявляемые к культуре отношений (по Л.С. Лихачёву)

# Тема 1

- Социальный работник в процессе своей профессиональной деятельности вступает в отношения с индивидами, семьями, группами и организациями по поводу проблем, возникающих у клиентов.
- Как помочь человеку, не навредив ему и другим людям, на чём строятся взаимоотношения специалиста и клиента, насколько этичны, правильны действия социального работника в конкретной ситуации?

# Термин «этика»

- От греческого слова ETNOS – обычай, характер.
- 1) Это учение о морали, её формах, сущности и эволюции.
- 2) Это система нравственных норм поведения человека, какой-либо социальной или профессиональной группы

# Близкие по смыслу и происхождению к этике слова

## ЭТОС И ЭТИКЕТ

- Термин «этнос» относится к поведению человека, при этом учитывается эволюция, а также генетически обусловленные (наследственные) или культурные (приобретённые в процессе социализации) компоненты поведения.
- Этикетом – называется установленный порядок поведения, определённые манеры, последовательность действий где-либо (например, придворный этикет)

# Социальная работа

- Как профессия утверждена в апреле 1991 года.
- Объект – клиенты, нуждающиеся в помощи и поддержке люди.
- Социальная работа – это профессиональная помощь индивидам, группам или общинам по усилению или восстановлению их возможностей социального функционирования, или созданию оптимальных для них социальных условий.
- Это профессиональная деятельность по улучшению качества жизни людей.

# Определение социальной работы

## В.Н.Ярской

- Социальная работа направлена на развитие личности, индивида, семьи, нации и мирового сообщества, для воплощения в жизнь принципов социальной справедливости.

# Вопрос:

- Чем, на ваш взгляд, должна отличаться профессия социального работника от профессии юриста, педагога, психолога, социолога, священника, общественного и политического деятеля

# Ключевой термин

- EMPOWERMENT
- Данное понятие означает основную цель профессиональной деятельности социального работника – увеличить собственные силы, жизненные ресурсы клиента, наделить его пониманием, навыками контроля и властью справиться с проблемами самостоятельно, без помощи со стороны социальных работников

# Интервенция

- Когда оказывается любая профессиональная помощь, социальное окружение вмешивается в частную жизнь индивида, семьи, группы. Этот процесс называется интервенцией

# Социальная работа

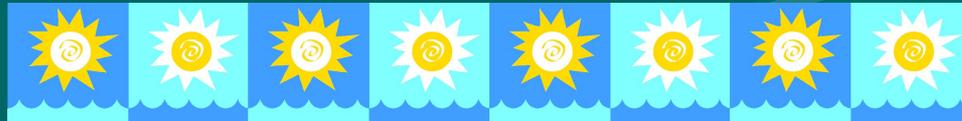
- Выступает как защитница потерпевших неудачи и лишения, подавленных, деморализованных, разнообразна в своих формах и методах.
- Для того, чтобы решать основные задачи социальный работник должен стать компетентным в социокультурных процессах и человекознании в самом широком смысле.

# Социальная работа – профессия мультидисциплинарная

- Это значит, что в целях оказания помощи клиенту социальный работник формирует сеть сотрудничества с другими специалистами – врачом, педагогом, психологом, работником милиции.
- С другой стороны, социальный работник сам является универсальным специалистом, владея основными знаниями и навыками из этих профессий

# Тема 2

- Предпосылки возникновения профессии



# Допрофессиональные формы социальной поддержки и помощи:

- Милосердие и  
благотворительность

Это любовь к людям, действия, основанные на доброте.



# Легенда о добром самаритянине:

- (Евангелие от Луки, 10,25-37)
- (Евангелие от Луки, )



# Различные подходы миссионерской политики

- Западная социальная работа – основана на признании важности индивида, понятии индивидуальных прав человека
- В восточных культурах – права индивида не столь важны, главное – система семейных отношений



# Ритуал североамериканских индейцев - потлач

- Пример «тотальной системы дарения», всеобщего и непрекращающегося обмена ценностями и услугами



# Социальный антрополог Мэри Дуглас

- Работала в одном из благотворительных фондов США
- «Клиенты не любят дарителя, сама идея безвозмездных подарков построена на ложном понимании социальных отношений. Ошибка заключается в том, что донор – благотворитель не собирается принимать обратный дар, который должен был бы последовать от реципиента»

# Обмен различными социальными благами

- Это фундамент, на котором построены многочисленные структурные образования, такие как власть, статус, престиж.

# Помощь

- Вождь, шаман



- Церковь

Государство

Благотворительные  
организации

# В конце XIX века

- В Великобритании, США и Германии появились первые законодательные акты о подготовке социальных работников.
- Стали открываться курсы, школы, семинары

# Государство всеобщего благополучия

- WELFARE STATE
- Государство, которое стремится к обеспечению каждому гражданину достойных условий существования, социальной защищённости, а в идеале примерно одинаковых стартовых возможностей для всех в реализации жизненных целей, развития личности;

# Социальная политика

- Нацелена на повышение качества жизни всех граждан
- Сдерживает распространение социального риска
- Утверждение в обществе социальной справедливости

# Национальная система социального страхования

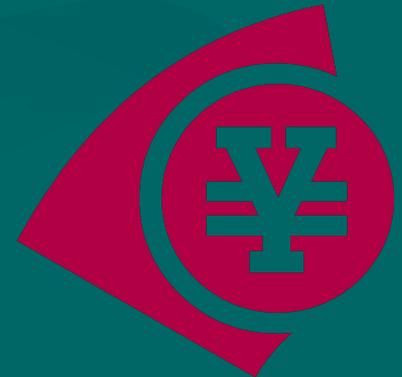
- Была введена Отто фон Бисмарком в 1880 году в Германии.
- В Британии Ллойдом Джорджем в 1911 году.

# Социальная политика в США

- Национальная политика, предусматривающая нечто среднее между либеральной доктриной неограниченной свободы рынка и доктриной социалистического планирования
- Направленная на борьбу с бедностью, условия социальной и культурной депривации детей из бедных семей.

# Стигма

- Ориентированность на преодоление стигмы общественных стереотипов
- Стигма – приписываемый порок



# Жизнедеятельность индивида:

- Стиль жизни
- Образ жизни
- Жизненные ориентиры
- Жизненный стандарт
- Жизненная концепция
- Смысл жизни



# Реализация помощи клиенту

- Нахождение его внешних и внутренних ресурсов, повышение его готовности к переменам и адаптивности, социальном научении, а также изменении ценностных мотиваций – ориентация не на пособие, а личное развитие



# Предвыборная программа 1992 года Билла Клинтона:

- Переход от WELFARE – (социальное обеспечение на основе системы пособий) к WORKFARE – социальное обеспечение на основе занятости)



# Социальная девиация

- Отклонение от конкретных культурных норм, от того, что считается разумным.
- Девиации можно отнести к особым типам рациональности, их можно назвать нормой в какой-либо другой системе отсчёта, поэтому говорят, что понятие нормы относительно, границы между нормой и отклонением не всегда можно чётко определить.

# Теория штампов

- Американский социолог Р.Мэртон: конформизм – абсолютное согласие с целями общества и средствами их достижения
- Г.Беккер: даже шизофрения является социально заданной болезнью, развивающейся у здорового человека под воздействием социального окружения

# Неравенство

- Может быть рассмотрено как:
- Личностное (индивидуальное отличие)
- Возможностей
- Условий жизни (благополучие и образование)
- Результатов (неравное оценивание равных действий)
- Шансов (в достижении социально одобряемых целей)

# Формы социальной работы

- Профессия – объединение людей, занятых данным видом труда, имеющих общие знания, навыки и связанные с трудовой деятельностью интересы.
- Социальная работа относится к типу профессий «человек – человек», т.к. главным предметом труда являются проблемы и отношения людей, семей, групп, коллективов и любых других общностей

# От социального работника требуется двойная подготовка

- 1. необходимо научиться устанавливать и поддерживать контакты с людьми, понимать и разбираться в их особенностях
- 2. нужно быть подготовленным в области социальной политики, законодательства, социологии, управления, психологии, психотерапии, здравоохранения и журналистики

# Тема 3 Профессиональная этика социального работника

- Макс Вебер: «Теория социального действия»
- Социальное действие будет
- 1) целерациональным, если в его основе лежит ожидание определённого поведения объектов внешнего мира, других людей и использование этого ожидания в качестве условий или средств достижения своей рационально поставленной и продуманной цели

2) ценностно-рациональным, основанным на вере в безусловную эстетическую, религиозную или любую другую самодовлеющую ценность определённого поведения как такового, независимо от того, к чему оно приведёт;

3) Эффективным, прежде всего эмоциональным, т.е. обусловленным аффектами или эмоциональным состоянием индивида;

4) Традиционным – основанным на длительной привычке.

# Клиент социальной работы

- Индивид
- Семья
- Группа
- Община
- организация



Клиенты, которым обычно оказывает услуги социальный работник, включаются в следующие группы:

- 1) семьи, в том числе, неполные и те, которые переживают серьёзные конфликты
- 2) индивиды и семьи, чей доход является недостаточным вследствие безработицы, отсутствии кормильца, физической неспособности и т.д.

# Группа 3 и 4

- 3) индивиды или семьи, чья жизнь усложнена физическим или психическим заболеванием, алкоголем или наркотиками;
- 4) престарелые, нуждающиеся в постоянной помощи

# Цель: к чему стремиться социальный работник:

- (Смирнова Е.Р. И Ярская В.Н., 1997):
- Социальная работа строиться на следующих принципах. Принцип гуманизма включает в себя не только милосердие к людям, цивилизацию любви, предполагающую любовь к человеку, народам, культуре, но и рациональность организации помощи человеку не в абстрактных, а конкретных формах. Это не только призыв любить ближнего, но и оптимальный путь к выживанию, спасению.

# Русский философ Н.Бердяев

- Говорил о российском менталитете, как о содержащем жалостливый гуманизм в отличие от западного рационализма. Вместе с тем, совершенно очевидна невозможность оказания помощи людям, основанной исключительно на жалости.

# Гуманизм

- Профилактика риска (наркомании, преступности, суицида, голода, обнищания)
- Культурное и профессиональное развитие граждан, защита прав
- Организация детского воспитания
- Уважение к другой культуре.

# ЛИЧНОСТНЫЙ ПОДХОД К ЧЕЛОВЕКУ

- Как принцип социальной работы
- Акцентирует внимание на человеке, как личности, уникаме, индивидуальности
- Человек есть единство уникального и универсального, биологического и социального
- Личностный подход предусматривает поиск возможностей одарённости, нераскрытых способностей, индивидуализацию в подходе к группе, знание особенностей и этапов социализации

# Группа принципов социальной работы

- Принцип модальности (гибкости)
- Принцип перманентности (непрерывности)
- Принцип компетентности
- Принцип посредничества

# Экологическая теория А Пинкуса и А.Минахана:

- 1. Активизировать способности людей решать проблемы и выходить из затруднительных ситуаций
- 2. Налаживать связи людей с системами, которые обеспечивают их ресурсами, услугами и возможностями
- 3. Способствовать эффективному и гуманному функционированию этих систем
- 4. Развивать социальную политику.

# Профессиональные ценности социальной работы

- Ценности определяют, как человек думает о том, что ему следует делать, что надлежит делать в его интересах, или что он делает в действительности.
- Ценности возникают из определённой комбинации общих стандартов и идеалов, по которым мы судим о нашем собственном поведении и поведении других

# Профессиональные ценности

- Ориентируют социального работника на выполнение и соблюдение определённых обязанностей, на профессиональную ответственность за свою деятельность



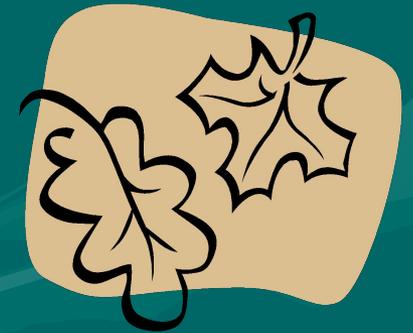
# К ценностям социальной работы

## относятся:

1. Уважение личности клиента;
2. Принятие клиента таким, какой он есть
3. Неосуждающее отношение к клиенту
4. Уважение прав клиента на самоопределение
5. Уважение доверия клиента
6. Вера в человека
7. Умение понимать социальную природу человека

## (Продолжение)

- 8. Индивидуальный подход к клиенту
- 9. Конфиденциальность
- 10. Эмпатия
- 11. Эмоциональная открытость
- 12. профессиональное развитие
- 13. Обязательство работать в интересах клиента
- 14. Стремление к социальной справедливости



# Этический Кодекс

- Функционирует как формализованное выражение об ответственности
- 1) профессии перед обществом, которое санкционировало эту профессию,
- 2) представителей профессии перед потребителями услуг,
- 3) специалистов перед своей профессией.

# Этический Кодекс имеет следующие задачи:

- Охраняет репутацию профессии, представляя чёткие критерии, которые возможно применять, чтобы регулировать поведение специалистов;
- Способствует компетентной и добросовестной работе специалистов;
- Защищает людей от эксплуатации со стороны невнимательных или некомпетентных практиков.

# Этический кодекс

- Его главная цель – определить безусловные принципы работы в интересах защиты клиента



# Тема 4. Моральные нормы и ценности социальной работы

- Моральная норма – это правило, определяющее то, как человек должен поступить в той или иной конкретной ситуации

# Соотношение моральных норм и моральных принципов

- Норма предписывает какие поступки совершать
- Принципы в общей форме раскрывают содержание нравственности, дают человеку общее направление деятельности

# Уважение человеческого достоинства

- Центральным в социальной работе является признание ценности и достоинства каждого человека, независимо от происхождения, положения, пола, сексуальной ориентации, возраста, веры и вклада в общественное развитие
- Данная профессия связана с поощрением и облегчением процесса самореализации индивида с учётом интересов других членов общества.

# Рациональность

- Способность самостоятельно выбирать и свободно формулировать собственные цели, планы и тактики;
- Способность осуществлять решения, планы и тактики возможно более самостоятельно

# АВТОНОМИЯ

- Способность человека действовать в соответствии со своими целями и ценностями, с его пониманием хорошего и дурного.

# Личность

- Это индивид, обладающий рациональной волей
- Тогда как же быть с детьми умственно отсталыми, психически больными людьми, бездомными и преступниками?

# Опека

- 1) когда человек постоянно отказывается поступать в соответствии с принятыми в данном обществе моральными нормами
- 2) когда действия человека в недопустимой степени подвергают риску интересы других людей
- 3) когда действия человека нарушают закон

# Самоопределение

- Право индивида на принятие самостоятельных решений
- Включает аспекты негативной и позитивной свободы (в соответствии со своими желаниями)

# Принципы самоопределения

Негативная свобода  
(традиционный, или  
«нерациональный»,  
способ)

Позитивная свобода  
современный, или  
«рациональный»,  
способ)

Спонтанность, неясность,  
метод проб и ошибок,  
человек подвержен  
ошибкам

Правдоподобие,  
чёткость, человек —  
натура творческая,  
человеку от природы  
свойственна доброта

# Всеобщая декларация прав человека

- принята в 1948 году
- Разработана под эгидой ООН
- Статья 1. Все люди рождаются свободными и равными в своём достоинстве и правах. Они наделены разумом и совестью и должны поступать в отношении друг друга в духе братства

# Декларация прав ребёнка

- 1959 год
- Принцип 10. Ты должен обучаться умению жить в мире, взаимопониманию, терпимости и дружбе среди людей.



# Теория кризисной интервенции

- Применяется для краткосрочной работы с клиентами и строиться на подключении собственных сил клиента

Теория и практика социальной работы строится в четырёх направлениях, тесно переплетённых между собой:

Создание теории

Воплощение теории на практике

Непрерывное образование социальных работников

Организация полевой практики студентов

# Создание теории, предполагает сочетание следующих пяти критериев

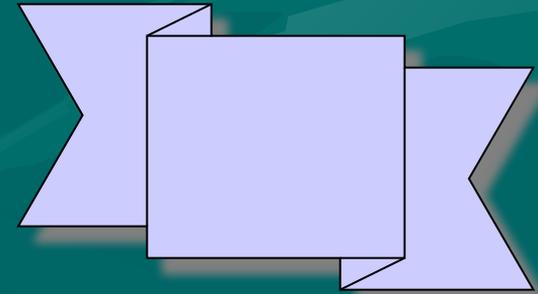
объяснение

понимание

Инструментальный  
аспект

Этический аспект

Способность к  
развитию



# Знание

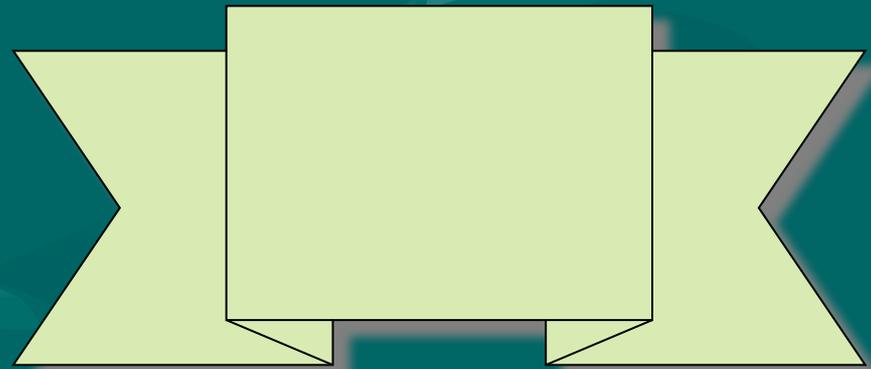
- Это результат опыта, наблюдений за миром и человеком, доступные для проверки данные и научные факты.
- Их можно подтвердить или опровергнуть.

На практике социальному работнику необходимо учитывать различия между ценностями и знаниями по следующим причинам:

1. Ценности являются идеальными теоретическими категориями, в то время как знания могут быть практическими;
2. Различие понятий «ценности» и «знания» помогает избежать столкновения норм различных культур;
3. Замена ценностей знаниями, может привести к отрицательным результатам или не даёт вообще никаких изменений.

# Тема 5. Особенности отношений в социальной работе

- Этика партнёрских взаимоотношений в социальной работе



# Взаимоотношения в социальной работе отличаются:

- Временностью
- Ассиметричностью
- Целенаправленностью
- осознанностью



# Специалист проявляет и применяет:

- Толерантность (терпимое отношение к нетипичному, отличающемуся от нормы)
- Вежливость и уважительность
- Внимание и интерес
- Активное слушание
- Чёткость и компетентность

# Важные качества:

- ❖ Умение расположить к себе
- ❖ Тактичность
- ❖ Эмпатия (сочувствие, сопереживание)
- ❖ Подлинность (искренностью)

# Основные системные компоненты социальной работы:

- Это социальный работник - как агент изменения
- Клиенты - как заказчики услуг
- Объекты воздействия
- Система сотрудничества

# Социально-экологическая модель

- Рассматривает взаимодействия на уровнях:
- Микросистемы
- Мезосистемы
- Экзосистемы
- Макросистемы

# Микросистема

- Образует типы ролей, деятельности и межличностных взаимоотношений в семье



# Мезосистема

- Включает индивидов, службы и организации, активно взаимодействующих с семьёй
- Работников здравоохранения
- Родственников
- Друзей и соседей
- Знакомых по работе и отдыху
- Специальные программы
- Других родителей
- Местное сообщество

# Экзосистема

- Входят те институты, в которые семья может не включаться непосредственно, но которые могут опосредованно оказывать воздействие на семью:
- СМИ
- здравоохранение
- Социальное обеспечение
- образование

# Макросистема

- Включает такие социальные институты, как:
- Этнокультура
- Религия
- Экономика
- ПОЛИТИКА

# Главная идея социально-экологической модели состоит в том, что-

- Качество взаимодействия ребёнка и его непосредственного окружения (семья, близкие люди, специалисты) самым тесным образом зависит от того, каким способом происходит медиация (облегчение, координация) этого взаимодействия средствами более широкого социального и физического окружения

# Влияние и изменение

- Среди приёмов и средств влияния:
- Стимулирование
- Убеждение
- Использование связей
- Опора на социальное окружение



# Общие признаки профессиональных отношений

- 1. обусловленные профессиональными целями
- 2. на основе потребностей клиентов
- 3. на основе объективных требований и осознания своей ответственности

# Типы взаимоотношений с клиентом

- Отношения социального работника и клиента, как правило, строятся по следующим типам:
- Сотрудничество
- Заключение соглашения
- Конфликт

# Конфликт

- Возникает тогда, когда стороны не могут достичь соглашения или компромисса
- Если пути, цели и требования не совпадают у обеих сторон

# Тема 6. Профессиональные требования к социальному работнику

- Личностно-нравственные качества социального работника
- Функции и подходы профессиональной деятельности социального работника

## Е.И.Холостова (1993) обращает внимание на важность следующих личностных качеств социальных работников

- Гуманистическая направленность личности
- Личная и социальная ответственность
- Доброта и справедливость
- Чувство собственного достоинства и уважение достоинства других людей
- Терпимость, вежливость и способность эмпатии
- Готовность понять других и прийти к ним на помощь
- Эмоциональная устойчивость
- Личная адекватность и адаптивность

# Основные функции социального работника:

1. Диагностическая. Социальный работник изучает особенности семьи, группы людей, личности, степень и направленность влияния на них микросреды и ставит «социальный диагноз»
2. Прогностическая. Социальный работник прогнозирует развитие событий, процессы, происходящие в семье, группе, обществе, а также модели социального поведения;

### 3. Правозащитная функция

- Социальный работник применяет законы и правовые акты, направленные на оказание помощи и поддержки населения, его защиту

## 4. Организационная функция:

- Социальный работник способствует организации социальных служб на предприятиях и по месту жительства, привлекает к их работе общественность и направляет их деятельность к оказанию различных видов помощи и социальных услуг населению;

## 5. Профилактическая функция:

- Социальный работник приводит в действие различные механизмы (юридические, психологические, медицинские, педагогические) предупреждения и преодоления социальных проблем;

## 6. Социально-медицинская функция:

- Социальный работник содействует профилактике здоровья, пропаганде здорового образа жизни, социально-медицинской реабилитации, способствует овладению основами оказания первой медицинской помощи, содействует подготовке молодёжи к семейной жизни, развивает трудотерапию

## 7. Социально-педагогическая:

- Социальный работник выявляет интересы и потребности людей в разных видах деятельности: культурно-досуговой, спортивно-оздоровительной, художественного творчества и привлекает к работе с ними различные учреждения, общества, творческие союзы;

## 8. Функция психологическая:

- Социальный работник оказывает различные виды консультирования и коррекции межличностных отношений, способствует социальной адаптации личности, оказывает помощь в психосоциальной терапии и реабилитации

## 9. Социально-бытовая функция:

- Социальный работник способствует в оказании необходимой помощи и поддержки различным категориям населения (индивидам, людям пожилого возраста, молодым семьям) и улучшении их быта, жилищных условий

# 10. Коммуникативная функция:

- Социальный работник устанавливает контакт с нуждающимися, организует обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека



Профессиональная деятельность социального работника характеризуется тремя подходами при решении проблемы:

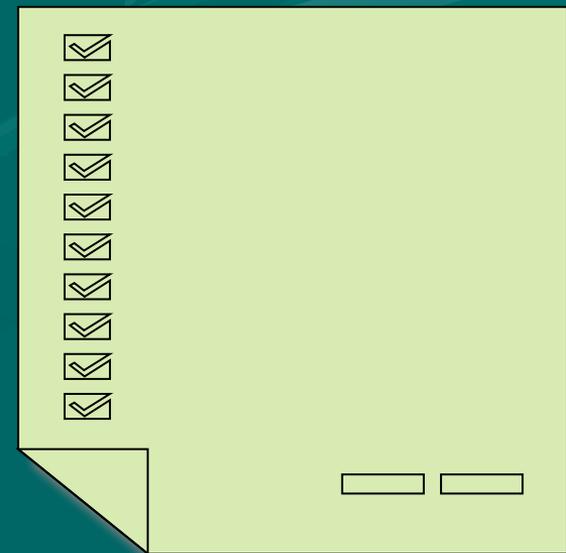
- 1) Воспитательный – роль учителя, консультанта, эксперта
- 2) Фасилитативный – роль пособника или помощника, сторонника или посредника в преодолении трудностей и проблем
- 3) Адвокативный – роль адвоката от имени конкретного клиента или группы клиентов

В соответствии с основными функциями профессии социальный работник должен быть:

- профессионально подготовленным
- эрудированным
- Уметь предвидеть последствия
- Иметь навыки коммуникативного общения
- Иметь профессиональный такт
- Обладать эмоциональной устойчивостью
- Уметь принимать решения в трудных ситуациях

# Умения социального работника:

- Совет США по образованию в области социальной работы разработал 10 критериев компетентности социального работника общего профиля



# Критерии:

1. Выявить и оценить ситуацию
2. Оценить проблему
3. Стимулировать индивида
4. Быть посредником
5. Эффективно вмешиваться в решение проблем
6. Способствовать эффективной работе организации
7. Активно участвовать в создании новых систем услуг
8. Оценивать степень вмешательства и достигнутых перемен
9. Профессионально расти
10. Содействовать усовершенствованию услуг

# Тема 7. Деонтология отдельных видов взаимодействия в социальной работе

- Этические принципы в социальной работе могут быть как общими, так и специфическими, в соответствии с целями, приоритетами, ценностями и формами специализации

# Этические диллемы

- В логике диллема – это суждение. Это особый случай условно-разделительного силлогизма, в число посылок которого входят два условных суждения и разделительное или следствия условных суждений.

# Термин «Деонтология»

- DEONTHOS – должный
- Для обозначения учения о должном поведении, поступках, образе действий
- Был введён в XVIII веке английским философом И.Бентамом, который вкладывал в это понятие довольно узкое религиозно-нравственное содержание, имея в виду долг и обязанности верующего перед Богом, религией и религиозной общины

# Термин «деонтология»

- Используют для обозначения должного поведения, поступков и действий отдельных личностей или специалистов, а не только верующих, по отношению их к религиозным обязанностям,

# Профессиональный долг

- Функциональные обязанности представителя профессии
- Ответственность перед коллегами и перед профессией как таковой и самим обществом



# Соотношение понятий этика и ДЕОНТОЛОГИЯ

Этика – раскрывает  
сущность

Профессионального  
долга

Деонтология

Выявляет специфику

Его реализации

В конкретных видах

взаимоотношений



# Профессиональный долг

- Нравственные обязанности специалиста по отношению к обществу, коллегам и их социальному окружению и является отражением внутренней, моральной необходимости следствия определённой линии поведения, диктуемой прежде всего внешними, по отношению к личности специалиста интересами.

# ДОЛГ

- Одна из важнейших категорий как общей, так и профессиональной этики, поскольку она выражает общественные и профессиональные связи специалиста и представляет собой совокупность его обязанностей перед государством, обществом, коллегами, профессией, клиентами, перед собой и ответственность перед ними

# ДОЛГ

- Это внутренняя нравственная потребность, глубокая убеждённость в необходимости определённых действий.
- В категории «долг» наиболее ярко проявляется социальный характер деятельности социального работника и нормативный характер профессиональной этики

# Чувство долга

- Заставляет социального работника соизмерять свои поступки, действия и отношения в конкретных ситуациях с требованиями и нормами профессиональной морали
- Ответственность проверяется с точки зрения выполнимости долга.

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- Неотделима от творчества и самостоятельности
- Касается внимания к людям, окружающим социального работника в его повседневной практической деятельности



# Гиппократ

- PRIMUM NON NOCERE
- «Прежде всего не навреди»



# Деонтология социальной работы:

- Комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности социального работника (трудового коллектива учреждения социальной защиты) перед обществом и государством, перед социальной работой как профессией и социальным институтом, перед коллегами и перед клиентом социальной службы

# Социальный работник поступает:

Свободно

Сознательно

Добровольно

# Принципы деонтологии социальной работы

- Личной ответственности
- Компетентность специалиста
- Рационального подхода
- Соответствия полномочий и ответственности
- Правовой регламентации деятельности
- Подотчётности
- Инициативы
- Организованности и дисциплины
- Контроля и проверки исполнителя
- Доверия и свободы действий
- Поощрения и наказания

# Тема 8. Этикет социального работника

- Этикет – от французского слова ETIQUETTE – ярлык, этикетка
- Это совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обхождения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежда

# Термин «Этикет»

- Впервые был использован на одном из приёмов короля – «солнце» Людовика XIV, когда придворным к приглашениям были преподнесены карточки (этикетки) с перечислением правил поведения при дворе.

# Этикет

- Для греков главным было соблюдать во всём меру, «золотую середину», жить разумно. Считалось, что самое важное – научить человека самостоятельно мыслить, что является основой правильного поведения.
- Таким образом, этикет в античную эпоху был ориентирован на практичность и целесообразность поведения, поскольку форма поведения вторична относительно его содержания.

# Воспитанный человек, умеющий себя вести:

- «...щедр и широк по натуре... Сам он оказывает благодеяния, но принимать их стыдится. За благодеяние он воздаёт ещё большим благодеянием... Он не выказывает свою силу на немощных, это- черта плебейская. Он не возносится над теми, кто стоит ниже него, зато держится величественно с людьми высокопоставленными»
- (Оссовская М. Рыцарь и буржуа. М. 1987 г.)

# Первый дошедший до нашего времени трактат о поведении

- Автор – испанский священник Педро Альфонсо
- «DISCIPLINA CLERICALIS»
- «ВОСПИТАНИЕ ДУХОВЕНСТВА»
- В книге излагались правила поведения за столом, порядок приёма гостей и ведения беседы

# Манеры

- Способ держать себя
- Внешняя форма поведения и обращения с другими людьми
- Сдержанность в жестах и чувствах
- Невозмутимое отношение к чему-либо
- Уважение достоинства людей, основа вежливости
- Отражение сущности человека

# Поучение Владимира Мономаха и «Домострой»

- Автор «Домостроя» – монах Сильвестр
- Это руководство по правилам хорошего тона
- Этический кодекс, устанавливающий правила взаимоотношения людей, охватывает практически все стороны жизни и содержит правила воспитания детей, приёма гостей или поведения во время пребывания в гостях, на различных церимониях

# «Домострой»

- Вежливость
- Кротость
- Послушание
- Уважение к старшим
- Умеренность во всём

# Д.С.Лихачёв

- «В основе всех хороших манер лежит одна забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали бы себя хорошо»

# Принципы этикета ( Л.С.Лихачёв)

- 1. Принцип гуманизма. Требует от работника уважения к человеку, признание достоинства его личности, доброжелательного к нему отношения. Воплощается в таких требованиях к поведению социального работника, как:
  - Вежливость
  - Тактичность
  - Чуткость
  - Внимательность
  - Точность

# Принцип целесообразности действий

- Основное требование – не доставлять хлопот своими действиями окружающим и самому себе
- Современный этикет требует не заучивания правил, а творческого использования их применительно к конкретным ситуациям

# Принцип Эстетической привлекательности поведения (красоты поведения)

- «Недостаточно делать добро, надо делать его красиво» (Дени Дидро)
- Поведение и внешний вид человека, должны соответствовать его содержанию, т.е. душевным качествам личности
- Нельзя появляться в учреждении и тем более перед клиентом небрежно и неопрятно одетым

# Принцип учёта народных традиций

- Каждый народ имеет свою собственную невербальную знаковую систему, собственные обычаи и традиции
- Следует изучать традиции и обычаи того народа, с представителями которого социальный работник общается и помогает

# Типичные ситуации в профессиональной деятельности социального работника:

- Знакомство
- Повторная встреча с клиентом
- Консультирование
- Повседневное общение (в стационаре)
- Общение с окружением клиента

# Телефонный разговор

- 1) Ожидание ответа на вызов (5-7 гудков)
- 2) Приветствие
- 3) Длительность беседы – 5-10 минут
- 4) Первым трубку кладёт клиент