



ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «БЕЛОРУССКАЯ АССОЦИАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ»

ЭТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: права и обязанности специалистов

Информационное пособие



Финансовая поддержка
Программы малых грантов
Посольства США в Республике Беларусь



Минск 2015



ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«БЕЛОРУССКАЯ АССОЦИАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ»

ЭТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: права и обязанности специалистов

Информационное пособие

Финансовая поддержка Программы малых грантов
Посольства США в Республике Беларусь

Минск 2015

Авторы-составители:

Зборовский Константин Эдуардович,
к.м.н., председатель правления ОО БАСР,
заведующий кафедрой социальной работы
и реабилитологии ГИУСТ БГУ

Наранович Марина Геннадьевна,
директор программ ОО БАСР

Станиславчик Елена Анатольевна,
исполнительный директор ОО БАСР

Сыкало Александр Иванович,
к.м.н., член ОО БАСР, доцент факультета
социокультурных коммуникаций БГУ

В пособии представлены материалы по актуальным темам, обсуждавшимся специалистами госучреждений и НГО — участниками мероприятий и рабочих групп проекта ОО БАСР «Общественный диалог на начальном этапе реформирования системы социальной защиты: местные власти и потребители социальных услуг», который был реализован в 2014—2015 годах при финансовой поддержке Программы малых грантов Посольства США. Опубликованные материалы формируют представление о принятых в международной практике подходах к определению обязанностей и защите прав Социальных Работников. Настоящее пособие находится в электронном фонде библиотеки ИС БСИ www.belbsi.by и предназначено специалистам госучреждений, НГО, преподавателям и студентам профильных вузов

*Издано при финансовой поддержке
Программы малых грантов Посольства США в Республике Беларусь*

Уважаемые коллеги!

В 2014–2015 годах ОО «Белорусская ассоциация социальных работников» реализовала проект «Общественный диалог на начальном этапе реформирования системы социальной защиты: местные власти и потребители социальных услуг» при финансовой поддержке Программы малых грантов Посольства США в Республике Беларусь. Участники многочисленных мероприятий и рабочих групп проекта неоднократно обращались к теме прав и обязанностей сотрудников социальных служб. Уже во время установочной ТОП-конференции инициативная группа обсуждала вопрос о необходимости согласования в профессиональном сообществе свода этических принципов и разработки стандартов профессионального поведения, а также развития дискуссий о правах Социальных Работников*. После завершения конференции инициативная группа подала заявку на реализацию мини-проекта, которая была одобрена экспертным советом проекта.

В рамках мини-проекта в марте 2015 года состоялась встреча специалистов по этике социальной работы, в которую вошли преподаватели ГИУСТ БГУ, гуманитарного факультета БГУ, БГПУ им. М. Танка и РГСУ, а также члены ОО БАСР. 20 мая в Московском ТЦСОН г. Минска во встрече «Этика социальной работы: права и обязанности специалистов» приняли участие специалисты государственных и негосударственных социальных служб, преподаватели этики социальной работы, юристы. Результатом работы инициативной группы стала подготовка Декларации этических принципов социальной работы в РБ,

* В настоящем пособии термин Социальный Работник используется в соответствии с международной практикой и относится ко всем представителям профессионального сообщества, объединяющего дипломированных специалистов по социальной работе и социальной педагогике, социальных работников ТЦСОН и других представителей государственных, общественных и религиозных организаций, оказывающих социальные услуги, занимающихся вопросами подготовки и переподготовки кадров либо менеджмента социальной работы на различных уровнях, а также студентов профильных факультетов.

а также публикация пособия «Этика социальной работы: права и обязанности специалистов», которое Вы держите в руках.

Следует отметить, что постановка вопроса о согласовании этических принципов социальной работы действительно является насущной необходимостью в настоящее время по нескольким причинам:

- 1) с созданием во всех районах республики территориальных центров социального обслуживания населения завершилось формирование государственной системы социального обслуживания, в которой теперь работает более 30 000 сотрудников;
- 2) согласно статье 7 и статье 14 новой версии закона «О социальном обслуживании», система социального обслуживания теперь включает сотрудников не только государственных органов и организаций различных ведомств, подчиненных Правительству Республики Беларусь, но и иных юридических лиц — общественных и религиозных организаций, а также индивидуальных предпринимателей, оказывающих социальные услуги. Это означает, что количество специалистов, занимающихся вопросами социальной поддержки населения, значительно увеличилось, но пока, к сожалению, никто не знает их общей численности;
- 3) согласно статье 14 Закона, Министерство труда и социальной защиты должно *координировать* деятельность расширенной системы социального обслуживания и проводить в стране *единую политику*, преодолевая межведомственные и межсекторные барьеры в процессе решения практических задач.

Осознание общих ценностей могло бы стать первым шагом к самоидентификации и последующей самоорганизации профессионального сообщества Социальных Работников Беларуси, поскольку «профессиональная этика — это совокупность идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии, нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология, которая формирует ее в качестве целостной системы, определяет её структуру, нормативный смысл и содержание».

Ценности, как известно, порой отражают не то, что есть на самом деле, а то, что должно быть в идеале. Применение аксиологического подхода позволило бы объективно оценить

ситуацию на современном этапе развития социальной работы в нашей стране, сопоставить действительное с желаемым, дать этическую оценку соответствия сложившегося должному, очень ответственно подготовить заключение о необходимых условиях успешного развития столь важной и необходимой обществу профессии.

В международной практике признано, что профессиональная социальная работа — одно из важнейших средств развития и совершенствования человека и общества, реализации их устремлённости к благу и достижения ими благополучия. Наравне с культурой, наукой, образованием, отношением к прошлому и будущему, уровень и качество социальной работы отражают самосознание нации, степень цивилизованности и гуманности государства, так как в своей практической деятельности социальная работа ориентируется на ключевые элементы комплекса ценностей — социальную справедливость и достоинство человека, благополучие общества.

К сожалению, у нас в стране Социальные Работники не получают должного уровня психологической, финансовой, правовой поддержки, должным образом не удовлетворяется их потребность в повышении квалификации для выполнения столь важной и ответственной роли, для выполнения своего профессионального долга. Закон РБ «О социальном обслуживании», который вступил в силу 1 января 2013 года, в статье 32 предусматривает только одно право для лиц, оказывающих социальные услуги — «право на уважительное отношение граждан, получающих такие услуги».

Профессионально-этическая регламентация социальной работы призвана гарантировать не только соблюдение прав клиентов, но и сотрудников социальной службы. Для этого Международная федерация социальных работников в 2011 году опубликовала «Хартию прав Социального Работника», с которой можно ознакомиться в настоящем пособии. Обязательства же Социальных Работников перед клиентом, профессией и обществом, принципы и стандарты этического поведения сведены, как правило, в национальные и международные кодексы либо декларации. В них формулируются программные цели и высшие ценности социальной работы, предписывающие и за-

препращающие принципы, ключевые положения, определяющие ответственность социальных работников и стандарты профессионального поведения.

В рамках проекта «Общественный диалог» инициативная группа подготовила Декларацию этических принципов социальной работы, а также разработала проект стандартов профессионального поведения, которые были разосланы по адресной книге ОО «Белорусская ассоциация социальных работников» (более 2100 адресов) специалистам государственных и негосударственных организаций для обсуждения.

Хочется надеяться, что наш проект и настоящее пособие будут содействовать развитию в профессиональном сообществе Социальных Работников дискуссий по этике социальной работы и более глубокому осознанию профессионального долга как одного из наиболее существенных факторов повышения эффективности системы социального обслуживания.

*Марина Наранович, директор программ ОО БАСР
координатор проекта «Общественный диалог»*

1. Аксиология социальной работы:

основные понятия

Аксиология (греч. *axia* — ценность, *logos* — слово, учение) — философская дисциплина, занимающаяся исследованием ценностей как смыслообразующих оснований человеческого бытия, задающих направленность и мотивированность человеческой жизни, деятельности и конкретным деяниям и поступкам. Аксиология изучает вопросы, связанные с природой ценностей, их местом в реальности и структурой ценностного мира, то есть о связи различных ценностей между собой, с социальными и культурными факторами, структурой личности.

Впервые вопрос о ценностях был поставлен Сократом, сделавшим его центральным пунктом своей философии и сформулировавшим его в виде вопроса о том, что есть благо. Благо есть реализованная ценность. В античной и средневековой философии вопрос о ценностях был непосредственно включён в структуру вопроса о бытии: полнота бытия понималась как абсолютная ценность для человека, выражавшая одновременно этические и эстетические идеалы. Соответственно, аксиология как особый раздел философского знания возникает тогда, когда понятие бытия расщепляется на два элемента: реальность и ценность как возможность практической реализации.

Аксиология социальной работы — учение о ее профессионально значимых ценностях.

Ценности — это специфические социальные определения объектов окружающего мира, выявляющие их положительное или отрицательное значение для человека и общества. Человек, его разнообразные потребности с одной стороны, и свойства предмета или явления, делающие возможным удовлетворение этих потребностей, с другой, порождают ценностное отношение, результатом которого становится присвоение рассматриваемому предмету или явлению статуса ценности. Ценности являются таковыми не потому, что служат для чего-либо иного, а напротив, все иное приобретает значимость для человека лишь в контексте выбранных им ценностей. Высшие ценности

непреходящи практически на всех этапах развития цивилизованного человечества.

Например, Этический кодекс Национальной ассоциации социальных работников США в качестве идеала, к которому должен стремиться социальный работник, определяет ключевыми следующие ценности: служение, социальная справедливость, достоинство и значимость каждого человека, важность человеческих взаимоотношений, честность и компетентность.

История ценностных оснований в этике и философии первоначально была связана с анализом понятий «благо» и «благотворительность», выяснением вопроса: «Что есть благо для человека и каковы формы его существования?». В эпоху Античности Демокрит полагал, что благо и цель жизни — счастье в формах гармонии, безмятежности и неустрашимости. Сократ высшим благом считал мудрость как единство знания, выбора добра и практической реализации добродетели. Б. Спиноза отождествлял благо с разумом и свободой, понимая под свободой подчинение страстей разуму, а в качестве важнейшей ценности рассматривал жизнь. В эпоху Средневековья высшим благом считалось добро, понимаемое как то, чего все желают. В основе аксиологии И. Канта лежит категория долга, поскольку, по Канту, именно чувство долга обеспечивает путь к благу, которое имеет смысл только в человеческом измерении.

Важность аксиологической компоненты социальной работы демонстрируют ее функции, среди которых важнейшими могут считаться такие, как:

- *аналитическая* — заключающаяся в осуществлении анализа деятельности и отдельных ее компонентов с точки зрения иерархии главных ценностей;
- *оценочная* — заключающаяся в выработке этически обоснованных оценок;
- *целеполагающая* — заключающаяся в формировании и постановке главных целей социальной работы;
- *прогностическая* — заключающаяся в прогнозировании развития ситуации с точки зрения базовых ценностей социальной работы;
- *праксеологическая* — заключающаяся в воздействии на профессиональную практику;

- *основополагающая* — заключающаяся в формировании и поддержании базовых основ социальной работы как специфического вида профессиональной социальной деятельности;
- *системообразующая* — заключающаяся в формировании системы из элементов социальной работы;
- *футурологическая*, в соответствии с которой аксиологическая компонента, наряду с другими, определяет будущее состояние самой социальной работы, ее клиентов и общества в целом;
- и другие.

От того, что видит специалист в социальной работе, какие именно ценности он признает, как выстраивает иерархию ценностей, определяет нормы, гарантирующие достижение цели, зависят и процесс, и результат непосредственной деятельности, и перспективы ее развития, и, самое главное, сохранение аксиологического смысла самой деятельности специалиста.

2. Профессиональная этика

Этика (греч. *ethika*, от *ethos* — обычай) — философская наука, объектом изучения которой является мораль, ее развитие, нормы и роль в обществе.

Профессиональная этика является одной из фундаментальных теоретических основ любой профессиональной деятельности, представляющей собой науку о профессиональной морали как совокупности идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии и обеспечивающих взаимоотношения между людьми, складывающиеся в процессе труда и вытекающие из содержания их профессиональной деятельности. Короче можно сказать, что профессиональная этика — это нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология.

В любом из периодов общественного развития основными функциями морали являются регулирование и оценка индивидуального поведения людей, приведение его в соответствие с теми нормами и принципами, которые приняты данным обществом в качестве базовых и отражают общественные интересы. Моральные нормы не только содержат предписания должного поведения, но и фиксируют такие нравственные аспекты личности, которые необходимы для нормативно одобряемого поведения, поскольку с точки зрения морали могут рассматриваться и оцениваться не только действия и поступки, но и мотивы деятельности, цели, средства и даже намерения.

Этика социальной работы основывается на моральных нормах, принимаемых обществом в качестве одного из важнейших регуляторов совместной деятельности и сосуществования, и на тех профессиональных ценностях, которые определяют сущность самой социальной работы.

Таким образом, *объектом* изучения этики социальной работы является профессиональная мораль специалистов, а *предметом* — возникающие в процессе работы этические отношения, этическое сознание и этические действия социальных работников.

Цель этики социальной работы — обеспечение и поддержание социально одобряемых содержания и сущности профессиональной деятельности. Основная задача — нормативная регламентация отношений, поведения и действий отдельных представителей профессиональной группы и их объединений, формирование соответствующего этического сознания специалистов социальной сферы.

В своей деятельности Социальные Работники руководствуются этическими принципами. Например, Кодекс этики Союза социальных педагогов и социальных работников России, считает основополагающими следующие принципы: принятие человека таким, каков он есть; уважение права клиента на принятие самостоятельного решения на любом этапе совместных действий; конфиденциальность сотрудничества социального работника с клиентом; полнота информирования человека о предпринимаемых в его интересах действиях; ответственность социального работника за результаты своей деятельности; порядочность социального работника во взаимодействии с клиентом.

Уровни применения профессиональной этики социальной работы:

- применение внутренних этических стандартов ко всем типам взаимодействий внутри системы — с клиентами, коллегами, руководством. На этом уровне происходит формирование самих действий и отношений в системе, их оценивание с точки зрения профессиональной группы;
- оценка поведения и действий конкретных социальных работников и социальных служб как бы извне, со стороны клиентов и их социального окружения, с точки зрения этических стандартов универсального характера, принятых обществом в качестве моральных норм;
- оценивание социальной работы в целом как социального института с точки зрения его социальной целесообразности и нравственности. Этот уровень включает в себя оценку социальной полезности, необходимости социальной работы для общества и ее объективное признание обществом, сопоставление этичности содержания и внешних проявлений профессиональной деятельности с точки зрения ожиданий общества.

Профессионально-этическая компетентность Социального Работника — основа его профессионализма, которая формируется в процессе обучения, закрепляется в практической деятельности, становится основой морального облика специалиста, его нравственных убеждений и понимания профессионального долга. Профессиональное и личностное принятие этических ценностей и принципов являются своеобразным допуском к профессиям социальной сферы.

3. Деонтология и профессиональный долг

Термин «деонтология» (от греч. *deonthos* — должный) введен в XVIII веке английским философом И. Бентамом для обозначения учения о должном поведении, поступках, образе действий.

Учение о должном является ядром каждой профессиональной этической системы. Понятие «деонтология» существенно уже понятия «профессиональная этика». Если этика раскрывает сущность профессионального долга, то деонтология выявляет специфику его реализации в конкретных видах взаимоотношений. Поэтому именно в деонтологии так ярко выражена сопряженность моральных и профессиональных компонентов в поведении и действиях специалиста.

Категория «профессиональный долг» выражает моральные обязанности специалиста по отношению к обществу, коллегам, клиентам, их социальному окружению и является отражением внутренней, нравственной потребности выполнения своих обязанностей, необходимости следования определенной линии поведения, диктуемой внешними по отношению к личности специалиста интересами.

Применительно к социальной работе деонтология — это комплекс профессиональных, правовых и морально-этических правил, составляющих понятие профессионального долга Социального Работника. Деонтология социальной работы — это комплекс норм, установлений и предписаний о долге и профессиональных обязанностях, ответственности Социального Работника (трудового коллектива социального учреждения) перед обществом и государством, перед социальной работой как профессией и социальным институтом, перед коллегами и перед клиентами социальной службы.

Руководствуясь в своем поведении и деятельности профессиональным и моральным долгом, социальный работник учитывает и юридические, и профессиональные требования, установленные для него обществом, принимает во внимание возможную реакцию со стороны общества, профессиональной

группы и клиента на выполнение или невыполнение им своего долга.

Деонтология социальной работы включает в себя определенные принципы:

- личной ответственности за порученное дело, как в правовом, так и в моральном отношениях;
- компетентности специалиста;
- рационального подхода к решению поставленных задач;
- соответствия полномочий и ответственности;
- правовой регламентации деятельности;
- подотчетности;
- инициативы и творческого подхода;
- организованности и дисциплины;
- контроля и проверки исполнения;
- критического подхода к оценке своей деятельности и возможностей клиента, и другие.

Долг и ответственность специалиста перед обществом и государством требуют, в первую очередь, использования всех профессиональных знаний и навыков, таланта и душевных качеств социального работника в интересах общества и государства.

Долгом перед своей профессией является пропаганда знаний о целях и этических принципах социальной работы, формирование положительного общественного мнения о ней, реклама социальных услуг.

Профессиональным долгом Социального Работника по отношению к коллегам, коллективу, в котором он работает, совокупной профессиональной группе является подчинение своих действий и поведения единым для всего коллектива и профессиональной группы целям, содействие коллегам в достижении этих целей, обеспечение согласованности действий всех членов коллектива. Каждый Социальный Работник несет ответственность за эффективность деятельности всего коллектива.

Основное содержание профессионального долга Социального Работника по отношению к потребителю социальной услуги заключается в содействии наиболее полной самореализации личности, достигаемой различными способами и методами в соответствии с его потребностями. За выполнение этих требований Социальный Работник несет моральную ответствен-

ность. Основными требованиями профессионального долга Социального Работника в отношении клиента являются: уважение клиента как личности, поддержка и развитие наиболее значимых его положительных качеств, разумная требовательность к нему, установление не только деловых, официальных, но и человеческих отношений, создание у клиента оптимистического настроения, поддержание его достоинства и самоуважения, уважения со стороны социального окружения.

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

Долгом Социального Работника по отношению к самому себе является завоевание высокого авторитета в общественном мнении. Авторитет Социального Работника может быть как формальным, так и неформальным. Формальный авторитет специалиста представляет собой, по сути, авторитет его профессии и должности. Неформальный же авторитет является показателем моральной значимости и влияния специалиста на клиента или его окружение, на коллег, мерилom абсолютной, вне зависимости от служебного положения, его ценности. Авторитет Социального Работника может быть основан только на действительных его достоинствах и заслугах как профессионального, так и личностного порядка.

В практической деятельности Социального Работника неизбежны деонтологические конфликты. Например, могут внешне противоречить друг другу интересы общества и клиента: клиент, безусловно, заинтересован в исчерпывающем разрешении своих проблем, в то время как общество в силу сложившейся ситуации

может полагать (и опредмечивать свою позицию в нормативно-правовых актах), что такое полное разрешение проблем отдельного клиента возможно лишь в ущерб интересам других клиентов, целых социальных групп и всего общества, даже если интересы клиента не носят ненормативного характера. В этом случае Социальный Работник должен правильно расставить акценты, провести тщательный аксиологический анализ ситуации и на основании его результатов решить, что представляет собой большую ценность: ситуативное или непреходящее, общее или частное, материальное или духовное и т. п. По итогам такого анализа следует сделать максимально объективный выбор в пользу ценностей более высокого ранга. Можно сказать заранее, что такой выбор будет в общем случае достаточно труден и общий рецепт предложить невозможно. Поэтому так важна индивидуальная способность специалиста к профессиональному этико-аксиологическому анализу проблемной ситуации, его умение руководствоваться деонтологическими принципами при разрешении конфликтов или выборе приоритетов деятельности.

На практике Социальным Работникам приходится сталкиваться с разнообразными этическими проблемами вследствие их обязательств по отношению к клиентам, коллегам, собственной профессии, обществу в целом. Большинство затруднений для Социального Работника обусловлено необходимостью выбора между двумя или более противоречивыми обязательствами. Например.

Независимость и манипулирование. Для Социального Работника, который рассматривает независимость человека как одну из базовых ценностей, всякое управление его поведением выглядит как манипулирование и, следовательно, как разрушение самой сущности гуманизма.

Патернализм и самоопределение. Одна из ключевых ценностей социальной работы — благополучие клиентов — актуализирует проблему патернализма. Патерналистская парадигма предполагает опекунскую модель отношений Социального Работника и клиента, «ведение» последнего, допускает вмешательство в его желания или свободу для его же собственного блага.

Конфиденциальность и частный характер сообщений. Во всех национальных этических кодексах и уставах содержится положение о том, что Социальный Работник, уважая личность

и достоинство клиента, должен сохранять полученную от него информацию строго конфиденциально. Информация, используемая в одном случае, не должна быть применена для других целей без соответствующих санкций.

Личные и профессиональные ценности. В основе еще одной группы этических дилемм лежит конфликт между личными и профессиональными ценностями Социального Работника. Он может быть не согласен с клиентом по политическим, религиозным, нравственным и иным мотивам, но обязан исполнить свой профессиональный долг.

Сложность разрешения деонтологических конфликтов состоит в том, что Социальный Работник имеет, как и любой человек, собственные, полученные в обыденной жизни, представления о ценном и неценном, должном и не должном. Он может наблюдать множество примеров, когда в конфликтной ситуации личность пренебрегает своим долгом, и это не только не становится для нее трагическим, но и в определенных случаях приносит индивидуальный (а иногда даже и групповой) успех. Непрестижность и низкая ресурсная обеспеченность социальной работы также оказывают определенное влияние на формирование позиции специалиста в отношении должного. Все это усложняет деонтологический выбор сотрудника социальной службы, затрудняет выработку им конкретной позиции.

Можно предложить следующие подходы к выработке Социальным Работником личной позиции в отношении должного поведения.

1. Социальная работа — это не наказание, а профессия, которую индивид избирает самостоятельно и добровольно. Если его категорически не устраивает заработная плата, содержание работы, ее непрестижность или что-то еще — следует искать другую, более подходящую. Если все же по содержательным признакам выбрана профессиональная социальная работа, то отношение к ней должно быть ответственным, творческим, а не формальным.
2. Социальная работа в силу своей специфики предъявляет повышенные требования к личностным качествам специалиста, которые обязывают его быть во многих отношениях «идеальной» личностью, существенно отличающейся

от личности обыденной. Однако, требование профессии к совершенствованию личностного облика специалиста не противоречит ни интересам личности, ни интересам общества, поэтому не может считаться фактором ограничения свободы Социального Работника.

3. Конфликт между интересами общества и профессиональной группы, клиента и профессиональной группы не должен решаться с позиций корпоративного эгоизма и интересов, поскольку этот путь ведет к утрате истинного предназначения профессии, падению ее социальной значимости.
4. Следует иметь в виду, что в целом истинные, коренные интересы клиентов, общества, профессии противоречить не могут: и те, и другие направлены на достижение индивидуального и общего блага. Ситуативные же интересы могут порождать конфликт, но с позиций истинного блага их можно и должно регулировать. Долг Социального Работника здесь заключается в урегулировании конфликта и выработке наиболее рациональной позиции, ведущей к наибольшему благу участников.

Осознание Социальным Работником своего профессионального долга есть отражение его объективных обязанностей в идеях, убеждениях, чувствах, привычках, во внутренних мотивах профессиональной деятельности и воплощение их в практической повседневной деятельности. Таким образом, профессиональный долг обусловлен совокупностью объективных и субъективных факторов, детерминирующих поведение специалиста. Сознательное выполнение своего долга является условием высокоэффективной деятельности, как самого Социального Работника, так и всей социальной службы, института социальной работы в целом.

Стандарты этического поведения Социального Работника определяют нормы профессиональной деятельности в соответствии с этическими ценностями и принципами социальной работы, требованиями профессионального долга.

Использованная литература:

1. Боттаева М. А. Профессионально-этические основы социальной работы. Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х. М. Бербекова. Нальчик, 2010.
2. Медведева Г. П. Московский государственный социальный университет. Москва, 2001

4. Профессионально-этический кодекс

Наличие кодекса профессиональной этики — это показатель нравственной зрелости профессионального сообщества, которое способно без помощи государства самостоятельно регламентировать поведение своих членов.

Профессионально-этический кодекс — это свод профессионально-этических норм, предписываемых специалистам конкретного вида профессиональной деятельности и принятый в установленном порядке их официальным профессиональным объединением.

Основной *целью* профессионально-этического кодекса является содействие воплощению идеалов гуманизма и нравственности, как в профессиональной деятельности, так и в обществе в целом, посредством опредмечивания в поведении, отношениях и действиях специалистов сущности профессионально-этической системы. Его основная *задача* — обеспечение постоянной регуляции, оценки и контроля поведения, отношений и действий представителей профессиональной группы, что особенно важно в случаях, когда оценка деятельности специалиста по большей части невозможна иными внешними методами.

«Кодекс этики Национальной Ассоциации социальных работников», принятый в США в 1997 году, так определяет цели этого документа:

1. *Кодекс* определяет ключевые ценности, на которых основывается миссия социального работника.
2. *Кодекс* сводит воедино широкие этические принципы, отражающие ключевые ценности профессии, и устанавливает набор особенных этических стандартов, которыми следует пользоваться в проведении практики социальной работы.
3. *Кодекс* разработан так, чтобы помогать социальным работникам определять те положения, которые следует рассматривать в случаях конфликта профессиональных обязательств или возникновения этической неопределенности.

4. *Кодекс* обеспечивает этические стандарты, к которым люди могут обращаться в том случае, если они хотят привлечь социальных работников к ответственности.
5. *Кодекс* социализирует практикантов, которые недавно начали работать в профессии социального работника, прививает им ценности, этические принципы и этические стандарты.
6. *Кодекс* определяет те стандарты, которые профессиональная группа сама может использовать для оценки своих работников в плане неэтичного поведения.

В НАСР существуют установленные процедуры по вынесению приговора по этическим жалобам на членов Ассоциации. Подписываясь под *Кодексом*, социальные работники должны применять его, участвовать в судебных процессах НАСР и придерживаться тех дисциплинарных взысканий или санкций, которые выносит НАСР.

Основной задачей разработчиков этических кодексов является формулирование норм корпоративной этики и внедрение в профессиональную среду принципов, которые направлены на разрешение нравственно-этических проблем и спорных ситуаций, предотвращение злоупотреблений в различных сферах профессиональной деятельности. Как правило, Кодекс дополняет правила, установленные законодательством о профессиональной деятельности.

Причины принятия этических кодексов следующие:

1. Действующее законодательство, регламентирующее права и обязанности конкретных специалистов, не может охватить все нюансы их профессиональной деятельности и возникает необходимость в дополнительном регулировании. Разумеется, лучше всех разбираются в своих проблемах представители конкретных специальностей, которые и разрабатывают корпоративные правила. Кроме того, во многих законодательных актах о профессиональной деятельности содержатся положения, обязывающие соблюдать нормы корпоративной этики, например, закон «Об адвокатуре и адвокатской деятельности в Республике Беларусь», закон «Об оказании психиатрической помощи».
2. Поскольку правовое регулирование, как разновидность государственного вмешательства в жизнь отдельного гражданина

и общества, в целом имеет свои пределы, постольку и законодатель стремится минимизировать свое вторжение в нравственно-этическую сферу общества, которая традиционно регламентируется религиозными и нравственными нормами, обычаями и традициями. В этой связи принятие этического кодекса следует рассматривать как результат упорядочивания общественных отношений внутри гражданского общества силами самого общества.

3. Представители некоторых профессий (к примеру, врач, судья и др.) в силу своего правового статуса имеют чрезвычайно широкий простор субъективного усмотрения. Иными словами, свобода их действий (которые могут быть не только социально-полезными, но и общественно-вредными) зачастую ограничена лишь относительно определенными правовыми предписаниями и собственной совестью. Однако, совесть, как известно, понятие неконкретное и зачастую весьма субъективное. В этой связи задача этических кодексов как раз и заключается в том, чтобы, образно выражаясь, привести порой диаметрально противоположные представления членов профессионального сообщества о добре и зле, к общему социально-полезному знаменателю. Этого можно достичь только формализовав нравственные идеалы, на которых базируется та или иная профессиональная деятельность, возведя их в обязательные к исполнению корпоративные принципы и нормы.

Безусловным достоинством кодексов профессиональной этики является тот факт, что в них содержатся четкие ответы на наиболее часто встречающиеся в профессиональной деятельности сложные с нравственно-этической точки зрения вопросы. В тоже время этические кодексы не являются исчерпывающими нормативными актами, содержащими предписания на все случаи жизни. В кодексах указывается, что в сложных или спорных вопросах, не урегулированных в законодательстве или кодексе профессиональной этики, лицо может обратиться за советом в соответствующий орган своего профессионального сообщества.

В большинстве кодексов профессиональной этики регламентируются вопросы дисциплинарной ответственности. Дисциплинарный проступок представляет собой нарушение норм

этического кодекса, выразившееся в неисполнении специалистом возложенных на него обязанностей или в нарушении установленных запретов. Санкции за совершенные проступки могут быть самыми различными и варьироваться от замечания до исключения из профессионального сообщества, которое само выдает лицензии на занятие определенной деятельностью. Такая норма, например, содержится в законе «Об адвокатуре и адвокатской деятельности в Республике Беларусь». Соответственно, лишение лицензии делает невозможным работу по специальности. В заключение отметим, что этический кодекс является важнейшим нормативным актом, регламентирующим профессиональную деятельность наравне с действующим законодательством. Его знание и соблюдение — это не только условие профессионального успеха и быстрого карьерного роста для каждого специалиста, но и настойчивое требование общества ко всем представителям социально-значимых профессий.

Использованная литература:

1. Боттаева М. А. Профессионально-этические основы социальной работы. Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х. М. Бербекова, 2010.
2. Малиновский А. А. Кодекс профессиональной этики: понятие и юридическое значение // Журнал российского права. 2008. № 4.

5. Глобальное определение социальной работы

*Документ Международной федерации социальных работников
и Международной ассоциации школ социальной работы,
утвержден в июле 2014*

Социальная работа является практической профессией и академической дисциплиной, которая способствует изменениям в обществе и его развитию, содействует социальной сплоченности и укреплению способностей к самостоятельному функционированию людей в обществе, повышению степени их личной свободы. Принципы социальной справедливости, прав человека и уважения многообразия являются центральными в социальной работе. Опираясь на теории социальной работы, общественные и гуманитарные науки, специализированные знания, социальная работа вовлекает людей и структуры в решение жизненно важных проблем для повышения их благополучия.

Данное определение можно расширять на национальном и/или региональном уровнях

Комментарии. Комментарии служат для разъяснения ключевых концептов, используемых в определении, и конкретизируются относительно *ключевых полномочий, принципов, знаний и практики профессиональной социальной работы*.

Ключевые полномочия профессиональной социальной работы включают в себя содействие общественному изменению, социальному развитию, социальной сплоченности, а также укреплению способностей к самостоятельному функционированию людей в обществе, их освобождению.

Социальная работа является практической профессией и академической дисциплиной, которая признает взаимосвязь исторических, социально-экономических, культурных, пространственных, политических и личностных факторов, выступающих возможностями и/или барьерами для человеческого благополучия и развития. Структурные барьеры способствуют увековечиванию неравенства, дискриминации, эксплуатации и угнетения. Развитие критического сознания через осмысление

структурных источников угнетения и/или привилегий на основе расовых, классовых, языковых, религиозных и гендерных различий, ограниченных возможностей в развитии, культурной и сексуальной ориентации, а также разработка действенных стратегий, направленных на преодоление структурных и личностных барьеров, являются центральными в освободительной практике, цели которой — укрепление способности людей к самостоятельному функционированию в обществе и их освобождение. Солидаризируясь с обездоленными людьми, профессия стремится облегчить нищету, освободить уязвимые и угнетенные группы, содействовать социальному включению и общественному сплочению.

Полномочие для социального изменения основано на предпосылке того, что интервенция в социальной работе осуществляется в случае, когда текущая ситуация на любом уровне (индивидуальном, семейном, малой группы, сообщества или общества) нуждается в изменении и развитии. Она вызвана потребностью ответить на вызов и изменить те структурные условия, которые способствуют маргинализации, социальному исключению и угнетению.

Существенное место в инициативах социального изменения отводится человеческой деятельности по продвижению прав человека, экономической, экологической и социальной справедливости. Профессия в равной степени посвящает себя обеспечению социальной стабильности, если такая стабильность не используется в целях маргинализации, исключения или угнетения особых групп людей.

Концепция социального развития определяет стратегии интервенции, стремление к изменению государственных и политических структур, дополняющих более популярные — остаточные и институциональные структуры. Она основана на целостных биопсихосоциальных, духовных оценках и интервенциях, которые выходят за пределы микро-макро-деления, включая мульти системные уровни, межсекторное и межпрофессиональное сотрудничество, нацеленное на устойчивое развитие. Она отдает приоритет социоструктурному и экономическому развитию и не разделяет расхожее мнение о том, что экономический рост является предпосылкой для социального развития.

Принципы. Всеобъемлющие принципы социальной работы:

- уважение неотъемлемой ценности и достоинства человека;
- непричинение вреда;
- уважение многообразия;
- обеспечение прав человека;
- социальная справедливость.

Защита и поддержка прав человека и социальной справедливости являются мотивацией и основанием для социальной работы. Профессиональная деятельность социальных работников рассматривает права человека и коллективную ответственность как взаимосвязанные части целого. Идея коллективной ответственности выдвигает на первый план понимание того, что права отдельного человека могут быть реализованы только на ежедневной основе при условии обоюдной ответственности за себя и окружающую среду, и создания взаимных отношений внутри сообществ. Поэтому основной фокус социальной работы должен быть направлен на защиту прав людей на всех уровнях и способствовать тому, чтобы люди принимали на себя ответственность за благополучие друг друга, понимали и уважали взаимозависимость между людьми, а также между людьми и окружающей средой.

Социальная работа охватывает права первого, второго и третьего уровней. Права первого уровня относятся к гражданским и политическим правам, таким как свобода слова и совести, свобода от пытки и незаконного задержания; второй уровень относится к социально-экономическим и культурным правам, которые включают права доступа к образованию, здравоохранению и обеспечению жильем, право на язык национального меньшинства; права третьего уровня фокусируются на мире природы и праве на биомногообразие видов, а также межпоколенческую справедливость. Эти права укрепляют друг друга, они взаимозависимы и включают как индивидуальные, так и коллективные права.

В некоторых случаях «непричинение вреда» и «уважение многообразия» может представлять противоречивые и конкурирующие ценности, например, когда со ссылкой на культуру нарушаются права, включая право на жизнь, права таких меньшинств, как женщины и гомосексуалисты. Глобальные образовательные

стандарты по подготовке и обучению социальных работников рассматривают эту сложную проблему, выдвигая подход к обучению социальных работников, опирающийся на основные права человека.

Знание. Социальная работа является как междисциплинарной, так и трансдисциплинарной. Она опирается на широкий спектр научных теорий и исследований. «Наука» в данном контексте понимается в своем основном значении — как «знание». Социальная работа опирается на свои собственные постоянно развивающиеся теоретические ресурсы и исследования, а также на теории других гуманитарных наук, включая, но, не ограничиваясь, социальным развитием, социальной педагогикой, администрированием, антропологией, экологией, экономикой, образованием, управлением, сестринским уходом, психиатрией, психологией, здравоохранением и социологией. Уникальность исследований социальной работы и ее теорий состоит в том, что они применимы на практике и имеют освободительный характер. Большая часть исследований социальной работы и ее теорий проводятся и создаются при участии пользователей услуг (клиентов) в интерактивном, диалогическом процессе и поэтому привносятся через специфические контексты практики.

Практика. Законность и полномочия социальной работы лежат в ее интервенции в сферы, где люди взаимодействуют со своей средой. Окружающая среда охватывает различные социальные системы, в которые включены люди, а также природную, географическую среду, которая оказывает глубокое влияние на жизнь людей. Методология участия, используемая в социальной работе, отражается в том, чтобы привлечь внимание людей и структур к жизненным проблемам и улучшению благополучия. По мере возможности социальная работа поддерживает работу с людьми, а не только для людей. В соответствии с парадигмой социального развития, социальные работники используют диапазон навыков, методов, стратегий, принципов и действий на различных системных уровнях, направленных на поддержание системы и/или ее изменение. Практика социальной работы охватывает диапазон действий, включая различные формы терапии и консультирования, групповую работу и рабо-

ту по месту жительства; разработку политики и анализ; защиту интересов клиента и политические интервенции. В рамках освободительной перспективы, которую поддерживает данное определение, стратегии социальной работы нацелены на усиление надежды людей, их самооценки и творческого потенциала, чтобы противостоять и бросить вызов деспотической динамике власти и структурным источникам несправедливости. Таким образом, стратегии связывают в единое целое микро-макро и личностно-политическое измерение интервенции. Целостный фокус социальной работы универсален, но приоритеты социальной работы изменяются от страны к стране и иногда зависят от исторических, культурных, политических и социально-экономических условий. Ответственность социальных работников во всем мире состоит в том, чтобы защитить, обогатить и реализовать ценности и принципы, отраженные в этом определении. Определение социальной работы может быть значащим только тогда, когда социальные работники активно воплощают его ценности и видение.

6. Хартия прав социальных работников

*Принята Международной федерацией
социальных работников в 2011 году*

«Социальные работники осуществляют широкий спектр сложных обязанностей от лица всего общества, включая защиту детей и социально уязвимых взрослых от жестокого обращения. Они борются за права отдельных лиц и групп, которые находятся в изоляции, и бросают вызов несправедливости. Тем не менее, слишком часто они не получают должного уровня поддержки от своих работодателей и общества в целом, которая необходима для столь важной и ответственной роли»*.

В «Хартии прав социальных работников» продекларированы основные требования специалистов к условиям своего труда, необходимые для достижения наилучшего результата в интересах людей, обратившихся за помощью:

- благоприятное для здоровья и безопасное рабочее место, свободное от притеснений, оскорблений и не относящегося к работе с клиентом эмоционального напряжения;
- возможность широко обсуждать существующие социальные проблемы как в профессиональном сообществе, так и в СМИ, участвовать в общественной деятельности;
- возможность для непрерывного образования и карьерного роста, поддерживающих практику;
- качественная супервизия и поддержка в тех случаях, когда это необходимо специалисту;
- разумная нагрузка и защита от профессионального выгорания;
- четкие руководства подотчетности и делегирования полномочий;
- возможность работать критически, эффективно и вдумчиво;
- право на адвокати́рование и лоббирование в интересах потребителей социальных услуг;
- представление интересов клиентов;
- принадлежность и получение поддержки от профессиональной ассоциации;

* Международная федерация социальных работников <http://ifsw.org/europe/>

- достойные условия работы и оплаты труда;
- возможность вносить вклад в развитие политики своего агентства и социальной политики страны;
- уважение к профессиональным этическим принципам и стандартам.

Одним из важных элементов в реализации, как прав социальных работников на повышение квалификации, так и профессионального выполнения их обязанностей, Международная федерация социальных работников считает удовлетворение потребности в непрерывном обучении и профессиональном развитии.

7. Политика непрерывного профессионального развития: опыт Великобритании

В 2012 году Британской ассоциацией социальных работников (BASW) была утверждена политика непрерывного профессионального развития (далее НПР) с целью определения профессиональных прав и обязанностей социальных работников в отношении НПР, а также роли BASW в поддержке своих членов в процессе их профессионального развития. Следует отметить тот факт, что подтверждение непрерывного обучения является обязательным при продлении лицензии для социальных работников Великобритании, практикующих как индивидуально, так и в рамках социальных учреждений и организаций.

«Непрерывное профессиональное развитие — процесс постоянного, запланированного обучения и развития, который вносит вклад в личностное развитие в реальных условиях»*. НПР является процессом, «посредством которого специалисты поддерживают и развивают знания и навыки на протяжении всей своей карьеры для того, чтобы сохранить способность действовать безопасно, эффективно и на законных основаниях в рамках области своей практической деятельности»**.

Согласно утвержденной BASW политике, НПР является необходимым элементом, поскольку гарантирует предоставление социальным работником качественных услуг, совершенствование им своей профессиональной практики, а также достижение положительных результатов в интересах отдельных клиентов, семей и сообществ. Политика также четко определяет обязанность работодателя в предоставлении возможностей для непрерывного обучения специалиста в соответствии с потребностями в профессиональном развитии социального работника и требованиями НПР. Такие требования прописываются в нормативных актах и правилах, кодексах этики, профессиональных стандарта и т. д.

* Adapted from CWDC/Skills for Care Continuing Professional Development Strategy 2008.

** Health Professions Council (HPC) Guidance on CPD.

BASW утверждает, что непрерывное профессиональное развитие дает возможность социальным работникам:

- 1) уверенно принимать профессиональные решения и осуществлять научно-обоснованную практику (evidence-informed practice);
- 2) обновлять, расширять и углублять знания и навыки, развивать аналитическое мышление для того, чтобы справляться со все более усложняющимися задачами и работой, требующей особых подходов;
- 3) быть постоянно в курсе исследований, учиться у других профессионалов, а также посредством наблюдения за поведением потребителей социальных услуг в процессе своей практической деятельности;
- 4) действовать в соответствии с кодексом этики BASW в процессе своей профессиональной деятельности;
- 5) принимать на себя персональную ответственность за личный рост и совершенствование профессиональных качеств своих коллег;
- 6) оценивать программы обучения с точки зрения результатов для профессионального развития и пользы потребителей услуг;
- 7) расширять рамки своих интересов в обучении;
- 8) использовать практику рефлексии для взаимодействия с новыми знаниями и навыками таким образом, чтобы обучение всегда было связано с действием, а теория с практикой;
- 9) определить для себя наилучшие способы повышения своей профессиональной компетенции и иметь личный план развития;
- 10) соответствовать в любой момент аттестационным требованиям;
- 11) очень осознанно и целенаправленно стремиться к достижению высшего уровня профессионализма в выбранной специальности и планировать свою карьеру.

Непрерывное профессиональное развитие является ключевым моментом обеспечения высокого качества социальной работы, развития профессиональной идентичности и уверенности социального работника в собственных силах. НПР содействует формированию профессиональной среды, в которой стремление к достижению высокой квалификации специалиста является

нормой и первоосновой всей профессиональной деятельности. Для достижения таких целей Политика НПП выдвигает следующие требования:

1. Социальные работники должны проводить постоянную оценку своего профессионального роста и иметь обновляющийся план личного развития, основанный на анализе индивидуальных потребностей и личного стиля обучения.
2. Социальные работники должны создать себе условия для критического осмысления и получения опыта от других через супервизию, взаимное обучение и профессиональные сети. Социальные работники должны иметь доступ к актуальным, запланированным возможностям обучения с целью поддержания и развития знаний и навыков, как для текущей роли, так и для развития карьеры в дальнейшем, с пониманием того, что различные учебные мероприятия могут привести к разным результатам.
3. Социальные работники должны иметь доступ к системе и процессам НПП, которые поддерживают обучение и развитие карьеры, направлены на улучшение результатов в интересах детей, взрослых, семей и местных сообществ.
4. Социальные работники должны иметь возможность на всех уровнях вносить свой вклад в непрерывное улучшение деятельности социальных служб, быть вовлеченными в исследования и научно-обоснованную деятельность.
5. Влияние обучения на деятельность должно проходить систематическую оценку и использоваться для стимулирования профессионального роста и разработки дальнейших планов.
6. Работодатели должны рассматривать НПП как право, ответственность и необходимость в целях поддержания и улучшения практической деятельности и предоставления услуг в настоящее время и в будущем, а также для поддержки следующего поколения социальных работников. Работодатели должны иметь стратегию для обучения и развития, основанную на потребностях в обучении социальных работников, потребности кадрового планирования организации и с учетом национальных приоритетов.
7. Социальные работники должны иметь возможность получить доступ к информации и поддержки НПП через BASW.

8. Социальные работники должны быть готовы к сотрудничеству с работодателями, инспекторами и провайдерами образовательных услуг для разработки наиболее приемлемых подходов к НПР, повышения качества и актуальности обучения, а также эффективности практической деятельности специалистов.

*Источник информации — сайт МФСР
<http://ifsw.org>, BASW CPD Policy Statement*

8. Японская философия кайдзен: маленький шаг к долгосрочным изменениям

«Дорога в тысячу ли начинается с одного шага»

Китайская пословица

В профессиях, связанных с системой «человек-человек», есть свои особенности, которые, несомненно, накладывают отпечаток на работу специалиста. Удовлетворение потребностей людей, которые, само собой разумеется, не от прекрасной жизни вынуждены обратиться за помощью в социальную службу, процесс непростой. Как и в других профессиях, в работе специалиста социальной службы существует большое количество причин, которые влекут за собой неудовлетворенность и разочарование в своей работе. Среди них — большая загруженность, наличие разноплановых, требующих постоянного внимания задач, отсутствие психологического комфорта и стресс на рабочем месте, низкая оплата труда, отсутствие эмоциональной отдачи, низкая квалификация и многое другое. Как результат — снижение мотивации, эффективности труда и, в конечном итоге, профессиональное выгорание.

К сожалению, далеко не всегда руководство да и сами сотрудники ставят перед собой задачу планирования по созданию условий для работы социальной службы с наибольшей эффективностью, но с наименьшими эмоциональными и физическими затратами работников. Это понятно, ведь времени и так не хватает, и в условиях постоянной загруженности кажется фактически нереальным выделить время на глубокий анализ эффективности работы сотрудника и причин, по которым для него становится сложным решение задач в рамках своих обязанностей. Наиболее быстрые, действенные, и, по мнению не малого количества руководителей, «эффективные» методы решения подобных ситуации — это приказы, давление, манипуляции, то есть весь спектр так называемых «репрессивных» методов.

В сфере бизнеса уже давно присутствует устойчивое мнение о низкой эффективности подобных методов в организации

труда сотрудников. Уважение достоинства, возможность творчества и достойное вознаграждение — вот те три необходимых элемента, по мнению большинства экспертов в сфере менеджмента персонала, которые способны мотивировать человека на участие в изменениях и развитии организации. С учетом данных элементов постоянно разрабатываются и развиваются новые методы и технологии эффективного менеджмента персонала организации.

Одной из широко известных концепций, основанных на уважении и вовлечении в процесс изменений каждого сотрудника организации, является так называемая концепция Кайдзен. **Кайдзен** (яп. 改善) — это японская философия постоянного совершенствования. Впервые подобная стратегия в управлении организацией стала использоваться в ряде японских компаний после Второй мировой войны. Во всем мире термин «Кайдзен» стал известен благодаря книге японского автора, консультанта по вопросам управления Масааки Имаи «Кайдзен: ключ к успеху японских компаний», которая была опубликована в 1986 году. Это время, когда в свет выходило большое количество публикаций и научных работ, посвященных так называемому «японскому экономическому чуду» — историческому феномену рекордного роста японской экономики с 1950 по 1973 год.

Так что же такое концепция Кайдзен и как она применима в работе социальной службы? Философия Кайдзен предполагает, что образ жизни человека, будь то работа, семейная или общественная жизнь, заслуживает постоянного совершенствования. В послевоенное время, когда Япония находилась в плачевном состоянии и нужно было срочно восстанавливать экономику страны, специалисты задумались над поиском методов повышения эффективности и производительности. И пришли к выводу, что основной ценностью каждой компании должен стать сам человек, а отнюдь не техническое оснащение или финансовые ресурсы. Японские специалисты по менеджменту предложили рассматривать сотрудника не как предмет для эксплуатации, а как полноправного партнера производства. Для того, чтобы получить наиболее эффективные и высокие результаты, необходимо, прежде всего, улучшить рабочий процесс и особое внимание уделить отношению человека к своему труду.

Концепция Кайдзен — это не одна методика. Это зонтик, под которым умещаются уникальные практики и подходы: ориентация на потребителя, всеобщий контроль качества, кружки контроля качества, система предложений, сотрудничество внутри коллектива и т. д.

Специалисты выделяют разные ключевые принципы, на которых строится Кайдзен. Мы рассмотрим лишь некоторые из них:

Небольшие изменения должны происходить каждый день! Непрерывные изменения — это, пожалуй, основной принцип. Невозможно за один день решить все вопросы, связанные, например, с неудовлетворенностью клиентами работой социальной службы, или искоренить грубость, как со стороны клиентов, так и со стороны специалистов. Но если не ставить себе таких глобальных задач для решения в один день, а подумать о том, что реально сделать при текущих условиях для улучшения процесса, решение непременно найдется. Пусть в рамках глобального спасения человечества оно будет выглядеть незначительным, но концепция Кайдзен утверждает, что именно такое поэтапное движение маленькими шагами приводит к большим результатам.

Например, такая ситуация. Клиент, которому приходится ожидать в очереди длительное время, само собой разумеется с каждой новой минутой все больше становится похожим на готовую взорваться бомбу и к моменту общения со специалистом уже абсолютно не важно, насколько благодушно настроен последний.

Что делать? Срочно ликвидировать все очереди? Набрать большее количество специалистов? А как быть с бюджетом, который в социальной службе итак трещит по швам? Это только пара панических вопросов, которые тут же всплывут в голове у руководителя, если поставить ему задачу срочно решить вопрос с недовольными клиентами, которые вынуждены ожидать в очереди.

А может быть предпринять небольшие шаги, которые пусть и не изменят все сразу, но будут способствовать улучшению процесса без значительных финансовых затрат. Например, включить расслабляющую музыку, предложить ожидание в более просторном проветриваемом помещении, поставить в коридоре полку с журналами и художественной литературой, пригласить волонтеров, которые будут беседовать с клиентами во время ожидания и, возможно, смогут ответить на какие-то часто

возникающие вопросы, или за время ожидания собрать информацию, которая будет полезна для специалиста...

Таким образом, концепция Кайдзен предлагает ставить себе достижимые цели каждый день, разбивая большую проблему на несколько маленьких, которые человек в состоянии решить.

Там, где нет проблем, — совершенствование невозможно! Отправной точкой для совершенствования является признание наличия проблемы. Поэтому, с точки зрения концепции Кайдзен, жалоба клиента — это, прежде всего, возможность для развития и совершенствования. Не стоит рассматривать претензию со стороны клиента только как упрек в адрес организации. Стоит взглянуть на это с другой стороны и подумать о том, что поиск решения вопроса будет способствовать профессиональному развитию сотрудников, а в итоге — улучшению качества услуг организации.

Принцип ротации. Людям со временем приедается рутинная работа на одном месте, выполнение одних и тех же функций. В связи с этим перемещение человека из одного отдела в другой или хотя бы включение в разные проекты и программы воспринимается как оживление, способствует развитию процессного мышления, помогает сотруднику стать ближе к организации.

Любой вклад должен цениться! Формирование поддерживающих отношений — основная цель вовлечения сотрудников в процесс развития организации. В этой связи на многих предприятиях Японии важную роль играет система предложений, которая делает основной акцент на моральные стимулы, позволяющие человеку почувствовать себя полноценным участником процесса. Помимо всего прочего, количество предложений, поданных сотрудниками, является важным критерием оценки качества и эффективности работы предприятия. Изменение существующих стандартов может и должно производиться на основе предложений самих сотрудников организации. Это способствует тому, что человек с гораздо большим желанием и эффективностью действует в тех рамках, которые создал сам или в создании которых принимал участие. В основных правилах предприятия действует принцип, который гласит «если сотрудник может, но не хочет действовать в соответствии со стандартом, то

он должен понести наказание, если существующий стандарт не позволяет сотруднику в полной мере использовать свой потенциал и действовать эффективно, значит, стандарт должен быть пересмотрен».

Если менеджер добивается того, чтобы его сотрудники стали «думающими», то он должен относиться к ним с соответствующей позиции.

Система предложений в японских компаниях обычно проходит в 3 этапа:

- озвучивание идеи;
- обучение, поскольку для подачи качественного предложения сотрудники должны уметь анализировать ситуацию;
- оценка предложения с точки зрения эффективности.

В соответствии с данной концепцией нельзя отмахиваться ни от одной идеи по улучшению работы службы в целом или условий труда отдельного человека. Наоборот, их нужно собирать и обсуждать совместно, по возможности — внедрять и, конечно, благодарить за те идеи, которые принесли свои плоды. Главное — это позитивное отношение сотрудника к изменению и постоянному совершенствованию своей работы.

В соответствии с концепцией Кайдзен, руководитель прежде всего должен поддерживать стремление людей к совершенствованию процесса. Такого руководителя в оценке эффективности и основных показателей интересуют такие критерии как дисциплина, управление, соучастие и вовлеченность, развитие навыков, мораль, коммуникация и т. д.

В большинстве японских компаний отличительным признаком системы предложений является то, что при их оценке руководитель, отдавая должное критериям, нацеленным на результат, поощряет и поддерживает критерии, направленные на совершенствование процесса. Нередко в японских компаниях наивысшей наградой является отнюдь не финансовое вознаграждение за успешно реализованное предложение, хотя оно, конечно, присутствует, а, например, президентская премия в виде чернильной ручки из рук самого президента компании для того, чтобы подчеркнуть значимость вклада отдельного человека в развитие компании.

Всеобщий контроль качества (Total Quality Control — TQC).
Чаще всего понятие «качество» ассоциируется у нас с товаром,

услугой, но в применение к концепции Кайдзен основное внимание уделяется качеству людей. Повысить качество людей означает научить их решать многофункциональные задачи и вопросы, а для этого необходимо:

- научить сотрудников выявлять проблемы;
- научить овладевать методами их решения;
- стандартизировать процессы для того, чтобы предотвратить повторение проблем.

Психолог Роберт Маурер, автор книги «Шаг за шагом к достижению цели: Метод Кайдзен», отмечает, что Кайдзен способен принести пользу в любых проектах по изменениям. По мнению автора, чаще всего препятствием на пути к нашим большим целям является страх перемен, который настраивает наш мозг на активное сопротивление любым действиям. В результате такой практики блокируются части мозга, которые участвуют в процессе мышления, креативности и принятия решений. В связи с этим философия Кайдзен является действительно эффективной, поскольку основывается на движении к цели маленькими, но регулярными шагами, причем свое применение она может найти не только в процессе совершенствования работы социальной службы, но и в непосредственной работе с клиентом. Конечно, по сравнению с методами, нацеленными на мгновенный результат, кайдзен предлагает медленный, но устойчивый прогресс с возможностью значительных результатов в конце. Например, по мнению Маурера, устойчивые изменения в ситуации клиента могут быть инициированы благодаря ответам на следующие вопросы: сколько минут в день вы можете выделить на упражнения? какой один маленький шаг можно предпринять, чтобы улучшить ваши отношения с родителями? Даже просто думая об этих вопросах, страх может быть обойден, превращаясь в новые творческие решения.

Литература

1. Имаи Масааки. Кайдзен: Ключ к успеху японских компаний / Масааки Имаи; пер. с англ. М.: «Альпина Бизнес Букс», 2004. — 274 с. — (Серия «Модели менеджмента ведущих корпораций»)
2. Роберт Маурер. Шаг за шагом к достижению цели. Метод кайдзен / Маурер Роберт; пер. с англ. М.: Альпина Пабlishер, 2014 г. — 192 с.

Декларация ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Мы, члены Общественной организации «Белорусская ассоциация социальных работников», специалисты по социальной работе и социальные педагоги, социальные работники, сотрудники и волонтеры государственных и негосударственных организаций, занимающихся вопросами менеджмента социальной работы и предоставлением социальных услуг, а также преподаватели и студенты профильных факультетов (далее по тексту — Социальные Работники), признаем, что способность личности поступать в соответствии с требованиями профессиональной этики является основой профессиональной практики Социальных Работников, гарантом качества социальных услуг, эффективности социальной политики и обеспечения социальной безопасности населения Республики Беларусь как унитарного, демократического, социального, правового государства.

В связи с этим считаем необходимым содействовать самоидентификации профессионального сообщества на основе формирования корпоративной системы базовых этических принципов, а также разработки единых стандартов профессионального поведения сотрудников государственных и негосударственных социальных организаций. Готовы придерживаться положений настоящей Декларации для принятия этически обоснованных решений в конкретных случаях своей практической деятельности.

Считаем важным развитие дискуссий по этике социальной работы на национальном и местном уровнях, как среди сотрудников социальных организаций, так и потребителей социальных услуг, для накопления и осмысления практического опыта решения этических задач, а также последующей подготовки Кодекса этики социальной работы Республики Беларусь.

1. Преамбула

Настоящая Декларация предлагает для обсуждения в профессиональном сообществе свод этических принципов социальной работы в Республике Беларусь. Определяя в качестве ориентиров общие принципы, настоящая Декларация призвана помогать Социальным Работникам в случаях, когда происходит конфликт профессиональных обязательств или возникает этическая неопределенность, поощряет Социальных Работников к осмыслению спорных вопросов и принятию этически обоснованных решений, признанию персональной ответственности за свои поступки и их последствия. Этичное поведение может быть результатом глубоко личного решения Социального Работника, но этические аспекты принимаемых им решений и дилеммы социальной работы необходимо широко обсуждать как в профессиональном сообществе, так и в белорусском обществе.

Социальные Работники должны сознавать, что несут ответственность за соответствие своих действий принципам корпоративной этики перед клиентами, коллегами, работодателями, профессиональным сообществом и обществом в целом, а также помнить о том, что данные ответственности могут вступать в конфликт.

Каждый гражданин Республики Беларусь вправе ожидать от Социального Работника поведения, соответствующего положениям настоящей Декларации, а каждый Социальный Работник принимает все необходимые меры для соблюдения положений настоящей Декларации, помнит о том, что социальная работа должна содействовать достижению социальной справедливости в белорусском обществе, базируется на гуманистической философии и демократических идеалах, а своим происхождением обязана многовековой истории благотворительности.

2. Цель Декларации

Содействие самоидентификации и становлению профессионального сообщества Социальных Работников Республики Беларусь посредством согласования единых этических принципов социальной работы.

3. Основные понятия

Настоящая Декларация принимает за основу Глобальное определение социальной работы, которое утверждено Международной федерацией социальных работников и Международной ассоциацией школ социальной работы в июле 2014:

Социальная работа является практической профессией и академической дисциплиной, которая способствует общественным изменениям и развитию, содействует социальной сплоченности и укреплению способностей к самостоятельному функционированию людей в обществе, повышению степени их личной свободы. Принципы социальной справедливости, прав человека и уважения многообразия являются центральными в социальной работе. Опираясь на теории социальной работы, общественные и гуманитарные науки, специализированные знания, социальная работа вовлекает людей и структуры в решение жизненно важных проблем для повышения уровня общественного благополучия.

Предмет социальной работы:

- наиболее проблемные социальные отношения, которые приводят к дестабилизации, социальной дезорганизации, росту социальной напряженности, возникновению социальных конфликтов, попаданию людей в трудные жизненные ситуации;
- закономерности взаимодействия субъектов социальной работы в процессе оптимизации социальных отношений.

Специалист по социальной работе — имеет диплом о высшем образовании по специальности «социальная работа», организует и координирует оказание социальных услуг гражданам (семьям), проживающим в зоне обслуживания и находящимся в трудной жизненной ситуации, разрабатывает меры по повышению качества этих услуг, содействует людям и социальным группам в преодолении личностных и социальных трудностей посредством поддержки, защиты, коррекции и реабилитации, обладает высоким общекультурным, интеллектуальным и нравственным потенциалом, профессиональной подготовкой и необходимыми личностными качествами, позволяющими эффективно выполнить профессиональные функции с применением адекватных методов и технологий социальной работы.

Социальный педагог — специалист с высшим образованием по социальной педагогике, который в рамках своей педагоги-

ческой деятельности разрабатывает и осуществляет комплексы мероприятий для защиты прав и законных интересов детей, подростков и молодежи, а также для их воспитания, образования и развития в сфере ближайшего окружения — в семье, на базе образовательных и специализированных учреждений по месту жительства, в молодежных и детских объединениях.

Социальный работник — сотрудник социальной службы, который имеет общее среднее образование или специальную подготовку, необходимую для занятия соответствующей должности, а также отличается социальной и моральной зрелостью личности.

Этика — раздел философии, предметом исследования которой являются мораль общества и нравственность человека, их развитие и роль в обществе, а также правила и нормы, которые регламентируют поведение людей.

Профессиональная этика — это нравственное самосознание профессиональной группы, ее психология и идеология, совокупность профессиональных моральных норм, идеалов и ценностей, идей о должном, отражающих сущность профессии, этических принципов и стандартов, которыми должен руководствоваться работник в своей деятельности.

4. Основополагающие документы

Настоящая Декларация основывается на международных нормах обеспечения прав человека, отраженных в следующих документах:

- 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 правах людей с инвалидностью;
- 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;

- Документ «Этика социальной работы, свод принципов», принятый на Генеральной ассамблее Международной федерации социальных работников и Международной ассоциации школ социальной работы

а также соответствует положениям следующих нормативно-правовых актов Республики Беларусь:

- Конституция Республики Беларусь;
- Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь до 2020 года;
- Закон Республики Беларусь «О социальном обслуживании»;
- Закон Республики Беларусь «О социальной защите инвалидов»;
- Закон Республики Беларусь «О защите прав ребенка»;
- Закон Республики Беларусь «О ветеранах» и проч.

5. Этические принципы социальной работы

5.1. Права человека и человеческое достоинство

Социальная работа основывается на признании и уважении человеческого достоинства, значимости личности каждого человека и прав, которые из этого следуют. Это означает:

Оказание помощи личности в целом — Социальные Работники поддерживают физическую, психологическую, эмоциональную и духовную целостность каждого человека, стремятся к осознанию всех аспектов его жизни и рассматривают человека совместно с семьей, социальным и природным окружением.

Идентификация и развитие достоинств — Социальные Работники фокусируют свое внимание на достоинствах индивидов, групп и сообществ, защищают их интересы и права на достойные условия жизни, предотвращают нанесение вреда.

Уважение права на самоопределение — Социальные Работники признают право человека на свободный выбор жизненной позиции для реализации своих потребностей, но лишь в том случае, если это не препятствует реализации прав и законных интересов других людей.

Предоставление права на участие — Социальные Работники способствуют вовлечению и участию клиентов во всех процессах, связанных с преодолением их сложной жизненной ситуации, предоставляют возможность быть уполномоченными в принятии любых решений касательно их собственной жизни.

5.2. Социальная справедливость

Социальные Работники должны содействовать обеспечению социальной справедливости как в отношении клиентов, их групп и сообществ, с которыми они непосредственно работают, так и в отношении всего общества. Это означает:

Предотвращение дискриминации — Социальные Работники содействуют предотвращению дискриминации на основе половой либо национальной принадлежности, вероисповедания, языка, семейного или социально-экономического статуса, возраста, расы, политических взглядов, сексуальной ориентации и других особенностей личности.

Признание многообразия — Социальные Работники признают и уважают этические и культурные особенности тех сообществ, в которых они осуществляют свою деятельность, учитывают индивидуальные, семейные, групповые и общественные отличия.

Справедливое распределение ресурсов — Социальные Работники обеспечивают справедливое распределение ресурсов, которыми они располагают, и учитывают необходимость удовлетворения первоочередных потребностей клиентов.

Оспаривание несправедливой практики — Социальные Работники доводят до сведения своих работодателей, высших должностных лиц, политиков и широкой общественности информацию о ситуациях, в которых сложившаяся практика социальной службы не отвечает этическим требованиям.

Социальная ответственность — Социальные Работники соотносят свою деятельность с требованиями социальной необходимости и профессионального долга, осознают последствия своих действий для отдельных людей, социальных групп и общества в целом.

Социальная солидарность — Социальные Работники индивидуально или коллективно противостоят социальным условиям, которые способствуют социальной изоляции, стигматизации или подчинению, содействуют формированию инклюзивного общества. Социальные Работники поощряют клиентов предпринимать усилия для изменения своего положения и одновременно вовлекают в свою деятельность представителей белорусского общества, способных принять посильные обязательства по отношению к людям, нуждающимся в помощи.

6. Этические дилеммы в социальной работе

В профессиональной деятельности Социального Работника часто встречаются ситуации, требующие этического выбора для определения своей роли и этической оценки возможных последствий своих действий. Такие этические дилеммы необходимо широко обсуждать как в профессиональном сообществе, так и в обществе в целом:

Обязательства Социального Работника часто находятся *на грани конфликта интересов*:

- Социального Работника и клиента;
- клиента и другого человека;
- внутри групп клиентов;
- группы клиентов и общества;
- учреждения и группы клиентов;
- системы социального обслуживания, учреждения, работодателя и Социального Работника;
- различных групп Социальных Работников.

Совмещение функций помощника и контролера — социальная работа призвана поддерживать человека, защищать его права и расширять возможности, но в то же время у Социальных Работников могут быть обязательства перед законом и иные обязательства, которые ограничивают свободу людей и имеют принудительный характер.

Защита интересов клиента и требования экономической целесообразности — стремление Социального Работника выполнить свой долг часто ограничивается институциональной политикой и пониманием того, что ресурсы общества ограничены.

Независимость и манипулирование — Социальный Работник, рассматривая независимость человека как одну из базовых ценностей, вместе с тем вынужден признать необходимость мотивации, которая находится уже на грани манипулирования в интересах клиента.

Личные и профессиональные ценности — в случае конфликта между личными и профессиональными ценностями, Социальный Работник обязан исполнить свой профессиональный долг, несмотря на разногласия с клиентом по политическим, религиозным, нравственным и иным мотивам.

Этические обязательства и сложившаяся практика — могут возникнуть такие ситуации, когда этические обязательства Социальных Работников будут находиться в конфликте со сложившейся практикой социальной службы или действующими нормативно-правовыми актами.

Социальный Работник принимает на себя ответственность за разрешение этической дилеммы на основе профессиональных принципов социальной работы.

Социальный Работник стремится широко обсуждать этические проблемы на общих собраниях внутри организации и на профессиональных форумах для обмена мнениями с коллегами, экспертными группами и другими сторонами, затронутыми обсуждаемой проблемой.

Этические нормы могут быть конкретизированы для специфических направлений, таких как социальная работа в пени-тенциарной системе, психиатрии и т. д.

Этические стандарты Социального Работника

Этические стандарты Социального Работника задают рамки его профессиональной деятельности и поведения.

1. Стандарты по отношению к клиентам

1.1 Принимать на себя ответственность за оказание всесторонней помощи клиенту — индивидуальному, группе или обществу до тех пор, пока это не вступает в конфликт с правами других клиентов или общества, обеспечивать равные права и возможности их реализации, не допускать предвзятого отношения.

1.2. Всегда действовать в интересах клиента профессионально и независимо, без какого бы то ни было вмешательства или давления извне, достойно и тактично, честно и принципиально, добросовестно и конфиденциально.

1.3. Уважать право клиента на личную жизнь и признавать его индивидуальные цели, стремиться к пониманию всех аспектов проблем и мотивов поступков клиента, проявлять терпимость и уважение к клиенту, учитывая его индивидуальные, семейные, групповые и общественные отличия.

1.4. Признавать право клиента на отказ от оказания социальной услуги после предоставления ему полной информации о возможной поддержке. Вмешательство допустимо только в случаях, определенных действующим законодательством, когда отказ влечет за собой угрозу жизни или благополучию клиента или других людей.

1.5. Активизировать личностный потенциал клиента, укреплять его способность к позитивным изменениям в жизни и обеспечения собственных нужд, поощрять социально ответственное самоопределение клиента.

1.6. Обеспечить право клиента на конфиденциальность. Социальный работник обязан поставить клиента в известность о неизбежности разглашения его конфиденциальной информации в случаях, предусмотренных законом либо основанных

на базовых этических требованиях, таких как защита жизни. Защищать конфиденциальность сведений об ушедших из жизни клиентах в соответствии с настоящим стандартом.

1.7. Недопустимо без согласия клиента делать записи разговоров, публиковать фотографии или разрешать какой-либо третьей инстанции наблюдать за работой в социальной службе.

1.8. Анализировать потребности и поведение клиентов при их взаимодействии с социальной службой, стремиться удовлетворять эти потребности, изменять политику и рабочие процедуры социальной службы для достижения наилучших результатов в решении проблем клиентов. Если цель не может быть достигнута, обращаться к вышестоящему руководству, властям, социальным партнерам или средствам массовой информации для решения проблем клиентов и формирования адекватного общественного мнения относительно сложившейся ситуации.

1.9. Предупреждать негуманное или дискриминационное поведение по отношению к клиентам или их группам, не допускать унижения чести и достоинства клиента, исключить злоупотребление доверием клиента и подчинение его интересам Социального Работника.

1.10. Информировать клиентов в полной мере об их правах и обязанностях, возможностях и ограничениях в соответствии с законодательством, видах, объемах и условиях предоставления услуг, предоставлять сведения об услугах местных социальных партнеров, необходимых для клиента.

2. Стандарты по отношению к коллегам

2.1. Обращаться к коллегам вежливо и с уважением вне зависимости от их специальности, уровня профессиональной подготовки и стажа практической работы, оказывая им всемерное содействие для достижения высокой эффективности их работы.

2.2. Защищать коллег от любых форм давления, несправедливой критики и действий со стороны клиентов, руководства, государственных организаций, общественных объединений или СМИ.

2.3. Использовать все возможности и создавать условия для обмена информацией, опытом и идеями, в том числе, с коллегами

из других ведомств и секторов, с целью улучшения результатов совместной деятельности.

2.4. Ответственно и обоснованно выражать критику в корректной форме, признавая право коллег на личное профессиональное мнение. Не использовать конфликт между коллегой и руководством в своих интересах. Привлекать для арбитража третью сторону в споре — посредника либо стороннего эксперта в случае возникновения сложных этических и профессиональных ситуаций.

2.5. Стремиться к исправлению последствий своего или коллег неэтичного поведения. Если коллега не предпринял необходимых шагов к разрешению ситуации, необходимо сделать все возможное для определения должных действий.

2.6. Использовать опыт и знания для совершенствования работы своей организации, повышения качества услуг и оптимизации рабочих процессов, аргументированно оспаривать функциональные обязанности, которые противоречат выполнению профессионального долга или интересам клиента.

2.7. Не брать на себя ответственность за клиента другого коллеги без соответствующих согласований с этим коллегой. Социальный Работник, замещающий коллегу, не должен подвергать критике действия того, кого замещает.

2.8. Социальный Работник, выполняющий функции руководителя, инспектора или эксперта по отношению к коллегам, должен доброжелательно и деликатно выполнять свои обязанности, иметь четкие планы своей работы и критерии оценки заданий, заранее доводить их до сведения коллег, чтобы не создавать излишнюю напряженность и содействовать повышению эффективности работы коллектива.

2.9. Обеспечивать целевое использование ресурсов.

3. Стандарты по отношению к социальным партнерам

3.1. Развивать межинституциональные, межведомственные и межсекторные формы сотрудничества с потенциальными социальными партнерами, содействовать разработке совместных планов, созданию проектных групп, экспертных, общественных и попечительских советов с участием представителей государственных, общественных, религиозных и коммерческих орга-

низаций, активно привлекать добровольцев к оказанию социальных услуг.

3.2. Работать только с теми организациями, деятельность которых не противоречит этике социальной работы и интересам клиента. Профессиональные и этические обязательства междисциплинарной команды в целом и ее членов в отдельности должны быть ясно установлены.

3.3. Содействовать обеспечению доступа клиента к услугам социальных партнеров, способных удовлетворить его потребности.

3.4. Учитывать интересы социальных партнеров и строго придерживаться принципа взаимной ответственности в партнерских отношениях.

4. Стандарты по отношению к профессии

4.1. Содействовать созданию условий для самоорганизации профессионального сообщества Социальных Работников в Республике Беларусь, повышению статуса профессии в обществе, развитию корпоративной этики, формированию позитивного имиджа социальной работы в общественном сознании.

4.2. Инициировать проведение дискуссий по вопросам профессиональной этики в обществе, ведомствах и рабочих коллективах, делать все возможное для внедрения в повседневную практику принципов и стандартов корпоративной этики, совершенствовать навыки изложения этических мотивов своих решений.

4.3. Поддерживать личные честь и достоинство, высокие нравственные стандарты своего поведения, четко различая заявления и действия, сделанные Социальным Работником как частным лицом и как представителем профессии. Не использовать навыки работы с людьми в негуманных целях.

4.4. Постоянно поддерживать высокий уровень профессиональной компетентности и мастерства в работе, совершенствовать свои профессиональные знания и навыки, продвигать в практическую деятельность социальных служб современные методы управления и технологии социальной работы, анализировать национальный, зарубежный опыт и опыт своей деятельности.

4.5. Представлять для обсуждения с коллегами конструктивную и аргументированную критику сложившейся практики организации социальной работы и предоставления социальных услуг, применяемых технологий и методов социальной работы.

4.6. Сотрудничать со школами социальной работы, центрами переподготовки и повышения квалификации кадров, действовать повышению качества и актуального содержания учебных программ, обеспечению должного уровня организации практики студентов на основе подходов, признанных в международной практике.

4.7. Развивать в себе способность видеть профессиональные и личные границы, предпринимать необходимые действия для заботы о себе, чтобы обеспечить достойное предоставление услуг и снизить риск «профессионального выгорания».

4.8. Содействовать накоплению опыта решения этических задач, переосмыслению повседневной деятельности с точки зрения этических принципов и стандартов.

5. Стандарты по отношению к обществу

5.1. Осознавать свое предназначение как инициатора перемен для развития общества и формирования условий физического, социального и духовного благополучия человека.

5.2. Считать своим профессиональным долгом содействие формированию социальной политики страны на основе этического императива.

5.3. На национальном, региональном и местном уровнях, а также на уровне ближайшего социального окружения человека и его семьи действовать в интересах устойчивого развития и социальной стабильности общества, гуманизации и гармонизации общественных отношений, продвижения нравственного императива в сознание граждан.

5.4. Считать недопустимым замалчивание общественно значимой информации о негативных явлениях в системе социального обслуживания и деятельности ее отдельных сотрудников, несоблюдении этических принципов и стандартов социальной работы.

5.5. Обеспечивать информационную поддержку для осознанного участия членов белорусского общества в формировании

социальной политики, направленной на устранение причин негативных явлений в социуме, уважение к культурным и социальным особенностям клиентов, реализацию прав человека и социальной справедливости.

5.6. Содействовать развитию благотворительности и социальной ответственности белорусского бизнеса, формированию благоприятного информационного и правового поля для активного участия всех социальных партнеров в реализации единой социальной политики страны.

6. Ответственность за нарушение принципов и стандартов профессиональной этики

Нарушение Социальным Работником этических принципов и стандартов профессии необходимо принимать во внимание при аттестации, формировании кадрового резерва, решении вопроса о моральном или материальном поощрении, о соответствии или повышении в должности.

Руководителям социальных служб необходимо инициировать разработку внутренних положений, обеспечивающих реализацию этических принципов в практической деятельности своих сотрудников, а также соблюдение ими стандартов профессионального поведения. Работодатели могут опираться на текст Декларации этических принципов и Этические стандарты Социального Работника при согласовании должностных обязанностей и заключении трудовых договоров.

Нарушение Социальным Работником этических принципов и стандартов должно получить оценку коллег по организации или может быть рассмотрено в более широком кругу профессионального сообщества. В Республике Беларусь должны быть разработаны процедуры национального и местного уровня по обращению с жалобами на нарушение этических принципов и стандартов социальной работы, а в коллективах белорусских социальных служб должны быть утверждены дисциплинарные взыскания по отношению к сотрудникам, допустившим неэтичное поведение.

Требование соблюдения принципов и стандартов профессиональной этики Социального Работника, а также ответственность за нарушения должны быть предусмотрены в Законе РБ

«О социальном обслуживании» аналогично тому, как это предусматривает закон «Об адвокатуре и адвокатской деятельности в Республике Беларусь».

При подготовке текста Декларации и Стандартов были учтены предложения членов ОО «Белорусская ассоциация социальных работников», получателей электронного Вестника ОО БАСР для организаций и специалистов социальной сферы (более 2100 адресов) и участников проекта ОО БАСР «Общественный диалог на начальном этапе реформирования системы социального обслуживания», который был реализован в 2014–2015 годы при финансовой поддержке Программы малых грантов Посольства США в Республике Беларусь, а также использованы документы Международной федерации социальных работников и Международной ассоциации школ социальной работы, кодексы этики национальных ассоциаций социальных работников России, Польши, Великобритании, Японии и США.

Содержание

Введение	3
1. Аксиология социальной работы: основные понятия	7
2. Профессиональная этика	10
3. Деонтология и профессиональный долг	13
4. Профессионально-этический кодекс	19
5. Глобальное определение социальной работы	23
6. Хартия прав социальных работников	28
7. Политика непрерывного профессионального развития: опыт Великобритании	30
8. Японская философия кайдзен: маленький шаг к долгосрочным изменениям	34
Декларация Этических принципов социальной работы в Республике Беларусь	40
Этические стандарты Социального Работника (проект)	48

Для внутреннего пользования.
Для участников семинаров и конференций
Общественной организации
«Белорусская ассоциация социальных работников»

Подписано в печать 25.11.2015. Формат 60×90 1/16. Бумага офсетная.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 3,5. Уч.-изд. л. 2,3. Тираж 1000 экз. Заказ 2536.

Общество с дополнительной ответственностью «Новапринт».
Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя
и распространителя печатных изданий № 2/54 от 25.02.2014.
Ул. Геологическая, 59, к. 4, к. 10, 220138, Минск.