

Дмитрий Лифинцев

ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Социальная
работа как
профессиональная
деятельность

Благополучие общества прежде всего – благополучие его членов. Социальные и психологические проблемы, возникающие в процессе человеческого бытия в современном сложно структурированном обществе, не могут быть решены только на основе самодеятельной взаимопомощи. Эти проблемы должны стать предметом деятельности специально подготовленных профессионалов – социальных работников.

Социальная работа прошла путь от действий непрофессиональных энтузиастов, занимавшихся благотворительностью в XIX в., до профессиональной деятельности специалистов. Социальные работники сегодня пытаются концептуально прояснить и утвердить свою профессиональную идентичность. Сферы деятельности социальных работников сейчас настолько разнообразны, что ответ на вопрос «Кто мы?» для них стал не просто делом профессиональной солидарности или теоретического интереса, а жизненно важным условием профессионального самоопределения, обретения личного и социального статуса.

В настоящее время социальная работа рассматривается как профессиональная деятельность по оказанию помощи отдельным людям, группам и/или локальным сообществам в целях усиления или восстановления их способности к социальному функционированию.

Клиенты
социальных
работников

Клиентами социальных работников могут быть: отдельный человек; семья; группа; сообщество людей или организация. Функции социальной работы во многом связаны с оказанием разнообразной социальной, психологической и педагогической помощи в любых обстоятельствах, где она только может понадобиться. Сюда относятся: различные кризисные ситуации; коррекция социальных девиаций; семейные проблемы и многое другое.

Потенциальные
проблемы индивида

В каждой ситуации, где нужна помощь, социального работника интересует актуальная или потенциальная проблема индивида. Задача социальной работы – помочь людям достичь более эффективного социального функционирования.

Консультирование в
социальной работе

Социальная работа как практическая деятельность реализуется через взаимодействие социального

работника с индивидом или некой общностью людей. Очевидно, что основные задачи социального работника в процессе оказания помощи непосредственно определяются необходимостью организовать и структурировать ситуацию взаимодействия с клиентом таким образом, чтобы достичь взаимосогласованных целей и эффективных результатов социальной помощи. Профессиональная деятельность социальных работников может включать множество аспектов социально-правового и психологического планов. Основным способом взаимодействия социального работника с клиентом становится консультирование. В процессе консультирования для построения адекватных профессиональных действий и коммуникаций на передний план выходят ценностные и этические аспекты.

Ценностное
самоопределение

Социальные работники на протяжении длительно-го времени проявляли явное стремление к ценностному самоопределению и особое внимание к ценностной рефлексии.

На ранних этапах становления профессии социального работника часто представляли как человека, который из христианских побуждений «делает добро» и оказывает необходимые услуги, выступая в качестве морального агента общества. Долгое время социальная работа рассматривалась, главным образом, как своеобразная прикладная социальная и этическая философия, ищущая научно-рациональные основы и методы совершенствования социального порядка. Социальные работники надеялись, что, используя научно обоснованные теории и методы, смогут реализовать гуманистические идеалы в обществе, оставаясь при этом добросовестными функционерами, обеспечивающими повседневную практику системы социальной поддержки и помощи в сложной и иерархичной системе общественного разделения труда. Частично это оказалось возможным благодаря операционализации общеполитических и этических императивов профессии в систему практических принципов.

В то же время довольно долго проблемы ценностной регуляции социальной и психологической помощи находились на периферии профессиональной рефлексии. Это объяснялось стремлением социальных работников к построению объективной и безоценочной в морально-этическом плане практики, ориентированной на классические идеалы научности. Такой подход – реакция на патерналистский морализм, характерный для первых социальных работников и филантропов, действовавших в рамках благотворительных организаций. Работники, занимавшиеся благотворительностью

на начальных этапах становления профессии, были склонны возлагать вину за бедность, нищету, социальные девиации на дефекты нравственного сознания (например на недостаток трудолюбия), присущие бедным, и полагали, что они нуждаются, в первую очередь, в моральном перевоспитании.

Позднее профессиональная система ценностных ориентаций и этических принципов деятельности социальных работников стала предметом широкого обсуждения. Профессиональное сообщество социальных работников пришло к пониманию того, что любая модель социальной работы, включающая в себя реальную практику социальной помощи и консультирования, обязана сознательно определить свою ценностную позицию в контексте основных общечеловеческих ценностей добра, пользы, свободы, ответственности, блага. Причем речь должна идти даже не столько о человеческой позиции социального работника и не о ценностной рефлексии уже сделанного, сколько о том, что *ценностная установка должна стать имманентной самому процессу социальной помощи.*

Этический дискурс
в социальной
работе

В своей основе социальная работа предстает как нормативная деятельность. Она непосредственно связана с нравственными ценностями и социальными нормами, с поведением человека, которое может быть социально одобряемым или неодобряемым, «хорошим» или «плохим», агрессивным и девиантным или конформным и правопослушным. Процесс оказания помощи почти всегда призван содействовать клиенту сделать этический выбор и принять ценностные решения, сформировать свою нравственную волю и целостность.

Социальный работник при этом может утверждать, что он не навязывает своих ценностей клиентам. Однако беседа с клиентом в социальной работе полна нормативных и предписывающих утверждений, моральных суждений, которые должны направлять клиента к выбору «правильного» решения проблемы. Как отмечает Э. Штудт: «...правильно это или нет, но социальные работники невольно внушают клиентам, что нуклеарная семья должна быть независимой от расширенной семьи, что семейная жизнь должна быть более центрирована на детях, чем на родителях и т.д.» [1]. Общение социальных работников с клиентами – это «этический дискурс», диалог о должном, возможном и желательном.

Ценностная система
координат

Ценностные ориентации имеют важнейшее значение для функционирования индивидуума и общества. Ценности – способы отношения к миру и к людям. Они

представляют связь между оценивающим субъектом и оцениваемым объектом.

Ценностная система координат в социальной работе становится краеугольным камнем в построении любой осмысленной практики: только в ней наблюдаемые факты обретают смысл, и только так социальные действия оформляются в целенаправленную деятельность. Социальный работник не может занимать нейтральную позицию внешнего наблюдателя по отношению к клиенту и его проблемам, руководствуясь классическими принципами научной объективности. Он включен в ситуацию взаимодействия. Эффективность социальной работы зависит от степени взаимной включенности работника и клиента в процесс совместного целеполагания и целедостижения. Ключевыми для социальной работы становятся понятия и категории «социальное благосостояние» и «социальное функционирование». Они несут в себе ценностно-нормативный подтекст и подразумевают жизнедеятельность в обществе по его нормам и в соответствии с его ценностями. Нарушение социального функционирования можно рассматривать как нарушение исключительно с точки зрения существующей иерархии общественных ценностей. Улучшение социального функционирования – развитие того, что соответствует социальной норме.

Дуалистичность
ценностных
установок

Возникновение социальной работы обозначило фундаментальную смену идеологической парадигмы, произошедшую в общественном сознании в XIX–XX вв., – религиозное служение Богу сменилось секуляризованным служением человеку. Социальная работа стала своего рода гуманизмом в действии. Социальной работе было предназначено гуманизировать урбанизованное, технологическое массовое общество и его институты [2].

Сама идея социальной работы символизировала собой компромисс между индивидуалистическими и общественными ценностными ориентациями, выражающимися в дихотомии эгоцентризма и альтруизма, конкуренции и сотрудничества, принципа опоры только на себя и принципа взаимопомощи, индивидуальной свободы и социального контроля.

Между личным
и социальным

Это нашло свое отражение в дуалистичности профессиональных ценностей социальной работы. Посредническая миссия социальной работы в системе социальных отношений сделала неуместным однополярный этический ригоризм «или-или». Поэтому система профессиональных ценностных ориентаций начала строиться по принципу «как то, так и другое». Такой подход учитывает взаимозависимость и взаимообусловленность благосостояния личности и общества,

свободы и ответственности, прав и обязанностей. Здесь взаимосвязаны ценности самореализации личности и общественного блага. Личностная автономия рассматривается как необходимое условие социальной включенности и ответственности.

Подобное положение дел заставляет социального работника в каждом конкретном случае искать баланс, меру взаимной непротиворечивости между личным и социальным, идеальным и реальным, должным, возможным и желательным. Социальная работа в этом понимании становится инструментом демократического общества – она стремится согласовать и примирить часто противоречивые интересы государства, общества, социальных групп и личности.

Этические принципы социальной работы

Этические принципы социальной работы определяются базовыми ценностями демократического общества, важнейшие из которых, как отмечают У. Фридендер и Р. Эпт [3], это:

1) твердая вера в ценность, достоинство и творческие возможности каждого индивида;

2) вера в несомненное право каждого иметь собственное мнение и убеждения, свободно их выражать и воплощать в жизнь в той степени, в которой это не ущемляет прав других людей;

3) непоколебимая убежденность в неотъемлемом и неотчуждаемом праве каждого человека делать свой выбор и действовать на его основе в рамках меняющегося и развивающегося, но при этом стабильного общества.

Взаимодействие ценностных систем клиента и социального работника

Нормативно-ценностная природа социальной работы проявляется, например, в том, каким образом клиенты невольно включаются в систему профессиональных ценностных ориентаций. Социальный работник, работая с клиентом, неизбежно транслирует ему свои ценностные установки и свое понимание проблем. По сути, социальный работник предлагает клиенту осознать себя и свое психологическое пространство в системе таких категорий, как тревожность, агрессия, конфликт, чувство вины, мотив. В свою очередь он должен суметь увидеть и принять базовые ценности клиента, нормы его культуры и субкультуры и уметь вести диалог с клиентом в терминах его культурного окружения. Поэтому особую важность в социальной работе имеет процесс взаимовлияния ценностных систем.

Имманентная морально-этическая природа консультирования в социальной работе проявляется в том, как клиент аккультурируется к принятию системы ценностей социальной работы, в рамках которой определяется и интерпретируется его проблема. Поста-

новка индивида или группы в позицию клиента означает начало нормированного взаимодействия с социальным работником, в ходе которого проситель становится клиентом. По сути, это предполагает, что клиент включается в контекст ценностей, суждений, допущений, теоретических представлений и, в некоторых случаях, профессионального языка социальной работы. Возможно, что клиент скорее будет обращаться в новую веру, чем включаться в открытое договорное и осознанное общение. Но в этом случае различия взглядов и точек зрения социального работника и клиента могут оказаться слишком значительными. Тогда процесс работы имеет мало шансов на успех.

Можно ли транслировать ценности, если сам не очень в них веришь?

С точки зрения взаимодействия ценностных систем интересны наблюдения, сделанные С. Халлеком относительно взаимодействия социальных работников с подростками [4]. С его точки зрения, многие случаи бунтарства подростков можно соотнести с тем фактом, что они начинают осознавать, что значимые в их жизни взрослые постоянно лгут. Это особенно касается подростков, воспитывающихся в специальных учреждениях, таких, например, как интернаты, исправительные учреждения и т.д. Работая с такими проблемными подростками, социальный работник должен постоянно задумываться над вопросом: возможно ли транслировать информацию, ценности или нравственные установки подросткам, если сам не до конца в них веришь? Взрослые (социальные работники в том числе) зачастую пытаются внушать детям ценности и убеждения, которые сами в полной мере не разделяют. Такая ложь иногда рефлексивируется, но чаще даже не осознается.

Рефлексия – профессиональное качество социального работника.
Ложь как нравственность

С. Халлек выделил несколько наиболее часто встречающихся видов профессиональной лжи социальных работников [5].

1. Ложь как особая нравственность взрослых. Взрослые демонстрируют, что обладают более высокими морально-нравственными качествами, так как не делают предосудительных вещей или, по крайней мере, не демонстрируют свои пороки. На самом деле, взрослые просто более умело скрывают свои негативные качества.

Ложь как благо

2. Ложь как необходимость принять помощь от профессионала, поскольку «...мы это делаем для твоего же блага. Мы просто хотим тебе помочь». Социальный работник представляет определенный социальный заказ, который, чаще всего, в отношении подростка подразумевает необходимость сделать его поведение соци-

ально приемлемым. Он не должен притворяться, что действует только на основе симпатии и чувства долга.

Ложь как
конфиденциальность

3. Ложь как конфиденциальность. «Расскажи мне, что случилось, это останется между нами». Социальный работник не имеет право скрывать значимую информацию от людей и организаций, вовлеченных в процесс работы. Профессионально честным будет прямо сказать подростку о том, кто, кроме социального работника, сможет получить доступ к материалам и информации, полученной в ходе работы и общения с ним.

Ложь как
вознаграждение

4. Ложь как вознаграждение за конформность. «Сделай, это в твоих же интересах. Тебе станет проще жить». То, что требуют от подростка, часто отвечает интересам общества, но может противоречить его личным потребностям и запросам.

Ложь как отказ
от ограничений

5. Ложь как отказ от ограничений. «Ты сможешь все, если захочешь». Многие подростки могут иметь ограниченный потенциал. Убеждая, что все возможно, социальный работник может подтолкнуть подростка к постановке заведомо не реалистичных целей и амбиций.

Ложь безграничной
помощи

6. Ложь безграничной помощи. «Доверься мне, и все будет хорошо. Я буду всегда тебе помогать». Подросток должен знать и понимать, что контакт с социальным работником ограничен рамками профессиональных функций. Социальный работник не обязан стать другом и предлагать подлинную эмоциональную близость.

Ложь как
принятие

7. Ложь безусловного принятия. «Ты нравишься мне, но не твое поведение». Базовый принцип гуманистического подхода в воспитании: оценивать в категориях «нравится – не нравится» можно только поведение, но не личность – она всегда вне-ценна и не может быть предметом оценочных суждений. Подросток должен чувствовать безусловное принятие со стороны взрослых. Однако реальность такова, что, работая с подростками, трудно не испытывать в определенных ситуациях гнев, раздражение, обиду и злость. В этих ситуациях социальный работник, считая, что испытывать такие эмоции по отношению к подростку есть признак профессиональной некомпетентности, несоответствия высоким гуманистическим идеалам профессии, может стремиться подавить или неосознанно рационализировать их и переносить свои чувства на другие объекты (например на родителей подростка). Профессионально честным в этой ситуации будет дать понять подростку валентность, знак своих эмоций, в пределах возможностей профессиональной этики и отрефлексировать их. Гнев тоже может быть частью тера-

певтической и педагогической ситуации, поводом для интенсификации и углубления взаимодействия.

Предложенная С. Халлеком классификация должна помочь заинтересованному в личностном и профессиональном развитии социальному работнику, эта классификация – хороший повод для развития рефлексии.

Признание ценностной сущности социальной помощи привело к расширению осознания и большей честности в понимании того, что же действительно происходит в процессе оказания помощи людям. Но, как оказалось, последовательная ценностная профессиональная рефлексия приводит к неприкрытым противоречиям и столкновениям в системе моральных и этических установок, с которыми социальные работники имеют дело в своей повседневной деятельности.

Часто человек обращается к социальному работнику, осознавая нравственные аспекты своих проблем. Он приносит к нему свое чувство вины, стыда, возмущения или ущемленности. Он обращается со своей любовью и ненавистью, со своим неблагополучием, которое могло стать результатом девиантного или конформного поведения, со своим неприятием существующего порядка вещей. Он приносит свой опыт существования в обществе, которое провоцирует эти ценностно-нравственные конфликты и дилеммы, не дает человеку возможностей для нравственно честного, ответственного существования.

Социальным работникам необходимо связать во едино многие, часто противоречивые требования, возложенные на него профессией. Это становится источником многочисленных ценностных дилемм и противоречий в профессиональной деятельности. Одним из центральных противоречий такого рода для социального работника является необходимость быть инструментом одновременно и социального контроля, и социального изменения. Социальный работник сталкивается с зачастую трудно разрешимыми противоречиями между интересами личности и общества. Ему приходится искать баланс между поощрением самореализации и самодетерминации клиента и ограничением его свободы в контексте социальной ответственности; между терпимостью (даже снисходительностью) и принуждением; между формальным долгом перед бюрократической системой и потребностью клиента в той или иной помощи; между правами детей и родителей, мужа и жены. Одна из старых дилемм, стоящих перед социальной работой, – как облегчить тяготы социально депривированных групп населения, но при этом избе-

Ценностные дилеммы

Между интересами личности и общества

Необходима
толерантность
по отношению
к «иным»

жать социального иждивенчества, оказывать помощь, не забывая принципов опоры на самого себя.

Социальные работники предлагают людям помощь в связи со сложными нравственными вопросами и затруднениями, переплетенными с социально-экономическими реалиями их жизни и деятельности в обществе. Они выступают одновременно трансляторами норм и их реформаторами, расширяя рамки толерантности по отношению к тем, кто не соответствует общепринятой социальной норме, к тем, кто просто «иной». Многие из их диагностических выводов предстают как этические суждения, оценивающие личность, поведение, межличностные отношения. Очевидно, что социальных работников нужно учить делать такие суждения эксплицитно и брать за это ответственность.

Содержание и направленность профессиональных действий социального работника следует рассматривать в системе ценностных координат, важнейшими элементами которой являются обусловленность взаимодействия гуманистическими ценностями. Рефлексия ценностных диспозиций должна рассматриваться как ключевая характеристика профессионального самосознания социальных работников.

1. *Studt E.* Fields of Social Work Practice // Social Work. 1965. № 10 (4). P. 156–165.

2. *Lindeman E.* Science and Philosophy: Sources of Humanitarian Faith // Social Work as Human Relations. N.Y., 1949. P. 207–221.

3. *Friedlander W., Apte R.* Introduction to Social Welfare. Englewood Cliffs. N.J., 1974.

4. *Halleck S.* Handbook of Social Services // Ed. by N. Gilbert and H. Specht. N.Y., 1980. P. 170–181.

5. *Ibid.*

