

## ЭТИЧЕСКИЕ ДИЛЕММЫ В ПРАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ: СОДЕРЖАНИЕ И МЕХАНИЗМЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ

*Калинина Д.С.*

Поволжский государственный университет сервиса,  
г. Тольятти, Самарская область, Российская Федерация

*В профессиональной деятельности специалист по социальной работе сталкивается со сложными ситуациями, в которых ему приходится делать выбор между равнозначными этическими ценностями и/или интересами, связанный с определением альтернативных способов действия и осознанием последствий принимаемого решения. Разрешению таких ситуаций способствует использование механизмов преодоления этических дилемм. Анализ результатов эмпирического исследования по данной проблеме показал ее актуальность, специфику и предпочтительность применения каждого механизма специалистами в практической социальной работе, позволил предложить направления совершенствования.*

**Ключевые слова:** социальная работа; этическая дилемма; моральный выбор; этически трудная ситуация; механизм преодоления этических дилемм

## ETHICAL DILEMMAS IN THE PRACTICE OF SOCIAL WORK: CONTENT AND MECHANISMS TO OVERCOME

*Kalinina D.S.*

Volga Region State University of Service,  
Togliatti, Samara region, Russian Federation

*In professional activities, a social work specialist faces difficult situations in which he has to make a choice between equivalent ethical values and / or interests, associated with the definition of alternative courses*

*of action and awareness of the consequences of the decision taken. The resolution of such situations is facilitated by the use of mechanisms for overcoming ethical dilemmas. An analysis of the results of an empirical study on this issue showed its relevance, specificity and preference for the use of each mechanism by specialists in practical social work, and made it possible to suggest areas for improvement.*

**Keywords:** *social work; ethical dilemma; moral choice; ethically difficult situation; mechanism for overcoming ethical dilemmas*

Социальная работа относится к видам профессиональной деятельности, реализующимся в системе «человек-человек» и требующим в большей степени соблюдения специалистами норм профессиональной этики, поскольку от этого зависит и конечный результат работы, и, как следствие, благополучие клиента. В отличие от других видов профессиональной деятельности, социальная работа охватывает практически все стороны общественного бытия, оказывает воздействие на личность и общество, является необходимой частью социальной жизни общества, направленной на реализацию социально и индивидуально значимых ценностей. Практическая социальная работа содержит в себе ситуации, которые необходимо разрешать в процессе деятельности и которые нередко являются предметом этой деятельности. Такое обстоятельство порождает потребность придерживаться особых, более жестких моральных принципов и норм. Однако, следует отметить, что стремление специалиста по социальной работе учесть в практике все этические аспекты в дальнейшем может подвести его к необходимости преодоления этических дилемм.

Этическая дилемма в деятельности специалиста по социальной работе представляет собой сложную ситуацию выбора между равнозначными этическими ценностями и/или интересами, связанную с определением альтернативных способов действия, и осознанием последствий предпринимаемого решения.

Этические дилеммы находятся в центре внимания четырех основных школ философии морали:

1) деонтология, или «этика принципа» (принятие решений основывается на установленных правилах или моральных нормах, действие может являться правильным, если оно согласуется с приемлемыми для общества этическими принципами или законами);

2) утилитаризм, или «этика последствий» (оценка решения производится в соответствии с его последствиями для большинства людей);

3) телеология, или «этика цели» (оценка решения основывается на соответствии результата с первоначальными целями, предполагается, что разумные, обеспечивающие непрерывность развития действия, являются правильными);

4) эгоизм, или «этика собственного интереса» (оценка решения с точки зрения его соответствия частным интересам индивида).

Существуют также две классические теории выбора решения при возникновении этических дилемм: деонтология (теория долга) и утилитаризм (этика добра).

Этические дилеммы в деятельности специалиста по социальной работе возникают в условиях прямой практики с клиентами (индивиды, небольшие группы), с коллегами и между социальными службами [1, с.109-110].

Выделяют группу этических дилемм, с которыми наиболее часто происходит столкновение в деятельности специалистов по социальной работе:

- личные и профессиональные ценности специалиста;
- необходимость говорить правду и интересы клиента;
- патернализм и самоопределение клиента;
- обязательство придерживаться законов и защита клиента;
- коллегиальность и «доносительство»;
- конфиденциальность и интересы общества [2, с.191-196].

В ходе профессиональной практики специалисту по социальной работе приходится неоднократно сталкиваться с этически сложными ситуациями морального выбора. Каждый специалист в своей профессиональной деятельности располагает определенным (более или менее успешным) опытом, однако далеко не всегда это способствует преодолению этических дилемм.

Преодоление этических дилемм – это процесс, требующий последовательного прохождения нескольких шагов: необходимо проанализировать ситуацию (определить роли участников в этически сложной ситуации выбора, также необходимо наметить цели), выявить требуемые ресурсы (спектр ресурсов может быть разным – от анализа документов до применения собственного опыта, опыта коллег, руководителя), проанализировать выгоды и потери (анализ производится посредством составления списка, с учетом того, чего специалист может лишиться в ходе преодоления этической дилеммы, а что может сохранить, приобрести), составить план действий, где конечный этап включает в себя представление специалистом ясной цели, четкое видение результата, которого он хочет добиться, а также осуществление подбора ресурсов, формирование основного решения после проведения собраний, бесед и т. д. Однако, для того, чтобы выработать систему поведения и принять решение в ходе преодоления этической дилеммы, необходимо использовать ряд механизмов преодоления.

Механизм преодоления этических дилемм понимается как устойчивая система поведения социальных субъектов, которая регулируется нормами, положением и опытом самих участников, способствующая разрешению сложных этических ситуаций. Анализ работ отечественных и зарубежных авторов позволил выделить группы механизмов преодоления этических дилемм в деятельности специалиста по социальной работе – внешний и внутренний диалог. Во внешний диалог входят формальное и неформальное обсуждение, а также медиативная технология. Внутренний диалог рассматривается как диалог с самим собой.

К формальному обсуждению следует отнести профессиональное коллегиальное обсуждение, например, собрание, совещания, конференции. Данная подгруппа механизмов преодоления характеризуется определенной упорядоченностью, четким составом, определенными организационными правилами. Участниками могут быть: руководитель учреждения, специалист, столкнувшийся с этической дилеммой. Неформальное обсуждение подразумевает доверительную беседу. Участниками в данном случае могут быть как коллеги, так и руководство. Медиативная технология реализу-

ется посредником, которым может быть не только человек, специализирующийся на медиации, но и привлеченный коллега или руководящее лицо специалиста по социальной работе. «Внутренний диалог» – внутреннее рассуждение, направленное на поддержание непрерывности сознания, фиксирование восприятия и закрепление системы установок и личностных смыслов.

В рамках эмпирической части работы было проведено социологическое исследование посредством анкетного опроса, в ходе которого опрошено 66 респондентов (64 женщины и 2 мужчин) – специалисты в сфере социальной работы Самарской области.

Для выявления представлений об этических дилеммах респондентам было предложено дополнить или расширить уже существующую трактовку этических дилемм. Согласно полученным данным наиболее значимой позицией (33%) является «поиск оптимального решения». 30% участников исследования конкретизируют понятие этической дилеммы как «этически сложную ситуацию выбора», 28% как «осознание последствий принимаемого решения» и 27% как связь морального выбора с определенными моральными ценностями специалиста. Меньше всего (16%) специалисты связывают этические дилеммы с необходимостью поиска или анализа альтернативных способов выхода их сложных и противоречивых ситуаций.

Участники исследования в той или иной мере сталкиваются с ситуацией этического выбора в работе с клиентом. 82% отметили, что сталкиваются с ней периодически. У 49% такие ситуации случаются от 1 раза в месяц до 1 раза в полгода, 39% сталкиваются хотя бы раз в год, а 3% отметили ежедневность ситуаций этического выбора. Никогда не были в таких ситуациях 3% опрошенных.

Согласно результатам исследования, специалисты, оказавшись в ситуации морального выбора, чаще всего занимают позицию либо заинтересованной стороны (34%), либо наблюдателя (34%), далее по мере проявления признака следуют позиции руководителя (16%) и пострадавшей стороны (9%).

В большинстве случаев (48%) причиной возникновения этических дилемм или необходимости принятия сложного этического решения является столкновение принципа конфиденциальности

информации и принципа соблюдения интересов общества. Существуют определенные правила сохранения информации о клиенте и его ситуации от третьих лиц, однако миссия социальной работы – поддержание и обеспечение социального мира и равновесия в обществе. Специалисты (19 % и 24% соответственно) попадают в ситуацию сложного этического выбора, потому что, с одной стороны, им необходимо разрешить трудные ситуации клиента, а, с другой, они не могут принимать за него решения или использовать «спасительную ложь». У 27% респондентов отмечается противоречие между личными и профессиональными ценностями. Кроме того, важно отметить, что причиной возникновения этических дилемм для 27% респондентов является столкновение принципов коллегиальности и необходимости проинформировать руководство о сложной ситуации в работе. Это можно проинтерпретировать следующим образом – отношение к коллегам предполагает доверительность общения, а в случае, когда специалисты сталкиваются с недопустимым поведением коллеги, тогда и встает вопрос: сохранить доверительные отношения или сообщить о сложной ситуации руководству, то есть фактически «донести» на него.

Основной фигурой в решении этических дилемм является сам специалист. Так считают 80% респондентов. Следующим, по мере значимости, является руководитель организации или структурного подразделения, отмечает 68% респондентов. 59% отдают приоритет позиции «клиент/его законные представители, родственники, друзья», однако 15% указывает на их неважность. Участие коллег в ситуациях морального выбора считают важным 39%, а неважным – 27% опрошенных.

Анализируя данные о механизмах преодоления этических дилемм, следует отметить, что для большинства респондентов (48%) доверительная беседа является ключевым механизмом их преодоления. Участники исследования не относят к категории предпочтительных коллегиальное обсуждение во время планерок или совещаний (24%), а также привлечение третьей стороны для выработки взаимовыгодного решения (19%). Только 6% респондентов предпочитают «внутренний диалог» для решения этических дилемм.

Таким образом, любые формы обсуждения предпочтительнее, чем самостоятельная попытка, наедине с собой разобраться с существующими противоречиями и найти оптимальное решение для выхода из этически сложной ситуации.

Большинство респондентов указали, что для преодоления этических дилемм важно формировать психологическую устойчивость специалистов. Две трети опрошенных отметили важность обсуждения ситуаций этических дилемм, а также укрепления нравственной позиции специалистов. Далее мнения респондентов распределились следующим образом: половина респондентов уверена в важности разработки собственной методики преодоления этических дилемм, а вторая половина склоняется к внесению соответствующих правил во внутренние документы организаций.

Каждый второй респондент отдает предпочтение неформальному обсуждению – специалисты больше готовы обсуждать между собой этически сложные ситуации морального выбора, чем выносить их на время совещаний, в присутствии руководителями. Примерно одна пятая опрошенных указала на разрешение разногласий путем медиативной технологии – специалисты готовы привлекать третье лицо более охотно, чем разбираться с внутренними противоречиями самостоятельно. Также следует отметить, что по степени значимости доверительная беседа с коллегами или руководством обгоняет другие механизмы преодоления почти в 2 раза.

Согласно материалам исследования, для большей части респондентов процесс преодоления может ограничиваться выходом чувств на передний план, меньшая часть респондентов указала на отсутствие собственного опыта деятельности в ситуации этических дилемм и возникновение трудностей в поиске правильного варианта решения. Половина респондентов не дает однозначных представлений о том, какой механизм использовать при столкновении с этическими дилеммами. Каждый второй не может точно зафиксировать представление о наиболее эффективных механизмах преодоления этических дилемм. Однако однозначно можно говорить о том, какие механизмы являются для респондентов наименее предпочтительными. Можно предположить, что специалисты используют заявленные

механизмы в своей профессиональной деятельности, но не готовы признать используемый ими механизм ведущим. Так, например, специалисты ставят под сомнение эффективность необходимости побыть наедине, также ставится под сомнение привлечение третьего лица, обсуждение с коллегами, руководителем, однако стоит отметить, что «неформальное обсуждение» не фигурировало в числе наименее предпочтительных вариантов ответа.

Таким образом, результаты проведенного эмпирического исследования позволяют утверждать, что у специалистов отсутствует четкое представление об этических дилеммах. Для них этической дилеммой является поиск оптимального решения, а также принятие такого решения. Специалисты действительно встречаются с этическими дилеммами с индивидуальной периодичностью, а также занимают определенные роли, однако, чаще ключевой фигурой является сам специалист. По мнению специалистов, основной причиной возникновения этических дилемм является столкновение принципа конфиденциальности и принципа соблюдения интересов общества.

Выявлено отсутствие четкого представления о том, какой механизм преодоления этических дилемм является эффективным. По результатам исследования установлено, что для специалистов наименее предпочтительными механизмами преодоления являются необходимость побыть наедине, также ставится под сомнение привлечение третьего лица, обсуждение с коллегами, руководителем. Методом исключения установлено, что специалисты в большей степени склоняются к неформальному обсуждению, чем к остальным заявленным механизмам преодоления этических дилемм. Преимуществом данного механизма, по мнению респондентов, является получение непосредственных сведений и обычно это требует минимальных затрат. Однако, присутствует и недостаток, где существует риск придать полученным сведениям преувеличенное значение и тем самым нанести непоправимый ущерб своей профессиональной деятельности.

На основании результатов исследования, сформулированы рекомендации по совершенствованию механизмов преодоления этических дилемм в деятельности специалиста по социальной работе:

1) расширение спектра, используемых в практике механизмов преодоления этических дилемм. Специалист будет иметь возможность выбора наиболее подходящих механизмов преодоления в соответствии с ситуацией, что даст ему возможность быть более гибким в подборе вариантов для преодоления этических дилемм;

2) формирование психологической устойчивости специалистов для преодоления этических дилемм. Процесс преодоления этических дилемм психологически затратный. Умение преодолевать стресс в условиях этически сложной ситуации, абстрагироваться от излишней эмоциональности возможно с помощью проведения тренингов по контролю чувств в таких ситуациях;

3) внесение соответствующих правил во внутренние документы организации. Необходимо закрепление практики обсуждения или разбора ситуаций этических дилемм, чтобы специалист уже имел опыт обсуждения сложных ситуаций морального выбора, возникающих в его собственной практике или в практике его коллег. Это предполагает готовые или адаптивные варианты к решению существующей сложной ситуации морального выбора.

### *Список литературы*

1. Гвозденко, В.С. Преодоление этических дилемм в социальной работе [Текст] / В.С. Гвозденко // Центр научного сотрудничества «Интерактив плюс». 2018. С. 109-110.
2. Мелконян, Н. Механизмы преодоления этических дилемм в современной социальной работе [Текст] / Н. Мелконян // Мудрость. 2016. № 2. С. 191-196.

### *References*

1. Gvozdenco, V.S. Preodolenie eticheskikh dilemm v sotsial'noy rabote [Tekst] / V.S. Gvozdenco // Tsentr nauchnogo sotrudnichestva «Interaktiv plus». 2018. S. 109-110.
2. Melkonyan, N. Mekhanizmy preodoleniya eticheskikh dilemm v sovremennoy sotsial'noy rabote [Tekst] / N. Melkonyan // Mudrost'. 2016. № 2. S. 191-196.