

რიდერი სოციალური მუშაობის ბაკალავრიატის სტუდენტებისთვის

ეთიკური დილემა და მისი გადაწყვეტის ბუბი

ეთიკური კოდი სოციალური მუშაკების მუშაობის უმნიშვნელოვანეს ნაწილის წარმოადგენს. ეთიკური პრინციპები და სტანდარტები არგუელირებს სოც. მუშაკის ქმედებებს. საერთაშორისო პრაქტიკაში სოციალური მუშაობის საქმიანობა დარეგულირებულია სოც. მუშაკთა ეროვნული ასოციაციის (National Association of Social Workers - NASW) მიერ შემუშავებული ეთიკური კოდის მიხედვით. ეთიკური კოდი ეხება იმ მრავალფეროვან პასუხისმგებლობებს, რომელიც სოც. მუშაკს კლიენტის, კოლეგების, დამქირავებლების, პროფესიისა და მთლიანად საზოგადოების მიმართ გააჩნია. ამ ნაწილში ჩვენ განვიხილავთ ეთიკური პასუხისმგებლობის შემდეგ ძირითად სფეროებს: **თვითგამორკვევა, კლიენტის თანხმობა, კლიენტი-სოც.მუშაკის ჩარჩოების შენარჩუნება და კონფიდენციალურობა.** აღნიშნული საკითხების განხილვამდე მიმოვიხილოთ თუ როგორ არის დაკავშირებული ეთიკური პასუხისმგებლობა იურიდულ პასუხისმგებლობასთან.

სოციალური სამუშაო იმართება, არა მარტო ეთიკური ნორმებით, არამედ იურიდული კანონებით და წესებით. მაგ. აშშ-ში ყოველ შტატს აქვს მისთვის დამახასიათებელი წესები, რომელიც არგუელირებს სოც. მუშაკის ქმედებებს ეთიკურ ნორმებსა და იურიდულ კანონდებლობასთან მიმართებაში. მაგ. ზოგიერთ შტატში კანონმდებლობა ავალდებულებს სოც. მუშაკს ჯან. დაცვის სპეციალურ სამსახურს აცნობოს იმ კლიენტის მონაცემები, რომელიც შიდასით არის დაავადებული, ასევე სპეციალურ სამსახურებს აცნობოს ბავშვზე ძალადობის შემთხვევების შესახებ. ზოგიერ შტატში სოციალური სამსახურის პრაქტიკა ეკრძალებათ ნასამართლევ ადამიანებს. კანონმდებლობა შეიძლება უკრძალავდეს სოც. მუშაკებს არარეგისტრირებულ ემიგრანტებთან მუშაობას. სოც. მუშაკებს ეგექტური მუშაობისათვის მოეთხოვებათ კანონმდებლობის კარგად ცოდნა, თუმცა ზოგჯერ ესეც არ არის საკმარისი ეთიკური დილემის გადასაწყვეტად.

მაგალითი პრაქტიკიდან

X არის 38 წლის გათხოვილი ქალბატონი, რომელმაც მოგმართათ დასახმარებლად. მას ცოტა ხნის წინ ჰქონდა ხანმოკლე სასიყვარულო ისტორია და ამის გამო ქმრისა და ოჯახის წინაშე დანაშაულის გრძნობა აქვს. მას სურს გათავისუფლდეს ამ გრძნობისაგან. ერთ-ერთი შეხვედრისას ის გეუბნებათ, რომ მას აქვს აქვს შიდასი, მაგრამ არ ეუბნება ამის შესახებ ქმარს, რადგან ეშინია მისი და მათი ორი

მცირეწლოვანი ქალიშვილის დაკარგვის. თქვენ ძლიერ შემფოთლით მისი ქმრის ჯანმრთელობის გამო და დაბეჯითებით ურჩიეთ, უთხრას მეუღლეს თავისი პრობლემის შესახებ, ან მოგცეთ თქვენ უფლება, თქვენ უთხრათ მის მეუღლეს სიმართლე. X გეუბნებათ, რომ თუ თქვენ ამას გააკეთებთ, თქვენ დაარღვევთ კონფიდენციალურობას და ამით დაარღვევთ კლიენტის უფლებებს, რის გამოც ის თქვენ სასამართლოში გიჩივლებთ და მოითხოვს, რომ თქვენ ლიცენზია ჩამოგართვან.

ეს მაგალითი ნათლად აჩვენებს, როგორ შეიძლება დაუპირისპირდეს ერთმანეთს ეთიკური ნორმები და ლეგალური კანონები და წესები. ხშირად, ასეთ შემთხვევებში სოც. მუშაკი დგას “მცდარი გადაწყვეტილების” მიღების საშიშროების წინაშე. ზემოთ მოცემული მაგალითის შემთხვევაში, სოც. მუშაკს სურს, რომ ჰქონდეს ნათელი წარმოდგენა, თუ ვინ ეტყვის მას როგორ უნდა მოიქცეს. მაგრამ ესეც არ არის გამოსავალი; კარგმა პრაქტიკოსმა ზედმიწევნით უნდა იცოდეს ეთიკური პრინციპებიც და კანონმდებლობაც; ზემოთ განხილულ მაგალითში, კლიენტის თვითგანსაზღვრისა და კონფიდენციალურობის მიმართ სოც. მუშაკის ეთიკური პასუხისმგებლობა ეწინააღმდეგება მოქმედ კანონმდებლობას, რომელიც ავალდებულებს მას, დაიცვას სხვები მოსალოდნელი ზიანისაგან.

ეთიკური პრინციპებისა და კანონმდებლობის ურთიერთდამოკიდებულების გასაანალიზებლად მეტად სასარგებლოა ორი ურთიერთგადამფარავი წრის დიაგრამის გამოყენება.

ცენტრში მოცემული სივრცე საერთოა როგორც ეთიკური, ისე საკანონმდებლო საკითხებისთვის. მაგრამ თითოეული წრისთვის დამახასიათებელია ერთმანეთის გამომრიცხავი პუნქტები. ზოგიერთი საკითხი, რომელსაც ითვალისწინებს ეთიკური კოდი, წინააღმდეგობაში მოდის არსებულ კანონმდებლობასთან. და პირიქით, საკანონმდებლო წესები ზოგჯერ არ ითვალისწინებს ეთიკურ ნორმებსა და წესებს. ასეთი ურთიერთგადაკვეთას შეიძლება მოჰყვეს ან შეთანხმებითი ქმედება, ან ძლიერი ურთიერთდაპირისპირება. როგორც NASW კოდშია მოცემული “სოც. მუშაკის პირველადი პასუხისმგებლობაა კლიენტის კეთილდღეობის ხელშეწყობა”. ზოგადად, კლიენტის ინტერესები არის უმთავრესი. თუმცა, ზოგიერთ კონკრეტულ შემთხვევაში, სოც. მუშაკის ზოგადი პასუხისმგებლობები უფრო ფართო საზოგადოებისა მიმართ და იურიდიული პასუხისმგებლობა უკანა პლანზე სწევს კლიენტისადმი ეთიკურ პასუხისმგებლობას. ასეთივე პრობლემები აგრეთვე თავს იჩენს, როდესაც სოციალური მუშაკის ეთიკური პასუხისმგებლობები ეწინააღმდეგება სააგენტოს პოლიტიკასა და სტრატეგიას. ასეთი კონფლიქტების შემთხვევაში, სოც. მუშაკმა უნდა მიმართოს ისეთ რაციონალურ ქმედებებს, რომელიც შეესატყვისება ეთიკური კოდის ძირითად პრინციპებს, ღირებულებებსა და სტანდარტებს. თუ ამგვარი რაციონალური ქმედებები განხორციელდება შეუძლებელია, მან დახმარებისთვის უნდა მიმართოს საჭირო პიროვნებებს ან რგოლებს.

ძირითადი ეთიკური პრინციპები

თვითგამორკვევა

ავტორების უმრავლესობა თვითგამორკვევას განსაზღვრავს, როგორც “*კლიენტის მიერ საკუთარი არჩევანისა და გადაწყვეტილებების მიღების უფლების პრაქტიკულ აღიარებას*”. თვითგამორკვევა კლიენტისადმი სოც. მუშაკის ერთ-ერთ ძირითად ეთიკურ პასუხისმგებლობას წარმოადგენს. სოც. მუშაკმა პატივი უნდა სცეს და წახალისოს კლიენტის თვითგამორკვევის უფლება და დაეხმაროს მას მიზნების იდენტიფიკაციაში. სოც. მუშაკი ზღუდავს კლიენტის თვითგამორკვევის უფლებას დაუხილებელი და თავსმოხვეული ქმედებებით.

ხარისხი, თუ რამდენად უწყობს ხელს სოც. მუშაკი კლიენტის თვითგამორკვევას დამოკიდებულია იმაზე, თუ ზოგადად როგორ წარმოუდგენია მას თავისი როლი და დახმარების გაწევის პროცესი. თუ მის წარმოდგენაში, მისი ძირითადი ფუნქციაა კონსულტაციებისა და დირექტივების გაცემა, მის მიერ გაწეული მომსახურება გამოიწვევს კლიენტის პასიურობას და სოც. მუშაკზე დამოკიდებულების ტენდენციას. სოც. მუშაკის ამგვარი დომინირებული ქმედება არასოდეს არ არის ეფექტური. ის არა მარტო ხელს უშლის გახსნილ კომუნიკაციას, არამედ ასუსტებს კლიენტში თვითდარწმუნებულობასა და თვითპატივისცემას.

თვითგამორკვევასა და კლიენტის პიროვნულ ზრდას ხელს უწყობს თანამშრომლობაზე დამყარებული ურთიერთობები. როდესაც კლიენტი და სოც. მუშაკი ერთობლივი ძალისხმევით ცდილობენ გადაწყვეტილების მიღებას. ამ დროს სოც. მუშაკი ცდილობს რეალისტურად დაანახოს კლიენტს მისი პრობლემები, ერთობლივად გააანალიზონ პრობლემების გადაწყვეტის შესაძლო ვარიანტები და შესაძლო შედეგები, შეავსოს კლიენტის წარმოდგენები. სოც. მუშაკი ეხმარება კლიენტს ერთობლივად გაიარონ გზა გადაწყვეტილების მიღებამდე, მაგრამ საბოლოო გადაწყვეტილების მიღება, მაინც კლიენტს პასუხისმგებლობაა.

ისევე როგორც თვითგამორკვევის წახალისება ხელს უწყობს კლიენტში ავტონომიის განვითარებას, ასევე პატერნალიზმი (კლიენტისადმი გაზვიადებული ზრუნვა და თვითგამორკვევის თავიდან აცილება იმ არგუმენტაციაზე დაყრდნობით, რომ ეს კლიენტისათვის უკეთესია) ბლოკავს კლიენტში თვითგამორკვევის განვითარებას. ავტორები პატერნალიზმს განსაზღვრავენ, როგორც “*პიროვნების სურვილებისა და ქმედებების უგულვებელყოფას ინფორმაციის დაფარვით ან მცდარად მიწოდებისა და თავს მოხვეული ქმედებებით. მსაგავსი ცნებაა პატერნალისტიკური გულმოდგინება, რომლის დროსაც კლიენტს თავს მოხვეული აქვს მისი კეთილდღეობის გაუმჯობესება, მაშინაც კი, თუ მას ეს მიზანი არ აქვს*”.

რა შემთხვევაში შეიძლება გამართლებული იყოს სოც. მუშაკის მიერ კლიენტის ავტონომიურობის უგულებელყოფა. პატერნალიზმი შეიძლება გამართლებული იყოს იმ შემთხვევაში, როდესაც კლიენტი არის ძალიან ახალგაზრდა, აქვს ფსიქიკური ან გონებრივი განვითარების პრობლემები, გეგმავს თვითმკვლელობას ან სხვათა დაზიანებას/მკვლელობას. ამ შემთხვევაშიც, სოც. მუშაკი მაქსიმალურად უნდა ეცადოს გამოიყენოს ის შესაძლებლობები, რომელიც კლიენტის აქვს. ასე მაგალითად, როდესაც ფსიქიატრიული კლინიკის ავადმყოფი უარს ამბობს გარკვეული წამლის მიღებაზე ან მკურნალობაზე, მას შეიძლება ძალა დაატანონ იმ არგუმენტაციაზე დაყრდნობით, რომ “ეს მისთვის არის სასარგებლო”. თუმცა არც დიაგნოზი და არც სხვა მნიშვნელოვანი საფუძველი არ იძლევა ადამიანის ავტონომიურობის ხელყოფის უფლებას. მოცემული სიტუაციის გადასაწყვეტად აშშ-ში დადგენილია სპეციალური იურიდიული და ადმინისტრაციული პროცედურები.

კლიენტის თვითგამორკვევის უფლების ოპერაციონალიზაცია ზოგჯერ შეიძლება გარკვეულ სირთულეებს შეხვდეს. მაგალითად, უფრო მაღალი რანგის პრინციპები, ისეთი როგორცაა სხვათა უსაფრთხოებისა და სიცოცხლის დაცვა აღემატება კლიენტის თვითგამორკვევის უფლების დაცვას.

კლიენტის თანხმობის მიღება

NASW ეთიკური კოდის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან კომპონენტს კლიენტის თანხმობის საკითხი წარმოადგენს. ეთიკური კოდის ეს ნაწილი მოითხოვს სოც. მუშაკისაგან “გამოიყენოს კლიენტისათვის გასაგები და ნათელი მეტყველება/ენა, იმისთვის რომ მიაწოდოს ინფორმაცია მომსახურების მიზნების, შესაძლო რისკფაქტორების, მესამე მხარის მოთხოვნებისა და შეზღუდვების, დროის ღირებულების და სხვა დეტალების შესახებ”; რის შესახებაც უნდა მიიღოს კლიენტის თანხმობა. ეთიკური კოდის შესაბამისად, კლიენტმა უნდა იყოს ინფორმირებული იმის შესახებ, თუ მასთან სტუდენტი მუშაობს.

ზოგიერთი სოც. მუშაკი თვლის, რომ პირველი შეხვედრის კლიენტისაგან თანხმობის მიღება ფორმალური მხარეა და მხოლოდ იურიდიული დეტალია. რეალურად კი, კლიენტის თანხმობა დახმარების პროცესის თანხმობები და აუცილებელი ნაწილი უნდა იყოს. პირველი შეხვედრისას, როდესაც კლიენტი დაძაბული და აღელვებულია, მან შეიძლება ყურადღება არ მიაქციოს იმას, თუ რაზე აწერს ხელს. ამიტომ მნიშვნელოვანია, სოც. მუშაკი შემდგომ შეხვედრებზე კიდევ ერთხელ დაუბრუნდეს ამ თემას. თუ კლიენტის მდგომარეობა მოითხოვს, ამ პროცესში ჩართულნი უნდა იყვნენ თარჯიმნები და სხვა სპეციალისტები (იმ შემთხვევაში, თუ კლიენტს აქვს სმენის პრობლემები, უცხოელია, არ იცის წერა-კითხვა და სხვა). რიდესაც კლიენტები უუნარონი არიან გასცენ თანხმობა, სოც. მუშაკმა უნდა დაიცვას კლიენტის უფლებები და მიმართოს მესამე მხარეს ამგვარი თანხმობის მისაღებად. იმ შემთხვევაშიც

კი, როდესაც კლიენტი საკუთარი ნებით არ იღებს სოც. მუშაკის მომსახურებას, მან უნდა მიიღოს ინფორმაცია სერვისის შინაარსის თაობაზე და მისი უფლების შესახებ, უარი თქვას მომსახურების მიღებაზე.

პროფესიონალური ჩარჩოების შენარჩუნება

სოც. მუშაკისა და კლიენტის ურთიერდამოკიდებულება უნდა მისდევდეს პროფესიონალურ ჩარჩოებს. ამგვარი ჩარჩოების არსებობა ეხმარება კლიენტს იმის გაცნობიერებაში, რომ ეს ურთიერდამოკიდებულება არ არის უბრალოდ სოციალური კონტაქტი და ის არის პროფესიონალსა და კლიენტს შორის ურთიერთობა; ამავე დროს, კლიენტს გაცნობიერებული აქვს, რომ ეს არ არის ძალიან პიროვნული საუბარი, რომელიც შეიძლება ჰქონდეს მეგობართან, პარტნიორთან ან ოჯახის წევრთან. როდესაც კლიენტს სჯერა, რომ ასეთი ჩარჩოები არსებობს და სოც. მუშაკი მოქმედებს მათ ფარგლებში, ის მეტად ახდენს ფოკუსირებას იმ საკითხზე, რომლის გამოც საჭიროებს დახმარებას. ის უფრო თავისუფლად გამოხატავს ემოციებს და სჯერა, რომ სოც. მუშაკის მიერ გამოხატული რეაქციები- განცხადებები თუ ემოციები – პროფესიონალური საქმიანობის გამოხატულებაა და არა მისი პერსონალური დამოკიდებულება.

ზოგჯერ სოც. მუშაკებს და სხვა მსგავსი პროფესიის წარმომადგენლებს ექმნებათ პრობლემები პროფესიონალური საზღვრების შენარჩუნებაში., როდესაც თვლიან, რომ პროფესიონალური ჩარჩოების დამყარება აწესებს იერარქიულ დამოკიდებულებას, სადაც კლიენტი სოც. მუშაკთან შედარებით “ნაკლებ ღირებულ როლში” გამოიყურება. ზოგიც თვლის რომ ასეთი საზღვრების არსებობა ურთიერთობას ცივს და კლინიკურს ხდის. თუმცა პრაქტიკოსებს შორის მაინც დომინირებს შეხედულება, რომ პროფესიონალური ჩარჩოების არსებობის შემთხვევაში, შეიძლება ისეთი ურთიერთობის დამყარება კლიენტთან, რომელიც მაქსიმალურად შეუწყობს ხელს ორმხრივი თანამშრომლობის განვითარებას პრობლიმის გადაწყვეტის მიმართულებით.

პროფესიონალური ჩარჩოების შენარჩუნების შესახებ NASW –ის ეთიკურ კოდექსში მოცემულია შემდეგი დებულებები:

- სოც. მუშაკებმა არ უნდა მიიღონ პირადი სარგებელი ნებისმიერი სახის პროფესიონალური საქმიანობიდან; არ უნდა გამოიყენონ სხვები თავიანთი პერსონალური, რელიგიური, პოლიტიკური თუ ბიზნეს ინტერესებისათვის.
- სოც. მუშაკები არ უნდა შევიდნენ ორმხრივ ან მრავალმხრივ ურთიერთობებში კლიენტებთან ან ყოფილ კლიენტებთან, რომელიც შეიძლება ზიანის მომტანი იყოს კლიენტისათვის. იმ შემთხვევებში, როდესაც ორმხრივი ურთიერთობების თავიდან არიდება არ

ხერხდება, სოც. მუშაკი ვაღდებულება დაიცვას კლიენტი და პასუხისმგებელია ურთიერთობა არაორაზროვან და შესატყვის ჩარჩოებში წარმართოს. (ორმხრივ და მრავალმხრივ ურთიერთობებთან საქმე გვაქვს, როდესაც სოც. მუშაკს კლიენტთან პროფესიონალური ურთიერთობის გარდა აქვს სოციალური ან ბიზნეს ურთიერთობა; ამგვარი ურთიერთობები შეიძლება მიმდინარეობდეს ერთდროულად ან მონაცვლეობით).

- სოც. მუშაკი არ უნდა შედიოდეს ფიზიკურ კონტაქტში (მაგ. მოფერება-დაყვავება) კლიენტთან, როდესაც სავარაუდოა, რომ ასეთი კონტაქტი ფსიქოლოგიურ ტრავმას მიაყენებს კლიენტს.
- სოც. მუშაკი არავითარ გარემოებაში არ უნდა შევიდეს სექსუალურ კავშირში კლიენტთან, მაშინაც კი, როდესაც ამის ორმხრივი სურვილი არსებობს.
- სოც. მუშაკი არავითარ გარემოებაში არ უნდა შევიდეს სექსუალურ კავშირში კლიენტის ნათესავთან ან სხვა ადამიანთან, ვისთანაც კლიენტს ახლო ურთიერთობა აქვს, როდესაც მოსალოდნელია, რომ ეს კლიენტისთვის ფსიქოლოგიური ტრავმის მომტანი იქნება. ასეთ შემთხვევაში ძალიან რთული იქნება სოც. მუშაკისა და კლიენტის პროფესიონალური ურთიერთობის შენარჩუნება

თუმცა იქმნება შთაბეჭდილება, რომ ზემოთ მითითებული ეთიკური სტანდარტებით პრაქტიკაში ხელმძღვანელობა თავისთავად ცხადი და ნათელია, მაინც არის შემთხვევები, როდესაც სოც. მუშაკი ამ მიმართულებით გარკვეულ სირთულეებს აწყდება. აშშ-ში საკმაოდ ხშირია სასამართლო პროცესები, სადაც სოც. მუშაკებს ამ ეთიკური სტანდარტების დარღვევისთვის უჩივიან. მაგ. 1961-1990 წლებში აშშ-ში სოც.მუშაკების წინააღმდეგ ჩატარებული სასამართლო პროცესების ძირითადი თემა იყო სექსუალური ძალადობა კლიენტზე.

ზოგჯერ ცხოვრებაში რთულია სოც. მუშაკმა თავი აარიდოს კლიენტთან ორმხრივი ურთიერთობის ჩამოყალიბებას. მაგ. თქვენს მოსაცდელ ოთახში შეხვდით თქვენს მეზობელს, ან მაღაზიაში სადაც მუდმივად ყიდულობთ პროდუქტს, გამყიდველი თქვენი ყოფილი კლიენტია, ან მეგობარმა გთხოვათ პროფესიონალური დახმარება, ან კლიენტმა გთხოვათ დაესწროთ მის ოჯახურ დღესასწაულს და ა.შ. შემთხვევების ჩამოთვლა დაუსრულებლად შეიძლება. ასეთ სიტუაციებში მეტად მნიშვნელოვანია, სოც. მუშაკმა ზედმიწევნით მისდიოს ეთიკურ ნორმებს და ორაზროვანი სიტუაციებისას დასახმარებლად მიმართოს კოლეგებს ან უფროსს.

კონფიდენციალურობის უზრუნველყოფა

პრაქტიკაზე დაყრდნობით, შეიძლება თამამად ითქვას, რომ კონფიდენციალურობის გარანტირება სოც. სამსახურის ქვაკუთხედს წარმოადგენს. ნაკლებად მოსალოდნელია, რომ კლიენტს მისთვის მეტად ღირებულ პიროვნულ საკითხებზე დაეწყო საუბარი, საუბრის კონფიდენციალურობაში რომ არ იყოს დარწმუნებული. ეს განსაკუთრებით

ეხება ისეთ საკითხებს, როგორცაა უჯახური დალატი, გადახრილი სექსუალური ქცევა, ძალადობა ბავშვზე და სხვა. იმ შემთხვევაშიც კი, როდესაც კონფიდენციალურობის მოთხოვნა აშკარად არ არის გაცხადებული კლიენტის მხრიდან, ის აუცილებელად გულისხმობს ამას და თვლის, რომ პრაქტიკოსი არ გაამხელს მის პერსონალურ ინფორმაციას სხვებთან.

NASW –ის ეთიკური კოდი ავალდებულებს სოც. მუშაკებს მკაცრად დაიცვან კონფიდენციალურობა. მათ მოეთხოვებათ პატივი სცენ კლიენტის პრივატობას და მხოლოდ ის ინფორმაცია მიიღონ მისგან, რომელიც აუცილებელია მომსახურების გასაწევად. ისინი ვალდებულები არიან გასცენ კლიენტის მიერ მოწოდებული ინფორმაცია მხოლოდ კლიენტის თანხმობის შემთხვევაში. ინფორმაციის გაცემა კლიენტის თანხმობის არარსებობის შემთხვევაში შესაძლებელია მხოლოდ განსაკუთრებულ შემთხვევებში და ისიც ძალიან შეზღუდულად, ანუ მხოლოდ იმ ნაწილისა, რომლის გაცემაც აუცილებელია. ასეთ განსაკუთრებულ შემთხვევებს დეტალურად ქვემოთ გავეცნობით.

კონფიდენციალურობის გაუმართლებელი დარღვევა შეიძლება განხილული იყოს, როგორც სხვისი საიდუმლოს მოპარვის ტოლფასი და თუ სოც.მუშაკი იგნორირებას გაუკეთებს ეთიკურ სტანდარტებს, ადგილობრივმა კანონმდებლობამ შეიძლება ძვირად აზღვევინოს ამისთვის. კონფიდენციალურობის დაცვა სოც. მუშაკისაგან მოითხოვს დიდ პასუხისმგებლობას და მდგრადობას, რადგან კლიენტისგან მიღებული ინფორმაცია მისთვის შეიძლება იყოს უხამსი და შოკის მომგვრელი. მიუხედავად ამისა, სოც. მუშაკს არ აქვს უფლება გაუზიაროს ეს ინფორმაცია ახლო მეგობრებს ან ოჯახის წევრებს; დაუშვებელია ამ ინფორმაციის განხილვა ფართო ჯგუფებში, კომენტარების გაკეთება და ა.შ.

სოც. მუშაკმა ასევე უნდა უზრუნველყოს კონფიდენციალურობის დაცვა ელექტრონული ტექნიკის გამოყენებისას. კომპიუტრში ჩანაწერების გაკეთებისას, ხმოვანი შეტყობინების დატოვებისას, ფაქსისი გაგზავნისას და ა. შ. დარწმუნებული უნდა იყოს რომ ინფორმაცია არ იქნება ხელმისაწვდომი გარეშეებისთვის. სოც. მუშაკმა ასევე უნდა გააფრთხილოს კლიენტის კონფიდენციალურობის შესაძლო დარღვევის პირობების შესახებ.

კონფიდენციალურობის დარღვევის შემთხვევები

1. ზედამხედველობა და კონსულტირება

კონფიდენციალურობის უფლება არ არის აბსოლუტური. არის შემთხვევები, როდესაც მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით სააგენტო შემთხვევებს პრაქტიკიდან განიხილავს კონფერენციებსა და თანამშრომელთა შეხვედრებზე. კლიენტს აქვს უფლება ინფორმირებული იყოს ამგვარი შესაძლებლობის შესახებ. ამავე დროს სოც. მუშაკი ვალდებულია მაქსიმალურად შეეცადოს დამალოს კლიენტის იდენტურობა და არ გაამხილოს მისი პიროვნული ინფორმაცია.

ასევე, სააგენტოს თანამშრომლებისთვის, კვალიფიკაციის ამაღლების მიზნით, შეიძლება ხელმისაწვდომი იყოს ჩანაწერები შემთხვევების შესახებ-ქეის ისტორიები. ამ თანამშრომლებთან იდება სპეციალური ხელშეკრულებები ინფორმაციის საიდუმლოდ შენახვის შესახებ.

2. კლიენტი უარს ამბობს კონფიდენციალურობაზე

სოც. მუშაკის პრაქტიკაში არის შემთხვევები, როდესაც მას სთხოვენ სააგენტოს ხელმძღვანელები ან სხვა პროფსიონალები გაუზიაროს ინფორმაცია კლიენტის საქმის თავისებურებების შესახებ. ზოგჯერ ასეთი თხოვნა/მოთხოვნა მოდის საკმაოდ ავტორიტეტული რგოლისგან; ამ შემთხვევაში სოც. მუშაკი სერიოზული დილემის წინაშე დგება. ასეთ ვითარებაში სოც. მუშაკს ინფორმაციის გაცემის შესახებ კლიენტს წერილობითი თანხობა სჭირდება.

თუმცა არის შემთხვევები, როდესაც სოც. მუშაკმა შეიძლება ინფორმაცია გასცეს კლიენტის თანხმობის გარეშე. ეს ის შემთხვევებია, როდესაც კლიენტის სიცოცხლეს საფრთხე ემუქრება ან მოქმედი კანონმდებლობი სოც. მუშაკი ვალდებულია ასე მოიქცეს.

და ბოლოს, სოც. მუშაკს უფლება აქვს კლიენტის თანხმობის გარეშე გასცეს ინფორმაცია, როცა კლიენტს მის წინააღმდეგ სასამართლოში საჩხელი აქვს შეტანილი არაკეთილსინდისიერი და არაპროფესიონალური დამოკიდებულებისთვის.

3. საფრთხის საშიშროება საკუთარი თავისა და სხვების მიმართ

კლიენტის კონფიდენციალურობის უფლება ნაკლებად პრიორიტეტული ხდება იმ შემთხვევაში, როდესაც არსებობს რეალური საფრთხე, რომელიც ემუქრება თავად მას, ან სხვა პიროვნებას/პიროვნებებს. მაგალითად, როდესაც კლიენტი გეგმავს თვითმკვლელობას, ან სხვის

მოკვლას ან დაზიანებას. ასეთ შემთხვევაში სოც. მუშაკი ვალდებულია შესაძლო ქმედების შესახებ გააფრთხილოს სავარაუდო მსხვერპლი და სამართალდამცავი ორგანოები. იმ შემთხვევაში, თუ სოც. მუშაკი ამგვარად არ მოიქცევა ის პასუხისმგებელი იქნება კანონის წინაშე.

4. ეჭვი – ბავშვის და მოხუცის მიმართ ძალადობაზე

აშშ-ის ბევრ შტატში სოც. მუშაკს მოქმედი კანონმდებლობა ავალდებულებს, აცნობოს შესაბამის ორგანოებს ეჭვი, რომ კლიენტი ბავშვის ან მოხუცის მიმართ ძალადობას ან უგულვებელყოფას ავლენს. უფრო მეტიც, ამგვარი ინფორმაციის დამალვისთვის ის სისხლის სამართლის პასუხისმგებლობაში მიეცემა.

ბუნებრივია, კონფიდენციალურობის დარღვევის შემდეგ ძალიან ძნელია კლიენტთან პროფესიონალური საქმიანობის გაგრძელება. ერთ-ერთი გამოსავალი ამ მდგომარეობიდან, არის ის, რომ სოც. მუშაკმა თავიდანვე ჩააყენოს კლიენტი საქმის კურსში იმ ძირითადი წესებისა და კანონების შესახებ, რომლებმაც შეიძლება გამოიწვიოს კონფიდენციალურობის დარღვევა.

სხვადასხვა სახის ჩანაწერების კონფიდენციალურობა

რადგან პროფესიული ჩანაწერები შეიძლება გამოყენებული იყოს სხვადასხვა მიზნით (მაგალითად, ზემოთ განხილულ შემთხვევებში) და ის შეიძლება ხელმისაწვდომი იყოს სხვებისთვის, მათი გაკეთება მაქსიმალურად კორექტულად უნდა წარიმართოს. ეთიკური კოდექსის შესაბამისად, სოც. მუშაკი პროფესიული ჩანაწერების გაკეთებისას ვალდებულია უზრუნველყოს შემდეგი:

1. ჩაწეროს მხოლოდ მნიშვნელოვანი ინფორმაცია, ისე რომ განასხვავოს ფაქტები შეხედულებებისგან.
2. გამოტოვოს კლიენტის ცხოვრების ინტიმური დეტალები
3. არ მოახდინოს კლიენტის მონაყოლის სტენოგრაფიული ჩაწერა
4. ჩანაწერები ჰქონდეს ჩაკეტილი; ასევე უზრუნველყოს ელექტრონული ჩანაწერების ადეკვატური შენახვა.
5. არ გაიტანოს ჩანაწერები სააგენტოს გარეთ, გამონაკლისი შემთხვევების გარდა.
6. უმეთვალყურედ არ დატოვოს ჩანაწერები სამუშაო მაგიდაზე ან კომპიუტერის მონიტორზე.

NASW-ის ეთიკური კოდექსის მიხედვით, კლიენტისთვის ხელმისაწვდომი უნდა იყოს სოც. მუშაკის პროფესიული ჩანაწერები მისი საქმის შესახებ. ასევე, სოც. მუშაკმა უნდა განუმარტოს კლიენტს ჩანაწერები, როდესაც არსებობს გაუგებრობის საშიშროება. კლიენტისთვის ჩანაწერები არ

შეიძლება ხელმისაწვდომი იყოს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მისი წაკითხვა ზიანის მომტანი იქნება მისთვის. ამ შემთხვევაში სოც. მუშაკი ვალდებულია გაუზიაროს კლიენტს ეს მოსაზრება. კლიენტისთვის სოც. მუშაკის პროფესიული ჩანაწერების ხელმისაწვდომობა, მეტ პასუხისმგებლობას ანიჭებს სოც.მუშაკს შეასრულოს ის მეტი კორექტულობით.

მასალის უკეთ გაანალიზების მიზნით, სოც. მუშაკები ხშირად მიმართავენ ინდივიდუალური ინტერვიუებისა და ჯგუფური სესიების აუდიო ან ვიდეო ჩაწერას. ასეთ შემთხვევაში სოც. მუშაკმა კლიენტს/ებს უნდა გააცნოს თავისი განზრახვის შესახებ და გამოართვას მათ წერილობითი თანხმობა.

ეთიკურ დილემათა მართვა

ეთიკური დილემის აღმოცენებისას, ზოგჯერ სოც.მუშაკებმა არ იციან ორი ეთიკური პრინციპიდან რომელს უნდა მიანიჭონ უპირატესობა. არის შემთხვევები, როდესაც კლიენტის თვითგამორკვევისა და კონფიდენციალურობის უფლებებზე მაღლა სხვა, უფრო მნიშვნელოვანი ღირებულებები დგება, როგორცაა ადამიანის უფლება უსაფრთხოებაზე, კეთილდღეობაზე. ასე რომ კლიენტის უფლებები ირღვევა მაშინ, როდესაც საფრთხე ექმნებათ სხვა ადამიანების ჯანმრთელობასა და უსაფრთხოებას. ეთიკურ კოდექსში მითითებულია, რომ ადამიანის უფლება ლიმიტირებულია იქ, სადაც ის სხვათა უფლებებს არღვევს.

მიუხედავად იმისა, რომ ყოველი ცალკეული შემთხვევა ინდივიდუალურ მოქმედებას საჭიროებს, არსებობს ზოგადი სახელმძღვანელო პრინციპები, რომლითაც სოც. მუშაკები ხელმძღვანელობენ ეთიკური დილემის არსებობის შემთხვევაში:

1. ადამიანის ჯანმრთელობის უსაფრთხოებისა და სიცოცხლის უფლება კლიენტის თვითგამორკვევისა და კონფიდენციალურობის უფლებებზე მაღლა დგას.
2. ადამიანის თვითგამორკვევის უფლება მისი კეთილდღეობის უფლებაზე მაღლა დგას. ადამიანს უფლება აქვს განახორციელოს ისეთი ქმედება, რომელიც შეიძლება მის კეთილდღეობას ეწინააღმდეგება. მას უფლება აქვს თვითონ მიიღოს ასეთი გადაწყვეტილება და მიმართოს შესაბამის ქცევას, თუ ის საფრთხეს არ უქმნის სხვებს. ადამიანს შეცდომის დაშვებისა და მარცხის უფლება აქვს. თუმცა ეს უფლება აბსოლუტური არ არის და იზღუდება მაშინ, როდესაც მისი გეგმები და ქმედებები საკუთარ ან სხვათა სიცოცხლეს საფრთხეს უქმნის.
3. პიროვნების კეთილდღეობის უფლება ორგანიზაციის პოლიტიკასა და სტრატეგიაზე მაღლა დგას. სოც. მუშაკი ვალდებულია დაექვემდებაროს იმ სოციალური სააგენტოსა და ორგანიზაციის წესებსა და პოლიტიკას, სადაც მუშაობს, თუმცა როდესაც ეს

წესები კლიენტთან მიმართებაში უსამართლოა, შეიძლება მათი დარღვევის გამართლება.

ავტორების დიდი ნაწილი თვლის, რომ ეთიკური დილემის შემთხვევაში, სოც. მუშაკმა უნდა მიიღოს შემდეგი ზომები:

1. მოახდინოს დილემის საგნის ზუსტი იდენტიფიკაცია; შეაგროვოს მაქსიმალური ინფორმაცია არსებული სიტუაციის შესახებ.
2. განსაზღვროს თუ რომელი ძრითადი ეთიკური პრინციპებია კონფლიქტური
3. მიმოიხილოს შესაბამისი ეთიკური პრინციპები ეთიკური კოდექსიდან
4. მიმოიხილოს მოქმედი კანონმდებლობა და წესები
5. განიხილოს მოქმედების ყველა შესაძლო ვარიანტი
6. განიხილოს თითოეული შესაძლო მოქმედების დადებითი და უარყოფითი მხარეები
7. არსებულ ინფორმაციასა და სხვა შესაძლებლობებთან შედარების საფუძველზე მიიღოს გადაწყვეტილება მოქმედების კონკრეტული ვარიანტის შესახებ.

თითოეული ამ დავალების შესრულებისას, სოც. მუშაკმა საკუთარი გადაწყვეტილება უნდა გაამაგროს დასაბუთებული არგუმენტაციით.