

Хлебик С. Р.

ЕТИКА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

**Навчально-методичний
посібник**

Ніжинський державний університет
імені Миколи Гоголя

Хлебик С. Р.

Етика соціальної роботи

Навчально-методичний посібник

Ніжин 2023

УДК 364:172(075.8)

X65

Рекомендовано Вченою радою
Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя
(НДУ ім. М. Гоголя)
Протокол № 9 від 27.04.2023 р.

Рецензенти:

Лісовець О. В. – доктор педагогічних наук, професор кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи Ніжинського державного університету імені М. Гоголя;

Новгородський Р. Г. – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи Ніжинського державного університету імені М. Гоголя.

Хлєбїк С. Р.

X65 Етика соціальної роботи: навчально методичний посібник. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2023. – 221 с.

Пропонований навчально-методичний посібник "Етика соціальної роботи" ставить за мету ознайомити студентів з основами професійної етики та деонтології у роботі соціального працівника. Матеріали навчально-методичного видання зорієнтовані на вирішення таких завдань дисципліни: ознайомити студентів із основними етичними концепціями, розумінням етичних проблем і дилем, професійними етичними кодексами соціальних працівників та їх структурою, деонтологічними особливостями і навичками роботи з різними категоріями клієнтів.

Розрахований на студентів вищих навчальних закладів усіх типів і рівнів акредитації спеціальності "Соціальна робота", "Соціальна педагогіка", працівників соціальних закладів та системи післядипломної освіти.

УДК 364:172(075.8)

© Хлєбїк С. Р., 2023

© НДУ ім. М. Гоголя, 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	6
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. ОСОБЛИВОСТІ ЕТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	8
Розділ 1. Професійна етика як теоретична основа діяльності соціального працівника	
1.1 Етика соціальної роботи як філософсько-соціальне вчення.....	8
1.2 Предмет і функції професійної етики. Види професійної етики та їх гуманістична спрямованість	15
1.3 Основні категорії професійної етики у соціальній роботі: етичні відносини, етична свідомість, етичні дії та професійний обов'язок.....	21
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	25
Розділ 2. Етичні вимоги до діяльності соціального працівника	
2.1 Моральність. Складові моральності. Моральна свідомість особистості соціального працівника. Критерії моральності.....	26
2.2 Професійні цінності та їх класифікація	33
2.3 Вимоги до особистісних якостей соціального працівника. ...	38
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	44
Розділ 3. Деонтологія та її застосування в соціальній роботі	
3.1 Деонтологія як розділ етики. Принципи деонтології.....	45
3.2 Професійна відповідальність та обов'язок соціального працівника.....	49
3.3 Роль наказів, інструкцій у встановленні деонтологічних нормативів.....	54
3.4 Особливості застосування категорій деонтології в різних видах соціальної роботи.	57
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	61
Розділ 4. Етичні принципи та цінності соціальної роботи	
4.1 Взаємозв'язок принципів соціальної роботи та принципів етики соціальної роботи.	61

4.2 Етичні принципи і стандарти соціальної роботи.....	69
4.3Професійно-етичний кодекс соціального працівника.....	75
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	79

Розділ 5. Професійний вибір і етична дилема в соціальній роботі

5.1 Професійне самовизначення і актуалізація людини в професії.....	80
5.2 Етичні дилеми і ціннісні протиріччя в роботі соціального працівника.	83
5.3 Загальні підходи до прийняття етичних рішень та методи розв'язання етичних проблем	89
5.4 Модель професійної діяльності соціального працівника. Соціальна і професійна позиція працівника	97
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	101

Розділ 6. Етичні характеристики роботи соціальних інститутів та соціальних працівників з різними групами клієнтів

6.1 Етичні аспекти роботи соціальних служб	102
6.2 Морально-етичні принципи роботи соціального працівника в роботі з отримувачами послуг	107
6.3 Особливості роботи соціальних працівників при наданні допомоги різним категоріям клієнтів	113
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	117

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. ЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА.....

Розділ 7. Зміст та структура професійно-етичної культури соціального працівника

7.1.Визначення та зміст понять "культура", "професійно-етична культура", критерії професійно-етичної культури.	118
7.2.Структурні компоненти професійної культури соціального працівника.....	121
7.3.Поняття " корпоративна культура". Зовнішні і внутрішні ознаки корпоративної культури	128
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	132

Розділ 8. Особливості етикету соціального працівника

8.1 Зміст поняття "етикет", значення норм і правила етикету в суспільному житті	133
8.2. Основні принципи і правила етикету соціального працівника	142
8.3. Етикет у співпраці з колегами і партнерам	147
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	<i>151</i>

Розділ 9. Основи етичної комунікації в професійній діяльності соціального працівника

9.1 Структура та особливості спілкування в соціальній роботі	152
9.2 Комунікативний етикет дистанційної допомоги.	156
9.3 Деформації у спілкуванні. Прояви та фактори, що впливають на помилки у сприйнятті	168
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	<i>172</i>

Розділ 10. Етичні засоби запобігання та подолання конфліктних ситуацій у соціальній роботі

10.1 Зміст поняття "конфлікт", функції, структура, динаміка.....	173
10.2 Стратегії вирішення конфліктів.....	177
10.3 Гармонізація відносин в соціально-психологічних конфліктах.....	183
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	<i>190</i>

Розділ 11. Професійний імідж соціального працівника

11. 1. Витоки та історія становлення поняття іміджу.....	190
11.2. Роль іміджу у професійній діяльності соціального працівника ..	194
11.3. Професійні вимоги до іміджу соціального працівника.....	201
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	<i>203</i>

Плани семінарських (практичних) занять..... 204

ІНДЗ

Орієнтовні питання до модульних контрольних робіт та екзамену 214

Список рекомендованих джерел..... 217

ВСТУП

Основою професіоналізму соціального працівника є професійно-етична компетентність, яка сприяє формуванню цілісного професійного мислення. У контексті цього курсу "Етика соціальної роботи" має стати основою для подальшого особистісного та професійного розвитку соціального працівника.

У посібнику розкрито основні поняття професійної етики соціального працівника, акцентовано увагу на етичних принципах та стандартах, якими мають керуватися на практиці соціальні працівники для забезпечення відповідного рівня фахової відповідальності та високої якості надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів. Вивчення дисципліни допоможе студентам розуміти місію та призначення соціального працівника, етичні принципи професії; моральні імперативи роботи соціального працівника; у службовій обстановці; виявляти етичні дилеми і ціннісні протиріччя, знаходити правильну поведінкову стратегію їх вирішення, усвідомлювати моральну відповідальність за прийняте рішення.

Структура навчального посібника складається з матеріалів лекцій, поділених на два змістових модулі "Особливості етики соціальної роботи" та "Етичні аспекти діяльності соціального працівника". Перелік тем та їх змістовне наповнення відображають основну проблематику морально-етичних питань, що виникають у сфері соціальної роботи. Кожна тема завершується запитаннями для самоконтролю.

Завдання семінарських занять, які вміщено в посібнику, спрямовані на оволодіння вміннями та навичками етичного розв'язання проблем у різноманітних професійних ситуаціях. Вони включають запитання для обговорення, список рекомендованих джерел, який відображає основні публікації з теми. Окреме місце у посібнику відводиться вимогам до написання індивідуального навчально-дослідного завдання. Подано також перелік орієнтовних питань для підготовки до модульних контрольних робіт та екзамену.

Навчально-методичний посібник "Етика соціальної роботи" рекомендований для здобувачів вищої освіти зі спеціальності "Соціальна

робота".

В посібнику використані матеріали: Етика соціальної роботи: навч. посібник / МОН України, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини; уклад. С. О. Роєнко. 2-е вид., переробл. та доповн. – Умань : ВПЦ "Візаві", 2018. 202 с., . СемигінаТ. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с..Клочко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посібн. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с. .Задорожна-Княгницька Л. В. Управлінська деонтологія : навч. посіб. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. 248 с.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І.

ОСОБЛИВОСТІ ЕТИКИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Розділ 1. ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ЯК ТЕОРЕТИЧНА ОСНОВА ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

1.1 .Етика соціальної роботи як філософсько-соціальне вчення.

1.2 Предмет і функції професійної етики. Види професійної етики та їх гуманістична спрямованість.

1.3 Основні категорії професійної етики у соціальній роботі: етичні відносини, етична свідомість, етичні дії та професійний обов'язок.

Ключові терміни та поняття: етика, мораль, моральність, моральні принципи, моральний імператив, функції моралі. етичні відносини, етична свідомість, етичні дії та професійний обов'язок.

1.1.Етика соціальної роботи як філософсько-соціальне вчення. Історія становлення етичних традицій в Україні.

Етика – одна з найдавніших теоретичних дисциплін, яка виникла як частина філософії. Термін "етика" запропонував Арістотель для позначення особливого розділу філософії, а саме – вчення про моральну діяльність та чесноти. Згодом етика із розділу філософії перетворилась в самостійну філософську дисципліну – філософію моралі.

Етика є філософським вченням, предметом якого є мораль, а центральною проблемою – добро та зло. Етику цікавлять питання людської поведінки та відношення між людьми. Не випадково етику іменують "філософією практичного життя", яка досліджує життєву практику та повсякденну поведінку людини. Як частина філософії, етика разом з тим має свою специфіку: якщо філософія вивчає гранично загальні принципи відношень людини та світу, то етика – моральні принципи відношення людини зі світом та іншими людьми.

Етика (грец. ethos – звичай) – філософська наука, об'єктом вивчення якої є мораль, її розвиток, норми і роль у суспільстві
--

Етика як філософська наука вивчає мораль, з'ясовує місце моралі в системі суспільних відносин. Її завдання традиційно бачили у створенні ідеальної моделі міжлюдських відносин.

Мораль – одна з форм суспільної свідомості, система поглядів і уявлень, норм і оцінок, що регулює поведінку людей

Вона будується на силі переконання, громадської думки, традицій, авторитетів. Етика означає систему моральних норм поведінки людини будь-якої соціальної чи професійної групи.

Етика вивчає закономірності виникнення, розвитку й функціонування моралі, її специфіку та роль у суспільстві, систему моральних цінностей і традицій. Вона встановлює критерії моральної свободи і відповідальності особистості, моральну цінність вчинків.

Етика соціальної роботи виступає складовою філософської науки про роль моральних засад у діяльності працівників соціальних служб і має велике значення для практики соціальної роботи. Як філософсько-соціологічне знання, відіграє унікальну роль у формуванні професійно-етичного образу спеціаліста.

Етику соціальної роботи доцільно розглядати, *як науку про моральні цінності вчинків та поведінки соціального працівника у галузі діяльності, а мораль, відповідно, як вимоги, які пред'являються до його реальної поведінки у процесі виконання ним службових обов'язків і побудови взаємовідносин з клієнтами та їх оточенням.*

Як теорія моралі етика вивчає її генезис, сутність, специфіку, виявляє механізми морального регулювання людської життєдіяльності, критерії морального прогресу. Етика розглядає структуру моральної свідомості суспільства та особистості, аналізує зміст та смисл таких категорій як добро і зло, справедливість, обов'язок, честь, совість, свобода і відповідальність, щастя, сенс життя. Кожна розвинута етична система містить в собі певну нормативну програму гідної поведінки.

В історії людства були періоди, коли етика та мораль були спрямовані на людину, яку вважали вищою цінністю та ціллю. Це і є гуманістична етика. Якоюсь мірою основи гуманістичної етики були проголошені І.Кантом в його категоричному імперативі, що вимагає ставитися до іншої людини не "лише як до засобу, але і завжди в той же час і як до мети". Гуманістична етика спирається на віру в людину, її автономність,

незалежність, свободу та розум, вважаючи, що людина здатна самотійно розрізняти добро та зло та правильно давати етичні оцінки.

Принципи гуманізму, терпимості, поняття добра, співчуття, совісті, сенсу життя – все це складає **предмет** вивчення етики, виступає гуманістичною основою формування особистості. А такі якості особистості як патріотизм, почуття обов'язку, справедливості, честі, гідності являють собою поняття етичного плану, і вони не можуть бути сформовані без свідомого вибору, який передбачає їх знання та розуміння людиною.

В етиці, як і в будь-якій ретельно опрацьованій системі знань, важливу роль відіграють **категорії** – найбільш важливі та загальні поняття цієї науки, в яких фіксуються та виражаються якісні характеристики моральних явищ і процесів. Звідси випливає важливість вивчення категорій етики, адже саме в них зосереджений найбільш суттєвий зміст морально-етичної проблематики.

Етичні категорії охоплюють увесь спектр морального життя людства. В них відображена не лише потреба людства усвідомити буття в його ціннісних вимірах, але і наявні спонуки до морального самовдосконалення. Саме слово "категорія" грецького походження, ним позначаються найбільш загальні поняття, що відображають істотні сторони дійсності. Це вузлові пункти людського пізнання. Будучи пов'язаними між собою, вони утворюють цілісну систему, яка перебуває у постійному розвитку, збагаченні, як і категорії, що до неї належать. Адекватно досягнути мораль як цілісний феномен можна лише з допомогою системи категорій етики.

Етичні категорії – основні поняття науки етики, що відбивають структуру феномена моралі й визначають специфіку морального осмислення людського буття. Особливістю етичних категорій є те, що вони утверджують реальність належного. Відповідно до множинності типів і різновидів самої моралі, варіативності зв'язків між її істотними компонентами систематизація категорій етики в сучасній етиці має відкритий, плюралістичний, полімодальний характер. Зокрема, вичленовуються:

- категорії моральної свідомості – добро і зло, сенс життя, обов'язок, відповідальність, справедливість, моральний ідеал, щастя;
- категорії моральної самосвідомості – честь, гідність, совість, сумління, розкаяння, сором;

- категорії етичної діяльності – вибір, свобода вибору, свобода волі, вчинок, ціль і засоби діяльності (моральний аспект), мотив і результат діяльності (моральний аспект);
- категорії моральних відносин (категорії етичного спілкування) – відкритість і замкненість, толерантність, повага, пошана, співчуття, співстраждання, милосердя, любов;
- структурні категорії моралі – норма моральна, цінність моральна, принцип моральний, чеснота, добродієвість, порок, імператив, оптатив (спрямованість на досягнення блага), взаємність та ін.

Класифікація етичних категорій

Особливістю категорій етики постає їх бінарний (подвійний) характер: тут проявляється така фундаментальна особливість етики, як її ціннісна природа і спрямованість до реалізації людської свободи. З-поміж усіх категорій етики центральне місце належить категоріям добра і зла, які самим своїм змістом вказують на вихідні особливості моральності людини – бути в змозі в будь-яких своїх ситуаціях здійснювати життєво важливий вибір чи-то в напрямі позитивного утвердження людського начала буття, чи-то в напрямі його деформацій та руйнування. Всі інші категорії етики базуються на цих двох центральних категоріях.

Добро – вища цінність моральної свідомості і осердя моральності. Добро – це інтегрований зміст усієї сукупності моральних вимог, цілісний образ того, що моральність взагалі вимагає від людини.

Добро і зло розуміють як діалектично пов'язані між собою поняття, що забезпечують моральний прогрес.

Добро – одне з найбільш загальних понять моралі і категорій етики, яке виражає позитивне моральне значення явищ суспільного життя в їх співвідношенні з моральними ідеалами. Добродійність – поняття, яке слугує узагальненою характеристикою позитивних стійких моральних якостей особистості (це діяльна форма засвоєння добра).

Зло – це те, що гальмує, заважає задоволенню інтересів людини і людства в площині ствердження моральних ідеалів.

Зло – одне із основних понять моральної свідомості і етична категорія, що означає негативні сторони дійсності, діяльності людей і відносин між ними. Воно протилежне добру.

Благо є загальним поняттям для позначення позитивної цінності предметів і явищ у співставленні з загальнолюдськими цінностями. З точки зору вчених історично це поняття є одним з найперших. Нині широко поширене поняття благодійності, під яким розуміють благодійності, під яким розуміють дії, спрямовані на благо іншої людини чи спільноти (безкорисні альтруїстичні).

Справедливість як поняття моральної свідомості виражає не ту чи іншу цінність, благо, а їх співвідношення між собою та конкретний розподіл між індивідами. Це належний порядок людського буття, відповідні уявлення про сутність людини та її невід’ємні права

Рівність (в моралі) – це відношення між людьми, в межах якого вони мають однакові права на розвиток творчих здібностей, на щастя, повагу своєї особистісної гідності.

Тісно пов’язані між собою категорії честі та гідності, але кожна має свою специфіку. Честь – поняття моральної свідомості і категорія етики, що фіксує відношення оточуючих людей до особистості (індивіду). **Гідність** – моральне поняття, яке виражає уявлення про цінність будь-якої людини як особистості, особливе моральне відношення людини до самої себе (самокритичне).

Обов’язок (належне) – категорія етики, що передбачає перетворення вимог моралі, які в рівній мірі поширюються на усіх людей, в особисте завдання конкретного індивіду.

Совість є категорією етики, яка виражає тісний взаємозв’язок моралі і особистості, що характеризує здатність індивіда здійснювати моральний самоконтроль, самооцінку дій.

Дискусійною є проблема **сенсу життя і щастя**. Більшість сенс життя трактують як поняття етики та моральних світоглядних уявлень для себе у співставленні з вищими цінностями, з моральним ідеалом. Щастя як поняття моральної свідомості означає такий стан людини, який відповідає найповнішій внутрішній задоволеності умовами свого життя (під кутом зору загальнолюдських цінностей).

Моральний ідеал – це поняття моральної свідомості і категорія етики, яка виявляє вищі моральні вимоги, можлива реалізація яких особистістю дозволила б їй набути досконалості.

Дружба – між особистісне відношення, засноване на спільності інтересів і взаємній симпатії.

Любов (кохання) – дуже широке поняття. У більш вузькому розумінні – це почуття, що характеризується емоційно-духовною напругою і базується на відкритті максимальної цінності конкретної людини.

Найважливіші категорії етики соціальної роботи

Найважливішими категоріями етики соціальної роботи є професійні етичні відносини, етична свідомість, етичні дії і професійний обов'язок спеціалістів.

Етичні відносини в соціальній роботі, що виникають у процесі професійної соціальної діяльності як сукупність взаємозв'язків і взаємозалежностей, передбачають досягнення суспільного і особистого блага шляхом трансформації системи "людина – середовище". Ці стосунки виникають між соціальними працівниками як членами колективу, між соціальними працівниками і їх клієнтами, між соціальними працівниками і соціальним оточенням клієнтів, між соціальними працівниками і різноманітними організаціями, установами, закладами, окремими особами, з якими соціальні працівники зв'язуються з метою надання допомоги клієнтам. Нарешті подібні стосунки виникають між інституцією соціальної роботи як однієї з державних структур та іншими державними організаціями, державою в цілому і суспільством.

Етичні відносини в соціальній роботі існують у формі вимог, що пред'являються суб'єктами відносин один до одного щодо виконання професійних обов'язків; моральних принципів, що визначають основи соціальної роботи і підпорядковують собі всю діяльність; моральних якостей, якими повинен володіти і які повинні актуалізувати в процесі соціальної роботи суб'єкти соціальної діяльності; систематичного самоконтролю спеціалістів у їх діяльності.

Сутність ***соціальної справедливості*** полягає у встановленні співрозмірності між намірами, можливостями і результатами дій людей, зіставленні дій і результатів одних з діями та результатами інших, що можливе на основі існуючої в даному суспільстві ієрархії цінностей.

Генетичними витоками соціальної справедливості є не що інше як споконвічне прагнення людини до зрівняльності і рівноваги, за якої

протиставляються протилежні явища: діяння – відплата, злочину – кара, правам – обов’язки, заслугам – почесні, раю – пекло.

Соціальна справедливість має конкретно-історичний характер і може бути зорієнтована на загальнолюдські, класові, групові, кастові та інші цінності. Цінності визначають і характер, і зміст соціальної справедливості, але й сама вона є цінністю, що обслуговує інтереси певних груп людей і навіть виконує ідеологічні функції. Соціальна справедливість можлива лише у співвідношенні й порівнянні зі соціальною несправедливістю. Тому проблеми соціальної справедливості особливо актуалізуються на крутих переломах історії, коли здійснюється глобальна переоцінка всіх цінностей, а несправедливість стає особливо відчутною.

Соціальна допомога – система заходів з надання допомоги громадянам, які тимчасово опинилися у важкому економічному чи соціальному становищі, шляхом надання їм необхідної інформації, фінансових засобів, кредитів, навчання, правозахисту і запровадження пільг.

Соціальна адаптація – пристосування особи до умов соціального середовища. Залежить від мети, ціннісних орієнтацій, потреб, мотивів індивіда, наскільки індивід приймає адекватно себе і свої соціальні зв’язки. Рівень адаптації буває низьким, середнім, високим. Можливість та характер адаптивного процесу детермінується чинниками суб’єктивного порядку та об’єктивними характеристиками соціального середовища. Важливим є узгодження самооцінки, рівня домагань і можливостей суб’єкта з реальністю.

Професійна відповідальність – покладений на когось або взятий на себе обов’язок відповідати за певну ділянку роботи, справу, за чийсь дії, вчинки, слова. Серйозність, важливість справи, моменту.

Професійна компетентність – це ґрунтовність знань у певній галузі, обізнаність, тямущість. Професійна компетентність визначається переліком вимог до спеціаліста у галузі соціальної роботи.

Моральний обов’язок – одна з основних категорій етики, яка означає певні моральні зобов’язання людини перед суспільством – державою, партією, спілкою (громадський обов’язок) і перед іншими людьми – сім’єю, товаришами тощо (особистий обов’язок). Особистий обов’язок підпорядкований громадському і визначається ним. Обов’язок впливає з

внутрішніх переконань людини, з усвідомлення нею необхідності тих вимог, які висуває до особи суспільство на певному етапі свого розвитку.

Отже, розглянуті етичні категорії є необхідними у роботі соціального працівника. Неприпустимими у свою чергу є бюрократизм, байдужість, черствість.

1.2 Предмет і функції професійної етики. Види професійної етики та їх гуманістична спрямованість.

Професійна етика – це кодекс правил, що визначає поведінку спеціаліста у службовій обстановці, норм, які відповідають існуючим законам та відомчим нормативним документам, професійним знанням, стосункам у колективі, глибокому усвідомленню моральної відповідальності за виконання професійних обов'язків. Професійна етика, крім того, це прикладна соціально-філософська дисципліна, яка вивчає походження, сутність, специфіку, суспільні функції морально-професійних норм і стосунків, закономірності їх розвитку на різних історичних етапах.

Професійна (функціонально диференційована, рольова) етика відноситься до кодексу поведінки, якими керуються приймають рішення в своїх різних професійних ролях. Такого роду рольова етика часто забезпечує корисний вплив на дозвіл етично спірних питань, що виникають в процесі професійної діяльності (наприклад, чи треба лікаря говорити пацієнтові, що той безнадійно хворий?).

Витоки професійної етики простежуються ще в рабовласницькому суспільстві. В Стародавньому Вавилоні й Індії в ведійську епоху, більше III тис. років тому, лікарю належало дотримуватися кодексу медичної етики. Давньогрецький філософ Аристотель вважав медицину особливою галуззю етичного знання. Припускають, що давньогрецький лікар, "батько" медицини Гіппократ розробив першим в історії професійний кодекс у формі клятви лікаря як вихідний пункт розвитку професійної етики. До сьогоденних днів при посвяченні у студенти лікарі повторюють найдавніший кодекс професійної етики – клятву Гіппократа.

Завдання професійної етики – виховання і дотримання морально-професійних відносин на прикладному рівні, сприйняття реалізації гуманістичних імперативів у специфічних умовах професійної діяльності, установленні меж бажаного, дозволеного і неприпустимого обґрунтування,

морально-професійного ідеалу та певного зразку, еталона, взірця поведінки, нормативного ідеалу в конкретній сфері професійної діяльності.

Професійна етика далека від дріб'язкової регламентації поведінки людей, вона своїми рекомендаціями формує у працівників здатність до максимальної моральної орієнтації, до встановлення моральних кордонів застосування творчих методів, тим самим визначає лише основні моральні норми і принципи професійної поведінки. Спосіб же поведінки в кожному окремому випадку визначається сам особою, стає справою її морального досвіду, професійного такту.

Призначення професійної етики полягає не тільки в тому, щоб розкрити об'єктивні причини виникнення, закономірності і тенденції розвитку морально-професійних відносин, не тільки конкретизувати зв'язки моральних норм, принципів, і оціночних суджень сучасної моралі, уявлень про добро, справедливість, відповідно з особливостями професійної діяльності, але й показати сам характер впливу загальнолюдських моральних норм і принципів на практику професійних відносин, розкрити те, як моральні норми, принципи відбиваються у свідомості представника тієї чи іншої професії і втілюються в його поведінці, ставленні до людини, як споживача професійних послуг.

Професійна етика – одна з фундаментальних теоретичних основ будь-якої професійної діяльності.

Професійна етика – це наука про професійну мораль як сукупність ідеалів та цінностей, етичних принципів та норм поведінки, які відображають суть професії та забезпечують взаємовідносини між людьми, що складаються у процесі праці і походять із змісту їх професійної діяльності. Поряд з цим, професійна етика – це моральна самосвідомість професійної групи, її психологія та ідеологія

Тому професійна етика може розглядатися дwoяко:

- як **різновид загальної моралі**, що має специфічні риси, які обумовлюються видом і типом діяльності, тобто є науковою дисципліною, яка вивчає професійну мораль;
- як **теорія моральності**, що існує у професійному середовищі.

Основні поняття професійної етики

Зміст професійної етики визначається наявністю та функціонуванням специфічних понять, які являють собою конкретизацію більш загальних,

широких понять загальнолюдської моралі стосовно до умов певного виду діяльності.

Професійний обов'язок – центральне поняття професійної моралі, яке поєднується з поняттям професійної відповідальності, в якому досить чітко і детально фіксуються службові обов'язки фахівців в тій чи іншій галузі професійної діяльності.

Саме усвідомлення свого професійного обов'язку спонукає багатьох фахівців ставитися до справи з найбільшою відповідальністю, орієнтуватися не стільки на особисті, скільки на суспільні, національні інтереси. Виконуючи професійні обов'язки, людина виявляє свої ділові та моральні якості, впливає через них на інших, йдучи до поставленої мети. При цьому виявляє свою професійну культуру.

Професійна культура. Це поняття означає відповідність поведінки, говоріння, слухання, мовлення в професійній діяльності загальноприйнятим моральним нормам і принципам, а також вимогам, що ставляться до професії. Представникам таких професій, як лікар, вчитель, суддя, священнослужитель, необхідно знати, як діяти відповідно до моральних принципів, бо об'єктом їхньої діяльності є людина. З цими професіями пов'язане поняття професійної моралі.

Професійна мораль конкретизує загальнолюдські моральні цінності (норми, принципи, поняття) в конкретних професіях. Особливості професійної моралі вивчає професійна етика. Широкомасштабна економічна діяльність не може успішно здійснюватися при відсутності деяких загальних етичних норм. До поняття професійна етика відносять моральні обов'язки, в яких відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта праці, до колег за професією, до партнерів, до суспільства загалом. Це насамперед усвідомлення своєї моральної відповідальності й готовність виконувати свій професійний обов'язок.

Професійна компетентність. Для компетентного та неупередженого здійснення повноважень працівники повинні поводити себе професійно у будь-який час і при виконанні своїх службових обов'язків суворо дотримуватися професійних вимог. Працівники не повинні займатися діяльністю, яка виходить за межі їхньої компетенції. В ідеалі працівник має брати на себе лише ті зобов'язання, для виконання яких він володіє достатніми професійними знаннями, навичками і практичним досвідом.

Професійний розвиток. Працівники повинні постійно підвищувати свій рівень знань і навичок відповідно до функцій та завдань займаних посад, підвищувати свій професійний, інтелектуальний та культурний рівень шляхом вивчення відповідних національних і міжнародних стандартів шляхом відвідування семінарів, курсів підвищення кваліфікації, участі в наукових конференціях, симпозіумах та шляхом самоосвіти.

У разі, якщо для виконання певного професійного завдання працівник не має достатніх знань, навичок чи досвіду, він повинен поінформувати про це безпосереднього керівника, який приймає рішення з цього питання. Водночас, працівник має вжити всіх заходів для того, щоб його знання, навички та досвід відповідали встановленим до його посади вимогам.

Професійна совість допомагає спеціалістові проаналізувати результати своєї праці з позицій загальнолюдських моральних цінностей. Вона перетинається з такими поняттями, як професійна честь, професійна гідність, професійна справедливість.

Професійний такт. Це прояв по відношенню до інших стриманості, передбачливості і пристойності при спілкуванні. Такт передбачає дбайливе, уважне ставлення до особистості співрозмовника, який виключає можливість зачепити якісь його "хворі струни". Це вміння тактовно, коректно обійти по можливості питання, що можуть викликати незручність в оточуючих. Це вміння щось сказати або зробити речі, без непотрібних "перегинів", настирливості і безцеремонності. Прояв безтактності є безпомилковим свідченням відсутності культури, показником грубості й невихованості.

Професійна таємниця. Працівник не повинен ні в усній, ні в письмовій формі надавати третім особам відомості, отримані під час контрольного заходу, за винятком випадків, передбачених законодавством та/або внутрішніми регламентами Служби. Працівник зобов'язаний дотримуватися державної, комерційної та службової таємниці.

Основними завданнями професійної етики є:

- систематизація накопиченого у процесі історичної практики досвіду, характерного для даного виду діяльності;
- узагальнення і вдосконалення його відповідно до вдосконалення даного виду діяльності;

- вплив на свідомість спеціаліста з метою покращення його як особистості і професіонала;

- сприяння більш повному та ефективному вирішенню професійних задач.

Види професійної етики та їх гуманістична спрямованість.

Оскільки мораль виступає надзвичайно важливим елементом людської діяльності, сама діяльність людей у всій її різноманітності та специфічності не може не накладати відбиток і на специфіку моральної регуляції. Існують окремі види людської діяльності, де висуваються надзвичайно високі моральні вимоги до людей, які професійно нею займаються.

Це стосується тих видів діяльності, які здатні породжувати дуже гострі моральні колізії, що при інших видах діяльності виникають лише епізодично. Ці гострі моральні колізії мають місце перш за все, там, де вирішуються питання життя і смерті, здоров'я, свободи, честі й гідності людини, де моральні якості спеціаліста набувають вирішального значення, де доля одного може значною мірою залежати від моральної спроможності іншого.

Більш того, в деяких професіях навіть сама професійна спроможність спеціаліста багато в чому залежить від його моральних якостей. Це, перш за все, стосується праці фахівця соціальної роботи

Саме в цій сфері діяльності особливо велика залежність однієї людини від іншої, і результати професійної діяльності однієї можуть мати доленосне значення для іншої. До представників цієї професії суспільство висуває підвищені моральні вимоги не через їх масовість, а тому, що їх діяльність пов'язана безпосередньо з людьми, їх інтересами

Головною ознакою цієї професії виступає можливість "вторгнення" у духовний світ людини, у її долю, що і породжує особливі моральні колізії, які тягнуть за собою зміну субординації моральних вимог. Для регуляції цих колізій окрім загальнолюдських моральних цінностей, потрібні ще додаткові спонукання у вигляді підвищених моральних вимог, що й викликає до життя необхідність нових видів професійної етики.

У суспільстві, не дивлячись на те, що в основі конкретних обов'язків представників тієї чи іншої професії лежать одні й ті самі вимоги загальної моралі, існують все ж і *специфічні моральні вимоги*.

Наприклад, для лікаря основною морального вимогою є чуйне, уважне, турботливе ставлення до хворого, охорона здоров'я і життя людини

для вчителя – любов до дітей і усвідомлення відповідальності перед суспільством за виховання підростаючого покоління.

Професійний обов'язок *вченого* полягає в сумлінних пошуках істини, об'єктивності наукової аргументації, у служінні прогресу людства,

представників правосуддя – у максимальній справедливості ("юстиція" буквально означає "справедливість"), непідкупності, неухильній вірності духу закону, об'єктивності в аналізі матеріалів слідства, дотримання почуття міри й такту при проведенні допиту свідків, нерозголошенні таємниці слідства тощо.

Звичайно, можуть виникнути заперечення, що, мовляв, всі вказані вище вимоги не є суто специфічними, що всі люди повинні чуйно та уважно ставитися один до одного, бути чесними, правдивими, справедливими тощо. Безумовно, це так, але якість чуйності, гуманності, відповідальності у представників різних професій не тотожна, вона має свою специфіку і нюанси.

Наприклад, у професії медика чуйність, гуманність набуває у вищій мірі належного характеру, високої і багатогранної міри моральної відповідальності, тобто саме ці якості у лікаря мають бути особливо розвинутими. У діяльності ж юриста чи військового чуйність і гуманність можуть набути іншої форми, не схожої на медичну. Звідси поведінка лікаря, який приховує від хворого характер його хвороби, морально виправдана, а омана з боку слідчого як тактичний прийом з метою розкриття злочину неприпустимий. Візит лікаря до тяжко хворого додому – вчинок високоморальний, а ось поведінка адвоката, який пропонує обвинуваченому свої послуги за власною ініціативою, розглядається як аморальна.

Однак, якими б додатковими вимогами до поведінки людей не відрізнялись професійні групи, ці вимоги будуть мати відповідний аналог у загальному моральному кодексі. Тут важливо правильно розставити акценти і бачити те головне, що визначає специфіку морально-професійних відносин.

1.3. Основні категорії професійної етики у соціальній роботі: етичні відносини, етична свідомість, етичні дії та професійний обов'язок.

Етика соціальної роботи – вчення про моральні основи професійної соціальної діяльності з надання допомоги інвалідам, сім'ям, соціальним групам і общинам, посиленню чи відновленню їх здатності до функціонування та створення сприятливих умов для досягнення цих цілей, морально-етичних норм поведінки спеціалістів з соціальної роботи, працівників соціальних служб.

Етика соціальної роботи виступає складовою філософської науки про роль моральних начал у діяльності працівників соціальних служб і має велике значення для практики соціальної роботи. Як філософсько-соціологічне знання, відіграє унікальну роль у формуванні професійно-етичного образу спеціаліста.

Етику соціальної роботи доцільно розглядати, як науку про моральні цінності вчинків та поведінки соціального працівника у галузі діяльності, а мораль, відповідно як вимоги, які пред'являються до його реальної поведінки у процесі виконання ним службових обов'язків і побудови взаємовідносин з клієнтами та їх оточенням

У практичній діяльності соціальна робота потребує використання: – моральних ідеалів, що визначають загальні основні напрями її діяльності;

– правил щоденної діяльності, без дотримання яких неможливо реалізувати моральні норми і принципи.

Етика в соціальній роботі – одна з невід'ємних складових щоденної діяльності.

Знання теоретичних основ, законодавчих передумов сприяє найбільш ефективному вирішенню проблем.

Глибоке знання норм і принципів професійної етики, обов'язкове і творче застосування їх у щоденній діяльності допомагає соціальному працівнику здійснювати:

- співпрацю з клієнтами, їх близькими,
- колегами,
- представниками суспільних, державних і недержавних організацій і закладів.

Етика соціальної роботи – вчення про моральні основи професійної соціальної діяльності з надання допомоги інвалідам, сім'ям, соціальним групам і общинам, посиленню чи відновленню їх здатності до функціонування та створення сприятливих умов для досягнення цих цілей, морально- етичних норм поведінки спеціалістів з соціальної роботи, працівників соціальних служб

Етика соціальної роботи – специфічний прояв загальної етики у соціальному обслуговуванні населення

Об'єкт вивчення етики соціальної роботи – професійна мораль спеціалістів.

Предмет – етичні відносини, що виникають у процесі роботи, етична свідомість та етичні дії соціального працівника.

Мета – забезпечення і підтримання змісту і суті професійної діяльності, які узгоджуються із соціальною потребою.

Завдання етики соціальної роботи:

-нормативна регламентація відносин, поведінки і дій окремих представників професійної групи та їх об'єднань;

-формування відповідної етичної свідомості спеціалістів соціальної сфери

Професійна етика соціального працівника визначає його рольову позицію і відношення з іншими людьми, включаючи клієнта і колег. Це набір зобов'язань, які відповідають цій рольовій позиції, і положень про етичну відповідальність за виконання своєї соціальної ролі.

Основні функції етики соціальної роботи:

-*оціночна* дає можливість оцінювати з точки зору відповідності моральним нормам і принципам поведінку, дії, цілі, завдання учасників процесу, їх прагнення, наміри, обрані засоби досягнення мети і кінцеві результати

-*регулятивна* регулює поведінку і дії соціального працівника у різних формальних і неформальних ситуаціях, щоб вони гармонійно вписувались у діяльність всієї професійної групи й відповідали суті професії

-*організаційна* служить покращенню організації соціальної роботи, вимагаючи від учасників процесу діяльності творчого виконання своїх обов'язків та професійного обов'язку

-керівна засіб соціального керівництва поведінкою і діями соціального працівника у ході процесу в інтересах справи

-мотиваційна засіб формування соціального і професійного схвальних мотивів діяльності

-координуюча забезпечує співробітництво всіх учасників процесу надання соціальної допомоги клієнту, яке будується на основі довір'я і взаємної допомоги

-регламентуюча спрямовує і обумовлює вибір соціальним працівником чи соціальною службою цілей, методів та засобів надання допомоги клієнту

-відтворююча дозволяє відтворювати дії і відношення соціальних працівників між собою та з клієнтами на основах моралі

-виховна засіб виховання та вдосконалення особистості соціального працівника, його клієнта та соціального оточення клієнта

-комунікативна засіб комунікації між спеціалістами та їх клієнтами

-оптимізуюча сприяє підвищенню ефективності та якості соціальної роботи, підвищенню статусу професії в суспільстві, рівня його моральності

-стабілізуюча сприяє стабілізації усіх типів відношень, у які вступає соціальний працівник

-раціоналізуюча полегшує соціальному працівнику вибір цілей, методів, засобів впливу, найбільш ефективного та прийнятного з точки зору професійної моралі рішення

-превентивна застерігає, захищає соціального працівника від вчинків та дій, що завдають шкоди клієнту та суспільству

-прогностична дозволяє прогнозувати дії та поведінку окремих соціальних працівників та їх колективів, їх етичний розвиток

-вирішення протиріч сприяє уникненню, вирішенню й згладжуванню протиріч, що виникають у процесі соціальної роботи між її суб'єктами та об'єктами інформаційна прилучає соціальних працівників до системи цінностей професійної соціальної роботи та професійної моралі

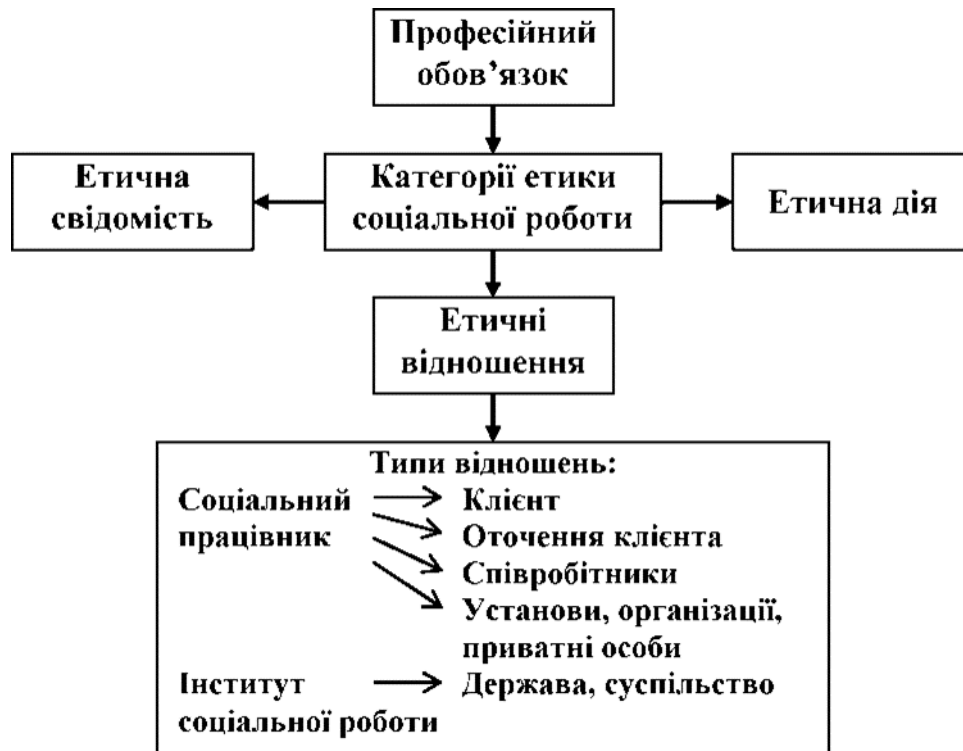
-соціальна сприяє створенню умов, сприятливих для здійснення соціальної роботи в суспільстві

-соціалізуюча служить справі прилучення соціального працівника до пануючої у суспільстві системи цінностей і моралі

Етика соціальної роботи, як і будь-яка інша наука, має свої основні категорії.

Категорія (з грец.) – основні поняття, що відображають найбільш загальні та істотні властивості, сторони, відношення явищ дійсності та пізнання

До *категорій етики соціальної роботи* належать: етична свідомість, етичні відношення, етична дія та професійний обов'язок.



1.Етична свідомість.

Свідомість – відношення до освіти через систему знань. Завдяки свідомості людина в процесі діяльності не тільки дістає інформацію про сучасне, а й передбачає майбутнє, не лише відображає наявне, а й конструює належне.

Вихідним пунктом людського ставлення до світу є перетворення його відповідно до людських потреб, що виливається у форму діяльності – створення ідеальної **моделі бажаного** майбутнього, визначення мети і засобів, розробка програми діяльності. Завдяки свідомості людина здатна відтворювати дійсність через мислення, піддаючи ідеальному випробуванню різноманітні моделі можливих ситуацій.

Етична свідомість соціального працівника – відображення соціального

буття і діяльності, яке виникає у процесі професійних відношень. Ця свідомість є суб'єктивним відображенням моралі, оскільки об'єктивна соціальна необхідність і суспільні потреби відображаються у свідомості спеціаліста як ідеї про необхідну (відповідну) поведінку і діяльність.

2. Етична дія

Етичною поведінкою є сукупність вчинків, дій людей, які відповідають нормам моралі, свідомості, порядку, що сформувалися у суспільстві, або до яких воно прямує.

Особлива форма усвідомлення спеціалістом соціальної необхідності набуває специфічного *морального підґрунття*: поведінка і діяльність розглядається *не з точки зору їх необхідності*, а з точки зору *їх моральної цінності*

3. Етичні відношення.

Відношення – категорія, яка відображає один з об'єктивних моментів взаємозв'язку речей. Відношення відображає взаємозумовленість компонентів дійсності в процесі розвитку.

Етичні відношення як категорія етики соціальної роботи існують у типах та формах між соціальним працівником і клієнтом та його оточенням; між соціальним працівником і колегами, працівниками різних установ і організацій, з якими відбувається взаємодія і співробітництво, приватними особами, залученими до співпраці щодо підтримки і задоволення потреб клієнта

Етичні відношення, які виникають у процесі діяльності, та етична свідомість соціального працівника обумовлюють особливості етичної дії та рівень виконання професійного обов'язку.

Запитання для самоконтролю знань

1. Поясніть, чому етику можна назвати "практичною філософією".
2. Що є предметом етики?
3. У чому полягає регулятивна функція моралі?
4. Проаналізуйте місце моралі у сучасному світі.
5. Перерахуйте найважливіші категорії етики соціальної роботи.

Розділ 2. ЕТИЧНІ ВИМОГИ ДО ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

2.1. Моральність. Складові моральності. Моральна свідомість особистості соціального працівника. Критерії моральності.

2.2. Професійні цінності та їх класифікація

2.3. Вимоги до особистісних якостей соціального працівника.

Ключові поняття і терміни: : цінності, мораль, моральні правила цінності, ціннісні орієнтації, професійні якості, моральний імператив, моральна норма.

2.1 Моральність. Складові моральності. Моральна свідомість особистості соціального працівника. Критерії моральності.

Соціальна робота є видом діяльності, що пред'являє до особистісних якостей фахівця особливі вимоги, обумовлені сенсом і змістом професійної діяльності.

Особистість, що володіє високорозвиненою моральною свідомістю, здатна не тільки слідувати вимогам зовні і виконувати вимоги етичних імперативів, в першу чергу, цінностей, але й самостійно освоювати сенс і зміст етичних імперативів, присвоювати цінності та ідеали, виробляти для себе програму дій, яка повністю відповідає нормам і принципам професійно-етичної системи і її найважливішої складової частини – системи гуманістичних цінностей.

У цьому зв'язку особливу значимість набуває така інтегративна характеристика фахівця, як **гуманістична спрямованість** його особистості, яка може бути охарактеризована наявністю **наступних показників:**

- усвідомлена прихильність гуманістичним цінностям;
- визнання людини найвищою цінністю сучасної цивілізації;
- організація активної діяльності, спрямованої на реалізацію гуманістичних цінностей;
- мотивація основної діяльності необхідністю реалізації гуманістичних цінностей.

Гуманістична спрямованість особистості фахівця припускає, що він не тільки володіє знаннями про позитивні цінності, їх сутності, а й переконаний в їх об'єктивній позитивності. Така особистість глибоко переконана, що людина, незалежно від своїх особистісних якостей, переваг

і недоліків, є безумовною цінністю. Людина як далеко не завжди може повністю керувати зовнішніми обставинами і тому не завжди здатна самотійно створювати умови для повної самореалізації. Тому, обов'язок соціального працівника стати особистістю, яка приймає активні заходи, спрямовані на сприяння людині в реалізації її самоцінності.

В умовах відносної автономності та свободи фахівця характер його дій може бути в загальному випадку різним у залежності від моральних якостей особистості, її власної системи моральних норм і принципів, ієрархії цінностей, ідеалів і т.п. Відповідно, його вплив на свідомість клієнта може бути як конструктивним, так і деконструктивним. Тому великого значення набуває гуманізація особистості фахівця, а значить, формування його ціннісної свідомості.

Свідоме і усвідомлене засвоєння і присвоєння гуманістичних моральних цінностей, формування на їх основі мотивів, стандартів і норм професійної поведінки та дій може служити своєрідним показником високого рівня духовного розвитку носія цінностей, зрілості його особистості та професіоналізму. Це може стати одним з найважливіших гарантів того, що гуманістичні цінності отримують відповідну їм значимість і визнання в свідомості клієнта і суспільній свідомості.

Специфіка функцій соціального працівника вимагає органічного єднання особистісних та професійних якостей. В етичних нормах соціальної роботи відображаються основні вимоги та критерії поведінки і дій соціального працівника, які продиктовані специфічними умовами і змістом його діяльності.

Основою етичної свідомості та особистості соціального працівника виступає **моральність**, яка розглядає поведінку та діяльність з точки зору їх моральної цінності. У формуванні етичної свідомості соціального працівника значну роль відіграє професійна моральна свідомість.

Моральна свідомість може функціонувати на двох рівнях: емоційно-чуттєвому (в почуттях і уявленнях) та раціонально-теоретичному (в поняттях). Свою реалізацію мораль набуває в моральній діяльності.

Моральна діяльність. Формами прояву моральної діяльності є вчинок, подвиг, відкуп, самопожертва тощо. Антиподом моральних дій є грабіж, злочин та ін. Моральна діяльність, поряд з мисленневим і почуттєвим компонентом (цим вона пов'язана з моральною свідомістю), містить

компонент вольовий. Лише воля спонукає людей до моральних дій. Недаремно виділяють категорію людей "зі слабкою волею", їх не звинувачують в аморальності, а тільки зазначають слабкість їхньої вольової натури, що заважає чинити морально.

Моральні відносини. Поза людськими взаєминами мораль не може бути оцінена. Адже в людських стосунках проявляються такі ціннісні характеристики людини, як: вірність, відданість, безкорисливість, толерантність, повага, співчуття, любов тощо. Усі компоненти структури моралі пов'язані між собою. Про моральну свідомість не можна говорити, доки вона не втілюється в конкретному вчинку. Вчинки не мали б жодного морального значення поза контекстом людських відносин. А такі стосунки набирають саме морального забарвлення після їх особистісного й суспільного усвідомлення.

Моральна свідомість спрямована на самооцінку людиною дії чи оцінку будь-яких соціальних дій (історичних фактів), на співвіднесення їх з власним уявленням про людські чесноти (добро та зло, обов'язок, відповідальність, справедливість).

Складовими моральної свідомості є моральні вимоги й моральні цінності.

Моральними вимогами людини є поняття обов'язку, відповідальності, справедливості.	Моральними цінностями є поняття про добро та зло, сенс життя, щастя, честь і гідність, совість та сором.
---	--

Моральні цінності –

1) набуті попередніми поколіннями, незалежно від расової, національної чи релігійної приналежності, морально-духовні надбання, що визначають основу поведінки й життєдіяльності окремої людини або певних спільнот;

2) одна з форм виявлення моральних ставлень суспільства. Під цінностями розуміють, по перше, моральне значення, гідність особистості і її вчинків чи моральні характеристики суспільних інститутів; по друге, цінність уявлення, що стосується галузі моральної свідомості – моральні норми, принципи, ідеали, поняття добра і зла, справедливості, щастя.

Високий рівень розвитку моральної свідомості та моральних якостей фахівця соціальної сфери дає йому моральне право займати провідне становище у стосунках із клієнтом.

Моральна свідомість соціального працівника включає три компоненти: моральні знання, моральні переконання, моральна потреба.

Моральні знання існують у формі відображення об'єктивного світу в свідомості людини через поняття, судження, теорії тощо. Знання виступають керівництвом до дії за умови перетворення їх на переконання, що передбачає поєднання інформативної сторони із спрямованістю, стимулом до дії. Моральні знання отримуються у процесі навчання через ознайомлення із суттю моральності, її змістом, функціонуванням у суспільстві, системою її вимог та санкцій за відхилення від встановлених норм. Моральні знання дозволяють соціальному працівнику порівнювати власні моральні нормативи з професійними, соціально значущими та відповідно коректувати свою моральну позицію.

Моральні переконання – основна моральна настанова, яка визначає мету і напрям вчинків людини, тверда впевненість у і чомусь, заснована на певній ідеї та світогляді. Є вищою ступінню розвитку особистості спеціаліста, його свідомості, оскільки в їх основі лежить глибока і багатостороння оцінка особистістю відомих їй моральних норм, перевірка їх соціальною практикою, життєвим і професійним досвідом.

Моральні переконання:

- вимагають від спеціаліста вміння подивитися на свою працю з точки зору інтересів справи, з'ясувати співвідношення між корисним, що він робить для суспільства і клієнтів, та тим, що зобов'язаний зробити;

- визначають теоретичну і практичну підготовленість спеціаліста до професійної діяльності;

- виступають основою для його свідомого ставлення до своєї поведінки та дій у практиці соціальної роботи;

- беруть участь у формуванні вольових якостей особистості та стійких форм морального реагування на навколишню дійсність.

Моральні знання, які стали уже моральними переконаннями соціального працівника, формують **моральну потребу**.

Потреба – стан людської особистості, соціальної групи чи суспільства в цілому, що виражає необхідність у чомусь і є рушійною силою їхньої активності.

Моральна потреба – найвища ступінь моральної свідомості соціального працівника, яка характеризується наявністю моральної потреби у дотриманні вимог професійної етики.

Коли дотримання вимог професійної етики стає внутрішньою потребою людини, вона відповідно до етичних принципів організує всі свої вольові та емоційні якості, спрямовує зусилля на вирішення етично складних проблем саме з точки зору моральності. У цьому випадку дотримання вимог професійної етики стає стійкою якістю особистості, значним фактором, що мобілізує її для організації своєї поведінки і діяльності, справою обов'язку та совісті, честі й гідності.

Моральна норма соціального працівника характеризується сукупністю таких компонентів:

Гуманізм – сукупність поглядів, які визнають людину вищою цінністю, та соціальні механізми, що захищають гідність і права людини, свободу і всебічний розвиток особистості.

Справедливість – неупереджена оцінка та дія спеціаліста, що відповідають істині й моральним та правовим нормам людських стосунків.

Толерантність – ставлення до інших людей, яке характеризується коректністю і терпимістю щодо їхньої поведінки, ціннісних орієнтацій та особливостей особистості.

Конфіденційність – нерозголошення спеціалістом інформації, довіреної йому клієнтом про себе особисто чи про іншу людину.

Об'єктивність – усунення від суб'єктивізму і власних емоцій у процесі оцінювання особистості клієнта та його проблем, визначення доцільності надання йому допомоги і прийняття рішення, що не суперечить інтересам інших людей.

Альтруїзм – система ціннісних орієнтацій особистості, в якій домінуючим мотивом і критерієм моральної оцінки є інтереси іншої людини чи соціальної спільноти.

Моральні правила конкретні вимоги до поведінки і діяльності соціального працівника у процесі виконання його професійних обов'язків:

1. Соціальний працівник має здійснювати свій внесок у розробку соціальної, політики, технології методики і практики надання соціальних послуг з метою досягнення найвищих результатів у діяльності різних соціальних інститутів, державного, регіонального і місцевого рівня.

2. Соціальний працівник повинен підтримувати участь громадськості у формуванні соціальної політики та сприяти розвитку активної діяльності всіх соціальних інститутів.

3. Соціальний працівник повинен створювати умови для підтримки поваги до різних культур.

4. Соціальний працівник повинен сприяти створенню відповідних соціальних інститутів в міру їхньої необхідності для суспільства.

5. Соціальний працівник не повинен використовувати стосунки з клієнтами у власних інтересах.

6. Соціальний працівник повинен уникати зв'язків і стосунків, які ганьблять чи обмежують громадянські або юридичні права клієнта.

7. Соціальний працівник повинен забезпечити активну суб'єктивну позицію самого клієнта у ході вирішення його власних проблем, спонукаючи при цьому індивіда, групу, спільноту до відповідальності за особисті дії.

8. Соціальний працівник може поділитися конфіденційною інформацією, отриманою від клієнта, без його на те дозволу, лише за особливо професійних обставин.

9. Діючи в інтересах клієнта, соціальний працівник встановлює професійні стосунки з третіми особами лише у випадку згоди клієнта, інформуючи його про можливі межі конфіденційності в даній ситуації.

10. Соціальний працівник повинен отримати згоду клієнта, перш ніж друкувати, робити аудіо- і відеозаписи у ході вирішення його проблем.

11. Соціальний працівник може виконувати свої посадові обов'язки разом з іншими спеціалістами. При цьому він визнає професіоналізм, цінність участі таких спеціалістів у соціальному обслуговуванні клієнта.

12. Соціальний працівник у випадку тимчасової відсутності колег чи непередбачених обставин, обслуговує їхніх клієнтів з такою ж увагою і відповідальністю, як і своїх "власних".

13. Соціальний працівник повинен протистояти проявам неетичної поведінки своїх колег, запобігати некваліфікованій і невиправданій

практиці надання населенню соціальних послуг, які не відповідають усталеним нормам.

14. У випадку порушення спеціалістом моральних норм "Професійно-етичного кодексу соціального працівника України" Асоціація соціальних працівників України має право використати вплив громадськості чи поставити перед адміністрацією відповідних соціальних інститутів питання про дисциплінарні покарання такого працівника згідно з чинним трудовим законодавством України.

Вимір відповідності моральної свідомості фахівця моральним уявленням та ціннісним орієнтаціям масових етичних суджень виступає рівень його **моральності**.

Одним із аспектів оцінювання роботи фахівців соціальної сфери як специфічного виду професійної діяльності і моральних вимог, які ставляться до соціальної роботи, є *їх відповідність критеріям моральності*.

Критерії моральності – сукупність явлень про добро і зло, справедливість як зміст моральних вимог до професійної поведінки та дій.

Критерії моральності в соціальній роботі містять вимоги загального характеру дій соціального працівника, які мають загальносоціальне значення. Крім того, вони містять вимоги до ефективності та якості самої соціальної роботи. До різновидів критеріїв моральності можна віднести: сприяння суспільному прогресу; формування високоморальної особистості (працівника і клієнта); соціальна доцільність; співробітництво учасників процесу, що позитивно впливає на результати діяльності; забезпечення багатостороннього позитивного впливу на учасників процесу.

Як теорія моралі, етика вивчає її генезис, сутність, специфіку, виявляє механізми морального регулювання людської життєдіяльності, критерії морального прогресу

Етика розглядає структуру моральної свідомості суспільства та особистості, аналізує зміст та смисл таких категорій як добро і зло, справедливість, обов'язок, честь, совість, свобода і відповідальність, щастя, сенс життя.

Кожна розвинута етична система містить в собі певну нормативну програму гідної поведінки.

У практичній діяльності соціальна робота потребує використання:

- моральних ідеалів, що визначають загальні основні напрями її діяльності;

- правил щоденної діяльності, без дотримання яких неможливо реалізувати моральні норми і принципи.

Основними регуляторами моральної поведінки є совість, сором, усвідомлення обов'язку.

Моральність соціального працівника як особистості завжди піддається впливу прийнятих в практиці даного трудового колективу професійно-етичних норм поведінки, причому фахівець не просто засвоює їх як певний ідеал, а й постійно зіставляє з реальною дійсністю, повсякденною практикою. Ці узагальнення, в свою чергу, впливають на зміст професійної моралі, корегуючи його.

2.2. Професійні цінності та їх класифікація

Індивідуальне професійно-етичне та ціннісна свідомість соціального працівника має складну структуру, елементи якої складаються під впливом макро- і мікросоціальних чинників, безперервно осмислюються і вибудовуються в особисту систему в процесі її життєдіяльності. При цьому слід враховувати, що соціальний працівник – член суспільства, і як член суспільства, він не може не підпадати під вплив всіх тих процесів і явищ, які мають місце в суспільстві.

У професійну діяльність він включається, будучи досить зрілою особистістю, що під впливом громадської і групової системи цінностей виробила на цій основі особистісну ієрархію цінностей. Крім того, фахівці соціальної роботи не уявляють собою локальну, замкнуту групу, внаслідок чого в процесі професійної та буденної діяльності вони постійно піддаються впливу різноманітних систем цінностей, в тому числі ситуативно схвалюваних і фактично визнаних і реалізованих суспільством.

Диференціація цінностей на схвалювані і заперечувані суспільством може в загальному вигляді не збігатися з об'єктивно загальноприйнятими позитивними і негативними, істинними і помилковими, гуманістичними і антигуманними. В різні періоди часу в залежності від об'єктивних і суб'єктивних факторів різні індивіди і групи по-різному сприймають ті чи інші цінності і вибудовують їх ієрархію в своїй свідомості різним чином. У

цьому полягає одна з труднощів розуміння, вивчення та формування ціннісної свідомості індивіда.

З цієї точки зору професійно-етичні цінності, науково обгрунтовані і відображають корінні потреби людини і суспільства. Вони можуть вступити в протиріччя з реальними цінностями суспільства та соціальної групи, цінностями конкретного соціального працівника. Так утворюється складна і неоднозначна сукупність цінностей, яка реалізована в теорії та практиці соціальної роботи.

Професійно значущі цінності в соціальній роботі вказують на мету, завдання соціальних працівників у їхній професійній діяльності. Класифікація цінностей подається різними авторами, більшість з яких мають подібну основу, загалом перелік цінностей соціальної роботи є невичерпним.

Зупинимося та трактуванні професійних цінностей соціального працівника на основі роботи психологині Ірини Чорної. Професійні цінності соціального працівника – це ті ідеї та переконання, на які спираються соціальні працівники у процесі прийняття певного рішення. Вони є не просто ідеалами, а "набором критеріїв для прийняття рішень", від опанування якими залежить успішність професійної діяльності.

Деякі з цінностей, такі, наприклад, як заклик до соціального працівника поважати клієнта, сприяти його самовизначенню, зберігати конфіденційність, об'єктивне ставлення, проявляти чесність у взаємовідносинах і т. ін., тісно зв'язані з первинними цінностями соціальної роботи. Більше того, вони сприяють досягненню цілей, які базуються на первинних цінностях, тому їх можна назвати інструментальними цінностями, визначають шляхи взаємодії соціальних працівників один з одним для вдосконалення своєї професійної діяльності в напрямку актуалізації основних цінностей.

На думку науковців *головними цінностями соціальної роботи є наступні:*

- Основною турботою суспільства є індивід.
- Між індивідом і суспільством існує взаємозв'язок.
- Індивіди несуть взаємну відповідальність один перед одним.
- Існують людські потреби, які є загальними для всіх, проте кожна людина суттєво відрізняється від інших і має свої специфічні потреби.

- Істотною ознакою демократичного суспільства є повна реалізація особистісного потенціалу кожної людини і передбачення її соціальної відповідальності за активну участь в житті суспільства.

- Суспільство несе відповідальність за надання індивіду допомоги у подоланні перешкод на шляху до його самореалізації.

Професор Брістольського університету Філлайда Парслоу вважає, що найважливішими цінностями у роботі соціального працівника є віра у цінність кожної особистості; віра у право кожного індивіда на самостійний вибір у житті; віра у можливість індивіда змінюватись. В іншому ракурсі розглядає їх сучасний британський фахівець із соціальної роботи Шуламіт Рамон. На його погляд, у роботі з людьми з функціональними обмеженнями й проблемами психічного здоров'я соціальний працівник має дотримуватися таких цінностей:

- насамперед людина. Кожній людині повинні бути гарантовані гідність і права, навіть якщо вона в силу різних обмежень не може цілковито використовувати їх, усі люди є однаково цінними для суспільства і для себе;

- повага до особистості. Належне соціальне обслуговування має відповідати потребам кожної людини, її почуттю власної гідності;

- право на самовизначення (право кожного розв'язувати власні проблеми, приймати раціональні й до цільні рішення, визнання того, що людина глибше і інших знає себе і має право на помилку);

- право на залежність (жоден індивід не може бути цілком самодостатнім, взаємозалежність людей є позитивним і цілком нормальним станом);

- наснаження (робота з клієнтами соціальних служб повинна вселяти їм віру в себе і свої можливості, прагнення відновити і використовувати свої особисті громадські й людські здатності).

Ціннісні орієнтації соціального працівника

Ціннісні орієнтації соціального працівника є, свого роду, дороговказом у професії. Вони дають можливість фахівцеві прийняти рішення, налагодити взаємини тощо. Психологічні дослідження доводять наявність у ціннісних орієнтаціях елементів спрямованості особистості – ідеалів, установок, потреб, інтересів, мотивів. Спрямованість особистості постає

одним із найважливіших чинників у формуванні цінностей. Її основним проявом є ідеали, потреби, інтереси, переконання.

Наявність професійних цінностей забезпечує сумлінне ставлення до майбутньої професійної діяльності, спонукає людину до творчого пошуку, вдосконалює у свідомості студента умовну модель майбутньої фахової діяльності, яка слугуватиме орієнтиром для професійного саморозвитку. У ставленні до професійної діяльності дослідники виокремлюють такі цінності: цінності професії, що пов'язані із самовизначенням у професійній діяльності; цінності професії, що виникають на основі різних видів винагороди професійної діяльності з боку суспільства; цінності, що утворюються на базі різних рис тієї чи іншої професії; цінності вищого ґатунку, що використовуються в суспільстві для регуляції ставлення до професії.

Сучасні науковці виокремлюють такі **основні цінності соціальної роботи** як професійної діяльності:

-прагнення до переваги індивіда перед суспільством

-повага конфіденційності у взаєминах із клієнтами

-готовність відокремити особисті почуття і потреби від професійних відносин

-прагнення соціальних змін, що відповідають соціально пізнаним потребам

-готовність передавати знання та вміння іншим

-повага до індивідуальних і групових відмінностей, гідне оцінювання їх

-прагнення до розвитку здатності підлеглого допомагати собі самому

-готовність діяти від імені підлеглого, незважаючи на можливі фрустрації

-прагнення до соціальної справедливості, до економічного, фізичного та розумового благополуччя всіх членів соціуму

-прагнення до високих стандартів особистої і професійної етики.

Не менш важливими є такі цінності як: діловитість (практицизм); бути в курсі життя клієнта; бути гнучким; спонукати до дії; бути компетентним тощо.

Професійно-етичні якості соціального працівника

Ефективність соціальної роботи залежить не тільки від рівня підготовки фахівця, його знань і досвіду, а й від особистісних характеристик, якостей, світоглядної сфери і життєвої позиції. Соціальний працівник повинен виробити для себе певну систему цінностей, яка має узгоджуватися із сутністю і змістом соціальної роботи, суспільними нормами і традиціями тощо. Більшість клієнтів вважає, що краще їх зрозуміє людина, яка має професійний і життєвий досвід, вміє проїнятися почуттями співрозмовника.

Майбутній соціальний працівник повинен володіти такими професійно-необхідними якостями: комунікативні вміння, об'єктивність, відповідальність, сила волі, спостережливість, стійкість нервової системи (виключення неврозу), здатність ризикувати, ціннісні орієнтації, миролюбний стиль спілкування, вміння уникати конфліктні ситуації.

Вимоги до здібностей та інтересів. При прийнятті такого важливого стратегічного рішення в житті, як вибір професії "соціальний працівник", головну роль схильність до практичної діяльності саме в соціальній сфері. Ці якості формуються залежно від суспільних умов життя кожної людини, рівня її розвитку. Схильність соціального працівника до професійної діяльності виявляється в його інтересі до роботи з унікальним об'єктом – людиною, прагнення бути корисним, бажання допомагати людям. Професійно спілкуючись з різними людьми, соціальний працівник повинен надати їм допомогу у вирішенні проблем, що виникли в їх житті. Проблема кожного клієнта є своєрідною, життєві обставини індивідуально особливі.

У роботі соціального працівника особливо важливими є індивідуальні якості його як особистості. Це

- гуманістична спрямованість
- особистісна і соціальна відповідальність
- загострене почуття справедливості
- власна гідність і повага до гідності іншої людини
- терпимість, ввічливість, порядність
- емпатійність (здатність співпереживати, співчувати)
- готовність зрозуміти клієнта і прийти йому на допомогу
- уважність
- старанність

- щирість
- комунікабельність
- соціальна адаптованість тощо.

Фахівець із соціальної роботи працює в умовах, коли практично неможливо використати відпрацьовані алгоритми діяльності і потрібно постійно знаходити нестандартні рішення.

Надзвичайно важливу роль відіграють *вольові риси* соціального працівника, його прагнення вступити в контакт з об'єктом, розгорнути пов'язану з ним діяльність. *Інтерес* відіграє надзвичайно важливу роль у житті і діяльності особистості. Він спонукає до діяльності, активізує цю діяльність. Коли людина зацікавлена тим, що вона робить, вона діє ініціативно, енергійно, жваво, отримуючи задоволення навіть тоді, коли робота складна і потребує великого напруження сил.

Отже, поряд з професійними знаннями у роботі соціального працівника особливу велику роль відіграють особистісно-моральні якості фахівця, які є визначальним фактором успішності та ефективності їх діяльності.

Оптимальне поєднання професійних знань і навичок з високою духовно-моральною культурою фахівця є необхідною умовою його кваліфікації.

2.3. Вимоги до професійно-значущих особистісних якостей соціального працівника.

Дозвіл ціннісного протиріччя на користь науково обгрунтованих професійно-етичних цінностей, які можуть бути найбільш повно представлені системою гуманістичних цінностей, має як теоретичну, так і практичну значимість. Саме вони визначають сенс і зміст професійної соціальної роботи як особливого виду професійної соціальної діяльності на рівні теорії і ефективність соціальної роботи на практиці.

Засвоєння і присвоєння фахівцем системи професійно-етичних цінностей стає в сучасних умовах найважливішим фактором прямої й опосередкованої гуманізації суспільних відносин, необхідною умовою соціального прогресу.

Внаслідок цього правомірні особливі вимоги до професійно-значущих якостей особистості фахівця.

Очевидно, що формування тотально ідеальної особистості взагалі можливо лише у відповідних ідеальних умовах, оскільки знання про належне не стануть переконаннями і тим більше не опосередковуються в потребах, якщо індивідуальний і соціальний досвід людини буде постійно спростовувати їх. Більш того, будучи все ж сформованою, така ідеальна особистість може виявитися в певних конкретно-історичних умовах неконкурентоспроможною, нежиттєздатною, що може призвести до її соціального краху та особистісної депривації.

Наприклад, альтруїзм в своїх крайніх проявах може означати постійне самозречення і повна зневага особистістю власними інтересами на користь інтересів інших особистостей, що, зрештою, може призвести до маніпулювання нею та її знеособлення на тлі повного самозречення.

Тим не менш, це не означає, що в сучасних умовах слід спиратися лише на знання соціальним працівником професійно-етичних імперативів. Особливості їх інтерпретації істотно залежать від особистісних якостей фахівця, рис його характеру. Неповторність ситуації, в якій може опинитися соціальний працівник, не завжди вкладається в рамки стандартних приписів. Це вимагає від нього творчого підходу до вирішення моральних проблем, у зв'язку з чим внутрішня потреба надходити завжди морально, регулювати свої дії з урахуванням професійно-етичних норм і засвоєної системи цінностей є своєрідною формою синтезу теорії і практики.

Таким чином, поведінка, відносини і дії соціального працівника повинні детерминуватися цілком певними якостями його особистості, основними з яких слід вважати: Чесність, Совість, Об'єктивність, Справедливість, Уважність і спостережливість, Толерантність, Здатність володіти собою, Доброта, Любов до людей, Адекватність самооцінки, Терпіння, Комунікбельність, Оптимізм, Емпатія, Прагнення до самовдосконалення, Творче мислення.

Чесність – необхідна якість для соціального працівника. Чесність, вміння фахівця говорити правду, необхідна і у великому, і у малому. Соціальний працівник повинен говорити правду про становище клієнта, про можливість вирішити його проблеми, про тих ускладненнях, які зустрічаються в роботі, про вчинені помилках і способах їх корекції.

Совість соціального працівника проявляється як почуття моральної відповідальності за свою поведінку, потреба діяти у відповідності зі своїми особистими уявленнями про добро, благо і справедливості і містить в собі як раціональні, так і емоційні компоненти.

Совість виконує функцію найважливішого регулятора поведінки, спонукаючи до творчих пошуків рішення і застерігаючи від чисто формального підходу до вирішення проблем.

Об'єктивність – соціальний працівник – людина, і повністю виключити людський фактор в його взаєминах з клієнтом неможливо. Соціальний працівник може мати свої симпатії і антипатії, але вони не повинні позначатися на якості його роботи з різними клієнтами – які б почуття клієнт або товариш по службі ні викликав у соціального працівника, його особистість повинна бути оцінена адекватно.

Справедливість – має постійно бути присутньою у взаєминах соціального працівника з клієнтами, їх близькими та колегами. Кожен клієнт, незалежно від своїх якостей, статусу, ставлення до нього фахівця і т.п. повинен отримати саме ту частку ресурсів суспільства, якої він потребує на основі принципу соціальної справедливості ("конструктивного нерівності").

Тактовність – це якість передбачає вміння соціального працівника передбачити всі об'єктивні наслідки вчинку або дій та їх суб'єктивне сприйняття клієнтами, колегами та іншими людьми. Тактовність як якість особистості соціального працівника необхідна внаслідок того, що його поведінка завжди вимагає одночасного дотримання безлічі професійно-етичних норм і вимог, які можуть здаватися суперечливими (як, наприклад, чесність, відкритість і конфіденційність). Уміння вибудувати свої дії таким чином, щоб не поставити мимоволі когось у незручне становище, не зачепити самолюбство особистості, що не принизити її – це досягається шляхом всебічної оцінки суперечливості ситуації і тенденцій і динаміки її розвитку. **Уважність і спостережливість** необхідні соціальному працівнику в його повсякденній практичній діяльності. Працюючи з клієнтом, соціальний працівник зобов'язаний помічати всі найменші зміни в його настрої, як позитивні, так і негативні. Будучи уважним і спостережливим, фахівець завжди може помітити невпевненість і коливання клієнта, його розгубленість, пригніченість, нарешті, навіть

погане самопочуття або незгоду з пропонованим рішенням, навіть якщо з якихось міркувань заперечення не висловлені вголос

Толерантність – обов'язкова якість особистості соціального працівника, що полягає в підвищенні порога чутливості до негативних характеристиках клієнта. Вона необхідна, якщо соціальний працівник прагне досягти довірчих відносин зі своїм клієнтом. Толерантність соціального працівника ґрунтується на принципі поваги особистості в кожній людині. Толерантність фахівця формується на основі розуміння умов розвитку, становлення особистості клієнта з урахуванням всіх несприятливих факторів, що впливають на цей процес. Однак толерантність не означає схвалення соціальним працівником тих негативних ідей чи дій клієнта, які можуть справити негативний вплив на його життєдіяльність, його найближче оточення чи суспільство в цілому – вона не може бути безмежною.

Здатність володіти собою є якістю особистості соціального працівника, без якої його професійна діяльність неможлива. Стикаючись у своїй діяльності з клієнтами, що перебувають у складній життєвій ситуації, соціальний працівник завжди повинен враховувати емоційний стан таких індивідів. Навіть якщо клієнт дратівливий і дозволяє собі виплеснути свої негативні емоції на соціального працівника, то соціальний працівник не має права відповісти тим же. Більше того, він не повинен втрачати самовладання – в іншому випадку, коли під впливом власних емоцій, він не почує того, що говорить клієнт, не зможе адекватно сприйняти інформацію і оцінити її..

Доброта соціального працівника, заснована на гуманізмі і любові до людей, має специфічний зміст – вона діяльна. Вона втілюється в турботі про людину, створенні сприятливих умов для його життєдіяльності, позитивного емоційного настрою, навчанні клієнта необхідним для нього навичкам і діям, умінні вчасно і в належній мірі надати необхідну допомогу. Соціальний працівник повинен бути не "добреньким", шкодують клієнтів, співчуваючим їх слабкостям і потурати їм, а добрим, тобто вміти самому і вчити клієнта протистояти негативним явищам, долати труднощі, бути відповідальним за свою долю і долі близьких. Доброта соціального працівника дає йому право і можливість говорити клієнту навіть неприємну правду, якщо це є необхідним для блага клієнта.

Любов до людей – без неї соціальний працівник ніколи не стане для клієнта одним, наставником, близькою людиною. Працюючи з клієнтом, соціальний працівник повинен, спираючись саме на них, постаратися змінити думку клієнта про самого себе і викликати ту його позитивну трансформацію, яка необхідна для нього. Байдужість до людини веде до неуважності, нерозуміння її внутрішнього світу і, відповідно, різко знижує ефективність впливу.

Самокритичність – невід'ємна якість соціального працівника. Уміння аналізувати свою діяльність, бачити свої помилки і шляхи їх виправлення, давати неупереджену оцінку своїм діям і поведінці, що не вигороджуючи себе і не шукаючи самовиправдань – одна з якостей, що дають можливість соціальному працівнику не тільки чесно виконувати свій обов'язок, але й удосконалюватися в своїй професійній діяльності

Адекватність самооцінки необхідна соціальному працівнику в його повсякденній практичній діяльності. Фахівець, який працює з населенням в галузі соціального захисту, здійснює життєво важливі для всього суспільства функції. Однак при цьому він не повинен втрачати почуття реальності і не переоцінювати своїх здібностей і можливостей – завищена самооцінка призведе до самовпевненості і зарозумілості, а самовпевненість, в свою чергу, спричинить помилки і негативно позначиться на ефективності діяльності. Не менш небезпечна і занижена самооцінка соціального працівника – невіра в свої сили і можливості негативно позначиться не тільки на результатах діяльності, а й надасть негативний вплив на стан клієнта, на громадську думку про систему соціального захисту в цілому.

Терпіння – необхідно в посередній діяльності соціального працівника. Він працює з різними клієнтами, частина з яких важкі в спілкуванні. Такі труднощі можуть бути викликані як віковими (наприклад, зниження пам'яті), так і емоційними (наприклад, дратівливість) характеристиками клієнта.

Соціальний працівник повинен бути терплячий з кожним, повинен бути готовим вислуховувати непослідовну розповідь або кілька разів повторювати одне і те ж, повинен мати терпіння вислухати емоційного клієнта, навіть якщо ці емоції безпричинно спрямовані на соціального працівника.

Комунікабельність – найважливіша якість соціального працівника. З спілкування починається його знайомство з клієнтом, спілкуванням робота з ним закінчується. Від здатності соціального працівника до спілкування, його комунікативної компетентності в чому залежить в цілому успіх його діяльності, тому що саме в спілкуванні він дізнається про проблеми клієнта, його пріоритети, очікуваннях, в спілкуванні виробляє план спільних дій щодо вирішення проблеми і обговорює хід його виконання та результати.

Оптимізм – соціальна робота є однією з найважчих професій, оскільки соціальний працівник постійно бачить людей нещасних, знедолених, обтяжених безліччю проблем. І він знає, що далеко не всі проблеми можна вирішити – і з об'єктивних причин, і з суб'єктивних. Разом з тим, він несе людям допомогу, хоча б часткове полегшення їх страждань, отже, і добро – і ця обставина служить джерелом його оптимізму.

Відсутність оптимізму у соціального працівника не тільки "заряджає" клієнта безвихіддю, але і робить недоцільними всілякі спроби змінити становище на краще, тобто робить соціальну роботу безглуздою тратою часу і коштів. З урахуванням того, що від позиції соціального працівника багато в чому залежить і активність клієнта, оптимізм може вважатися однією з основних рис особистості соціального працівника.

Сила волі – завжди необхідна соціальному працівнику в його практичній діяльності. Сила волі необхідна соціальному працівнику не тільки для того, щоб перебороти себе, а й для того, щоб подолати пасивність клієнта, обумовлену його невпевненістю в собі, розчаруванням у своїх силах і можливостях, склалися в його свідомості думці про себе як про невдачу, нездатну успішно функціонувати у ворожому соціумі. Саме сила волі соціального працівника може змусити клієнта знову повірити в себе, подолати слабкість і невіра у власні сили, активно підключитися до діяльності і тим самим підвищити його особистісний потенціал і соціальну активність.

Емпатія – (від грец. *empathia* – співпереживання). Здатність до емпатії у формі співпереживання і співчуття є необхідними рисами особистості соціального працівника і багато в чому визначаються умінням фахівця поставити себе на місце клієнта. Ці якості розвиваються в міру накопичення ним життєвого і професійного досвіду.

Результати численних досліджень говорять про те, що найбільшим успіхом у клієнтів користується не той соціальний працівник, хто професійно виконує свої обов'язки, але при цьому залишається байдужим до клієнтів, а той, хто готовий завжди вислухати і поспівчувати, навіть якщо він виконує свої обов'язки гірше.

Прагнення до самовдосконалення – має виявлятися не тільки в постійному прагненні фахівця до професійного зростання, набуття нпм практичного досвіду, навичок, умінь і нових теоретичних знань, але й удосконаленні духовному і моральному, подоланні недоліків, особливо тих, які можуть негативно позначитися на якості його роботи. Моральність соціального працівника спрямована не тільки на нього самого, а й на клієнта, і в цьому його високе призначення.

Творче мислення – невід'ємна характеристика соціального працівника. У соціальній роботі, незважаючи на те, що певна класифікація є, немає абсолютно однакових ситуацій та ідентичних клієнтів.

У кожній конкретній ситуації соціальний працівник повинен, приймаючи рішення, враховувати всі найменші нюанси обставин клієнта, щоб прийняти оптимальне рішення і домогтися найвищого результату. За відсутності творчого мислення фахівець буде діяти за раз і назавжди прийнятої ним схемою, що істотно знизить мобільність рішень, ефективність його роботи і може негативно позначитися на клієнті, оскільки в соціальній роботі готових рецептів, придатних в абсолютно будь-яких обставин і ситуаціях, просто не існує.

Таким чином, якості особистості соціального працівника в чому визначають успішність його взаємодії з клієнтом і є необхідною умовою його професійної придатності. Формування професійно-етичних якостей відбувається шляхом засвоєння духовних цінностей суспільства та професії, перетворення їх в процесі діяльності в переконання і потреби. Ці ж якості особистості соціального працівника, трансльовані їм на клієнта, його оточення і на все суспільство, сприяють підвищенню рівня суспільної моральності і тим самим – вирішенню ряду соціальних проблем.

Запитання для самоконтролю знань

1. Дайте визначення поняття "цінності". Чи змінюються вони впродовж життя, зі зміною професії?
2. Наведіть класифікацію цінностей одного з учених (на вибір).

3. Вибудуйте ієрархію цінностей соціального працівника, прокоментуйте.

4. Яку функцію виконують ціннісні орієнтації соціального працівника?

5. Як Ви розумієте поняття "дуалізм цінностей", наведіть приклади.

Розділ 3. ДЕОНТОЛОГІЯ ТА ЇЇ ЗАСТОСУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

3.1. Деонтологія як розділ етики. Принципи деонтології.

3.2. Професійна відповідальність та обов'язок соціального працівника.

3.3. Роль наказів, інструкцій у встановленні деонтологічних нормативів.

3.4. Особливості застосування категорій деонтології в різних видах соціальної роботи.

Ключові слова деонтологія, соціальна структура населення, групи населення, клієнт, етика професійної діяльності, дилеми професійної етики, професіограма, психограма.

3.1. Деонтологія як розділ етики. Принципи деонтології.

Термін "деонтологія" для пояснення вчення про належну поведінку, вчинки, образи дій та всі форми моральних вимог і їхнє співвідношення був введений у XVIII ст. англійським філософом Ієремією Бентамом. Спочатку вчений вложив у це поняття доволі вузький релігійно-моральний зміст, маючи на увазі обов'язок віруючого перед Богом, релігією.

Згодом вживалося для позначення теорії моральності в цілому. Поступово поняття "деонтологія" почало вживатися у дещо іншому розумінні – у якості терміна, що визначає належну поведінку, вчинки і дії окремої особистості або спеціаліста.

Деонтологія – (від грецьк. "деонтос" – обов'язок; потрібне, необхідне і "логос" – вчення) – це етична наука, що вивчає проблеми обов'язку людини; вчення про моральні, професійні, юридичні обов'язки та правила поведінки спеціалістів по відношенню до людини, яке знаходиться у сфері виробничих і соціальних стосунків цих спеціалістів

Поняття "деонтологія" застосовується до **будь-якої сфери професійної діяльності людини**, у нашому ж випадку, ми говоримо про педагогічну, соціально-педагогічну та сферу соціальної роботи.

Деонтологія науково обґрунтовує необхідність **свідомого підпорядкування особистих інтересів потребам суспільства** у гармонійному поєднанні особистого і соціального, **визначає форми професійної моралі, виконання громадянського обов'язку у галузі соціально-педагогічної теорії та практики.**

Саме в деонтології так яскраво виражена спільність моральних та професіональних компонентів у поведінці та діях спеціаліста..

На основі принципових положень і закономірностей педагогічної деонтології розробляються **правила обов'язкової посадової поведінки, що згодом оформлюються у відповідних інструкціях, кодексах, статутах (статут школи, правила внутрішнього розпорядку тощо).** На відміну від моральних правил, деонтологічні нормативи визначаються інструкціями і наказами.

Деонтологія є однією із основ професійної діяльності фахівців соціальної сфери, об'єктом діяльності яких є людина, а професійні дії безпосередньо пов'язані і направлені на досягнення фізичного, психічного та соціального здоров'я та благополуччя людини, її соціального оточення та суспільства.

Професійна деонтологія являє собою вчення про обов'язок представника професії перед суспільством та державою, перед своєю професією, перед колегами і перед людьми, на яких направлена діяльність.

Деонтологія (відносно соціальної роботи) – це комплекс професійних, правових та морально-етичних правил, що складають поняття професійного обов'язку соціального працівника.

Деонтологія соціальної роботи – це комплекс норм, настанов про обов'язок, відповідальності соціального працівника (трудового колективу установи соціального захисту) перед суспільством та державою, перед соціальною роботою як професією і соціальним інститутом, перед колегами та перед клієнтом соціальної служби.

Основні деонтологічні підходи:

1) **Виховний** – виконання ролі вчителя, наставника, консультанта, експерта. Фахівець соціальної сфери зобов'язаний надати поради, навчати умінню, моделюванню та демонстрації правильної поведінки, установлює зв'язок, застосовує рольові ігри як метод навчання.

2) **Допоміжний** – підхід, що зводиться до ролі прихильника або посередника в подоланні апатії чи дезорганізованості особистості, коли їй це зробити самій тяжко.

3) **Адвокативний** – підхід, що використовується тоді, коли необхідний юридичний захист громадянину чи соціальній групі (подання об'єктивної інформації, співпраця із адвокатом, допомога клієнтові в усвідомленні прав і обов'язків, добір документально обґрунтованих доказів чи звинувачень).

Деонтологія соціальної роботи включає в себе певні принципи:

-особиста відповідальність за одержану справу у правовому, моральному відношенні;

-компетентність фахівця;

-раціональний підхід до вирішення поставлених задач;

-відповідність повноважень та відповідальності;

-правова регламентація діяльності;

-ініціатива та творчий підхід;

-організованість та дисципліна;

-контроль та перевірка виконання;

-критичний підхід до оцінки діяльності, можливостей своїх та клієнта;

-заохочення та покарання.

КЛЮЧОВІ ЕТИЧНІ КАТЕГОРІЇ ДЕОНТОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ:

Категорія	Значення
Обов'язок	Одна із важливих категорій як загальної, так і професійної етики, оскільки вона виражає суспільні та професійні зв'язки особистості та являє собою сукупність її обов'язків перед державою, суспільством, професією, іншими людьми, перед собою і відповідальність перед ними.
Відповідальність	Властивість особистості, яка характеризується прагненням і умінням оцінити свою поведінку з

	точки зору користі чи шкоди для суспільства, поєднувати свої вчинки з вимогами, що існують у суспільстві, нормами, законами, співвідносити потреби з реальними можливостями.
Справедливість	Поняття про належне, що заключає у собі вимогу відповідності між практичною роллю різних індивідів у житті суспільства і їхнім соціальним становищем, їхніми правами та обов'язками; між працею та винагородою; між заслугами та їх суспільним визнанням.
Честь	Категорія моральної свідомості, що вміщує моменти усвідомлення індивідом свого суспільного значення з боку суспільства.
Гідність	Сукупність високих соціально-моральних якостей людини, а також оцінка їх самою особистістю й громадською думкою.
Гуманність	(від лат. "humanus" – гуманний, людяний) людяність, почуття любові до людей, поваги до їхньої гідності; принцип світогляду, в тому числі моралі, у основі якого лежить упевненість в безмежності можливостей людини і його здатності до самовдосконалення, вимога свободи та захисту гідності особистості, ідея про право людини на щастя, і в тому, що задоволення її потреб та інтересів повинно бути кінцевою метою суспільства.
Демократичність	(від грецьк. "demokratia" – влада народу, народовладдя) – врахування думки і волі колективу в організації життєдіяльності вихованців; принцип, що характеризується певним розподілом повноважень між фахівцем та клієнтами по відношенню до проблем його навчання, дозвілля, інтересів тощо.
Повага	Почуття, що пов'язане із направленістю особистості, яка переживає зазначене почуття поваги та усвідомлює об'єкт поваги як свій ідеал,

	зміст якого визначається соціальних рівнем особистості.
Співчуття	Одна із форм прояву людинолюбства; чуйне ставлення до чийого-небудь горя, до чийось переживань; почуття жалю, викликане чийм-небудь нещастям, горем; жаль, висловлений усно або письмово з приводу нещастя, горя, що спіткали кого-небудь; доброзичливе, прихильне ставлення до кого-небудь; підтримка, схвалення.

Із формуванням деонтології етика із моралі добросовісної поведінки стала мораллю норми, оскільки норма фіксує належне у певних правилах.

Вчення про належне є ядром кожної професійної етичної системи.

Поняття "деонтологія" суттєве ніж поняття "професійна етика".

Етика розкриває сутність професійного обов'язку.	Деонтологія виявляє специфіку її реалізації у конкретних видах взаємовідносин.
<p>Категорія "професійний обов'язок"</p> <p>виражає моральні обов'язки спеціаліста по відношенню до суспільства, колег, клієнтів та їх соціального оточення</p> <p>і є відображенням внутрішньої, моральної необхідності виконання своїх обов'язків, необхідності слідування певній лінії поведінки, що диктується перш за все зовнішніми по відношенню до особистості спеціаліста інтересами</p>	

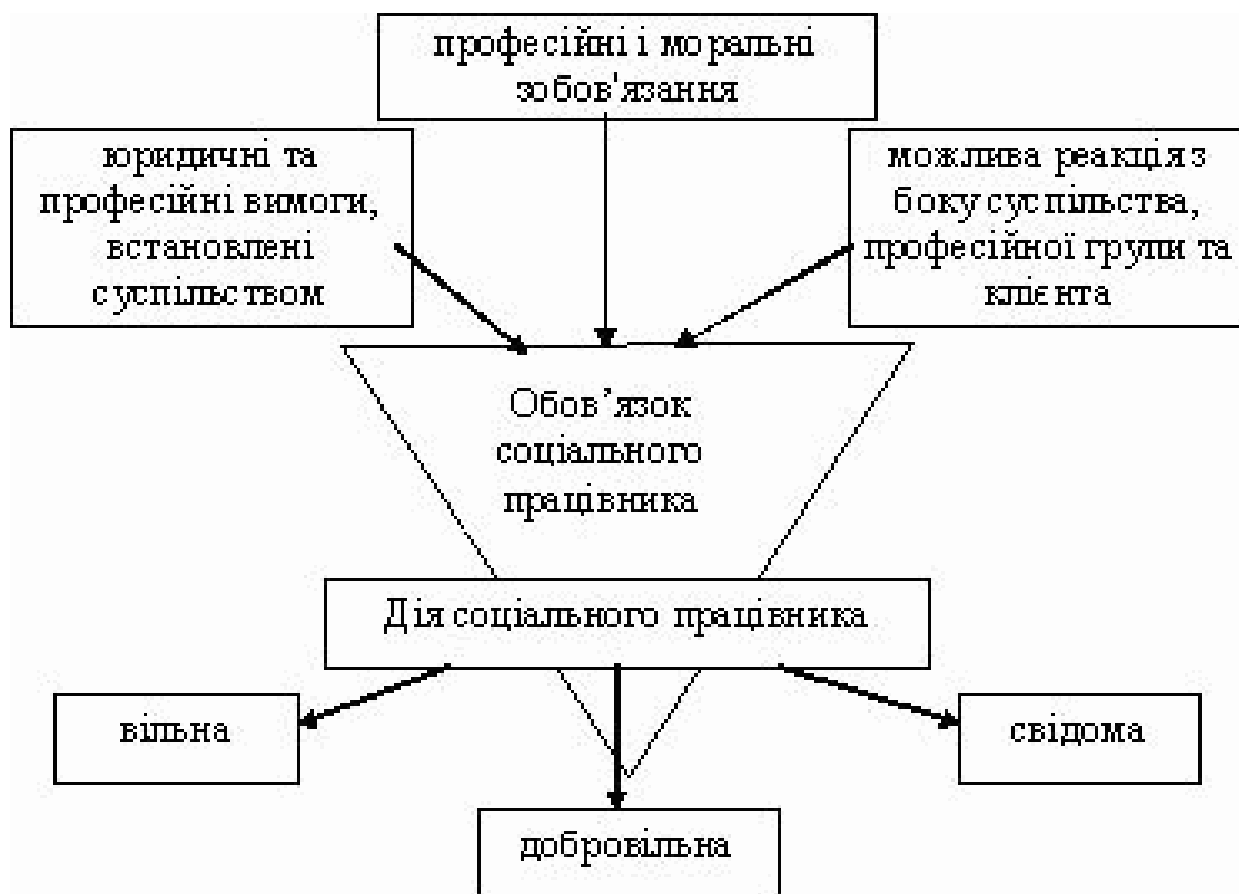
Деонтологія безпосередньо пов'язана із професійним обов'язком.

3.2.Професійна відповідальність та обов'язок соціального працівника

Обов'язок – одна із важливих категорій як загальної, так і професійної етики, оскільки вона виражає суспільні та професійні зв'язки спеціаліста і являє собою сукупність його обов'язків перед державою, суспільством, колегами, професією, клієнтами, перед собою і відповідальність перед ними.

У категорії "обов'язок" найбільш яскраво проявляється соціальний характер діяльності соціального працівника та нормативний характер професійної етики. Почуття обов'язку спонукає соціального працівника

зіставляти усі свої вчинки, дії та відносини в конкретних ситуаціях з вимогами та нормами професійної моралі.



Професійний обов'язок спеціаліста – це ті вимоги, що суспільство, професія, колектив, клієнти і він сам ставить до поведінки та дій, і те, у чому він відчуває потребу і за що несе відповідальність.

При визначених умовах об'єктивний і професійний обов'язок стає фактично внутрішнім моральним обов'язком соціального працівника як особистості і як представника професії.

Моральний обов'язок – як глибоко усвідомлена необхідність визначеної лінії поведінки, що диктується потребами досягнення блага у системі "людина-середовище" – для соціального працівника є продовженням професійного обов'язку і невід'ємним атрибутом професії.

Для соціального працівника вимоги професійного обов'язку багато в чому співпадають з його особистими інтересами, тому він усвідомлює обов'язок як необхідність, внутрішню потребу, моральне зобов'язання.

Вимоги професійного обов'язку, що стали внутрішніми переконаннями соціального працівника, є провідним духовним стимулом його діяльності.

Вимоги морального обов'язку змушують соціального працівника розглядати свої обов'язки ширше, ніж цього вимагає професійний обов'язок.

Керуючись у своїй поведінці та діяльності професійним і моральним обов'язком, соціальний працівник *враховує юридичні й професійні вимоги, встановлені для нього суспільством, можливу реакцію з боку суспільства, професійної групи та клієнта на виконання чи невиконання ним свого обов'язку.*

Поряд з цим, він діє:

- **вільно**, оскільки прийнята суспільством система моральних нормативів не є універсальною і з усього різноманіття норм спеціаліст може обирати ті, які найбільшою мірою відповідають його внутрішнім прагненням і уявленням про добро і зло;
- **свідомо**, оскільки рішення вчинити так чи інакше прийняте ним самостійно або в результаті консультації з колегами та клієнтом в міру усвідомленої, ситуативно обумовленої необхідності, шляхом вибору із значної кількості варіантів можливих рішень;
- **добровільно**, оскільки почуття обов'язку стало його переконанням і домінуючим мотивом діяльності спеціаліста у щоденній практиці.

Усвідомлення соціальним працівником свого професійного обов'язку – відображення його об'єктивних обов'язків в ідеях, переконаннях, почуттях, звичках, у внутрішніх мотивах професійної діяльності.

Усвідомлення соціальним працівником свого професійного обов'язку **передбачає:**

- високий професійно-кваліфікаційний рівень як гарант якості праці;
- чітке знання і дотримання своїх професійних обов'язків;
- професійну діяльність в рамках нормативно-правової бази;
- усвідомлену та активну участь у професійній діяльності з метою досягнення блага суспільства, трудового колективу та клієнта;
- зацікавленість у підвищенні ефективності роботи свого колективу та своєї індивідуальної роботи;

- високу організованість та свідому дисципліну, звичку до належної поведінки;
- наявність вольових якостей, необхідних для виконання свого професійного обов'язку;
- прагнення постійно вдосконалюватися у професії.

Якщо **обов'язок** соціального працівника полягає в тому, щоб **усвідомити, застосувати** до конкретного становища, у якому він перебуває, і **практично здійснити** моральні вимоги, то **питання, якою мірою це завдання виконується** або якою мірою людина винна у його невиконанні, – це питання про **особисту відповідальність спеціаліста**.

Відповідальність соціального працівника – це відповідність моральної діяльності спеціаліста до його обов'язку, що розглядається з точки зору можливостей людини.

Види відповідальності:

- 1) **природна** – відповідальність, що виникає природнім шляхом, вона є безперечна, постійна та незалежна від попередньої згоди;
- 2) **договірна** – відповідальність, що визначається змістом, попередньою домовленістю, часом, завданням, дорученням, компетенцією;
- 3) **"вертикальна"** – відповідальність, яка за своїм суб'єктом є всеосяжною, тобто поширюється на все і всіх, що потребує піклування;
- 4) **батьківська** (патерналістична);
- 5) **державна**.

Умовно деонтологію соціальної роботи можна розглядати з точки зору, які суб'єкти і об'єкти розглядаються як сторони конкретного професійного відношення.

Відповідно виділяють наступні **типи відповідальності**.

1. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед суспільством і державою. Вимагають від соціального працівника використання усіх його професійних знань і навичок, таланту і душевних якостей, дотримання соціальним працівником настанов прийнятої державою соціальної політики. Обов'язок передбачає вибір пріоритетів діяльності і способів її здійснення на основі розуміння працівником цілей і задач професії та соціального змісту його діяльності.

2. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед професією. Соціальні працівники у професійній діяльності стверджують у суспільстві свою професію як невід'ємну галузь життєдіяльності, необхідну для благополуччя і стабільності суспільства і держави. Обов'язок полягає у турботі про підвищення престижу та статусу соціальної роботи.

3. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед колективом (колегами). Кожен соціальний працівник несе відповідальність за ефективність діяльності усього колективу. Обов'язком соціального працівника щодо колективу та колег є підпорядкування і узгодженість своїх дій та поведінки з єдиними для всього колективу цілями, надання підтримки, взаємодопомоги колегам.

4. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед клієнтом та його близькими. Соціальний працівник зобов'язаний докласти максимум зусиль для вирішення проблеми клієнта, ефективного виконання професійного обов'язку. Професійний обов'язок соціального працівника полягає у сприянні найповнішої самореалізації особистості клієнта.

5. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед самим собою. Соціальний працівник повинен виконувати свої професійні обов'язки в першу чергу задля реалізації особистого внутрішнього потенціалу. Обов'язок соціального працівника – підтримка своїх професійних честі та гідності, прагнення завоювати високий авторитет, постійно професійно і морально вдосконалюватися.

Етика відносин соціальних працівників і клієнтів окреслює професійні межі соціальної роботи, які своїми контурами відповідають уявленням про те, що є допустимим у їх взаємодії.

Професійні межі соціальної роботи – межі компетенції соціального працівника і професійної дистанції між фахівцем і клієнтом. Ці межі зумовлені фаховими вміннями і компетенцією, ціннісними настановами і морально-етичними нормами, вмінням органічно застосовувати та поєднувати різноманітні форми і методи соціальної роботи, обов'язками соціального працівника і використовуваною моделлю прийняття рішень.

Вони є динамічним, особистісно обумовленим феноменом, оскільки одні можуть конструктивно і невимушено спілкуватися між собою, а іншим, навіть представникам однієї культури, доводиться вгамовувати

неприємні емоції, долати внутрішній дискомфорт, що, безперечно, негативно впливає на досягнення результату. Професійні межі соціальної роботи залежать і від моделей прийняття соціальними працівниками рішень, які відповідають певним етичним концепціям і моральним принципам.

Нерідко соціальні працівники надмірно переймаються проблемами своїх клієнтів, переповнені тривожними емоціями і переживаннями за них. У прагненні допомогти людині, яка потрапила у складне становище, вони забувають про необхідність витримувати професійну дистанцію, що спричинює емоційне виснаження, професійні стреси, які є симптомами емоційного вичерпання особистості.

Вигорання – стан вираженої втоми, емоційного виснаження, який характеризується втратою здатності до надання психологічної підтримки іншим, байдужим і негативним ставленням до колег і клієнтів, зниженням продуктивності, знеціненням поточних результатів і минулих досягнень, послабленням відчуття самоактуалізації, фрустрацією та внутріособистісним конфліктом під час виконання професійних обов'язків.

Термін "вигорання" є калькою англійського вислову популярного у фаховій літературі. Це явище порівнюють із тим, як згорає двигун автомобіля після тривалої роботи без техогляду і профілактики. Подібним чином "вигорають" соціальні працівники за великих обсягів роботи, повторюваності виснажливої праці без перерв, з великою внутрішньою віддачею і без відчутного заохочення.

3.3 Роль наказів, інструкцій у встановленні деонтологічних нормативів

Особливість правових норм полягає в тому, що їх виконання забезпечується примусовою силою держави. Крім права, що регулює функцію поведінки, соціальні працівники виконують моральні вимоги. Вони мають форму безособової повинності, однаковою мірою спрямовану в бік кожного представника цієї професії.

Від права моральні вимоги відрізняються тим, що виконання соціальним працівником моральних вимог контролюється усіма оточуючими його людьми, і виконання моральних вимог санкціонується лише формами духовного впливу: громадською оцінкою, схваленням або

осудом скоєних вчинків. Це зумовлює порівняно велике значення свідомості при дотриманні моральних вимог, ніж при інших формах соціального контролю.

Ні закон, ні накази та інструкції, ні правоохоронні органи не в змозі направити взаємовідносини соціального працівника і отримувача соціальних послуг у правильне русло без морально-етичної самосвідомості, показником якої є неухильне дотримання кожним фахівцем норм моралі, розроблених відповідно до змісту професійного обов'язку.

Отже, у процесі формулювання визначення деонтології соціальної роботи необхідно враховувати відданість соціального працівника професійному обов'язку, наявність у нього свідомості й дотримання комплексу правових принципів і правил, що регулюють його професійну діяльність і поведінку.

Сенс належної поведінки, відносин і дій соціального працівника – досягнення блага клієнта і суспільства, а отже, забезпечення високоєфективної, кваліфікованої професійної діяльності. Для професійного соціального працівника вимоги професійного обов'язку в чому можуть збігатися як з його професійними обов'язками, так і з його особистими інтересами, в силу чого він усвідомлює борг як природну необхідність і в той же час внутрішню потребу, моральний обов'язок. Вимоги професійного обов'язку, що стали внутрішніми переконаннями соціального працівника, є визначальним духовним стимулом його діяльності. Вимоги морального боргу змушують соціального працівника розглядати свої обов'язки ширше, ніж цього вимагає професійний обов'язок. На відміну від професійного обов'язку, професійні обов'язки можуть носити більш конкретний характер, тому що вони ставляться до виконання різноманітних вимог і завдань, покладених на соціального працівника в силу його професійного статусу або на соціальну роботу як на інститут, затребуваний суспільством.

Діяльність соціального працівника у всіх своїх модифікаціях і компонентах має соціальну спрямованість і несе в собі соціальні наслідки, в зв'язку з чим постає питання про борг і відповідальність фахівця перед суспільством і державою за свою діяльність. Расматривая це питання в цілому, слід зазначити, що саме виконання соціальним працівником його професійних обов'язків, досягнення поставлених цілей збігається з інтересами суспільства. Вирішуючи ту або іншу конкретну задачу,

соціальний працівник ситуативно керується різними інтересами – інтересами клієнта, своїми особистими, Загальнопрофесійна, які в головному збігаються з суспільними. Однак діяльність соціального працівника настільки складна й різноманітна, містить у собі можливість виникнення такої величезної кількості нестандартних, неформальних ситуацій, що соціальний працівник досить часто опиняється в ситуації вибору, як вчинити, чиї інтереси вважати пріоритетними – суспільства і держави або клієнта, клієнта або свої власні і т.п. При цьому основні етичні колізії виникають на стику інтересів клієнта

Ставитися до своєї праці як до головної справи свого життя, як до діяльності великої соціальної цінності та значущості, як до засобу реалізації своїх позитивних, соціально значущих здібностей, потреб і соціальних ідеалів, бути провідником цих ідеалів, сприяти утвердженню їх у суспільній свідомості – борг соціального працівника перед професією. Сьогодні словосполучення "соціальна робота" перестало бути неологізмом, проте рівень і якість знань суспільства про цю професію все ще неприпустимо низькі. Тому в першу чергу обов'язком соціального працівника перед своєю професією є пропаганда знань про неї, реклама соціальних послуг, формування позитивної громадської думки про неї.

Престиж професії – це престиж її представників, оцінка їх діяльності та морального обличчя, їх соціальної значущості суспільством, причому в суспільній свідомості виробляється більшою мірою оцінка не потенціалу, а дійсного значення професійної діяльності. Боротьба соціального працівника за підвищення престижу і статусу професії в суспільстві є його професійним обов'язком перед професією. У цьому зв'язку соціальний працівник зобов'язаний підтримувати моральну чистоту професії, піклуватися про власний моральне обличчя, не допускаючи жодних проявів вузьковідомчих інтересів на шкоду інтересам справи, підміни цінностей професії цінностями групи фахівців, відступів від принципів і норм етики соціальної роботи. Боротьба соціального працівника за підвищення престижу і статусу професії повинна будуватися як боротьба за максимальне наближення дійсного стану професійної діяльності до бажаного і соціально необхідного, прагнення реалізувати весь її гуманістичний соціальний потенціал.

Деонтологія і документація соціальних служб

Соціальні служби – підприємства, установи та організації різних форм власності і відомчої підпорядкованості, а також громадяни, які надають соціальні послуги особам, що перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

Правила ведення документації соціальних служб для забезпечення ефективної та чесної діяльності таких установ:

– Уся інформація щодо ділової активності установи повинна бути точною, достовірною та повною без будь-яких обмежень чи застережень. Це означає, що достовірність будь-якої документації визначається як її фактичною точністю, так і етичною оцінкою і відповідно етичним нормам.

– Усі співробітники повинні враховувати, що установа не допускає і не санкціонує наявності будь-якого фонду грошових коштів який не відображено у бухгалтерській документації, незалежно від цілей, для яких ці кошти можуть бути призначені. Це означає, без всяких виключень, що усі кошти установи можуть бути відображені в офіційній обліковій документації установи.

– При веденні облікової документації, так само як і при виконанні інших обов'язків, співробітники повинні діяти чесно, об'єктивно і сумлінно. Сумлінність припускає, що співробітник ні за яких обставин не повинен погоджуватися на участь у протиправних або неетичних діях. Ніяких виправдань для створення умисного спотвореного облікового документа бути не може.

– Установа не повинна допускати приховування будь-яких платежів за допомогою їх проведення через бухгалтерські книги і рахунки третіх осіб і, зокрема, агентів і консультантів.

3.4. Особливості застосування категорій деонтології в різних видах соціальної роботи

Працівники соціальної сфери стають опорою та надають підтримку усім нужденним у непростих життєвих обставинах. Практично в кожній сфері життєдіяльності людина потребує соціального захисту. Діяльність соціального працівника повинна бути спрямована на організацію соціальної роботи, у тому числі шляхом забезпечення психологічних,

соціально-педагогічних, юридичних, інформаційних та соціально-економічних та соціально-медичних послуг різним категоріям клієнтів.

Соціальна робота з різними групами клієнтів – важливий етап у розвитку демократичних засад суспільства. Це витікає з ініціатив сучасної соціальної роботи, яка розглядає різні соціальні групи з позиції рівності прав людини. Наявність особливих груп, досить відмінних у їхніх специфічних потребах, наприклад, люди з фізичною інвалідністю чи розумовими вадами, діти-сироти, бездомні, ВІЛ-інфіковані та хворі на СНІД, люди, які мають алкогольну залежність, престарілі, в'язні та звільнені з ув'язнення, зумовлює необхідність їх систематизованого і поглибленого вивчення.

Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями клієнтів вимагають вивчення особливих груп клієнтів соціальної роботи, принципів та критеріїв вибору ефективних методів втручання в роботі з ними. Відповідно головними завданнями є вивчення чинників, які зумовлюють появу та специфічні проблеми особливих груп клієнтів; визначати пріоритетність завдань, з якими має працювати соціальний працівник за умов обмеженого часу та ресурсів; ознайомити з методами та принципами оцінювання ефективності їх застосування в роботі з певними групами клієнтів.

Сучасні стратегії роботи з різними категоріями клієнтів спрямовані на зниження стигматизації, забезпечення допомоги як самим групам, так і суспільству в цілому від негативних проявів соціальної поведінки. Робота з різними групами клієнтів – важливий крок у становленні єдиних міжнародних стандартів соціальної роботи у відкритому суспільстві.

Традиційно соціальна робота розвивається як філантропічна допомога особистості у складній життєвій ситуації, певна система матеріального забезпечення населення з метою створення належних умов для виживання в період переходу до ринкової економіки. Складні соціально-економічні умови життя зумовили необхідність розробки сучасних наукових і прикладних підходів до соціального впливу на індивіда та його оточення. З одного боку – фінансова підтримка держави, адаптація суспільства до потреб особистості, з іншого – створення відповідних соціальних умов для самоудосконалення і самореалізації особистості у напрямі оволодіння нею економічної спроможності.

Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення

Дане питання передбачає розгляд деонтологічних вимог до різних категорій населення і відповідно різних клієнтів. Для цього необхідно окреслити перелік категорій населення, які потребують соціального захисту, показати специфіку підходу до кожної з категорій.

Майбутній соціальний працівник працюватиме з різними категоріями населення. В останні роки в Україні активно вивчають досвід соціальної роботи зарубіжних країн, наші науковці та спеціалісти соціальної сфери запозичили поняття "клієнт", яке в останнє десятиріччя стало широковживаним терміном у вітчизняній соціальній роботі. Нагадаємо, що існують професії, для яких не є принципово важливим дотримання професійної етики. Вірніше, їх професійна етика збігається із загальними етичними нормами, що прийняті в суспільстві. Це, наприклад, професії інженера, програміста, економіста, менеджера. Поряд з цим існує група професій, що передбачає дотримання специфічних етичних правил поведінки у процесі виконання службових обов'язків. До цієї групи належать лікарі, педагоги, юристи, соціальні працівники, практикуючі психологи.

Такі категорії населення як діти, люди з інвалідністю, молодь, жінки, клієнти різного віку, представники проблемних груп тощо вимагатимуть від соціального працівника знання і дотримання деонтологічних вимог. Так, категорія людей, які представляють зрілий вік (від 34 до 60 років) хоча ці межі досить умовні, усвідомлюють свою відмежованість не тільки від молоді, а й від тих, хто дожив до старості. У зрілому дорослому віці перед людиною постає багато проблем, від вирішення яких залежить її розвиток. Від поведінки людини залежить і те, які життєві ситуації та проблеми виникнуть у клієнта в період зрілого віку. Тому соціальному працівнику потрібно вивчити вікову структуру населення, соціальні особливості клієнтів зрілого віку, етику та деонтологію а також технології соціальної роботи з людьми зрілого віку.

Гостро деонтологічні проблеми постають при спілкуванні з тяжко хворими старими людьми, такими, що втратили здатність до самообслуговування. Загальновідомо, що найбільш успішно справляються з доглядом за старими терплячі і врівноважені люди. Зрозуміло, моральна підтримка є найбільш цінною, тому соціальний працівник, що не обмежує

свою діяльність формальними послугами, що зумів до того ж стати доброзичливим та уважним співрозмовником, помічником і радником, виявиться для старої людини ідеальним утішником. Соціальному працівнику потрібно особливу увагу приділяти своїй зовнішності і формі спілкування зі старими клієнтами. Занадто модний одяг, достаток косметики та прикрас не сприяють налагодженню контактів між старими людьми та соціальними працівниками.

Особливо недовірливі люди похилого віку до легковажних, поверхневим людям, що дає обіцянки, але не виконують їх. Незібраність, неакуратність, непосидючість, багатомовність також викликають настороженість з боку старої людини до соціального працівника і не сприяють встановленню довірливих контактів, які необхідні обом сторонам. Почуття поваги до старої людини, зацікавленість її життєвим шляхом та досвідом зазвичай підвищують довіру до соціального працівника, його авторитету як фахівця.

Робота соціального працівника з категорією, яку складають підлітки також несе додаткові вимоги до знань з психології та педагогіки, етики й деонтології, адже підлітковий вік, серед періодів життя людини, є одним із найважчих та найкритичніших періодів становлення людини як біологічного виду і як особистості. Цей вік нестабільний, ранимий, важкий, і виявляється, що він більше ніж інші періоди життя залежить від реальностей середовища. Цей вік характеризується численними соматичними, психічними та соціальними змінами. Специфічним для підліткового віку є прагнення якнайшвидше завоювати статус дорослої людини, досягти самостійності та незалежності. Ця установка може реалізуватись як позитивним так і негативним чином.

Певної специфіки і знання деонтологічних вимог потребує соціальна робота з жінками. Сприйняття жінок як вразливої групи населення та надання їм соціальної допомоги, включаючи медичні, освітні та просвітні послуги і створення додаткових можливостей для участі у прийнятті рішень на рівні місцевих громад, держави, суспільства в цілому та зменшення гендерної нерівності стають складовими забезпечення сталого розвитку світового співтовариства. Жінкам порівняно з чоловіками притаманна більша емоційність, потреба в співчутті, спілкуванні. За наявності проблем вони частіше згодні й здатні шукати допомоги у фахівців, включаючи

фахівців соціальної роботи. В Україні соціальні служби для жінок почали створюватися з перших років незалежності, більш різноманітними стають їх моделі, завдяки використанню ініціатив неурядових організацій і можливостей розвитку міжнародного співробітництва.

Отже, проблема вдосконалення деонтологічних вимог до професій, вектор діяльності яких спрямований на допомогу, має сьогодні важливе прикладне значення. Особливою мірою це пов'язано з етичними аспектами професійного обов'язку соціальних працівників, оскільки саме вони сьогодні зіштовхуються

Запитання для самоконтролю знань

1. Дайте визначення поняття деонтології
2. Охарактеризуйте ключові етичні категорії деонтології соціальної роботи:
3. Як Ви розумієте професійний обов'язок соціального працівника?
4. Визначте особливості застосування категорій деонтології в різних видах соціальної роботи.

Розділ 4. ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ ТА ЦІННОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

4.1 Взаємозв'язок принципів соціальної роботи та принципів етики соціальної роботи.

4.2 Етичні принципи і стандарти соціальної роботи

4.3 Професійно-етичний кодекс соціального працівника

Ключові терміни та поняття: цінності, професійні цінності, ціннісні орієнтації, стандарти етичної роботи, професійно-етичний кодекс

4.1 Взаємозв'язок принципів соціальної роботи та принципів етики соціальної роботи.

З філософської точки зору поняття "принцип" (з лат. – начало, основа) має два значення:

1) основне, вихідне положення будь-якої теорії, вчення, концепції та ін.; провідна ідея, основне правило діяльності;

2) внутрішнє переконання, погляд на явища, що визначають норму поведінки.

Основні принципи, якими повинен керуватися соціальний працівник у своїй щоденній діяльності, викладені у "Міжнародній Декларації про етичні принципи соціальної роботи" та професійно-етичних кодексах асоціацій соціальних працівників окремих країн.

У своїй роботі соціальний працівник повинен керуватися принципами професійної етики – найбільш загальними вимогами, які виражають основні напрями поведінки спеціаліста стосовно того чи іншого суб'єкта відношень, що виникають у процесі соціальної роботи.

Принципи професійної етики соціального працівника:

1. *Дотримання розумних інтересів клієнта* – соціальний працівник повинен дбати про принесення блага для свого клієнта і суспільства.

2. *Особиста відповідальність соціального працівника* за небажані для клієнта і суспільства результати його діяльності. Представник соціальних служб повинен виступати з позицій можливого, цілеспрямованого, необхідного і бажаного результату. Не можна вимагати відповідальності соціального працівника за віддалені результати спільних дій з клієнтом та їх наслідки: зв'язок може бути перерваний, клієнт може використати результати спільної діяльності у вирішенні своїх актуальних проблем.

3. *Повага права клієнта на прийняття самостійного рішення* на будь-якому етапі спільних дій є проявом поваги прав людини. Виходячи з цього, необхідно з'ясувати не тільки проблеми клієнта але й його потреби, бачення проблеми, кінцевого результату; усі дії треба добре обґрунтувати і аргументувати. Клієнт має право відмовитися від них у будь-який момент, якщо його погляди змінились.

4. *Прийняття клієнта таким, яким він є* передбачає особистісний підхід, врахування індивідуальних психологічних особливостей, можливостей. Іноді тактику взаємодії можна будувати таким чином, що крім вирішення соціальної проблеми паралельно здійснюватиметься корекційний вплив на особистість.

5. *Конфіденційність* – основний принцип соціальної роботи та професійної етики соціального працівника. За умови необхідності співпраці з метою вирішення проблеми повідомлення будь-яких відомостей

можливе тільки за згодою клієнта. Всі учасники повинні бути попереджені про необхідність дотримання конфіденційності.

6. *Принцип доброзичливості* є основою моральної культури соціального працівника, відображенням і проявом любові до людей. Дотримання цього принципу дозволяє здійснювати керівництво діями клієнта, тактовно і коректно вказувати на помилки і недоліки.

7. *Принцип безкорисності* передбачає не тільки виконання соціальним працівником посадових інструкцій, а й докладання усіх зусиль та використання всіх ресурсів для вирішення конкретної проблеми. Безкорисність проявляється щодо клієнта, оскільки він не оплачує послуг спеціаліста. Відносини соціального працівника та клієнта не можуть будуватися на основі будь-якої матеріальної зацікавленості.

8. *Чесність та відкритість* у взаємовідносинах соціального працівника та клієнта є основою для довір'я та поваги у стосунках. Передбачає повну поінформованість клієнта щодо результатів спільних дій, пояснення причин невдач та планів щодо виправлення помилок і досягнення поставленої мети.

9. *Повнота поінформованості клієнта* про застосовувані дії сприяє активізації його особистісного потенціалу. Дотримання даного принципу передбачає повагу прав клієнта та його гідності; зменшує можливість бездіяльності або здійснення помилкових дій з боку клієнта.

10. *Відсутність будь-яких забобон та упередженості щодо клієнта* є обов'язковою умовою налагодження взаємовідносин співробітництва між соціальним працівником та клієнтом. Погляди, світогляд соціального працівника і клієнта можуть не співпадати, але не можуть бути причиною для того, щоб соціальний працівник вважав свого клієнта неповноцінним, принижував у правах, ображати тощо. Соціальний працівник може тактовно викласти свою точку зору, якщо цього вимагає справа або просить клієнт, але повинен поважати точку зору свого опонента.

Принципи соціальної роботи та професійної етики соціального працівника передбачають повагу до особистості та прав клієнта, прийняття його таким, яким він є, гнучкість у підходах тощо. Все це тісно пов'язане із розумінням толерантності у соціальній роботі.

Толерантність у соціальній роботі є надзвичайно важливою і спрямована на уникнення будь-якої упередженості. Соціальний працівник

зобов'язаний підтримувати та сприяти ствердженню прав людини, демократії, отже, відмовитися від догматизму, абсолютизації певних переконань. Це означає визнання відмінностей людей, але неможливість нав'язування окремих поглядів, переконань.

Принципи соціальної роботи тісно взаємопов'язані з етичними аспектами даної професії й передбачають наявність відповідних особистісно-моральних рис (милосердя до людей, любов до людей, народів, культур, доброзичливість, безкорисливість, чесність і відвертість, раціональність організації допомоги; розуміння, а не засуджування клієнта, залучення його до співпраці на основі добровільності та свободи вибору, оберігання його особистої гідності та честі, прийняття його таким, яким він є; дотримання конфіденційності, відсутність будь-якої упередженості щодо клієнта тощо).

Основні принципи, якими повинен керуватися соціальний працівник у своїй щоденній діяльності, викладені у "Міжнародній Декларації про етичні принципи соціальної роботи" та професійно-етичних кодексах асоціацій соціальних працівників окремих країн.

У своїй роботі соціальний працівник повинен керуватися **принципами професійної етики** – найбільш загальними вимогами, які виражають основні напрями поведінки спеціаліста стосовно того чи іншого суб'єкта відносин, що виникають у процесі соціальної роботи.

Принцип універсальності

Принцип універсальності вимагає **недопущення дискримінації** при наданні соціальної допомоги за ознаками соціального статусу, національності, релігії, раси, статі, віку, ідеологічних і політичних переконань, стану здоров'я та ін., а також передбачає **нероздільність політичних, економічних, соціальних, культурних та інших прав людини**. Його дотримання буває проблематичним під час роботи з людьми з обмеженими психічними, фізичними можливостями, бездомними, престарілими, людьми, які живуть з ВІЛ, ув'язненими, оскільки стереотипні уявлення нерідко формують упередження, негативні установки до клієнтів.

Принцип охорони соціальних прав

Соціальні служби і їх фахівці повинні поважати й оберігати соціальні права своїх клієнтів. Надання допомоги їм не може супроводжуватися вимогами до них відмовитися від своїх соціальних прав або частини з них.

Принцип соціального реагування

Принцип соціального реагування полягає в необхідності вживати заходів щодо розв'язання соціальних проблем, діяти відповідно до обставин соціальної ситуації конкретного клієнта, а не обмежуватися стандартними заходами, зорієнтованими на "середнього" користувача соціальних послуг.

Принцип профілактичної спрямованості

Принцип профілактичної спрямованості налаштовує на докладання зусиль, спрямованих на запобігання виникненню соціальних проблем і життєвих труднощів клієнтів або ускладненню наявних проблем.

Принцип клієнтоцентризму

Суть принципу клієнтоцентризму полягає у визнанні пріоритету прав клієнта в усіх випадках, крім тих, що суперечать правам та інтересам інших людей.

Принцип опори на власні сили клієнта, його активну позицію у розв'язанні своїх проблем

Відповідно до нього ніхто, крім самої людини, не може вирішити її життєвих проблем, усунути конфліктну ситуацію, налагодити відносини з близькими.

Принцип активізації

Реалізація принципу активізації сприяє посиленню влади і прав користувачів соціальних послуг. Однією з форм реалізації цього принципу є участь клієнтів в обговоренні того, які служби доцільно

організовувати в місцевому, регіональному чи національному масштабах, якою має бути їх діяльність.

Принцип максимізації соціальних ресурсів

Кожна соціальна система виділяє для надання соціальної допомоги населенню мінімум засобів, реальний обсяг яких залежить від соціально-економічних можливостей держави, домінуючих у суспільстві переконань що до того, яким має бути соціальний мінімум індивіда. Сповідуючи цей принцип, соціальні працівники повинні залучати додаткові можливості щодо надання допомоги клієнту, звертаючись до діяльності неурядових, добровільних, благодійних закладів, організації самопомоги і взаємодопомоги, використовуючи інші незаборонені законом можливості.

Принцип конфіденційності

Вимогою принципу конфіденційності є збереження в таємниці інформації про клієнта (даних про хвороби, негативні звички, психічні захворювання, сімейні конфлікти, кримінальне минуле тощо). Цю інформацію дозволяється використовувати тільки з професійною метою, її не можна розголошувати, крім передбачених законом випадків, пов'язаних з можливістю насилля, завдання шкоди.

Принцип толерантності

Часто соціальні працівники мають справу з особами, чиї політичні, релігійні, національні особливості, поведінкові стереотипи і зовнішність можуть виявитися незвичними, не викликати симпатії. Однак професійна толерантність вимагає визнання клієнтів такими, якими вони є, терпимості до них, не допускає сортування їх на "гарних" і "поганих", "зручних" і "незручних".

Толерантність (від лат. *tolerans (tolerantis)* – терплячий) – терпимість до чужих думок і вірувань. Генеральною конференцією ЮНЕСКО 16 листопада 1995 року було прийнято і проголошено "Декларацію принципів толерантності".

Толерантність у соціальній роботі є надзвичайно важливою і спрямована на уникнення будь-якої упередженості. Соціальний працівник зобов'язаний підтримувати та сприяти ствердженню прав людини, демократії, отже, відмовитися від догматизму, абсолютизації певних переконань. Це означає визнання відмінностей людей, але неможливість нав'язування окремих поглядів, переконань. Важливим є виховання на принципах толерантності, що сприяє зміцненню терпимості, розвитку навиків критичного мислення та спрямоване на протидію негативних впливів.

Принцип демократизації

Принцип демократизації вимагає урахування думки і волі колективу в організації життєдіяльності вихованців; принцип, що характеризується певним розподілом повноважень між фахівцем та клієнтами по відношенню до проблем його навчання, дозвілля, інтересів тощо.

Принцип гуманізму

Гуманізм – (лат. humans – людський) **1)** ставлення до людини, просякнуте турботою про її благо, повагою до її гідності; **2)** ідеологія і практика, заснована на принципах рівності, справедливості, яка розглядає людину як найвищу цінність.

Як форма життєвої практики принцип гуманізму породжує конкретну сукупність відносин гуманності і не гуманності, добра і зла, свободи і насилля між соціальними, етнічними, політичними та іншими суб'єктами. **Гуманізм проявляється у таких орієнтаціях і установках**, як: людяність; турбота; любов; повага; розуміння; відповідальність; стурбованість; добра воля; моральний закон; обов'язок.

Поставивши людину як визначальну цінність в центр соціального буття, гуманізм мислить все проєктоване на сьогодні і на майбутнє від і для людини.

Ніщо не може бути вищим від людини, жодна людина не може бути нижчою за іншу людину. Будь-яка спроба поставити над людиною інші цінності і основи розцінюють як пригнічення і насилля.

Принцип гуманізму виступає однією із моральних основ соціально-педагогічної діяльності. Ґрунтуючись на ньому соціальна педагогіка/соціальна робота орієнтується на ключові елементи комплексу цінностей, що з незначними змінами зберігаються у ході історії – благополуччя людей, соціальна справедливість, гідність індивіда.

Принцип соціальної активності

Орієнтація особистості на прагнення впливати на соціальні процеси, націленість змінювати або зберігати існуючий соціальний стан.

Соціальна активність є свідомою і цілеспрямованою діяльністю особистості і її цілісно-психологічною якістю, які будучи діалектично обумовленими, визначають і характеризують ступінь або міру персонального впливу суб'єкта на предмет, процеси і явища навколишньої дійсності.

Принцип полікультурності

Полікультурність – це такий принцип функціонування та співіснування у певному соціумі різноманітних етнокультурних спільнот, з притаманним їм усвідомленням власної ідентичності, що забезпечує їх рівноправність, толерантність та органічність зв'язку з ширшою крос-культурною спільнотою, взаємозбагачення культур, а також наявність та визнання спільної **загальнодержавної** системи норм та цінностей, що становлять основу громадянської свідомості кожного члена соціуму.

Важливим компонентом фахової соціальної роботи є етика відносин соціальних працівників і клієнтів, які визначені професійним вміннями та компетенцією, ціннісними настановами та етичними нормами. Усе це і окреслює професійні межі соціальної роботи, які своїми контурами відповідають уявленням про те, що є допустимим у їх взаємодії.

Професійні межі соціальної роботи – межі компетенції соціального працівника і професійної дистанції між фахівцем і клієнтом.

Ці межі зумовлені:

-фаховими вміннями і компетенцією,

- ціннісними настановами і морально-етичними нормами,
- вмінням органічно застосовувати та поєднувати різноманітні форми і методи соціальної роботи,
- обов'язками соціального працівника і моделлю прийняття рішень, що використовується.

Вони є динамічним, особистісно обумовленим феноменом, оскільки одні можуть конструктивно і невимушено спілкуватися між собою, а іншим, навіть представникам однієї культури, доводиться вгамовувати неприємні емоції, долати внутрішній дискомфорт, що, безперечно, негативно впливає на досягнення результату.

Професійні межі соціальної роботи залежать і від моделей прийняття соціальними працівниками рішень, які відповідають певним етичним концепціям і моральним принципам.

4.2 Етичні стандарти соціальної роботи. Ухвалення міжнародних документів щодо етики соціальної роботи

У вітчизняній літературі під час обговорення етичних аспектів соціальної роботи використовують текст документа "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти" ("Ethics of Social Work – Principles and Standards"), схваленого Міжнародною федерацією соціальних працівників (МФСП) у 1994 р. Документ складається з преамбули, в якій стисло обґрунтовано важливість етичної обізнаності як складової частини професійної практики соціальних працівників, а також "Міжнародної Декларації етичних принципів соціальної роботи" і "Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників".

У "Міжнародній Декларації етичних принципів соціальної роботи" було сформульовано дванадцять етичних принципів професії соціального працівника. Наприклад, перший принцип стверджував таке: "Кожна людина є унікальною цінністю, на яку слід зважати і ставитися до неї з повагою". Цей принцип відповідає категоричному імперативу І. Канта, який він вважав вищим принципом етики. Його зміст полягає в тому, щоб ставитися до людини як до мети, а не як до "засобу". Принципи, визначені документом "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти", значною мірою індивідуалістично-орієнтовані.

У 2004 р. на заміну документа "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти" МФСП та МАШСР ухвалили документ "Етика соціальної роботи, декларація принципів" ("Ethics in Social Work, Statement of Principles").

На думку МФСП та МАШСР, спільна декларація етичних принципів була покликана заохочувати соціальних працівників у всьому світі до роздумів про виклики та дилеми, з якими вони стикаються, та до прийняття етично обґрунтованих рішень про те, як діяти у кожному окремому випадку.

У 2014 році МФСП та МАШСР ухвалили Глобальне визначення соціальної роботи (Global Definition of Social Work). Цей документ витлумачує завдання, принципи, ключові теоретичні концепції соціальної роботи. Одночасно з ухваленням нового визначення МАШСР ініціювала перегляд документа "Етика соціальної роботи, декларація принципів", ухваленого 2004 р., та створення спільної робочої групи МАШСР та МФСП.

Розробники нового документу взяли до уваги визначення з документу "Глобальні пріоритети соціального розвитку та соціальної роботи" (2012 р.) ,згідно з яким зусилля фахових міжнародних організацій із соціальної роботи мають бути зосереджені на таких ключових сферах:

- 1) сприяння соціальній та економічній рівності;
- 2) обстоювання гідності та цінності людей;
- 3) сприяння стабільності навколишнього середовища;
- 4) зміцнення визнання важливості людських відносин (зокрема, у сфері праці).

Важливими для робочої групи також виявились документи МФСП. Це, зокрема, декларація "Роль соціальної роботи у розбудові реальної демократії" (2016 р.), в якій йшлося про те, що "соціальні працівники, коли вони організовані та діють як колективний агент, здатні створювати альянси та брати участь у громадських рухах для побудови нового суспільного ладу без панування та експлуатації".

Процес формулювання нових етичних принципів відбувався досить неоднозначно. Зрештою, у липні 2018 р. було ухвалено **"Глобальну декларацію етичних принципів соціальної роботи"** (Global Social Work Statement of Ethical Principles). Ця Декларація етичних принципів слугує

загальною основою для соціальних працівників для досягнення найвищих стандартів професійної доброчесності і визначає наступні принципи:

1. Визнання гідності людини

Своїм ставленням, словами та вчинками соціальні працівники визнають і поважають природжену, невід'ємну гідність та цінність усіх людей. Ми поважаємо всіх людей, але ми кидаємо виклик переконанням та діям тих, хто знецінює або стигматизує себе чи інших осіб.

2. Сприяння правам людини

Соціальні працівники підтримують фундаментальні та невід'ємні права всіх людей і сприяють їм. Соціальна робота базується на повазі до природженої цінності та гідності всіх людей, на повазі до індивідуальних і соціальних / громадянських прав, що з них випливають. Соціальні працівники часто працюють з людьми, щоб знайти відповідний баланс між конкуруючими правами людини.

3. Сприяння соціальній справедливості

Соціальні працівники несуть відповідальність за залучення людей до досягнення соціальної справедливості у суспільстві в цілому та стосовно людей, з якими вони працюють. Це означає:

3.1. Протистояння дискримінації та інституційному гнобленню

Соціальні працівники сприяють соціальній справедливості у суспільстві в цілому та стосовно людей, з якими вони працюють.

Соціальні працівники кидають виклик дискримінації, яка, зокрема, зумовлена, віком, правоздатністю, громадянським статусом, класом, культурою, етнічною приналежністю, гендером, гендерною ідентичністю, мовою, національністю/громадянством (чи відсутністю громадянства), думками, іншими фізичними характеристиками, фізичними або розумовими здібностями, політичними переконаннями, бідністю, расою, статусом відносин, релігією, статтю, сексуальною орієнтацією, соціально-економічним станом, духовними настановами, структурою сім'ї тощо.

3.2. Повага до різноманітності

Соціальні працівники працюють над посиленням інклюзивних громад, які поважають етнічну та культурну різноманітність

суспільств, беручи до уваги індивідуальні, сімейні, групові відмінності та відмінності між громадами.

3.3. Доступ до справедливих ресурсів

Соціальні працівники захищають ідею справедливого розподілу ресурсів та багатства і працюють над тим, щоб забезпечити доступ до них.

3.4. Протистояння несправедливій політиці та практиці

Соціальні працівники працюють, щоб привернути увагу своїх роботодавців, політиків та суспільства до тих ситуацій, коли політика та ресурси є неадекватними, або коли політика та практика є жорсткими, несправедливими або шкідливими. При цьому соціальні працівники не повинні зазнавати покарань.

Соціальні працівники повинні знати про ситуації, які можуть загрожувати їхній власній безпеці, і в таких умовах повинні робити розумний вибір. Соціальні працівники не змушені діяти, коли опиняються у ситуаціях, що становлять для них ризик.

3.5. Розвиток солідарності

Соціальні працівники активно працюють у громадах і разом з колегами всередині та за межами професійного середовища утворюють мережі солідарності, щоб працювати над трансформаційними змінами, формуванням інклюзивного та відповідального суспільства.

4. Сприяння праву на самовизначення

Соціальні працівники поважають і підтримують право людей приймати власні рішення та робити вибір, якщо це не загрожує правам та законним інтересам інших людей.

5. Сприяння праву на участь

Соціальні працівники працюють над зміцненням самооцінки та можливостей людей, сприяючи їх повній участі у всіх аспектах ухвалення рішень та дій, які впливають на їхнє життя.

6. Повага конфіденційності та приватності

6.1. Соціальні працівники поважають права людей на конфіденційність та недоторканість приватного життя, працюють у відповідності до цих прав, якщо тільки не існує ризику заподіяння

шкоди собі самому чи іншим особам або інших обмежень, установлених законом.

6.2. Соціальні працівники інформують людей, з якими вони співпрацюють, щодо таких обмежень конфіденційності та недоторканості приватного життя.

7. Ставлення до людей як до цілісних індивідів

Соціальні працівники визнають біологічні, психологічні, соціальні та духовні аспекти життя людей, розуміють їх і ставляться до всіх людей як до цілісних індивідів. Таке визнання використовується для формулювання холістичних, цілісних оцінок, а також втручань з повною участю людей, організацій та громад, з якими співпрацюють соціальні працівники.

8. Етичне використання технологій та соціальних медіа

8.1. Етичні принципи цієї Декларації застосовують до всіх контекстів практики соціальної роботи, освіти та досліджень, незалежно від того, пов'язано це з прямим особистим контактом чи з використанням цифрових технологій та соціальних медіа.

8.2. Соціальні працівники повинні усвідомлювати, що використання цифрових технологій та соціальних медіа може загрожувати дотриманню багатьох етичних стандартів, зокрема, таких як повага приватності та конфіденційності, недопущення конфлікту інтересів, компетентність, належне ведення документації тощо, і тому повинні отримати необхідні знання та навички для протистояння неетичній практиці при використанні технологій.

9. Професійна доброчесність

9.1. Щоб відповідати цій Декларації національні асоціації та організації зобов'язані розробляти та регулярно оновлювати власні кодекси етики або етичні рекомендації з огляду на місцевий контекст. Національні організації також зобов'язані інформувати соціальних працівників та школи соціальної роботи про цю Декларацію етичних принципів та про свої етичні принципи. Соціальні працівники повинні діяти відповідно до чинного етичного кодексу або керівних принципів у своїй країні.

9.2. Соціальні працівники повинні мати необхідну кваліфікацію, а

також розвивати та підтримувати необхідні навички та компетенції для виконання своєї роботи.

9.3. Соціальні працівники підтримують мир та ненасильство. Соціальні працівники можуть працювати разом з військовослужбовцями задля гуманітарних цілей, сприяти миру та відновленню. Соціальні працівники, які працюють у межах військового або миротворчого контексту, повинні завжди спрямовувати свої зусилля на підтримання гідності та самостійності людей. Соціальні працівники не повинні допускати, щоб їхні знання та навички використовувались для негуманних цілей, таких як катування, військовий нагляд, тероризм чи конверсійна (репаративна) терапія, і вони, виконуючи професійні чи приватні дії, не повинні використовувати зброю проти людей.

9.4. Соціальні працівники повинні діяти чесно. Це включає в себе не зловживання владними повноваженнями та відносинами довіри з людьми, з якими вони співпрацюють; вони визнають межі між особистим та професійним життям і не зловживають своїм становищем для отримання особистої матеріальної вигоди або наживи.

9.5. Соціальні працівники визнають, що в деяких культурах та країнах надання та отримання маленьких подарунків є частиною соціальної роботи та культурного досвіду. У таких ситуаціях це має бути згадано у кодексі етики країни.

9.6. Соціальні працівники зобов'язані вживати необхідних заходів, щоб професійно і особисто піклуватися про себе на робочому місці, у приватному житті та суспільстві.

9.7. Соціальні працівники визнають, що вони несуть відповідальність за свої дії перед людьми, з якими вони працюють; власними колегами; своїми роботодавцями; професійними асоціаціями, а також згідно із місцевим, національним та міжнародним законодавством; і ці різні зобов'язання можуть суперечити одне одному, що має бути обговорено задля мінімізації завдання шкоди всім особам. Рішення завжди повинні ґрунтуватись на емпіричних доказах; практичній мудрості; а також на етичних, правових та культурних міркуваннях. Соціальні працівники повинні бути готовими прозоро пояснити причини прийнятого рішення.

9.8. Соціальні працівники та їхні роботодавці працюють над створенням таких умов на робочому місці та в їхніх країнах, за яких

можливі обговорення, оцінка та дотримання принципів, визначених цією Декларацією та національними кодексами. Для ухвалення етично обґрунтованих рішень соціальні працівники та їхні роботодавці беруть участь у дебатах і сприяють дискусіям.

Процес формування глобальних етичних принципів соціальної роботи не можна вважати лінійним. Він радше є синергетичним, адже етичні засади соціальної роботи обговорюють на різних інституційних рівнях – від конкретних соціальних закладів до міжнародних фахових утворень. Документи останніх стають основою для формування національних візій щодо професійної етики в соціальній роботі, і, навпаки, національні реалії (чи навіть особисті візії розробників текстів) впливають на міжнародні стандарти.

Співставлення міжнародних етичних стандартів, ухвалених у 1994, 2004 та 2018 рр., свідчить, що фахова соціальна робота в світі рухається за траєкторією розвиткової моделі. Також більше уваги приділено питанням соціальної згуртованості, протидії суспільним стереотипам, запобіжним заходам під час використання новітніх технологій. Водночас нові етичні стандарти орієнтують на визнання локального контексту й звертають увагу на недоцільність сліпого копіювання закордонного досвіду.

В нашій країні є чинним документ "Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України" (затверджений наказом Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту від 2005 р.), побудований ще на використанні етичних принципів документу 1994 р. В ньому визначені документом етичні принципи діяльності (повага до гідності кожної людини; пріоритетність інтересів кожної людини; толерантність; довіра і взаємодія у розв'язанні проблем клієнта; доступність послуг; конфіденційність; дотримання норм професійної етики).

4.3. Професійно-етичний кодекс соціального працівника

Кодекс (з латин, стовбур, колода, навощені дощечки для письма) – сукупність моральних норм, правил поведінки, необхідних до виконання

Етичний кодекс – це стандарт етичних принципів, ідеалів, навиків та практичних вмінь соціальних працівників.

Етичний кодекс покликаний дати відчуття спільної ідентичності та наявності загальних цінностей серед професійної групи.

Етичний кодекс соціальних працівників виступає певною системою

контролю, формує основні принципи професійної моралі та вказує на специфіку рис особистості, що роблять її професійно придатною до діяльності в якості соціального працівника, а також висвітлює соціальні функції, які покладені на професію суспільством.

Етичний кодекс соціальних працівників приймається асоціацією або союзом професійних соціальних працівників і служить стандартом етичних відношень у професійній діяльності.

Головна мета етичного кодексу соціального працівника – визначення незаперечних принципів роботи в інтересах клієнта, сприяння втіленню ідеалів гуманізму, моральної та соціальної справедливості у професійній діяльності та суспільстві в цілому

Головне завдання – бути еталоном професійної поведінки та діяльності соціального працівника.

Поряд з цим етичний кодекс соціальної роботи охороняє репутацію професії, визначаючи чіткі критерії, які можна застосовувати, щоб регулювати поведінку спеціалістів; сприяє компетентній та добросовісній роботі спеціалістів; захищає людей від експлуатації з боку неуважних або некомпетентних практиків.

Етичні кодекси соціальної роботи виконують наступні **функції**:

- забезпечують адекватну професії етичну регламентацію;
- створюють єдину моральну основу професійної діяльності;
- служать базовим критерієм для визначення професійної придатності спеціаліста;
- уніфікують поведінку спеціалістів на основі висунутих до них єдиних етичних вимог; о забезпечують спрямованість дій на основі визначеної загальної системи цінностей;
- забезпечують несуперечливість етичних норм, покладених в основу діяльності;
- забезпечують етичність поведінки та дій соціальних працівників, їх колективів та соціальних служб;
- гарантують здійснення прав клієнтів;
- гарантують можливість здійснення взаємозамінюваності працівників;
- забезпечують наступність дій як окремих спеціалістів, так і соціальних служб;

- дають соціальним працівникам певну свободу дій для вирішення поставлених завдань в рамках етичних норм і принципів;
- сприяють підвищенню рівня моральності – соціальних працівників, їх клієнтів та соціального оточення клієнтів, всього суспільства;
- обґрунтовують необхідність постійного морального удосконалення спеціалістів;
- підвищують моральний авторитет соціальної роботи в суспільстві;
- гарантують етичну чистоту професії як такої.

Етичний кодекс диктує правила поведінки, з якими представники професії зобов'язані співвідносити свої дії, щоб залишатися гідними членами професійної організації.

В основі етичного кодексу соціального працівника лежать моральна норма та моральні правила.

Моральні правила – конкретні вимоги до поведінки та діяльності спеціаліста у процесі його праці є найбільш гнучкими та рухомими, вони відображають динаміку розвитку суспільних відносин та системи соціального захисту населення, постійно збагачуються новими вимогами до свого змісту

Разом з тим, етичний кодекс соціального працівника відображає певною мірою звичаї та традиції, що склалися у процесі становлення перших форм взаємодопомоги, благодійності, а згодом і професійної роботи як специфічного виду діяльності. Врахування національних особливостей є важливим фактором, що впливає на ефективність соціальної роботи, її статус та престиж у суспільстві.

В основі етичних норм соціальної роботи лежать джерела:

- 1) загальнолюдські цінності;
- 2) етичні традиції благодійності;
- 3) цінності сучасного українського суспільства;
- 4) міжнародні етичні норми та етичні нормативи зарубіжних країн;
- 5) специфічні цінності сучасної соціальної роботи в Україні;
- 6) особистісні цінності та ідеали спеціалістів

Будь-який етичний кодекс не є завмерлим документом – він повинен відповідати потребам суспільства або професійної групи і постійно удосконалюватися з розвитком суспільних відношень та зміною цілей,

завдань і змісту професійної діяльності. Так, наприклад, в науковій роботі "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти", яка виступає у ролі кодексу етики і прийнята МФСП, вказується на те, що даний документ може і повинен постійно використовуватись, переглядатись й удосконалюватися.

Етичний кодекс соціального працівника **стійкий та цілісний**, але не замкнений. Він **відкритий та динамічний**: моральні відношення, норми і вимоги, відображені в кодексі, не можуть і не повинні бути незмінними; вони зобов'язані відображати не лише зміни у суспільстві, динаміку його розвитку, зміни статусу окремих соціальних груп та індивідів, але й зміни, що неминуче відбуваються у зв'язку з цим і в самій професійній діяльності, її суті, змісті, формах та методах.

Дотримання кожним соціальним працівником вимог етичного кодексу є необхідною умовою **визнання та закріплення високого статусу професії у суспільстві, основою для підвищення авторитетності її представників**, веде до **самоповаги та самоствердження** особистості спеціаліста у професійній групі та в суспільстві.

Документ "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти", який виступає у ролі міжнародного еталону ставлення професіонала до своїх обов'язків, було прийнято Загальними зборами Міжнародної Федерації соціальних працівників (МФСП) у м. Коломбо (Шрі-Ланка) 6-8 липня 1994 р.

"Етика соціальної роботи: принципи і норми" складається з **двох частин**: "Міжнародної декларації етичних принципів соціальної роботи" і "Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників" (2).

"Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи" визначає головні принципи соціальної роботи, сфери етичних проблем у практичній роботі соціального працівника (проблемні сфери), формує основні настанови для вибору методів розв'язання етичних проблем.

У документі **"Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників"** визначено загальні стандарти етичної поведінки соціального працівника, а також стандарти поведінки стосовно клієнтів, колег, професії, установ й організацій, з якими він співпрацює. Даний кодекс не є точним алгоритмом поведінки соціального працівника, а лише передбачає загальні принципи поведінки та забезпечує базу етичності дій соціального працівника.

Першим документом, який регламентує норми професійної етики соціального працівника в Україні є **проект "Професійно-етичного кодексу соціального працівника України"**. Це інтегруючий документ, який "має сприяти формуванню професійного загону спеціалістів соціально-педагогічної сфери, котрий спроможний стати повноцінним членом Міжнародної Федерації соціальних працівників, вирішуючи професійні завдання, які залежать саме від обставин, регіональних умов, соціально-економічних і моральних відносин у країні".

Проект "Професійно-етичного кодексу соціальних працівників України" розроблено на основі міжнародних етичних принципів та стандартів соціальної роботи і винесено на обговорення соціальних працівників нашої держави у грудні 2000 року. Кодекс включає визначення моральної норми та її компонентів, моральних правил як конкретних вимог до поведінки і діяльності соціального працівника у процесі виконання його професійних обов'язків; етичні принципи соціальної роботи, перелік сфер соціально-професійної діяльності та вимог до професійно-особистіших якостей соціального працівника.

Затверджений "Професійно-етичний кодекс соціальних працівників України" покликаний регулювати поведінку та усі типи взаємовідносин, у які вступають соціальні працівники у процесі виконання професійних обов'язків. Даний документ передбачає можливість розширення та доповнення кожної із статей.

Запитання для самоконтролю знань

1. Сформулюйте місію соціального працівника.
2. Перелічіть дев'ять етичних принципів, викладених у "Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи".
3. Перелічіть основні завдання професійних кодексів.
4. Якими пунктами Ви б доповнили "Професійно-етичний кодекс соціального працівника України"?

Розділ 5. ПРОФЕСІЙНИЙ ВИБІР І ЕТИЧНА ДИЛЕМА В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

5.1.Професійне самовизначення і актуалізація людини в професії.

5.2.Етичні дилеми і ціннісні протиріччя в роботі соціального працівника.

5.3. Загальні підходи до прийняття етичних рішень та методи розв'язання етичних проблем

5.4.Модель професійної діяльності соціального працівника. Соціальна і професійна позиція працівника.

Ключові терміни та поняття: професійне самовизначення, етична дилема, моральна дилема, етична невизначеність фахівця, ціннісні протиріччя, методи розв'язання етичних дилем.

5.1.Професійне самовизначення і актуалізація людини в професії.

Проблема професійного самовизначення довгий час не розглядалася і не вивчалася як самостійний напрям. Тривалий час питання профорієнтації ототожнювались з соціальним замовленням суспільства, щодо підготовки фахівців конкретних галузей. Відповідно цей факт обмежував сферу професійного самовизначення особистості. На сьогодні проблема професійного самовизначення особистості набуває ще більшої актуальності.

Професійне самовизначення – це складний динамічний процес орієнтації особистості у професійно-трудоному середовищі, розвитку та самореалізації духовних і фізичних можливостей, формування адекватних професійних намірів і планів, реалістичного образу себе, як професіонала

Професія(від латинського professio – офіційно вказане заняття, спеціальність) – вид праці, занять, що потребує певної підготовки і є джерелом існування. Професія характеризується системою знань, умінь і навичок, властивих певній людині.

Слід зазначити, що термін "**самовизначення**" вживається у психолого-педагогічній літературі в самих різних значеннях. Так говорять про самовизначення особистісне, соціальне, життєве, професійне, моральне, сімейне, релігійне тощо.

Самовизначення – це встановлення людиною власних особливостей, можливостей, здібностей, вибір критеріїв, норм

оцінювання себе. Одночасно, це складний процес розвитку людини. Його структурними елементами є різновиди самовизначення (особистісне та професійне), що постійно взаємодіють.

Рушійною силою самовизначення особистості є розв'язання протиріччя між "хочу" – "можу" – "є" – "ти зобов'язаний", що трансформуються в "я зобов'язаний, інакше не можу".

Сутністю професійного самовизначення є визначення людиною себе щодо вироблених у суспільстві (і прийнятих даною людиною) критеріїв професіоналізму. Сучасне розуміння професійного самовизначення охоплює проблеми взаємозв'язку професійного самовизначення із загальним життєвим самовизначенням особистості, впливів на особистість навколишнього соціального середовища, професійного становлення і необхідність активної життєвої позиції людини.

Виникнення професійного самовизначення охоплює весь період навчання в школі і складається з таких етапів: **первинного вибору професії**, для якого характерні диференційовані уявлення про світ професій, ситуативні уявлення про внутрішні ресурси, необхідні для певної діяльності, нестійкість професійних намірів. На цьому етапі у особистості ще не виникає запитань *про зміст професії та умови роботи*.

На другому етапі виникають і *формується професійні наміри і первинне орієнтування в різних сферах праці*.

Наступний етап – *професійне навчання: освоєння обраної професії*.

Заключний етап – *самореалізація людини в праці* (часткова або повна), пов'язана з виконанням або не виконанням професійних очікувань.

Отже, професійне самовизначення особистості пов'язане не стільки з життєвим досвідом, скільки з її уявленням про майбутнє.

Важливим **показником професійної перспективи**, її реалістичності виступає зв'язок *життєвих і професійних очікувань, ціннісних орієнтацій і життєвої мети з професійними планами, здатність пов'язати їх з актуальною життєвою ситуацією*. Професійний рівень соціальної роботи вимагає, щоб цю професію обирали люди з *особливими особистісними якостями*.

Діяльність соціального працівника – це зона довір'я між людьми, шлях до їх взаєморозуміння, взаємодопомоги і взаємо відповідальності. *Особистісно- моральні якості соціального працівника повинні*

забезпечувати його професійну придатність.

Професійна необхідність творчого підходу до вирішення моральних проблем вимагає наявності *внутрішньої потреби діяти завжди високоморально, регулювати свої дії з урахуванням моральних норм та системи цінностей*. При цьому моральна потреба та моральна мотивація діяльності характеризують соціального працівника як особистість.

Моральна поведінка соціального працівника визначається певними моральними і душевними якостями його особистості, які поєднують загальнолюдські та специфічні професійні моральні якості,

Основними у визначенні морального образу особистості соціального працівника є уявлення про обов'язок, справедливість, совість, честь, добро і зло. Морально-етичний образ соціального працівника формується під впливом традицій, принципів соціальної роботи, принципів етики соціальної роботи.

В цілому особистісні якості спеціаліста соціальних служб можна поділити *на групи*:

- професійно необхідні якості *готовності* до соціальної діяльності;
- соціально-психолого-педагогічні якості, необхідні у *практичній діяльності* (роботі з клієнтом або групою клієнтів, взаємодії з колегами);
- якості, необхідні для *професійного та особистісного зростання* соціального працівника, його самовдосконалення.

До *першої групи* відносяться психологічні характеристики, загальнопедагогічні якості, які виступають складовою частиною придатності особистості до даного виду діяльності.

Сюди включаються **вимоги**, які ставляться до соціального працівника професійною діяльністю: до **професійної самосвідомості** (комплекс уявлень про себе як професіонала; мотивація, спрямування), до **пізнавальних процесів** (сприйняття, пам'ять, мислення, уявлення тощо); до **емоційно-вольових процесів та психоемоційних станів** (стриманість, стабільність, стресостійкість, самовладання, життєрадісність, цілеспрямованість, наполегливість, рішучість, активність та інші).

До *другої групи* належать:

- **професійно важливі якості** – індивідуальний стиль діяльності та спілкування, стійке поєднання завдань, засобів та способів соціальної діяльності, здатність до активного впливу на клієнта та залучення всіх

можливостей з метою вирішення його проблем;

- **творчий потенціал особистості** (комплекс унікальних здібностей, в тому числі креативних, який дозволяє вирішувати соціальні завдання на нестандартному рівні).

До *третьої групи* особистісних якостей відносять:

- психолого-педагогічні якості спрямовані на створення ефекту **особистої привабливості** (комунікабельність, емпатичність, зовнішня привабливість, красномовність);

- **індивідуальні психологічні властивості** (темперамент, характер, психічні процеси та стани, здатність володіти собою);

- **психоаналітичні якості** – самокритичність, адекватна самооцінка та рівень домагань, здатність до самоаналізу, саморегуляції, самоконтролю поведінки та інші.

Стиль поведінки соціального працівника, який формується під впливом його особистісних якостей, професійних та індивідуальних цінностей та інтересів, має великий, вплив на всю систему відношень.

Мотиви діяльності соціального працівника характеризують його особистісні якості, які опосередковано проявляються у соціальній роботі як його інтереси.

5.2. Етичні дилеми і ціннісні протиріччя в роботі соціального працівника

Деонтологія в Україні лише стає на шлях свого розвитку, а тому відчувається нестача нормативних регуляторів діяльності: не відпрацьована система кодексів професійної етики та комісій з розслідування етичних порушень тощо. Не існує жодного офіційного керівництва по роботі з етичними дилемами, а кодекс, не містить необхідної інформації. В той час як зарубіжні автори пропонують різні схеми і моделі прийняття етично правильних рішень. Одні вимагають чіткого слідування вимогам професійної етики, задекларованих у спеціальних кодексах; інші базуються на аналізі конкретних випадків з опорою на інтуїцію, власні моральні переконання.

Дилеми професійної моралі

Людська діяльність настільки різноманітна, що універсальні моральні норми виявляються часто недостатніми для регулювання людської поведінки в конкретних, специфічних областях діяльності.

Більшість етичних дилем, асоційованих з різними видами професійної етики (медична етика, журналістська етика, етика бізнесу та ін.), включають той чи інший вид протиріч між функціонально-диференціальною і універсальною етикою.

Існує, наприклад, універсальна етична заповідь "не убий". Слідуючи їй служба в армії, захист Вітчизни зі зброєю в руках є аморальними? Звичайно, ні. Разом з тим це не означає, що будь-які вчинки, скоєні на війні, не можуть бути засуджені. Як же поводитися офіцерові і солдату, щоб їх дії могли бути визнані правильними з етичної точки зору? Для аргументованої відповіді на подібні питання існує поняття "військова етика", в якій універсальні етичні норми узгоджуються зі специфікою даного роду діяльності, враховуються деякі додаткові моральні вимоги, характерні для такої діяльності.

Універсальна етика ставиться до норм поведінки, які є обов'язковими для всіх людей незалежно від їх професійної належності або соціальних функцій.

Взагалі кажучи, не існує неминучого конфлікту між етикою рольовою і поняттям зобов'язань універсальної етики. Однак коли трапляється такий конфлікт, він створює серйозну етичну проблему для людини, що приймає рішення.

На сьогодні не існує загальноприйнятої класифікації етичних дилем. В залежності від професії різні вчені подають свою класифікацію. Так, американські дослідники К. Поуп та В. Веттер, досліджуючи етичні дилеми у психологічній практиці, виділили 23 групи етичних дилем, кожна з яких стосується різних проблем. *Перше місце* за частотою звернень посіла *проблема конфіденційності*.

Наступними у переліку деонтологічних ризиків стоять проблеми подвійних стосунків; фінансових зобов'язань; професійної компетентності; виступів на судових засіданнях; оприлюднення результатів досліджень та клінічної практики; непрофесійної поведінки колег; сексуальних домагань; психологічної оцінки (тестування); інтервенцій з ризикованими

наслідками; спотворення психологічних даних на вимогу посадових осіб; обслуговування неплатоспроможних клієнтів; рекламування власної практики; тощо.

Поняття професійної етики та цінностей в соціальній роботі є досить широкими і стосуються трьох різних, хоча і взаємопов'язаних аспектів.

По-перше, етичні принципи соціальної роботи можуть бути як загальними, так і специфічними, відповідно до цілей, пріоритетів, цінностями і формами спеціалізації. Наприклад, в роботі з дітьми можуть не діяти ті ж підходи, що в роботі з молоддю або літніми людьми. Методи можуть бути також різними (наприклад, індивідуальна або групова робота).

Другий аспект має відношення до впровадження етичних стандартів професії. *Третій аспект* зачіпає етичні дилеми, які виникають при виконанні професійних обов'язків.

Що ж таке дилема?

Дилема – це ситуація в якій доводиться робити важкий вибір між двома або більше несприятливими, або взаємовиключними альтернативами.

Також можна сказати, що *дилема – це певний момент, в якому виникає конфліктна або критична ситуація, де людині необхідно зробити складний вибір, між двома варіантами дій*. Причому обидва варіанти, мають практично однакову цінність, і не один з них, не задовольняє людину. Якщо вже говорити зовсім неформально, то дилема – це ситуація надзвичайно складного вибору.

Логічне судження з двома виставленими протилежними положеннями, що суперечать одне одному і виключають можливість третього.

Наприклад, ми говоримо, що в житті виникла дилема, маючи на увазі ситуацію, коли людина опиняється перед необхідністю вибору між двома однаковими можливостями.

Іншими словами, дилемою називається положення, при якому вибір однієї з двох протилежних можливостей однаково скрутний. У повсякденній ситуації людина здійснює вибір, виходячи з власних цінностей, переконань, принципів. Коли виникає ситуація вибору, свідомо чи несвідомо він вибирає те рішення, яке вигідніше для нього.

Вочевидь, щоб людина усвідомила дилему, перед нею повинні встати дві рівноцінні (рівновигідним) для неї альтернативи, інакше ситуація буде представляти труднощі, але не буде дилемою.

Саме можливість і необхідність здійснювати вибір багато в чому відрізняє сучасні суспільства і соціальні відносини від традиційних.

Соціальні працівники США виділяють найбільш часто зустрічаються в їхній практиці протиріччя:

- між релігійними поглядами соціального працівника і споживачами послуг;

- етнокультурними традиціями учасників соціальної дії;

- особистими і професійними цінностями соціального працівника;

- думками соціального працівника та інших учасників процесу змін про законодавчій системі.

Етична дилема в соціальній роботі відрізняється від дилем, що виникають поза професійної діяльності.

Однак і тут дилему представляє ситуація, в якій людина змушена робити вибір між двома рівноцінними можливостями. Необхідність вибору залежить від того, що суб'єкти, які беруть участь в діях соціальної роботи, мають різні, але рівноважні інтереси, вимоги і цінності.

Джерелом численних ціннісних протиріч у професійній діяльності соціального працівника виступає необхідність зв'язати воедино багато, часто суперечливі вимоги, покладені на нього професією.

Одним з *центральных суперечностей* такого роду для соціального працівника є необхідність бути інструментом одночасно і соціального контролю, і соціальної зміни.

Соціальний працівник стикається найчастіше з важче розв'язуються протиріччями між інтересами особистості і суспільства.

Йому доводиться шукати баланс між:

- заохоченням самореалізації та самодетермінації клієнта і обмеженням його свободи в контексті соціальної відповідальності; між терпимістю (навіть поблажливістю) і примусом;

- формальним обов'язком перед бюрократичною системою і потребою клієнта в тій чи іншій допомозі; між правами дітей і батьків, чоловіка і дружини.

Одна зі старих дилем, що стоять перед соціальною роботою, як *полегшити тягар* соціально депривованих груп населення, але *при цьому уникнути соціального утриманства*, надавати допомогу, не забуваючи принципів опори на самого себе.

У Міжнародному кодексі етики виділяються *наступні проблемні області*, загальні для всіх соціальних працівників:

- лояльність соціальних працівників дуже часто знаходиться на стику різних інтересів;

- функціями соціальних працівників є як допомогу, так і контроль;

- конфлікт між обов'язками соціальних працівників захищати інтереси людей, з якими вони працюють, і необхідністю діяти ефективно і раціонально;

- обмеженість матеріальних ресурсів в суспільстві.

Багатонаціональні етичні кодекси і статuti соціальної роботи вимагають від соціальних працівників не брати участь в діях, які порушують або зменшують цивільні або юридичні права клієнтів. У той же час вони повинні дотримуватися своїх зобов'язань перед організацією-роботодавцем. Реальна ситуація, коли ці два принципи вступають в суперечність один з одним, якщо політика установи, якій передані права, призводить до порушення цивільних прав клієнтів, наприклад, в силу фінансових інтересів або користі в разі розподілу гуманітарної допомоги.

У "Міжнародній декларації етичних принципів соціальної роботи" останній, дванадцятий принцип *вимагає від соціальних працівників приймати етично обгрунтовані рішення і дотримуватись їх*, віддаючи належну повагу положенням Міжнародної Декларації етичних принципів МФСП, а також положенням Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників, прийнятих їхньою національною професійною асоціацією.

Найважливішою **причиною виникнення етичних дилем** зазначений документ вважає конфлікт суперечливих інтересів:

1) між особистими інтересами соціального працівника та інтересами клієнта

2) між інтересами клієнта та інтересами третіх осіб

3) між інтересами груп клієнтів

4) між групами клієнтів та рештою спільноти

5) між системами (установами) та групами клієнтів

б) між роботодавцем та соціальним працівником

7) між різними групами професіоналів.

Вміння вирішувати етичні дилеми є важливою складовою професійної етики соціального працівника, яке дозволяє здійснювати моральний вибір у складних етичних ситуаціях, якісно надавати соціальні послуги клієнтам та запобігати професійному вигоранню.

Появу та сутність етичних дилем та ціннісних протиріч у роботі соціального працівника проаналізуємо на основі статті Р.Лаврецького та А.Лози "Етичні дилеми в соціальній роботі". Автори дають таке визначення та розуміння етичної дилеми:

Етична дилема в соціальній роботі – це ситуація, у якій соціальний працівник, здійснюючи певний вчинок чи приймаючи рішення, змушений визначити для себе пріоритети: норми професійної етики або особисті моральні переконання (суспільний запит, вимоги керівництва та ін.).

Етична дилема виникає в ситуації, коли всі альтернативні рішення чи варіанти поведінки мають негативні моральні наслідки, коли важко відрізнити хороше від поганого, добро від зла".

Розгляд етичної дилеми, пояснюють автори, – розпочинається із затримки наших дій. Ми задаємо собі питання: "Що робити?", "Який варіант дій обрати?". Як неможливо одночасно їхати через роздоріжжя двома дорогами, так неможливо одночасно обрати два варіанти (три чи більше) наших дій.

Людина, яка потрапила в ситуацію етичної дилеми, відмовляється від діяльності, відкладає в сторону виконання актуального завдання і стає подібною до тих, хто стоять на роздоріжжі та аналізують ситуацію.

Нейробіологи пояснюють стан мозку в цей момент, як конфлікт між емоціями, які диктують один варіант вирішення дилеми та мисленням, яке пропонує альтернативний варіант. Найчастіше перемогу здобувають емоції, оскільки людина керується так званою "моральною граматиною", яку ми успадковуємо від попередніх поколінь.

Вважається, що більшість людей для відповіді на щоденні життєві дилеми використовують застарілі взірці поведінки попередніх поколінь, які неактуальні для сьогодення, або взагалі ігнорують дилеми. Позиції особи, яка розглядає етичну дилему зі сторони, та особи, яка є учасником дилеми, можуть суттєво відрізнятись. Учасник дилеми часто не бачить її суті,

вважає її розгляд непотрібною та копіткою справою. Люди тяжіють до впевнених у собі осіб, а роздуми та невпевненість трактують як слабкість. Тому ми схильні уникати стану невпевненості, щоб не отримати негативну оцінку зі сторони.

5.3. Загальні підходи до прийняття етичних рішень та методи розв'язання етичних проблем

В практичній соціальній роботі часто трапляються випадки, коли правильність того або іншого рішення складно перевірити у професійних стандартах, інструкціях чи етичному кодексі. Нерідко для розв'язання етичної дилеми важко знайти єдине правильне рішення, адже існує плюралізм думок та підходів. Власне тоді соціальному працівнику потрібно діяти на власний розсуд.

Можна виділити *групу етичних дилем*, які рано чи пізно виникають у практичній соціальній роботі в будь-якому суспільстві і до подолання яких в силу попереджає відповідальності слід бути підготовленими

Незалежність і маніпулювання

Для соціального працівника, який розглядає незалежність людини як одну з базових цінностей, всяке управління його поведінкою виглядає як маніпулювання і, отже, як руйнування самої сутності гуманізму. Там, де можна вирішити проблеми без маніпулювання волею людини, питання про цінності не варто. Але якщо таке рішення неможливо хоча б без незначного впливу або нав'язування цінностей, а мета приваблива і реальна, соціальний працівник стикається з етичною дилемою. Наприклад, наполягаючи на тому, що людина повинна не миритися з обставинами, а прагнути їх змінювати, що треба раціонально використовувати достовірні знання і планувати своє майбутнє, соціальний працівник не може бути впевнений, ніби буття стане досконалішим завдяки його зусиллям. Не може він бути впевнений і в тому, що дана ситуація не погіршиться від його втручання.

У роботі з песимістично налаштованими людьми соціальні працівники нерідко використовують такі вирази, як "байдужість і опірність клієнта", "допомога в усвідомленні клієнтом його ситуації і необхідності її подолання", "допомога людині в розвитку його опірності труднощів" і ін. Однак, у відомому сенсі, ці вирази – лише евфемізми прагнення впровадити в свідомість людей цінності самого соціального працівника і його віри в

успіх. Ймовірно, це повинно розглядатися як форма маніпуляції. У цих та інших подібних ситуаціях неясним є питання про межі незалежності людини від волі соціального працівника, про право клієнта на прийняття рішення і обов'язки соціального працівника визначати, в яких рамках він може надати це право клієнта. Тому в соціальній роботі необхідно обмежувати можливості маніпулювання свідомістю і поведінкою, щоб орієнтувати клієнта на ідентифікацію власних цінностей і співвіднесення з ними своїх вчинків. Коли в центрі уваги клієнта знаходяться його власні цінності, потенціал маніпулювання знижується. Для цього треба розвивати здібності клієнта робити усвідомлений і цілеспрямований вибір цінностей і нести відповідальність за цей вибір.

Принцип самовизначення пов'язаний з поняттями позитивної і негативної свободи. Негативна свобода – свобода людини жити і чинити, виходячи з власних бажань. Англійський теоретик *Дж. Ст. Мілль* (1806-1873) розглядає негативну свободу наступним чином: "Держава або суспільство може перешкодити свободі індивіда тільки в тому випадку, якщо воно перешкоджає йому робити шкоду іншим. Не можна примушувати або маніпулювати людиною для того, щоб уберегти або запобігти його від нанесення шкоди собі самому, але це вірно лише за умови нанесення їм шкоди іншим". Дж. Ст. Мілль робить виключення в цьому правилі для тих, хто не здатний приймати "раціональні рішення" самотійно.

Позитивна свобода людини відноситься до розширення можливостей для вибору. Реалізація позитивної свободи досягається, якщо соціальний працівник заохочує самотійність клієнта, а не тільки дбає про захист його прав. Позитивна свобода виправдовує і допускає втручання в особисте життя клієнтів для їх же власного блага.

Патерналізм і самовизначення

Одна з ключових цінностей соціальної роботи – благополуччя клієнтів – актуалізує проблему патерналізму. Патерналізм в соціальній роботі розглядається як втручання в бажання клієнта або обмеження його свободи (для його ж блага); обмеження дій клієнта, які шкодять його здоров'ю або добробуту. В інтересах клієнта, захисту його від самого себе патерналізм вважає за можливе обмежувати саморуйнівну дію клієнта, зобов'язувати його приймати послуги проти бажання або примусово, визнає право

соціального працівника приховувати інформацію або надавати дезінформацію і т.п.

Подібна практика сприймається неоднозначно і викликає суперечки про межі допустимості патерналізму: з одного боку, вважається за можливе надати клієнту право на певні форми саморазрушительного і ризикованої поведінки; з іншого боку, соціальні працівники відповідальні за захист клієнтів від них самих в разі їх неадекватного сприйняття світу і дій.

Розбіжності в думках зачіпають концепцію *самовизначення клієнтів*, їх здатності усвідомити своє становище і прийняти оптимальне рішення. У сучасному світі патерналістська модель соціальної роботи поступово – на Заході швидше, в Росії значно повільніше – втрачає свої позиції. Зміцнюється принцип інформованої згоди, що перетворює клієнта з пасивного одержувача благ і об'єкта для маніпуляцій в партнера. Це означає спільне прийняття соціальним працівником і клієнтом рішення про допомогу і визнання того факту, що обидві сторони вносять щось істотне у взаємоприйнятний і ефективний характер співпраці. Справді, тільки клієнт знає свої цінності, які набувають вирішального значення при оцінці очікуваних результатів допомоги, тому соціальний працівник повинен стимулювати і підвищувати здатність клієнта приймати власні рішення, жити своїм життям, за власними стандартами, тобто ініціювати самовизначення особистості. У роботі з клієнтами виключається обман або підбурення клієнта на дії, що суперечать його бажанням. Більшість людей зацікавлене в тому, щоб самостійно приймати рішення, що впливають на їхнє життя. Самовизначення людини є одна з найвищих цінностей, і соціальна робота не повинна бути винятком.

Необхідність говорити правду і інтереси клієнта

Ця дилема полягає в тому, що, з одного боку, не піддається сумніву законне право клієнтів на отримання достовірної інформації про їх стан і благополуччя, і вважається, що не можна відмовляти їм в правдивої інформації або надавати дезінформацію. З іншого боку, в окремих випадках представляється етично виправданим і навіть необхідним приховати правду від клієнтів або забезпечити їх дезінформацією (рятівної брехнею) для їх же користі. Подібні дії можуть бути пов'язані із захистом клієнта від збитків, наприклад якщо таким вважається хвора людина або дитина. У західній практиці соціальної роботи переважає перша позиція, в російській

практиці – поки друга. У поєднанні з низькою правовою культурою акцент на можливості обману, хоча б і рятівного, являє собою розмивання моральних цінностей та професійної етики, а також реальний ґрунт не тільки для порушень закону, а й для криміналізації відносин "соціальний працівник – клієнт". Більшість соціальних працівників дотримуються думки, що не можна відмовляти клієнтові в правдивій інформації або спотворювати її.

"Що б при лікуванні а також і без лікування я не побачив або не почув відносно життя людського з того, що не слід коли-небудь розголошувати, я промовчу про те, вважаючи подібне таємницею".

Так в IV ст. до н. е. було сформульовано одне з положень клятви Гіппократа, яка отримала в сучасній етиці соціальної роботи назва принципу конфіденційності.

Конфіденційність і приватний характер повідомлень

Масштабна комп'ютеризація всіх сфер суспільного життя, можливість доступу до інформації через електронні засоби також ставлять проблему конфіденційності. Хоча професійна етика передбачає можливість розкриття конфіденційних відомостей, що не існує згоди в тому, за яких саме умов допустимо це розкриття. Вважається, що спонукати до цього можуть надзвичайні обставини. Відсутність ясності в цьому питанні спричиняє необхідність більш глибокого обговорення моральних підстав проблеми. При певних обставинах розглянуту дилему можна кваліфікувати не лише як ціннісно-етичну, а й як етико-юридичну.

Принцип конфіденційності поширюється на всі професійні види діяльності соціального працівника. В ході роботи до соціального працівника стікається потік інформації, що повідомляється самим клієнтом, його оточенням, офіційними джерелами. Ця інформація може носити суб'єктивний характер, не відповідати дійсності і завдавати шкоди клієнту в разі її розголошення. Під розголошенням інформації слід розуміти повідомлення (передачу) відомостей про клієнта в будь-якій формі будь-кому без дозволу клієнта або його законного представника.

Таким чином, **конфіденційність** – це атрибут професійної соціальної роботи, то, на чому ґрунтується довіра клієнта до соціального працівника.

Разом з тим аналіз практичної соціальної роботи показує, що саме цей етичний принцип, в силу як суб'єктивних, так і об'єктивних причин,

найчастіше порушується на практиці і ще не став розділяється нормою професійної свідомості фахівців.

У соціальній роботі конфіденційність визнається як цінність, принцип і норма професійної діяльності.

Вимога про нерозголошення відомостей, отриманих в ході роботи соціальним працівником, має наступні дві основні причини:

-перш за все, конфіденційність пов'язана з фундаментальним і узаконеним правом людини на охорону приватного життя;

- далі, взаємодія соціального працівника з клієнтом має ґрунтуватися на взаємній довірі.

В етичному кодексі Асоціації соціальних працівників Ірландії зазначається: "Соціальний працівник визнає, що довірена йому інформація не повинна бути використана в інших цілях, крім допомоги. Така інформація може бути розголошена тільки в разі зацікавленості в цьому клієнта (інформанта), за винятком випадків, коли є серйозна небезпека для клієнта, самого соціального працівника, інших членів суспільства. Будь-яка інформація про клієнта повинна ставитися до справи і обмежуватися приватної ситуацією".

У всіх національних етичних кодексах і статутах міститься положення про те, що соціальний працівник, поважаючи особистість і гідність клієнта, повинен зберігати отриману від нього інформацію строго конфіденційно. Інформація, яка використовується в одному випадку, не повинна бути застосована для інших цілей без відповідних санкцій.

Однак реалізація норми конфіденційності в соціальній роботі має деякі *особливості*. Виникають такі питання як:

- що саме мається на увазі під конфіденційністю в соціальній роботі, які її межі;

-впливають на конфіденційність, і якщо так, то яким чином, такі характеристики, як вікової, соціальний і психічний статус клієнтів;

-як співвідноситься принцип конфіденційності з іншими цінностями і принципами соціальної роботи.

Зміст і сенс етичного принципу конфіденційності ширше юридичного розуміння даної норми. З точки зору закону передача відомостей про клієнта, пов'язана з виконанням службових або професійних обов'язків (працівникам правоохоронних органів, органів опіки та піклування,

законним представникам клієнта), цілком допустима і не є розголошенням таємниці. У той же час етика бере під контроль передачу таких відомостей будь-якій особі, навіть якщо воно користується законним правом на їх отримання.

Необхідно також мати на увазі, що реалізація даної етичної норми ускладнюється у надзвичайних ситуаціях, коли соціальні працівники змушені розглядати можливість розкриття конфіденційної інформації, наприклад перед лицем загрози з боку клієнта третій особі. Звідси виникає необхідність інформувати клієнта про межі конфіденційності в конкретній ситуації, про цілі отримання інформації та її користування та одночасно отримати згоду клієнта, наприклад на друкування, запис розмови, участь третьої особи.

Можна виділити кілька рівнів дотримання таємниці

-рівень внутрішніх переконань соціального працівника, яким найчастіше і керуються практики за умови розуміння його значимості і прийняття;

-рівень професійної етики, коли визначені професійні правила, обов'язкові для всіх представників професії;

- рівень суспільних установок, який виходить за рамки професії і являє собою "неписаний закон", що розділяється моральну цінність;

- рівень узаконених норм, коли дотримання таємниці встановлено в законодавчому порядку.

Сучасний рівень розвитку соціальної роботи вимагає невпинних зусиль професійного співтовариства за твердженням норми конфіденційності на всіх виділених рівнях.

У практичній соціальній роботі можна виділити наступний ряд ситуацій, що становлять загрозу конфіденційності та вимагають етичної пильності соціальних працівників:

-припинення контакту з клієнтом;

- розмови в позаслужбовій обстановці про справи клієнтів;

- незадовільна організація роботи соціальних служб (неналежне зберігання документів, вивішування списків, наявність черг, розмови про клієнтів по телефону, звернення за місцем роботи або навчання та інші аспекти);

- відвідування і обслуговування клієнтів на дому;

- записи в робочій документації;
- відповіді на запити третіх сторін і (або) третіх осіб, як мають, так і не мають права на конфіденційну інформацію;
- спілкування з родичами і (або) законними представниками клієнтів;
- викладання соціальної роботи та наукові дослідження;
- проведення групових форм роботи з клієнтами;
- спілкування з представниками засобів масової інформації.

Соціальні працівники не прийшли до універсального рішення, за яких умов все ж можливо розкривати конфіденційну інформацію, незважаючи на загальну думку про те, що недотримання конфіденційності виправдано в надзвичайних ситуаціях. Зі свого боку професійне співтовариство повинно вести цілеспрямовану роботу по формуванню професійної самосвідомості своїх членів і переконаності в необхідності дотримання етичних принципів, найважливішим з яких є конфіденційність.

Колегіальність та повідомлення керівництва установи про здійснені колегами неправомірні дії. Часом соціальні працівники вимушено або свідомо порушують закон або порушують правила установ, в яких працюють. У цьому випадку вони ставлять перед моральним вибором своїх колег, які дізналися про ці порушення. На одній шальці терезів перебувають норми професійної етики, на іншій – професійна лояльність і солідарність, почуття дружби, репутація, загроза власного становища.

Тягар і складність подібного вибору спонукають соціальних працівників побоюватися виявляти і робити предметом гласності правопорушення в своїй професії. Тому ті з них, хто отримав інформацію і докази етично чи юридично неправомірних дій своїх колег, змушені ретельно зважувати свої дії з огляду на своїх зобов'язань по відношенню до професії, клієнтам, колегам, організації, свого майбутнього.

Наприклад: соціальні працівники в США вважають неможливим повідомляти владі про зловживання, якщо цю інформацію вони отримали від дитини, оскільки той може піддатися на невиправданий ризик.

Закони та благополуччя клієнта

Законодавство не може передбачити все різноманіття соціального життя, тому часом благополуччя клієнта вступає з ним у протиріччя. У ряді випадків дотримання букви закону здатне завдати шкоди клієнту, що

ставить соціальних працівників перед складним вибором. Деякі з них вважають допустимими будь-які дії з метою захисту інтересів клієнта, навіть якщо вони порушують закон або інші етичні норми; більшість же соціальних працівників вибирають закон. Як і у випадку з іншими дилемами, простих відповідей тут немає.

Особисті та професійні цінності

В основі ще однієї групи етичних дилем лежить *конфлікт між особистими і професійними цінностями* соціального працівника. Він може бути не згоден з клієнтом за політичними, релігійними, моральними та інших мотивів, але зобов'язаний виконати професійний обов'язок. Думки соціальних працівників про те, яким цінностям віддати пріоритет, далеко не завжди збігаються. У кожному разі соціальний працівник повинен співвіднести зобов'язання перед клієнтом, професією, організацією, колегами, третіми особами, самим собою.

Тут необхідно також розуміти природу впливу суб'єктивних цінностей на усвідомлення проблем іншого, зокрема клієнта. Етичні кодекси, в яких соціальні працівники прагнуть знайти відповіді, не завжди здатні задовольнити їхні запити, оскільки, по-перше, складені в загальних термінах і з досить високим ступенем абстракції, а по-друге, містять принципи, які в ряді випадків суперечливі і самі представляють етичну дилему.

Соціальний працівник діє на перехресті різних площин і цінностей (юридичних, соціальних, моральних та ін.). Здійснюючи вибір, він прагне знайти такий вихід із складних ситуацій, який би відповідав цілям визначеним ним самим і його клієнтами. Найчастіше вибір, так званого, "найменшого зла" є складним, адже не завжди можна передбачати його наслідки. Наслідки рішень не завжди збігаються із планами, які на етапі їх прийняття вважалися вірними й оптимальними. Непередбачуваність і почуття величезної відповідальності за життя та здоров'я клієнтів, на думку соціальних працівників, є чинником, що найбільш паралізує в процесі розв'язання етичних дилем.

У процесі надання допомоги клієнтам соціальні працівники часто не впевнені у правильності прийнятих рішень, їм доводиться вибирати між результативною дією і дією згідно з інструкціями та правилами, чинити всупереч бажанням клієнта. Законодавча база багатьох країн не встигає за розвитком реалій соціуму. Інколи добробут клієнта та законодавча база

суперечать один одному. В деяких випадках соціальні працівники воліють порушувати закони та інструкції, щоб не завдати шкоду клієнту.

Етичні дилеми соціальної роботи вимагають вироблення способів їх дозволу. В історії філософії, етики та релігії було запропоновано чимало теорій і ідей, що стосуються моральних протиріч. Багато з них можуть бути основою рішень етичних дилем і в соціальній роботі, хоча останні мають особливості в силу специфіки не тільки професії і часу, але і кожної країни, до якої це стосується.

Етичні дилеми розробляються і в інших областях людської активності – науці, техніці, медицині, педагогіці, психології та ін. На стику біомедицини та етики навіть виникла біоетика як дослідницький напрямок міждисциплінарного характеру. Вироблені тут рішення можуть бути корисними для соціальної роботи.

Розглянута проблематика підтверджує, що в динамічному світі перманентної переоцінки цінностей, продовження традицій і народження нової картини світу жодна людська система мислення і цінностей не може претендувати на втілення повної істини і досконалості. Це відноситься і до соціальної роботи у всіх її змістовних і національних формах, її духовно-моральним парадигм і орієнтирів.

5.4. Моделі прийняття рішень фахівцями соціальної сфери (соціальним працівником; соціальним педагогом; фахівцем із надання соціальної допомоги):

Патерналістична модель. Патерналізм – (від лат. *paternus* – батьківський) – **1)** переконання у тому, що держава, уряд повинні турбуватися про громадян, забезпечувати задоволення їхніх потреб за державний рахунок, приймати на себе усі турботи стосовно благополуччя громадян (з т.з. *соціальної політики*); **2)** це модель поведінки у певному культурному полі; вона включає в себе власні фундаментальні та інструментальні цінності, характеризується певними нормами, символами та етикетами.

Головна відмінна риса патерналізму – особлива ціннісна система стосунків, заснована на вірі та відданості. Керівник або ж фахівець, що дотримується емоційної моделі патерналістичної поведінки, твердо

переконаний у власних **зобов'язаннях піклуватися** про своїх працівників, колег, клієнтів відчуває себе відповідальним за всі їхні дії та вчинки.

За **патерналістичною моделлю** професіонал сприяє благу клієнта так само, як батько сприяє благу дитині.

Маючи професійні знання і навички, він задовольняє потреби клієнта, самостійно приймаючи рішення щодо змісту, форм і методів можливої допомоги, а клієнт повинен дисципліновано виконувати всі його розпорядження.

Такі дії сприяють розв'язанню проблем клієнта, визначаються знаннями і вміннями соціального працівника (педагога), але не враховують погляди і бажання людини.
--

Авторитарні (патерналістичні) дії професіонала можуть бути виправдані, якщо вони дійсно сприяють благу *клієнта* і *якщо клієнт не має достатніх знань, щоб мати власне судження*.

Застосування зазначеної моделі є доцільним у кризових ситуаціях, коли клієнт розгублений, а спеціаліст діє в межах своїх посадових обов'язків. Проте, сьогодні влада професіонала часто обмежується бажаннями клієнта контролювати ситуацію. Активність клієнта обумовлена як високим рівнем інформованості сучасної людини, так і характером сучасної соціальної роботи.

Інструментальна модель налаштовує фахівця на **нейтральну позицію**. Він розглядає свої послуги як товар, що купується і продається.

Однак, він не повинен відмовити жодній вимозі клієнта, якщо вона не суперечить законові. Соціальний працівник зацікавлений продати послуги, а не здійснити благу справу.

У цій моделі відсутня соціальна відповідальність спеціаліста, він її цілком перекладає на плечі клієнта, який не є фахівцем і не бачить наслідків своїх вимог і рішень. Цю модель треба враховувати, зважаючи на те, що перевага економічних інтересів над професійними часто виявляється в більш прихованих формах.

Контрактна модель ґрунтується на **рівноправності фахівця і клієнта**, на визнанні прав і обов'язків обох сторін у вирішенні моральних питань. Необхідною передмовою співпраці, згідно з цим підходом, є існування моральної домовленості ("морального контракту") між обома сторонами. Домовленість ґрунтується **на трьох загальних принципах:**

1) важливі моральні рішення є прерогативою клієнта;
2) професіонал мусить давати клієнтові всю необхідну для прийняття рішення інформацію;

3) професіонал не зобов'язаний починати роботу (підписувати контракт), якщо вимоги клієнта суперечать його моральним принципам.

З контрактним підходом пов'язаний так званий принцип **поінформованої згоди**, згідно з яким клієнт має право сам визначати ступінь ризику, на яку він йде для покращення свого становища.

Як принцип поінформованої згоди, так і контрактна модель у цілому виникли як реакція на зловживання професіоналів своєю владою в межах патерналістичної моделі. По суті, контрактна модель є своєрідним **компромісом** між патерналізмом та інструментальним підходом. Вона намагається узгодити індивідуальні інтереси професіонала і клієнта шляхом пошуку універсальних обмежень деонтологічного характеру.

Персоналістична модель. Клієнт, як правило, бажає мати справу з фахівцем, який знається на своїй справі і володіє моральними чеснотами, а фахівці охочіше працюють із доброчесним клієнтом.

Згідно із сучасною етичною теорією, чесноти включають не тільки схильності діяти певним чином (мужньо, розсудливо тощо), а й схильності до відповідних почуттів (справедлива людина схильна обурюватися несправедливістю), а також бажання діяти доброчесно, які досягаються шляхом самовиховання на основі співчутливості й відкритості до інших. *Сучасна практика вимагає від фахівця прагматичного розуму, мужності, справедливості, поміркованості, співчутливості, професійної компетентності, чесності та ін.*

З огляду на те, що в Україні розвивається низка служб для різних груп клієнтів перспективним видається застосування контрактної моделі, яка передбачає індивідуалізацію послуг, подолання споживацького підходу до їх отримання, розширення влади і можливостей клієнта у вирішенні власних проблем.

Моделі етичного прийняття рішень.

Модель "особистість – ситуація". Використовуються 2 групи змінних: *індивідуальні (самоконтроль, ступінь залежності) та ситуаційні (організаційна культура, здібність до самовдосконалення та самопізнання)*. Сам процес постає як пізнавальний, моральний розвиток індивіда. Але

зазначена модель не враховує особливості та етапи розвитку особистості клієнта, сім'ї, групи людей, може застосовуватися лише *одноразово, у кризових ситуаціях*.

Модель "індивід – зовнішнє середовище". Етична поведінка розглядається як похідна від індивідуальних характеристик осіб, які приймають рішення, та зовнішнього середовища, що охоплює правове, соціальне, професійне та індивідуальне середовище. Зазначена модель не розглядає особливості взаємостосунків клієнтів з оточуючими, прийняття ним рішень щодо свого блага.

Модель "4 компоненти". В основу цієї моделі покладено процес формування етичної поведінки, що проходить 4 етапи:

- етичне сприйняття та інтерпретація ситуації;
- етичні судження і точки зору на морально правильний курс дій;
- вибір моральних цінностей та дій;
- реалізація моральних форм дій.

Така модель передбачає *тривале вивчення справи, особливостей клієнта, на що не завжди є час, але означає орієнтацію на співпрацю з клієнтом, повагу до нього*.

Загальна модель. *Зазначена модель поєднує у собі основні елементи інших трьох моделей.*

Вона враховує вплив факторів зовнішнього середовища, індивідуальних характеристик та особливостей процесу прийняття етичного рішення фахівцем.

Серед *факторів зовнішнього середовища* розрізняють систему взаємостосунків клієнта з оточуючими, моральні принципи найближчого оточення, систему управління та роль у ній клієнта тощо.

Індивідуальні характеристики охоплюють рівень морального розвитку індивіда, самоконтроль, стать, мотиваційну орієнтацію особистості.

Ця модель є найскладнішою, але відповідає усім принципам соціальної роботи, є виявом компетентності соціального працівника у роботі із клієнтами, показником ефективності співпраці спеціаліста з іншими фахівцями, соціальними інститутами.

Стратегії вибору і прийняття фахових етичних рішень, що впливають на якість, ефективність надання послуг:

Реалістична стратегія. Фахівець соціальної сфери бере до уваги цінність об'єкту і значущість рівня своїх досягнень в залежності від складності поставлених завдань. Таким чином, більш складні завдання вимагають більшої компетентності спеціаліста при забезпеченні захисту прав і свобод клієнта як найвищої цінності.

Стратегія ризику. Ризик пов'язується із вірогідністю помилки. Коли ця вірогідність розглядається стосовно мети, вона і є ризиком, оскільки вказує на можливу невдачу поведінки. Отже, при наданні послуг важливо керуватися метою діяльності і конкретністю проблем клієнта.

Обережна стратегія. У ситуації вибору спеціаліст надає перевагу рішенням, що явно приводять до досягнення мети. Це впливає на темп роботи і передбачає співпрацю з іншими фахівцями щодо конкретного клієнта, вивчення його індивідуальних особливостей.

Стратегія інтуїтивного пошуку. Базується на збиранні значної за обсягом інформації, глибокому усвідомленні наявних фактів, але не на науковому обґрунтуванні. Розв'язання проблем зумовлене минулим досвідом вирішення соціальним працівником подібних проблем. Тому, надання послуг повинно бути теоретично обґрунтованим у кожному конкретному випадку.

Зазначені моделі та стратегії використовуються в залежності від умов соціальної роботи, інформованості про них і клієнта, підготовленості соціального працівника, його досвіду, з одного боку, і з іншого – на основі принципів законності, компетентності, цілеспрямованості, систематичності, професійної етики фахівця у роботі з клієнтами.

Запитання для самоконтролю знань

1. Перелічіть професії, де найбільша ймовірність виникнення етичних проблем. З чим це пов'язано?
2. Що таке "етична дилема"?
3. Назвіть найпоширеніші етичні дилеми в роботі соціального працівника.
4. Чи існує документ (кодекс) щодо роботи з етичними дилемами?
5. Назвіть відомі Вам моделі етичного прийняття рішень.

Розділ 6. ЕТИЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ РОБОТИ СОЦІАЛЬНИХ ІНСТИТУТІВ ТА СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ З РІЗНИМИ ГРУПАМИ КЛІЄНТІВ

6.1. Етичні аспекти роботи соціальних служб.

6.2. Морально-етичні принципи роботи соціального працівника в роботі з отримувачами послуг

6.3 Особливості роботи соціальних працівників при наданні допомоги різним категоріям клієнтів

Ключові терміни і поняття: дослідження в соціальній роботі, морально-етична взаємодія з клієнтом, професійна допомога, морально-етична вимога.

6.1. Етичні аспекти роботи соціальних служб

Робота соціального працівника в громаді передбачає надання різного роду соціальних послуг різним категоріям населення. Профілактика насильства, адиктивної поведінки, інфекційних хвороб серед членів громади; консультування осіб щодо планування сім'ї, усиновлення, оформлення опікунства, створення будинків сімейного типу, запобігання вагітності; соціальний супровід осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах; соціальна реабілітація є безпосередніми обов'язками соціального працівника в громаді.

Планування й реалізація соціальним працівником інтервенцій на рівні громади, збір та обробка інформації, отриманої від клієнта напряму пов'язані з питанням етики. Отримувач послуги має бути впевненим у тому, що інформація, яку він надає, не буде використана проти нього, а інтервенція, у якій він бере участь не зашкодить йому. Гарантом цього є сам соціальний працівник.

Найхарактернішими й типовими видами діяльності соціальних працівників, які потребують адекватної етичної регламентації, є наукові дослідження (проблем клієнтів та їх груп, діяльності соціальних служб, соціальних проблем суспільства, т.д.), безпосередня робота з надання багатосторонніх послуг клієнтам, діяльність з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів на всіх рівнях.

Етичні аспекти досліджень у соціальній роботі.

Дослідження – один з найважливіших видів діяльності соціальної роботи.

Результати досліджень необхідні соціальним працівникам не лише для того, щоб оцінювати ефективність виконаної роботи, але й для того, щоб визначати потребу у соціальних послугах різних верств та груп населення, робити висновки про маргіналізацію визначених груп населення, прогнозувати на основі отриманих даних розвиток соціальних служб і таким чином повніше задовольняти раціональні потреби клієнтів та суспільства.

Необхідність дотримання етичних принципів у здійсненні досліджень диктується тим, що дослідження, у якій би формі вони не проводились, – це завжди дослідження людини, її особистих життєвих обставин, індивідуальних якостей, душевного стану, що є виключно особистим достоїнством й іноді – особистою таємницею, що оберігається від навколишніх.

Тому рішення про участь у дослідженнях, де необхідно надавати інформацію про себе, може приймати тільки клієнт або особа, що має на це законне право

Приступаючи до досліджень та складаючи їх програму, соціальний працівник (творчий колектив) *повинен керуватися такими принципами:*

- повага до індивідів та груп, які є об'єктом дослідження;
- чесність та відвертість;
- добровільність участі клієнтів у дослідженнях;
- необхідна і достатня поінформованість клієнта про мету, хід та результати дослідження;
- гарантованість збереження таємниці дослідження (конфіденційність);
- контроль за ходом досліджень;
- використання результатів дослідження виключно на благо клієнта.

Дослідник несе особисту відповідальність за:

- ґрунтовну етичну оцінку прийнятності дослідження, методів, які застосовуються у його ході, сфер використання результатів дослідження;
- відповідність етичним нормам поведінки з боку дослідників з громадянами, що беруть участь у дослідженні, незалежно від їх соціального, психічного, психологічного, економічного статусу, їх поглядів та переконань тощо.

Взаємини в соціальній роботі відрізняються тимчасовістю, асиметричністю, цілеспрямованістю, усвідомленістю.

Соціальна робота залежить від встановлення конструктивних взаємозв'язків з клієнтом, що відображають головні цінності соціальної роботи.

Стиль поведінки, який забезпечує такі взаємини соціального працівника з клієнтом, передбачає, що фахівець виявляє і застосовує:

- толерантність;
- ввічливість і поважність;
- увагу і інтерес;
- активне слухання;
- чіткість і компетентність.

Крім прямого контакту з клієнтом соціальний працівник стикається з необхідністю формування і управління системами співробітництва.

- Обсяг і структура системи співробітництва можуть відрізнитися від випадку до випадку: в них можуть входити фахівці, члени сім'ї, друзі, сусіди, товариші по службі, однокласники.

- До співпраці можуть бути залучені також засоби масової інформації, адміністрація школи, неурядові організації, асоціації. Ефективність функціонування створеної системи буде залежати від того, наскільки скоординовані дії її компонентів, здійснюється взаємодія.

Для соціального працівника та інших фахівців сьогодні важливо враховувати, наприклад, духовні орієнтації сім'ї і вміти взаємодіяти не тільки з системою державних послуг, неурядовими та добровільними організаціями, але і з різноманітними конфесіями.

Релігія і церква представляють часом серйозний ресурс для сім'ї, тому їх необхідно розглядати як партнерів в терапевтичній роботі, наприклад з сім'єю нетипового дитини. Соціальний працівник, в повній мірі уявляючи собі терапевтичний потенціал церкви, може включити в систему соціального оточення сім'ї ще одне потужне джерело підтримки.

Відносини співпраці будуються на довірі та злагоді, при цьому відбувається вибір засобів і цілей змін.

Приклади співробітництва:

- соціальний працівник і сім'я згодні попрацювати разом, щоб зняти протиріччя, що виникли між сім'єю і школою
- соціальний працівник і вчитель хочуть вплинути на учня, який не встигає або заважає в класі.

Разом з тим співпрацю з метою вирішення тієї чи іншої проблеми може перетворитися в суперництво і звести на нівець всі зусилля соціального працівника, якщо порушується принцип розподілу відповідальності, розподіл

часу відбувається неадекватно ресурсів людей і організацій, ступінь автономності, незалежності дій не відрегульована.

Контроль і управління створеної системою – одне з найважливіших умінь соціального працівника, що має професійне базову освіту і досвід практичної діяльності за фахом.

Участь у розробці соціальної політики. Соціальний працівник бере участь у реалізації соціальної політики, надаючи допомогу клієнтам у рамках основних напрямів державної або регіональної соціальної політики. Більшою або меншою мірою приймає участь у її формуванні.

Конкретні напрями та заходи соціальної політики, її пріоритети для держави в цілому або окремого регіону визначаються на основі оцінки актуальності та значущості поставлених проблем, а також ресурсної та організаційної можливості їх вирішення. Визначаючи пріоритети, необхідно оцінювати не лише гостроту проблеми, яку треба вирішити, але й причини її виникнення, можливі наслідки не лише для клієнтів соціальних служб, але і для всього населення. Тому необхідно враховувати важливість розроблення заходів з попередження або пом'якшення можливих негативних явищ і процесів, що впливають на умови життєдіяльності населення (1, 129).

Участь у розробці соціальної політики вимагає від соціального працівника не тільки професійної підготовки у галузі соціальної роботи, але й глибокого знання політики, економіки, соціології, психології та інших галузей знань і соціальної практики, а також етичних основ цих видів діяльності.

Участь у політичній діяльності. Щодо можливості участі соціального працівника у політичній діяльності є дві точки зору:

1. Соціальний працівник як представник держави повинен дотримуватися певної лояльності стосовно держави. Справжня професійна діяльність має завжди визначене коло цілей, завдань та функцій, у які, як правило, політична діяльність не входить. Це стосується і соціальної роботи. Соціальна робота повинна нівелювати всі негативні явища у житті неполітичними, специфічними професійними засобами і методами, сприяти реалізації конституційних прав своїх клієнтів за допомогою законодавчо встановлених можливостей. Цю місію поклала на соціального

працівника держава.

2. Соціальний працівник постійно стикається з тим, що його клієнт страждає від недосконалості системи, її недоліків, які, власне, і зробили його клієнтом соціальних служб. Основні конституційні права не підкріплюються умовами для їх реалізації, а соціальна дійсність така, що соціальна робота не володіє на даний момент достатніми можливостями для організації умов реалізації клієнтами всіх їх конституційних прав. Обов'язок кожної соціально зорієнтованої професії, і особливо соціальної роботи, сприяти удосконаленню системи. Найбільш дієвим засобом для цього є участь у політичній діяльності

Очевидно, вирішення даної дилеми повинно представляти розумне поєднання першого та другого варіантів. Якщо соціальна служба представляє інтереси клієнтів, то соціальні працівники мають право брати участь у політичній діяльності як представники професії, чиє безпосереднє завдання – прагнути покращити умови життєдіяльності клієнтів і сприяти зменшенню кількості клієнтів. Форми такої політичної діяльності: від активної участі у формуванні основних напрямів соціальної політики та розробки соціальних програм до акцій протесту мирного характеру на основі конституційних та громадянських прав

При цьому необхідно чітко розмежовувати участь соціального працівника у політичній діяльності як громадянина і як представника відповідної структури.

Беручи участь у політичній діяльності, соціальний працівник повинен чітко усвідомлювати, чиї інтереси він відстоює – свої, своїх клієнтів або соціальної служби. Як громадянин він має у встановленому законодавством порядку право на політичну діяльність і може цим правом користуватися на власний розсуд, відстоюючи свої власні інтереси. Якщо виступає від імені клієнта або соціальної служби, – повинен мати на це відповідні повноваження, делеговані офіційно. Тобто, робити це за згодою та погодженням своїх колег, спільно з ними. Якщо представляє інтереси клієнта, – від імені і за дорученням клієнта.

Порушенням норм професійної етики вважатиметься представлення у різких політичних акціях, партіях або рухах інтересів клієнтів або професійної групи без їх згоди та схвалення.

6.2. Морально-етичні принципи взаємовідносин між соціальним працівником і клієнтом

Надання соціально-побутових послуг – найбільш поширений на сьогоднішній день вид соціальної роботи. У цій сфері проявляються всі закономірності соціальної роботи. Діяльність соціального працівника спрямована на перетворення предмета діяльності – умов життєдіяльності особистості і позитивну трансформацію самої особистості.

У цій сфері діють специфічні етичні норми і правила.

1. Працюючи з людьми соціальний працівник несе відповідальність не тільки за свою поведінку та діяльність, але й за поведінку, дії, умови життя та здоров'я своїх клієнтів.

2. Діяльність соціального працівника включає в себе безпосереднє спілкування з клієнтом та його найближчим оточенням, внаслідок чого вимагає повного напруження сил та віддачі.

3. Незважаючи на те, що діяльність соціального працівника у профільному закладі соціального захисту пов'язана, як правило, з однією категорією клієнтів, що мають спільні проблеми, йому варто враховувати конкретні особливості обставин життя та індивідуальні риси особистості кожного з них.

4. Соціальний працівник має справу не з якоюсь однією стороною життєдіяльності або особистості клієнта, а з цілісністю, сукупністю його особистісних властивостей та життєвих обставин і у своїй роботі зобов'язаний враховувати всі фактори.

5. Ефективність діяльності соціального працівника складно оцінити за конкретними результатами роботи, хоча існують певні критерії оцінки. Результати діяльності соціального працівника залежать не лише від нього самого, але і від зусиль та бажання клієнта, від діяльності всього колективу закладу соціального захисту, від можливостей системи соціального захисту населення.

Психологічна допомога надається соціальним працівником у ролі консультанта, порадника, старшого товариша свого клієнта. Перш ніж приступити до рекомендацій, йому варто вивчити клієнта, його життєві обставини, що привели до необхідності консультації у спеціаліста. Даючи конкретні рекомендації, спеціаліст не має права ставити питання, які не стосуються необхідної інформації. Варто уникати штампів, рутинного

підходу до роботи.

З іншого боку, людина, яка звертається до соціального працівника за допомогою, відчуває на собі вплив різних політичних, економічних, ідеологічних, соціальних факторів, вплив людей, які його оточують, і т.д. У соціальній історії допомога як така оточена ореолом таємничості, часто пов'язаної з релігійною свідомістю. У повсякденній свідомості надання допомоги – процес односпрямований – від того, хто надає допомогу, до того, хто її приймає. У свідомості або навіть в підсвідомості клієнта людина, який надає допомогу, завжди наділений авторитетом, знаннями, владою, силою. Досвідчений соціальний працівник завжди віддає собі звіт про таке подання, сформованому історично в свідомості людей, і ставиться з глибокою повагою до цих почуттів, одночасно використовуючи в процесі своєї роботи ці приховані від очей позитивні чинники суспільної свідомості.

Поради, які дає соціальний працівник своєму клієнтові, можуть не братися до уваги, оскільки фахівець залишає за клієнтом право самостійно приймати рішення і діяти так, як той вважає за необхідне. З іншого боку, соціальний працівник повинен контролювати розвиток подій навколо клієнта і в разі потреби вжити рішучих дій. Контроль цей дуже відносний, оскільки фахівець повинен поважати рішення клієнта перервати процес роботи з ним, навіть коли той, на думку соціального працівника, ще не готовий до розумних самостійних дій собі на благо. Проте вплив фахівця на клієнта, втручання в його життя завжди має місце в соціальній роботі і є, по суті справи, моральною проблемою соціальної роботи.

Соціальний працівник зобов'язаний володіти навичками встановлення правильних і ефективних особистісних взаємин з клієнтом. Взаємовідносини, таким чином, розглядаються як засіб досягнення мети соціальної роботи. У практиці соціальної роботи існує і така точка зору, яка фактично або недооцінює, або переоцінює значення взаємин між клієнтом і соціальним працівником. В ідеалі сприйняття соціальним працівником поняття "взаємини" має бути збалансованим, оскільки неконструктивні, "слабкі" взаємини завжди стають перешкодою на шляху до мети – домогтися конструктивних змін в житті клієнта, а надмірна переоцінка або захоплення чисто взаємовідносинами може перемістити акцент в процесі допомоги з досягнення основної мети на власне ставлення або інтеракцію.

Процес надання професійної допомоги повинен відбуватися в умовах встановлення між клієнтом і фахівцем партнерських відносин. Очевидно, цей термін найкраще визначає характер взаємин між фахівцем і клієнтом і визначає його морально-етичний аспект.

У теорії і практиці соціальної роботи поширений міф про ідеальну модель встановлення професійних стосунків між соціальним працівником і клієнтом. У реальному житті таких моделей надання допомоги клієнту не існує. Скільки клієнтів, стільки і потреб, властивих тільки конкретним індивідам. Тому досвідчений кваліфікований соціальний працівник встановлює ті види взаємовідносин з клієнтом, які б якнайкраще відповідали конкретному випадку. Один клієнт краще себе почуває і працює, коли соціальний працівник постійно демонструє тепло і турботу про нього, інакше краще підходить такий стиль взаємин, коли соціальний працівник стриманий, більш об'єктивний і критичний, діловитий. Клієнт може звернутися до соціального працівника, але одночасно відчувати страх розкрити незнайомій людині деякі інтимні подробиці своєї життєвої історії. Такому клієнту з самого початку необхідні підвищена емпатія і родинне душевне тепло.

Досвідчений соціальний працівник завжди може використовувати в своїй практиці весь арсенал різних навичок і технік встановлення взаємовідносин, сприятливих для конкретного клієнта.

Однак при цьому необхідно пам'ятати про **наступні морально-етичні вимоги**.

1. *Процес надання допомоги* – це процес, в якому беруть активну участь обидві сторони: соціальний працівник так само як і клієнт вносить свій внесок у вирішення проблеми. Внесок клієнта полягає в тому, що він постійно шукає варіанти своїх самостійних дій, а соціальний працівник надає йому підтримку в цьому пошуку. Це є сприяння в підвищенні ступеня самовизначення клієнта. Найголовніше для фахівця – допомогти клієнту знайти, взяти і використовувати власні повноваження в організації свого життя.

2. *Допомога* – це вулиця з двостороннім рухом. Клієнт і соціальний працівник в процесі взаємодії взаємно впливають один на одного. Вплив клієнта на соціального працівника проявляється по-різному. Клієнт може бути привабливим або непривабливим, і чуттєве сприйняття клієнта

соціальним працівником теж може бути різним, від найприємніших відчуттів до повного неприйняття. Хоча фахівець і зобов'язаний володіти собою, своїми емоціями, але почуття залишаються почуттями, і приховати їх часом дуже важко. У зв'язку з цим соціальному працівнику доводиться свідомо контролювати свою поведінку. Якщо він себе не контролює, то підсвідомо по відношенню до привабливого клієнту він може бути менш вимогливий, ніж це належить, а щодо непривабливого клієнта він може мимоволі не звертати уваги на щось важливе, про що говорить клієнт. З іншого боку, і враження клієнта про соціального працівника можуть вплинути позитивно або негативно на сам процес надання допомоги. Ці відчуття можуть не збігатися з дійсним станом справ. Молода дівчина, у якої складні стосунки з матір'ю, може мати упередження проти літньої жінки – соціального працівника. Недосвідчений соціальний працівник легко може попастися на гачок своїх власних упереджень або піддатися грі клієнта. Досвідчений соціальний працівник знає про ці "пастки" підсвідомості і вміє їх долати.

3. *Консультування.* Соціальний працівник може сприймати себе як радника, до якого звернувся клієнт для того, щоб той допоміг йому вийти з проблемної ситуації і зробив його життя більш гармонійним. Консультанти або радники, наприклад в сфері бізнесу, виконують безліч ролей. Вони вислуховують, спостерігають, збирають дані, повідомляють результати своїх спостережень, навчають, проводять тренінги, надають підтримку та допомогу, критикують, радять, висловлюють пропозиції, іноді навіть виступають в ролі адвокатів. Але при цьому вся відповідальність за те, як йдуть справи на підприємстві або в фірмі, лежить на тих, хто найняв консультанта. Навіть відносно деяких дій консультанта, які можуть здатися цілком директивними, рішення приймає менеджер або підприємець.

Консультування, таким чином, являє собою процес, схильний до впливу соціуму, проте це процес співпраці, при якому консультант не забирає у менеджера право приймати власне рішення щодо проблем, якими вони спільно займаються.

В цьому відношенні процес надання допомоги у соціальній роботі схожий з консультуванням у сфері бізнесу. Хороший клієнт, як і хороший менеджер, вчиться, як використовувати те цінне, що йому пропонує консультант.

4. *Примус.* В процесі надання допомоги важко уникнути того, що ми називаємо соціальним впливом. Якщо в процесі надання допомоги соціальний працівник робить все можливе, щоб схилити клієнта прийняти свою точку зору, то він неминуче спонукає його мислити і діяти цілком певним чином. А примус, як ми знаємо з курсу психології, неминуче має зворотну дію: на примус клієнт повинен реагувати опором, яке може бути активним чи пасивним. Більш того, бувають випадки, коли клієнт під впливом соціального працівника може мимоволі прийняти рішення, яке не відповідає його інтересам.

В ідеалі вплив в процесі соціальної роботи означає лише те, що клієнт повинен вислуховувати, зважувати, що радить йому соціальний працівник, і в залежності від того, наскільки ці поради допоможуть йому налагодити життя, самому вирішувати, брати чи не брати їх. Результативність соціальної роботи визначається тим, в якій мірі клієнт самостійно використовує процес соціального впливу свого оточення, суспільства, та й соціального працівника з тим, щоб контролювати ситуацію і вирішувати проблеми в своєму повсякденному житті.

5. Соціальна робота як професійна діяльність супроводжується *зіткненням типових інтересів і виникненням характерних для неї протиріч.* Ці протиріччя зумовлені цілями, змістом, методами і організацією системи соціального захисту, її місцем у системі суспільних відносин, всією сукупністю і характером суспільних відносин, що визначають моральну атмосферу в суспільстві.

Сам процес соціальної роботи завжди являє собою сукупність об'єктивно обумовлених інтересів суб'єктів соціальної роботи – устремлінь, бажань різних зацікавлених сторін соціального взаємодії – соціальний працівник, його клієнт, оточення клієнта, професійна група соціальних працівників, держава.

Основні види інтересів, представлених в соціальній роботі, можуть бути об'єднані в п'ять груп .

1. Особисті інтереси соціального працівника.

Вони проявляються в прагненні до поліпшення умов праці, його належної регламентації і справедливої оплати; при менших витратах домогтися кращих результатів; позбавленню від зайвих, не властивих соціальному працівнику обов'язків; до вибору такої кількості і якості праці,

яке давало б людині максимальне задоволення і можливість повного самовираження і самореалізації в професійній діяльності.

2. Інтереси клієнта соціальної служби.

Клієнт прагне максимально, за допомогою соціальної служби і конкретного соціального працівника, реалізувати свої інтереси, які можуть бути в загальному вигляді сформульовані як поліпшення умов життєдіяльності, підвищення якості життя, досягнення поваги з боку оточуючих і самоповаги, гідності.

3. Інтереси соціального оточення клієнта можуть бути виділені в окрему групу інтересів, оскільки вони не завжди збігаються з інтересами клієнта соціальної служби. Причину таких розбіжностей слід шукати в тому, що соціальне оточення клієнта може вбачати в діях соціального працівника можливість реалізації власних, що не мають відношення до благополуччя клієнта, інтересів (наприклад, позбутися обридливих турбот по догляду за престарілим або хворим, отримати на підставі дарчим його майно і т.п.).

4. Інтереси професійного співтовариства соціальних працівників. Виявляються в діях, спрямованих на підвищення престижу професії, створення сприятливих умов для функціонування і розвитку соціальної роботи. В рамках інтересів професійного співтовариства – розвиток мережі соціальних служб, системи підготовки, перепідготовки кадрів і підвищення їх кваліфікації, стабільності трудових колективів, створення обстановки взаєморозуміння і співпраці як усередині професійної групи, так і з зовнішніми організаціями, розробці та впровадженні нових форм і методів роботи, і обміні накопиченим досвідом.

5. Інтереси суспільства полягають в досягненні стабільної обстановки в державі на основі гармонізації інтересів різних груп і верств суспільства, в наданні професійної високоефективної допомоги громадянам, обмеженим в силу різних причин в своїх можливостях, у вирівнюванні можливостей громадян в реалізації їх основних прав, в активізації особистісного потенціалу кожного індивіда. Ці інтереси суспільство прагне реалізувати з найменшими витратами всіх видів ресурсів.

При реалізації цих п'яти груп інтересів завдання соціальної роботи полягає в тому, щоб не допустити антагонізму між ними, так само як і використання інтересів однієї групи в якості інструменту реалізації інтересів інших груп.

Наприклад, турбота соціальних працівників про підвищення престижу професії, що виражається через розвиток системи соціального захисту, не тільки не суперечить інтересам окремих соціальних працівників, клієнтів і суспільства, а навпаки, доповнює їх.

Маючи можливість вибрати профільну соціальну службу, клієнт збільшує ймовірність отримання кваліфікованих послуг. Держава і суспільство за допомогою розвиненої мережі соціальних служб можуть забезпечити більш широке охоплення різних категорій населення соціальними послугами. Соціальний працівник може всередині системи реалізувати свої сутнісні інтереси і передати вирішення питань, невластивих йому і представляється їм службі, своїм колегам.

Працюючи безпосередньо з клієнтом, соціальний працівник відносно вільний у своїх діях, однак це не означає, що суспільству байдуже, як він користується своєю свободою, який інтерес він вибирає в якості пріоритету. Суть соціальної роботи полягає не тільки в тому, щоб дозволити виникає протиріччя, але і в тому, щоб, вирішуючи протиріччя, здійснити акт соціальної справедливості і доцільності. Саме така постановка питання робить етичні норми і принципи взаємовідносин між соціальним працівником і клієнтом і специфічними, і доцільними.

6.3. Особливості етики соціальних працівників при наданні допомоги різним категоріям клієнтів

Соціальний працівник, який працює в ОТГ, має ставити на перший план свого клієнта, задоволення його потреб та інтересів.

Необхідне вміння соціального працівника розуміти клієнта, співпереживати, бути чуйним, делікатним, що визначається своєрідністю соціальної роботи, серйозністю проблем у житті клієнтів, поєднанням в особі соціального працівника високого рівня професійної кваліфікації та особливих духовних якостей, почуттям високої моральної відповідальності, готовності до виконання свого обов'язку.

Важливо дотримуватися в роботі із клієнтами **золотих правил етики соціальної роботи:**

не завдати шкоди клієнту та жителям ОТГ під час планування й реалізації інтервенції на рівні громади;

поважати людей, їхню унікальність та індивідуальність, незалежно від

расової, статусної, релігійної, "посадової" належності;

дати клієнтам можливість на самовираження і власну думку, позицію, оскільки, фахівці не завжди знають, що для клієнта краще;

поважати права і свободу жителів громади, не дискримінувати їх;

діяти з користю для клієнта, залежно від обставин, що склалися;

Територіально визначена місцевість, де здебільшого всі всіх знають, тому соціальний працівник має також володіти особливими навичками й чітко дотримуватися етичних принципів, норм і правил поведінки.

Працівники соціальної сфери стають опорою та надають підтримку усім, хто потребує допомоги і підтримки у складних життєвих обставинах. Практично в кожній сфері життєдіяльності такі люди потребують соціального захисту. Діяльність соціального працівника спрямована на організацію соціальної роботи, у тому числі шляхом забезпечення психологічних, соціально-педагогічних, юридичних, інформаційних соціально-економічних та соціально-медичних послуг різним категоріям клієнтів.

Соціальна робота з різними групами клієнтів – важливий етап у розвитку демократичних засад суспільства. Це витікає з ініціатив сучасної соціальної роботи, яка розглядає різні соціальні групи з позиції рівності прав людини. Наявність особливих груп, досить відмінних у їхніх специфічних потребах.

Наприклад, люди з фізичною інвалідністю чи розумовими вадами, діти – сироти, бездомні, ВІЛ інфіковані та хворі на СНІД, люди, які мають алкогольну залежність, престарілі, в'язні та звільнені з ув'язнення, зумовлює необхідність їх систематизованого і поглибленого вивчення.

Морально-етичні вимоги до роботи з різними категоріями клієнтів вимагають вивчення особливих груп клієнтів соціальної роботи, принципів та критеріїв вибору ефективних методів втручання в роботі з ними. Відповідно головними завданнями є вивчення чинників, які зумовлюють появу та специфічні проблеми особливих груп клієнтів; визначати пріоритетність завдань, з якими має працювати соціальний працівник за умов обмеженого часу та ресурсів; ознайомити з методами та принципами оцінювання ефективності їх застосування в роботі з певними групами клієнтів.

Сучасні стратегії роботи з різними категоріями клієнтів спрямовані на зниження стигматизації, забезпечення допомоги як самим групам, так і суспільству в цілому від негативних проявів соціальної поведінки.

Робота з різними групами клієнтів – важливий крок у становленні єдиних міжнародних стандартів соціальної роботи у відкритому суспільстві.

Традиційно соціальна робота розвивається як філантропічна допомога особистості у складній життєвій ситуації, певна система матеріального забезпечення населення з метою створення належних умов для виживання в період переходу до ринкової економіки. Складні соціально-економічні умови життя зумовили необхідність розробки сучасних наукових і прикладних підходів до соціального впливу на індивіда та його оточення. З одного боку – фінансова підтримка держави, адаптація суспільства до потреб особистості, з іншого – створення відповідних соціальних умов для самоудосконалення і самореалізації особистості у напрямі оволодіння нею економічної спроможності.

Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення

Дане питання передбачає розгляд деонтологічних вимог до різних категорій населення і відповідно різних клієнтів. Для цього необхідно окреслити перелік категорій населення, які потребують соціального захисту, показати специфіку підходу до кожної з категорій.

Майбутній соціальний працівник працюватиме з різними категоріями населення. В останні роки в Україні активно вивчають досвід соціальної роботи зарубіжних країн, наші науковці та спеціалісти соціальної сфери запозичили поняття "клієнт", яке в останнє десятиріччя стало широковживаним терміном у вітчизняній соціальній роботі.

Нагадаємо, що існують професії, для яких не є принципово важливим дотримання професійної етики. Вірніше, їх професійна етика збігається із загальними етичними нормами, що прийняті в суспільстві. Це, наприклад, професії інженера, програміста, економіста, менеджера. Поряд з цим існує група професій, що передбачає дотримання специфічних етичних правил поведінки у процесі виконання службових обов'язків. До цієї групи належать лікарі, педагоги, юристи, соціальні працівники, практикуючі психологи.

Такі категорії населення як діти, люди з інвалідністю, молодь, жінки, клієнти різного віку, представники проблемних груп тощо вимагатимуть від соціального працівника знання і дотримання деонтологічних вимог.

Так, категорія людей, які представляють зрілий вік (від 34 до 60 років) хоча ці межі досить умовні, усвідомлюють свою відмежованість не тільки від молоді, а й від тих, хто дожив до старості. У *зрілому дорослому* віці перед людиною постає багато проблем, від вирішення яких залежить її розвиток. Від поведінки людини залежить і те, які життєві ситуації та проблеми виникнуть у клієнта в період зрілого віку. Тому

соціальному працівнику потрібно вивчити вікову структуру населення, соціальні особливості клієнтів зрілого віку, етику та деонтологію, а також технології соціальної роботи з людьми зрілого віку.

Гостро деонтологічні проблеми постають при спілкуванні з **тяжко хворими старими людьми, такими, що втратили здатність до самообслуговування**. Загальновідомо, що найбільш успішно впораються з доглядом за людьми похилого віку терплячі і врівноважені люди. Зрозуміло, моральна підтримка є найбільш цінною, тому соціальний працівник, що не обмежує свою діяльність формальними послугами, що зумів до того ж стати доброзичливим та уважним співрозмовником, помічником і радником, виявиться для старої людини ідеальним партнером.

Соціальному працівнику потрібно особливу увагу приділяти своїй зовнішності і формі спілкування зі старими клієнтами. Занадто модний одяг, достаток косметики та прикрас не сприяють налагодженню контактів між старими людьми та соціальними працівниками.

Особливо недовірливі люди похилого віку до легковажних, поверхневим людям, що дає обіцянки, але не виконують їх. Незібраність, неакуратність, непосидючість, багатомовність також викликають настороженість з боку старої людини до соціального працівника і не сприяють встановленню довірливих контактів, які необхідні обом сторонам. Почуття поваги до старої людини, зацікавленість її життєвим шляхом та досвідом зазвичай підвищують довіру до соціального працівника, його авторитету як фахівця.

Робота соціального працівника з категорією, яку складають *підлітки* також несе додаткові вимоги до знань з психології та педагогіки, етики й

деонтології, адже підлітковий вік, серед періодів життя людини, є одним із найважчих та найкритичніших періодів становлення людини як біологічного виду і як особистості. Цей вік нестабільний, ранимий, важкий, і виявляється, що він більше ніж інші періоди життя залежить від реальностей середовища. Цей вік характеризується численними соматичними, психічними та соціальними змінами. Специфічним для підліткового віку є прагнення якнайшвидше завоювати статус дорослої людини, досягти самостійності та незалежності. Ця установка може реалізуватись як позитивним так і негативним чином.

Певної специфіки і знання деонтологічних вимог потребує соціальна робота з *жінками*. Сприйняття жінок як вразливої групи населення та надання їм соціальної допомоги, включаючи медичні, освітні та просвітні послуги і створення додаткових можливостей для участі у прийнятті рішень на рівні місцевих громад, держави, суспільства в цілому та зменшення гендерної нерівності стають складовими забезпечення сталого розвитку світового співтовариства. Жінкам порівняно з чоловіками притаманна більша емоційність, потреба в співчутті, спілкуванні. За наявності проблем вони частіше згодні й здатні шукати допомоги у фахівців, включаючи фахівців соціальної роботи. В Україні соціальні служби для жінок почали створюватися з перших років незалежності, більш різноманітними стають їх моделі, завдяки використанню ініціатив неурядових організацій і можливостей розвитку міжнародного співробітництва.

Отже, проблема вдосконалення морально-етичних вимог до професій, вектор діяльності яких спрямований на допомогу, має сьогодні важливе прикладне значення. Особливою мірою це пов'язано з етичними аспектами професійного обов'язку соціальних працівників, оскільки саме вони сьогодні зіштовхуються з найрізноманітнішими проблемами клієнтів.

Запитання для самоконтролю знань

1. У чому полягають етичні аспекти дослідження в соціальній роботі?
2. Який етичний зміст Ви вкладаєте в участь соціального працівника у політичній діяльності розробці соціальної політики держави?
3. У чому специфіка морально-етичних вимог щодо роботи з різними категоріями населення?

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

ЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Тема 7. ЗМІСТ ТА СТРУКТУРА ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНОЇ КУЛЬТУРИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

7.1. Визначення та зміст понять "культура", "професійно-етична культура", критерії професійно-етичної культури.

7.2. Структурні компоненти професійної культури соціального працівника.

7.3. Поняття "корпоративна культура". Зовнішні і внутрішні ознаки корпоративної культури.

Ключові терміни і поняття: культура, професійно-етична культура, корпоративна культура, критерії професійно-етичної культури соціального працівника.

7.1. Визначення та зміст понять "культура", "професійно – етична культура; критерії професійно-етичної культури

Розуміння культури як соціально-прогресивної діяльності людства у всіх сферах буття і свідомості спрямована на вдосконалення і перетворення дійсності, на перетворення багатства людської історії на внутрішнє багатство особистості.

Поняття "*культура*" складне і багатогранне. Чимало філософів та інших дослідників давніх і новітніх часів цікавились цим питанням. Саме слово "культура" латинського походження і означає "обробіток", "догляд".

Вперше це поняття вжив видатний римський мислитель, оратор і державний діяч **Цицерон** (106-43 рр. до н.е.). У культурі він вбачав, з одного боку, діяльність по перетворенню природи на благо людини, а з іншого – засіб удосконалення духовних сил людини, її розуму.

Пізніше слово "культура" все частіше починає вживатися як синонім освіченості, вихованості людини, і в цьому розумінні воно увійшло, по суті, у всі європейські мови.

У середні віки поняття "культура" асоціюється з міським укладом життя, а пізніше, в епоху Відродження, – з досконалістю людини. Нарешті, у XVII ст. слово "культура" набуває самостійного наукового значення.

Сьогодні не існує загальноприйнятого визначення культури. У світовій літературі можна знайти більш як 500 визначень поняття "культура". Ось деякі з них:

- Культура – все те, що є результатом людської історії;
- Культура – все те, що людина створила власним розумом, а не отримала від природи;
- **Культура – це сукупність матеріальних і духовних цінностей які людина виробила протягом всієї її історії і сам процес творчості;**
- Культура – водночас історично визначений рівень розвитку суспільства, творчих сил і здібностей людини, виражений у матеріальних і духовних цінностях, створених самою людиною.

Традиційно розрізняють два основні напрямки культури – **матеріальний і духовний** – відповідно до двох головних сфер людської діяльності – матеріальної і духовної.

<p>Матеріальна культура охоплює всю сферу виробничої діяльності людства та її результати: як знаряддя праці, житло, предмети повсякденного побуту, одяг, будівельні споруди, засоби зв'язку, пам'ятники і монументи тощо.</p>	<p>Духовна культура стосується області свідомості, пізнання, моралі, виховання, освіти, науки, мистецтва, літератури та інших сторін духовної діяльності людини. Сюди також належать релігія і міфологія, світоглядні, політичні, моральні та інші уявлення людей.</p>
--	---

Між матеріальною і духовною культурою існує тісна органічна єдність. Вона стає частиною учбового процесу на початку 90-х в навчальних закладах нашої країни.

Структура культури являє собою цілий макросвіт. Вона охоплює освіту, науку, мистецтво, літературу, міфологію, мораль, політику, право,

релігію. При цьому всі її елементи взаємодіють між собою, утворюючи єдину систему такого складного явища, як культура.

Також визначається певна **типологія** культури відповідно до її носіїв. Залежно від цього необхідно виділити **світову і національну культури**.

<p>Світова культура – це синтез кращих досягнень усіх національних культур різних народів, що населяють нашу планету.</p>	<p>Національна культура уособлює надбання культур різних соціальних верств і прошарків населення кожного суспільства.</p>
--	--

Своєрідність національної культури, її неповторність і оригінальність виявляються як у **духовній** (мова, література, музика, живопис, релігія), так і в **матеріальній** (традиції виробництва, праці, ведення господарства) сферах життя і діяльності народу.

Кожен народ, створюючи власну національну культуру, тим самим робить внесок у світову культуру, здійснюючи за її допомогою зв'язок з навколишньою природою та іншими народами.

В результаті такого спілкування відбувається взаємне культурне збагачення. І як наслідок – різні культури розвиваються, ускладнюються, стають набагато різноманітнішими

<p>Світова культура – феномен глобальний</p> <p>Світовій культурі властивий інтегральний процес.</p>	<p>Національна культура є частково і джерелом світової культури, одночасно витікаючи з неї.</p> <p>Національні ж мають диференційований характер.</p>
--	---

Без глобальної культури не може бути регіональної, самобутньої національної і навпаки.

У відповідності з носіями виділяють також культуру **соціальних суб'єктів** (міську, сільську, **професійну**, молодіжну).

Із розвитком тієї чи іншої професії формуються **професійні норми, правила, вимоги до представника певної сфери діяльності**. Ці вимоги включають і необхідні знання, уміння, навички, і певні особистісні якості, норми ставлення до різних складових професійної діяльності.

Складовою професійної культури є *етична культура*, в якій проявляються моральні вимоги до особистості спеціаліста.

Професійно-етична культура соціального працівника представляє систему професійно – етичних якостей, які є регулятором соціально-педагогічних відносин (виконує регулятивну функцію). Водночас професійно-етична культура виконує і нормативну функцію.

Функції професійно-етичної культури соціального працівника

Професійно-етична культура соціального працівника відображає єдність процесу створення професійно-етичних **цінностей** і процесу засвоєння цих цінностей (**виконує аксіологічну функцію**).

Професійно-етична культура соціального працівника представляє систему професійно-етичних **якостей**, які є регулятором соціально-педагогічних відносин (виконує регулятивну функцію). Водночас професійно-етична культура виконує і **нормативну функцію**.

Професійно-етична культура соціального працівника реалізує також і **виховну функцію** шляхом формування якостей особистості, способу життя всіх учасників професійної взаємодії.

Існує *два пласти прояву моральних регуляторів* у професійних відносинах на зовнішньому та внутрішньому рівнях.

На рівні <i>зовнішньої</i> етичної культури поведінки, що проявляється, наприклад, у людській ввічливості, тактовності,	На внутрішньому рівні – це рівень глибокого <i>внутрішнього</i> розуміння моральних категорій і уявлень, які переходять у переконання: уявлення про добро і зло, професійний обов'язок.
---	---

Засвоєні етичні категорії і створюють *внутрішню* професійно-етичну культуру. Показниками наявності професійно-етичної культури можуть бути певні якості, особливості і поведінка, узгоджені з вимогами професійно-етичного кодексу чи правил, притаманних для соціального працівника.

7.2. Структурні компоненти професійної культури соціального працівника

Аналіз діяльності соціального працівника, наукової літератури *професійно-етичної культури* соціального працівника дозволив вичленити її *аксіологічний та технологічний компоненти*.

Компоненти професійно-етичної культури соціального працівника:

<i>Аксіологічний компонент, який</i> розкриває професійно-етичну культуру фахівця як сукупність педагогічних цінностей. Причому педагогічні цінності можуть розглядатися як своєрідні життєві професійні цінності.	<i>Технологічний компонент</i> професійно-етичної культури виступає способом соціально-педагогічної діяльності. Цей компонент розкриває шляхи здійснення, соціально-педагогічної діяльності, способи задоволення потреб у спілкуванні, в одержанні нової інформації, в передаванні набутого досвіду.
---	---

Рівень професійно-етичної культури характеризує якість здійснюваної діяльності. А якість і результативність професійної діяльності, у свою чергу, характеризують рівень професійно-етичної культури.

Рівень професійно етичної культури і якість соціально-практичної діяльності – два взаємопов'язані фактори.	
<i>1. Творчий компонент</i> професійно-етичної культури виступає як прояв професійної творчості. Адже цінності професійні й особистісні, технологія їх втілення виступають фактором формування особистості лише в умовах творчої діяльності.	<i>2. Особистісний компонент</i> розкриває професійно-етичну культуру соціального працівника як специфічний спосіб реалізації сутнісних сил людини. Під сутнісними силами маються на увазі потреби, здібності, інтереси, соціальний досвід особистості, міра соціальної активності людини.

Так, скажімо, коли йдеться про *аксіологічний компонент*, то слід зазначити, що він є системою, бо узагальнює в собі як сукупність цінностей. А цінності є змістом внутрішньої моральної культури соціального працівника.

Домінуючими виступають "цінності-цілі", оскільки в цілях

відображається основний зміст діяльності фахівця. Цінності – цілі вбирають в себе творчий характер професійної праці, престижність, соціальну значущість, можливість самоствердження і самореалізації, любов і схильність людей, а також такі цінності, як впевненість до майбутньому, безпека сім'ї і близьких.

Інструментальними щодо "цінностей-цілей" є "цінності-засоби" – спосіб взаємодії соціального працівника з колегами і клієнтами.

"Цінності-засоби" можна поділяти на "цінності-відносини", "цінності-якості", "цінності-знання".

"Цінності-відносини" диктують способи взаємодії соціального працівника з різними людьми із різних мікросоціумів. Серед цих способів не менш важливим є ставлення фахівця до себе як до професіонала й особистості. І як стверджують дослідники, динаміка "Я-реального" і "Я-ідеального" визначає рівень особистісно-професійного розвитку соціального працівника. Високий рівень цього розвитку характеризується зближенням цих параметрів. "Цінності-відносини" мають не лише зберігатися в практичній діяльності фахівців, але й бути зафіксованими в Положенні про функціонал соціальних працівників і педагогів.

Гуманістичні цінності, альтруїстичний імператив є цілепокладаючим у системі цінностей соціального працівника. Серед професійних цінностей найбільш високий ранг посідають "*цінності-якості*", оскільки саме в них проявляються істотні особистісні і професійні характеристики фахівця. Ці якості залежать від рівня розвитку низки інших професійних умінь: прогностичних, комунікативних, організаторських, посередницьких, рефлексивних тощо. Серед таких якостей ми визначаємо товариськість, доброзичливість, тактовність, толерантність, справедливість, прагнення зрозуміти іншу людину, допитливість, емпатія, прагнення до самовдосконалення в особистісному і професійному аспектах, впевненість у собі, своїх знаннях і діях, цілях і принципах діяльності принциповість, рішучість, почуття міри, творча активність.

Важливою якістю соціального працівника є вміння логічно мислити, правильно формувати свої думки. І це допомагає не лише налагоджувати професійно активну взаємодію спеціаліста і клієнта, але й дозволяє уникнути непотрібних непорозумінь чи конфліктів і образ. Окрім того, ця якість сприяє успішній діяльності в одній команді, раціонально і

переконливо розподіляти обов'язки, тактовно і результативно взаємодіяти з колегами, правильно координувати дії для досягнення спільних цілей.

Щоб спеціаліст міг залишатися на сучасному професійному рівні, необхідне постійне самовдосконалення як у професійному, так і в особистісному плані. Але для цього недостатньо лише одного прагнення до самовдосконалення, необхідно володіти відповідними вміннями і навичками та проявляти творчу активність. При цьому чимале значення має гнучкість і варіативність мислення, яке сприяє розвитку творчого підходу до професійної діяльності.

Звичайно, названі якості можуть проявлятися в різній мірі, а в прояві кожної якості потрібне почуття міри. В цьому якраз і може допомагати така якість, як самоконтроль – регулювання своєї поведінки, мотивів, поривів, а також володіння собою – контроль над почуттями, стриманість у їх прояві. Необхідному самоконтролю і володінню собою сприяє сформованість рефлексії.

Не викликає сумніву той факт, що соціальний працівника, який володіє глибокими знаннями, здатний мати велику силу впливу, має нести відповідальність за ті рекомендації, які він дає, та за методи, які він використовує, щоб досягти мети. Проте ця відповідальність не повинна проявлятися лише у підпорядкуванні контролюючим органам. Вона повинна бути внутрішньою, відповідальність перед самим собою, оскільки внутрішній зв'язок елементів особистості гарантує лише почуття відповідальності. За те, що людина пережила і зрозуміла, вона має відповідати своїм життям, своєю совістю, щоб те, що було пережите і зрозуміле не залишалось безрезультативним.

Особливість реалізації функцій соціального працівника передбачає органічне поєднання особистісних і професійних якостей.

А особливістю його діяльності є володіння професійними знаннями як обов'язкової умови прояву професійно-етичної культури.

Це пояснюється тим, що вплив професійних дій соціального працівника на життя людини може бути настільки ж сильним, як, наприклад, вплив професійного чи непрофесійного лікування людини. Тому "цінності-знання" посідають заслужене місце в системі педагогічних знань. Чому це важливо?

Виходячи із кваліфікаційних обов'язків, можна (зрозуміти), наскільки

широкий і різноманітний спектр необхідних знань для спеціаліста у сфері соціально-педагогічної роботи.

Кожен із компонентів професійно-етичної культури соціального працівника вбирає в себе соціально значущий досвід суспільства, відповідні знання в галузі філософії, культури релігії і певний рівень світорозуміння, світогляду

Тому **першою заповіддю** спеціаліста є вимога до професійних знань та умінь щодо їх застосовування. Водночас наука є кращим засобом інтелектуальної дисципліни, оскільки вона формує судження, самостійне мислення. Це дозволяє спеціалістові приймати зважені і вивірені рішення, проявляти наполегливість у їх виконанні, домагаючись успіху.

Технологічний компонент професійно-етичної культури розкривається шляхом *опису сукупності прийомів і способів практичної взаємодії*.

Володіння спеціалістом сукупністю прийомів і засобів свідчить про його професійну культуру.

Серед необхідних навичок і знань помітне місце займають і ті, які *сприяють реалізації професійно-етичної культури і є її показником*:

- мистецтво вербального і невербального спілкування,
- уміння працювати командою, уміння організувати діяльність чи певну справу,
- співпереживання, уміння вислухати і почути,
- уміння логічно мислити і правильно, переконливо доносити свої думки і наміри до клієнта,
- навички самовдосконалення,
- операційна активність і готовність як прояв знання способів діяльності і вміння їх застосовувати.

Професійно-етична культура соціального працівника *реалізуються* в соціально-орієнтованій діяльності, у поведінці спеціаліста, проявляються у взаємодії, у спілкуванні.

Складовими змісту професійно-етичної культури є *технології взаємодії, технології спілкування, технології розв'язання конфліктів, технології організації діяльності індивіда чи групи у середовищі*.

У процесі професійної діяльності, реалізуючи і створюючи

професійно-етичні цінності, соціальний працівник виступає у ролі суб'єкта професійно-етичної культури. Створюючи цінності, він реалізує *творчий компонент* професійно-етичної культури.

Творчість є проявом специфічної людської якості, водночас вона є похідною потребою, яка з'являється в результаті розвитку культури. А результатом творчості є професійної культура. Зважаючи на творчу природу професійно-етичної культури, можна сказати, що культура – це завжди творчість з усіма ознаками творчого акту, вона завжди розрахована на адресата, на діалог, а її засвоєння є особистісне відкриття фахівця, створення світу культури в собі.

В самій природі професійної творчості лежить нерозривна єдність етичних і професійних складових. Від міри цієї професійної єдності залежить успіх професійної творчості

Усвідомлення і засвоєння етичної природи творчості дає змогу спеціалістові управляти власним творчим самопочуттям, а усвідомлення моральної і громадянської значущості діяльності завжди мобілізує його творчий стан завдяки відчуттю відповідальності за конкретну справу, за долю конкретної людини. При цьому слід звернути увагу на те, що процес професійної творчості – це процес вирішення завдань, які постійно постають перед соціальним працівником. У принципі всі завдання є творчими, оскільки не існує однакових ситуацій їх вирішення.

Проблема творчості стосовно особистості порушує проблему самореалізації особистості, прояву її внутрішніх сил, що й розкриває *особистісний компонент*. За поняттям "внутрішні сили" криються потреби, здібності, інтереси, соціальний досвід особистості, міра соціальної активності.

Потреби, як і інтереси, ідеали представляють різні аспекти спрямованості особистості, яка виступає мотивацією її діяльності.

За умови сформованості здібностей відбуваються структурні зміни в особистості загалом: в системі відносин, волі і характеру. А певні соціально-педагогічні і загальні здібності є умовою успішної і адекватної реалізації моральних принципів поведінки у професійній взаємодії.

Показником наявності професійно-етичної культури можуть бути певні якості особистості та поведінка, адекватна з вимогами професійно-етичного кодексу.

Професійно-етична культура соціального працівника є своєрідною системою професійно етичних якостей, які регулюють соціально спрямовані відносини у професійній взаємодії.

Це дозволяє нам використовувати також функціональні компоненти системи професійно-етичної культури соціального працівника:

1) аксіологічний компонент (професійно-етична культура як процес створення, збереження і засвоєння професійно- етичних цінностей);

2) регулятивний компонент (професійно-етична культура як система професійно-етичних якостей, які є регулятором соціально-педагогічних відносин);

3) нормативний компонент (професійно-етична культура як сукупність професійних норм відносин і стандартів поведінки);

4) виховний компонент (професійно-етична культура як чинник, який формує моральну культуру учасника професійної взаємодії).

У своїй взаємодії структурні і функціональні компоненти утворюють систему професійно-етичної культури соціального працівника. При цьому системоутворюючим виступає ціннісний компонент.

Серед необхідних навичок і знань помітне місце займають і ті, які сприяють *реалізації професійно-етичної культури* і є її показником: мистецтво вербального і невербального спілкування, вміння працювати командою, вміння організувати діяльність чи певну справу, співпереживання, вміння вислухати і почути, вміння логічно мислити і правильно, переконливо доносити свої думки і наміри до клієнта, навички самовдосконалення, операційна активність і готовність як прояв знання способів діяльності і вміння їх застосовувати.

Професійно-етична культура соціального працівника реалізуються в соціально- орієнтованій діяльності, у поведінці спеціаліста, проявляються у взаємодії, у спілкуванні.

Складовими змісту професійно-етичної культури є технології взаємодії, технології спілкування, технології розв'язання конфліктів, технології організації діяльності індивіда чи групи у середовищі.

Зокрема, у роботі соціального працівника особливе навантаження несе спілкування. Можна сказати, що професійне спілкування – основний інструментарій, метод і зміст діяльності фахівців, який і регулює, і коригує дії з різними інституціями, окремими людьми, групами.

7.3. Поняття "корпоративна культура"

Корпоративна культура – це система колективно поділених цінностей, переконань, вірувань, уявлень, очікувань, символів, а також дійових принципів, норм поведінки, традицій, ритуалів і т.д., які склалися в організації або її підрозділах за час діяльності та які приймаються більшістю співробітників.

Визначення "корпоративна культура" увійшло в практику управління персоналом у 20-х роках минулого століття, коли виникла необхідність формування сприятливих взаємовідносин працівників всередині великих компаній (корпорацій). Формування корпоративної культури тоді передбачало створення для персоналу компаній таких трудових, соціальних, побутових, психологічних та інших умов, в яких він почував би себе комфортно, а ефективність його трудової діяльності зростала.

Зараз корпоративну культуру установи (організації) визначають як певну ідеологію чи систему традиційних взаємин (постійних заходів) щодо зовнішнього оточення і внутрішнього середовища.

Загальна категорія визначення **корпоративної культури** – це система особистих і колективних цінностей, які сприймаються і поділяються членами організації, а також набір прийомів і правил вирішення проблеми зовнішньої адаптації та внутрішньої інтеграції працівників, що виправдали себе в минулому й підтвердили свою актуальність у сьогоденні.

Корпоративна культура – в основному невидима частина організації. Це не применшує її впливу на поведінку співробітників, але ускладнює аналіз і керування нею. Вона може бути детально регламентована документами, можуть бути декларовані лише окремі її принципи і, врешті, вона може існувати без будь-яких письмових правил.

Корпоративний дух організації, як і військовий дух армії, не можна розписати за параграфами. Корпоративна культура – це дещо колективне, яке стало особистісним. Регламентувати ж у деталях прояви особистості неможливо і шкідливо з погляду сучасного маркетингу. Це не виключає декларування головних положень корпоративної культури керівництвом організації, й пропаганду в засобах масової інформації і навіть написання короткого положення про корпоративну культуру.

Зміст корпоративної культури можна представити наступним чином:

працівники розділяють певні цінності й установки, завдяки яким вони сприймають прояви конкретної корпоративної культури через комунікаційні канали й інтерпретуючи їх, кожен по-своєму, стають її носіями

Ці цінності підтримуються і виробляються співробітниками організації, кожен працівник компанії повинен розділяти їх або хоч би показувати свою лояльність по відношенню до прийнятих корпоративних цінностей.

Структуру корпоративної культури складають:

зовнішні атрибути, що відображають матеріальну сторону життя організації (символіка, кольори, зовнішній вигляд будівель, устаткування, меблі, слогани, фірмовий стиль, організаційні церемонії, робоча обстановка та ін.),	внутрішні цінності і норми, стратегії поведінки (вірування, цінності, ритуали, табу, образи і міфи, пов'язані з діяльністю організації, прийняті норми спілкування).
--	--

Створює корпоративну культуру, як правило, формальний лідер (керівництво), але її носієм є весь персонал організації. Організаторами роботи з формування та розвитку корпоративної культури зазвичай стають фахівці з управління персоналом спільно з фахівцями зі зв'язків з громадськістю.

Але практики управління персоналом говорять про два типи корпоративної культури:

один цілеспрямовано формується керівництвом свідомо;

інший формується персоналом спонтанно.

Необхідність формування і розвитку корпоративної культури закладу соціального обслуговування на сьогодні вже не викликає жодних сумнівів, оскільки практика успішних організацій засвідчує вагому роль саме корпоративної культури в досягненні цих успіхів.

Сильна і розвинута корпоративна культура є необхідною умовою самореалізації працівників, та, як наслідок, їх потенціалу.

Формами існування та внутрішнього прояву корпоративної культури Центру соціального обслуговування населення (надання соціальних послуг) виступають:

- вертикальні (між ієрархічними ланками управління) і горизонтальні зв'язки (між працівниками з однаковим статусом) зв'язки;
- обіг інформаційних потоків;
- стилі управління;
- розвиток працівника і мотивація.

Щодо зовнішніх проявів корпоративної культури працівників, то практика її упровадження визначає такі основні моменти, які впливають на оточення і споживачів соціальних послуг, а згодом формують стійке уявлення (стереотип) щодо установи та якості її роботи:

1. Усвідомлення працівниками себе і свого місця в організації.
2. Ціннісні орієнтири і норми поведінки.
3. Комунікативна система із зовнішнім оточенням і мова спілкування із споживачами послуг.
4. Трудова та ділова етика персоналу і робочий час.
5. Віра у місію організації, ідеал чи традиційне ставлення до нього.

Давайте більш детально зупинимося на деяких дефініціях, що характеризують корпоративну культуру.

Місія будь якої організації – це її соціальне призначення, тобто те, що суспільство може очікувати від мети і результатів її діяльності.

Чітко сформульована місія соціальної установи сприяє вирішенню щонайменше трьох завдань управління.

— змушує керівництво систематично займатися аналізом сильних і слабких сторін організації, визначенням можливостей для підвищення загальної ефективності її діяльності;

— сприяє кращій інтеграції працівників (які знають і поділяють місію) в єдине ціле, підвищенню рівня прихильності та мотивації, кращій взаємодії між керівниками і підлеглими на різних рівнях;

— формує позитивний імідж організації в очах споживачів послуг, ділових партнерів тощо.

Ядром корпоративної культури є цінності. Соціальні, моральні і культурні цінності створюють в єдності корпоративну культуру суспільства загалом й окремих організацій зокрема.

На їх основі виробляються норми і форми поведінки людини. Саме вони формують модель поведінки і спілкування в організації, внутрішньо-організаційні норми і соціальні ролі.

Цінності – джерело мотивації діяльності персоналу. Це те, що особливо важливо для людини (принципи свободи, відкритості, демократії, ідеї служіння людям, державі, можливість реалізації себе чи своїх прагнень, отримання влади, статусу, матеріального успіху, соціальний захист тощо).

Людям потрібно, щоб їхні особистісні цінності збігалися з корпоративними.

Джерелами їх формування є:

- особистісні цінності працівників та способи їх реалізації;
- особистісні цінності керівників організації та способи, форми і структура їх вияву в організації;
- внутрішньо-групові цінності, які складаються (скоріше стихійно), коли люди в будь-якій організації формально чи неформально об'єднуються в групи (команди);
- корпоративні цінності, які формуються в цілому в організації.

Ціннісні орієнтири багато в чому визначають трудові дії працівників, їх трудову поведінку і результати роботи організації. Цінності працівників значною мірою впливають на ціннісні орієнтири організації, її культуру. І навпаки: ціннісні орієнтири організації, її культура впливають на якісний склад персоналу, його поведінку, ставлення до роботи, норми діяльності.

Найбільш яскраво людина виявляє цінності, яких вона дотримується, в спілкуванні з іншими під час виконання професійних обов'язків. Г. Форд наголошує: *"Тільки робота і тільки робота здатна створювати цінності. У глибині душі це знає кожний"*. У професійній діяльності людина реалізує свої базові потреби (в оплаті праці), потреби в безпеці (для забезпечення цих потреб люди створюють профспілки, різні комітети допомоги, пенсійні фонди тощо), потреби у належності до групи (формальної чи неформальної), потреби в оцінці (посада, статус, звання, просування по службових сходинках), потреби в самоактуалізації. Від того, наскільки

реалізуються ці її потреби, залежить ставлення людини до організації, в якій вона працює. А від того, як вона виконує свої професійні обов'язки виявляється ставлення найближчого оточення на роботі до цієї людини. Тобто від культури поведінки, говоріння, слухання та мови людини часто залежать результати її професійної діяльності.

Система корпоративних цінностей формується на певних правилах, законах, традиціях, які є обов'язковими для всіх і діють тільки тоді, коли цінності на ділі, а не на словах поділяють якщо не всі, то більшість працівників. Саме цінності, які поділяють і декларують засновники і найбільш авторитетні члени організації, стають тією ключовою опорою, від якої залежить згуртованість працівників, формується єдність поглядів і дій, і, відповідно, забезпечується досягнення цілей організації

Кожна організація визначає власні завдання, для вирішення яких вона має намір використовувати цей інструмент впливу. Водночас особливості корпоративної культури визначаються сферою діяльності організації.

До основних складових корпоративної культури, які властиві будь-якому державному органу, можна віднести: цінності державної служби; правила етичної поведінки, дрес-код; ієрархічну систему лідерства; стиль управління; методи запобігання виникненню та вирішення конфліктів; систему комунікації та взаємовідносини у колективі; усвідомлення себе і свого місця у державному органі; особисті якості персоналу (звички та схильності, потреби, інтереси, моральні цінності, темперамент тощо); форми поведінки персоналу, що постійно відтворюються (ритуали, традиції, звичаї тощо); систему мотивації; розвиток і самореалізацію працівників державного органу.

Отже, корпоративна культура – це певна ідеологічна форма внутрішнього і зовнішнього впливу на людей для досягнення певної мети або комплексу цілей.

Запитання для самоконтролю знань

1. Як впливає світова і національна культура на професійно-етичну культуру соціального працівника?
2. Визначіть функції і зміст професійно-етичної культури фахівця соціальної сфери.

3. Як Ви розумієте "цінності-цілі" і "цінності-засоби" в соціальній роботі?

4. Які особистісні якості соціального працівника визначають рівень його професійно-етичної культури?

5. Як Ви розумієте корпоративну культуру закладу соціального обслуговування населення:

Розділ 8. ОСОБЛИВОСТІ ЕТИКЕТУ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

8.1 Зміст поняття "етикет", значення норм і правила етикету в суспільному житті.

8.2. Основні принципи і правила етикету соціального працівника

8.3. Етикет у співпраці з колегами і партнерам

Ключові терміни та поняття: етикет, принципи етикету, імідж соціального працівника, міжнародний етикет.

8.1. Зміст поняття "етикет", значення норм і правила етикету в суспільному житті

Етикет (з франц. ярлик, етикетка) – сукупність правил поведінки, що стосуються зовнішнього прояву ставлення до людей (поводження з оточуючими, форми поведінки та привітання, поведінка в громадських місцях, манери та одяг). Термін "етикет" у сучасному розумінні цього слова вперше був використаний на одному з прийомів короля Людовіка XIV, коли придворним та запрошеним були подані карточки (етикетки) з переліком правил поведінки при дворі

Етикет – слово французького походження, що означає манеру поведінки. До етикету зараховують правила чемності й ввічливості, прийняті в суспільстві. В основі етикету лежать правила поведінки, які є загальними, оскільки їх дотримуються не тільки представники якогось певного суспільства, але й представники будь-яких соціально-політичних систем, що існують у сучасному світі. У кожній в етикет вносяться свої поправки і доповнення, обумовлені суспільним ладом країни, специфікою її історичного розвитку, національними традиціями й звичаями.

Етикет (від фр. etiquette – етикетка, напис) – *норми і правила, що відображають уявлення про належну поведінку людей у суспільстві.*

У сучасному вигляді і значенні слово "етикет" було вперше вжито при дворі короля Франції Людовика XIV – гостям були роздані картки (етикетки) з викладом того, як вони повинні поводитися, хоча певні зібрання норм і правил поведінки існували вже з найдавніших часів.

Етикет в перекладі з французького означає ярлик, наклейка, церемоніал.

Етикет в сучасному розумінні – це встановлений порядок поведінки в суспільстві, свого роду угода між людьми про те, що є правильним і неправильним, що прийнято і що не прийнято в суспільстві.

Етикет часто ще називають правилами пристойності, т. е. правилами, дотримання яких допомагає особистості зберегти своє достоїнство, самобутність, індивідуальність.

Етикет – це набір традиційних, але змінюваних з часом норм поведінки, основою яких є доброзичливість, їх ефективність у взаємостосунках людей, логіка та здоровий глузд. Ключовим принципом хороших манер є врахування інтересів та почуттів інших.

Розрізняють кілька видів етикету, основними з яких є:

- придворний етикет – суворо регламентований порядок і форми поводження, встановлені при дворах монархів;
- дипломатичний етикет – правила поведінки дипломатів й інших офіційних осіб при контактах один з одним на різних дипломатичних прийомах, візитах, переговорах;
- військовий етикет – збір загальноприйнятих в армії правил, норм і манер поводження військовослужбовців у всіх сферах їхньої діяльності;
- загальногромадянський етикет – сукупність правил, традицій та умовностей, що дотримуються громадянами при спілкуванні один з одним.

Більшість правил дипломатичного, військового й загальногромадянського етикету так чи інакше ідентичні. Відмінність полягає лише в тому, що в дипломатичному етикеті від точності дотримання правил етикету дипломатами залежить престиж країни, яку

вони представляють. Недотримання правил етикету може призвести до ускладнень у взаєминах держав.

Зі зміною умов життя людства, розвитком освіти й культури одні правила поведінки застарівають, інші коректуються або замінюються новими. Те, що раніше вважалося непристойним, стає загальноприйнятим, і навпаки. Але вимоги етикету не є абсолютними: дотримання їх залежить від місця, часу й обставин. Поводження, неприпустиме в одному місці й за одних обставин, може бути, доречним в іншому місці й за інших обставин.

Норми етикету, на відміну від норм моралі, є умовними і мають характер неписаної угоди про те, що в поведженні людей є загальноприйнятим, а що їй. Кожна культурна людина повинна не тільки знати й дотримуватися основних норм етикету, але й розуміти необхідність певних правил і взаємин. Уміння правильно поводитися в суспільстві полегшує встановлення контактів, сприяє досягненню взаєморозуміння, створює стійкі взаємини.

Тактовна й вихована людина поводиться відповідно до норм етикету не тільки на роботі та офіційних церемоніях, але й удома. Натомість зустрічаються такі люди, які на роботі, зі знайомими і друзями ввічливі, запобігливі, а вдома ж із близькими не церемоняться, грубі й нетактовні. Це свідчить про невисоку культуру людини і погане виховання. Справжня ввічливість, в основі якої лежить доброзичливість, обумовлюється почуттям міри й такту, яке підказує, що можна, а чого не можна робити за тих чи інших обставин.

Сучасний етикет регламентує поведження людей у побуті, на службі, у громадських місцях і на вулиці, у гостях і на різних офіційних заходах – прийомах, церемоніях, переговорах.

Отже, етикет – дуже велика й важлива частина загальнолюдської культури, моральності, моралі, вироблених усіма народами протягом багатьох тисячоліть.

Гарні манери

Одним із основних принципів сучасного життя є підтримка нормальних стосунків між людьми й прагнення уникнути конфліктів. Взаєморозуміння й співробітництва можна домогтися лише в тому випадку, якщо кожен буде ввічливий, стриманий і делікатний. Але не завжди відбувається так, як хотілося б. Нерідко кожному з нас доводиться

зіштовхуватися з брутальністю, різкістю, неповагою до особистості іншої людини. Причинами будь-якого конфлікту найчастіше є те, що опоненти недооцінюють або не враховують культуру й манери поведіння один одного.

Що ж таке манера поведіння? Манера – спосіб триматися, зовнішня форма поведіння, обходження з іншими людьми, уживані в мовленні вирази, тон, інтонація, характерні для людини хода, жестикуляція і навіть міміка.

У товаристві гарними манерами прийнято вважати скромність і стриманість, уміння контролювати свої вчинки, уважно й тактовно спілкуватися з іншими людьми. Поганими манерами прийнято вважати безтактність, лихослів'я, звичку розмовляти, не соромлячись у виразах, розв'язність у жестикуляції й Поводженні, невміння стримувати роздратування, брутальність, відкритий процес недобррозичливості до оточуючих, зневага до чужих інтересів, безсоромне вв'язування іншим своєї волі й бажань, навмисна образа гідності оточуючих людей, неохайність в одязі.

Манери належать до культури поведіння людини і регулюються етикетом. Етикет – це доброзичливе й поважне ставлення до всіх людей, безвідносно до цього посади й суспільного становища. Він містить у собі загальноприйняті норми поведіння й вітання, форми звертання до старшого за становищем, поведіння з жінками, шанобливе ставлення до старшого за віком, правильне ведення розмови, поведіння за столом. Загалом етикет у цивілізованому суспільстві збігається з загальними вимогами ввічливості, в основі яких лежать принципи гуманізму.

Обов'язковою умовою спілкування є делікатність. Делікатність не повинна перетворюватися на підлесливість, призводити до нічим не виправданого вихваляння побаченого або почутого. Не треба посилено приховувати, що ви вперше бачите щось, слухаєте, пробуєте на смак, боячись, що вас вважатимуть невігласом, саме ваш острах показати свою непоінформованість і буде оцінений як неuczтво.

Ввічливість

Усім відомий вираз "холодна ввічливість". Епітет "холодна" щодо прекрасної людської якості не тільки вбиває її сутність, але й перетворює її на повну протилежність.

Справжня ввічливість може бути лише доброзичливою, а не "крижаною", "презирливою" і т. ін., тому що вона є одним із проявів справді щирої і безкорисливої доброзичливості до людей, з якими доводиться зустрічатися на роботі, у родині, у громадських місцях.

Одним із головних елементів увічливості вважають уміння запам'ятовувати імена. Ось як про це говорить Д. Карнегі: "Більшість людей не запам'ятовують імен із тієї причини, що не хочуть витратити час і енергію на те, щоб зосередитися, затвердити, назавжди закарбувати ці імена у своїй пам'яті. Вони шукають для себе виправдань у тому, що занадто зайняті. Однак вони навряд чи більш зайняті, ніж Франклін Рузвельт, а він знаходив час для того, щоб запам'ятати і при нагоді воскресити в пам'яті навіть імена механіків, із якими йому випадало стикатися... Ф Рузвельт знав, що один із найпростіших, найдохідливіших і найдійовіших способів завоювати прихильність оточуючих – це запам'ятати їхні імена і навіяти їм усвідомлення власної значущості".

Тактовність і чуйність

Тактовність і чуйність – ці дві якості містять у собі таке поняття, як почуття міри, якої варто дотримуватися в розмові, в особистих і службових стосунках, тобто уміння відчувати межу, за якою в результаті наших слів і вчинків у людини виникає незаслужена образа, засмучення, а іноді й біль. Тактовна людина завжди враховує вікову різницю зі співрозмовником, статеvu приналежність, суспільне становище, місце розмови, наявність або відсутність сторонніх.

Повага до оточуючих – обов'язкова умова тактовності навіть між добрими товаришами.

Культура поведіння однаковою мірою обов'язкова і з боку нижчого за рангом щодо вищого. Вона виражається насамперед у чесному ставленні до своїх обов'язків, у суворій дисциплінованості, а також у повазі, ввічливості (не плутати з лицемірством) і тактовності щодо керівника. Те ж саме – щодо товаришів по службі.

Тактовність і чуйність виявляються також у здатності швидко і безпомилково визначати реакцію співрозмовників на ваше висловлювання, вчинок, а в потрібних випадках, без почуття фальшивого сорому, вибачитися за допущену помилку. Це не тільки не принизить вашу гідність,

а, навпаки, підкреслить винятково цінні людські риси – самокритичність і скромність.

Скромність

"Людина, що говорить тільки про себе, тільки про себе й думає – стверджує Д Карнегі. – А людина, що думає тільки про себе – безнадійно некультурна-Вона некультурна, якою б високоосвіченою вона не була".

Скромна людина ніколи не прагне показати себе кращою здібнішою розумнішою за інших, не підкреслює свою перевагу свої якості не вимагаючи себе ніяких привілеїв, не чекає особливих послуг.

Разом з тим, скромність не можна асоціювати ні і боязкістю ні з соромливістю, не можна також говорити про слабкість характеру. Це зовсім різні категорії. Дуже часто скромні люди виявляють твердість і активність у критичних обставинах, натомість у повсякденному житті вони не переконуватимуть кого-небудь у своїй правоті. Насамперед указівки на недоліки, помилки принижують людину, б'ють по її самолюбству Д.Карнегі писав "Якщо ви можете бути впевнені у своїй правоті хоча б у п'ятдесяти п'ятьох випадках зі ста то навіщо вам говорити іншим, що вони не мають рації".

Справді, багатьом доводилося бути свідками того як розпалюється суперечка, а третя особа, яка спостерігає за розлютованими сперечальниками, у прагненні зрозуміти погляди обох сторін, дружлюбним тактовним і точним зауваженням припиняє "баталію".

Скромна й тактовна людина ніколи не скаже "Зараз я вам доведу те й те" Психологи вважають, що це рівносильно заяві "Я розумніший за вас я збираюся дещо вам сказати й змусити вас змінити свою думку" Це своєрідний виклик V співрозмовника такі слова викликають внутрішній опір і бажання змагатися самовпевненим опонентом, перш ніж він почав суперечку.

Довести свою правоту можна, але потрібно зробити це настільки тонко и майстерно щоб ніхто цього навіть і не зрозумів.

Д. Карнегі вважає одним із золотих правил таке "Людей треба вчити га" ніби ви їх не вчили і незнайомі речі підносити як забуті". Спокій, дипломатичність, глибоке розуміння аргументів співрозмовника, добре продумані контр аргументи, що ґрунтуються на неспростовних фактах ось

вирішення протиріччя між вимогами "гарного тону" і твердості у відстоюванні своєї думки.

У наші дні майже повсюдно відзначається прагнення до спрощення багатьох умовностей, що пропонуються загальногромадянським етикетом. Це одне зі знамень часу. Багато чого з того, цю було прийнято ще на початку або в середині нашого століття, може видатися зараз абсурдним або смішним. Проте основні, найкращі традиції загальногромадянського етикету залишаються жити. Природність, невимушеність, почуття міри, ввічливість, тактовність, а головне доброзичливість щодо людей – ось якості, що безвідмовно допоможуть у будь яких життєвих ситуаціях.

Етикет як сукупність правил поведінки людини

Культура спілкування має не тільки внутрішню (моральну, психологічну), а й зовнішню сторону – етикет, норми якого досить значущі в моральному плані.

Етикет (франц. ярлик, етикетка) – сукупність правил (правил "доброго тону"), які регламентують зовнішні вияви людської поведінки (ставлення до оточення, форми звернень і привітань, поведінку в громадських місцях тощо).

Етикет – це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства загалом. Людина, спілкуючись відповідно до загальноприйнятих норм і правил, демонструє свою готовність зважати на ту спільноту людей, серед яких вона живе.

До етикету належать також церемоніальні вимоги, дотримання яких вимагає обов'язкової форми поведінки (наприклад, дипломатичний етикет).

Система ритуалів і відповідних словесних формул, яка вживається з метою встановлення контакту та підтримки доброзичливої тональності спілкування, становить мовленнєвий етикет.

Культура мовлення виявляється в умінні говорити і писати так, щоб реципієнт правильно сприйняв інформацію і здійснив дії, яких очікує від нього автор висловлювання чи тексту.

Мова завжди співвідноситься з людиною, тобто є засобом передавання думок, ідей, почуттів і для відправника, і для одержувача інформації. Особа, яка говорить або пише, обирає, розміщує, комбінує і трансформує слова та інші мовні одиниці, виходячи із сутності предмета спілкування та

ситуації, в якій відбувається процес спілкування. Мова пов'язана з мисленням. Для того, щоб усно або письмово висловитися, необхідно зважати на такі властивості мови, як точність (значення слів співвіднесені зі змістом та обсягом висловлюваних понять), логічність (зв'язок значень, властивих словам, словосполученням і реченням у структурі мовлення, не повинен суперечити законам логіки і законам мислення). Мова виражає і передає не лише думки, а й почуття, волю, стани свідомості, естетичні потенції особистості, умови спілкування (місце, час, коло співрозмовників тощо).

Кожна мова, в тому числі й українська, у процесі свого розвитку послуговується категоріями й поняттями, пов'язаними з новими суспільними реаліями. Звичними стали деякі терміни, запозичені з англійської мови у зв'язку з трансформацією соціально-економічних відносин в Україні: "менеджмент", "маркетинг", "брокер", "дилер", "маклер", "овердрафт" тощо, які неможливо адекватно перекласти. Водночас невиправданим є використання таких слів, як "бізнес" замість "підприємництво", "самміт" замість "нарада", "консумент" замість "споживач" тощо, штучне словотворення ("формат господарської діяльності", який означає те саме, що і "напрямок господарської діяльності", "зміст господарської діяльності"); недоречні у діловому спілкуванні жаргон ("підприємницькі структури", "комерційні структури" замість "підприємницькі організації", "комерційні організації"), елементи кримінальної лексики.

Культура мови ділової людини вимагає відмови від жаргону, засилля іноземних слів там, де існують мовні аналоги, уникнення слів, зміст яких невідомий або не зовсім зрозумілий для користувача і реципієнта, уміння зрозуміло, конкретно висловлюватися.

Водночас етикет – це сукупність правил поведінки, що регулюють зовнішній вияв людських взаємин, поведінку в громадських місцях, манери та стиль одягу.

Етикет наслідує кращі моральні принципи, норми, звичаї, традиції поведінки та культуру спілкування всіх народів. Вони є загальнолюдськими або притаманними певному народові. Деякі з правил етикету, що спочатку були звичаєм одного народу, поступово стають надбанням всього людства.

Варто зазначити, що моральні постулати є незмінними, а етикет може змінюватися у часі й просторі.

В Україні письмові настанови про те, як слід поводитися у суспільстві, з'явилися майже одночасно з розвитком писемності. Звичайно, на зовнішні форми поведінки людей, їх манери та уподобання, вміння тримати себе в оточенні інших впливали умови життя. Тому й правила поведінки та прояви етикету різнилися, скажімо, в дворянському колі та селянській хаті. Правила доброго тону нерідко були творчістю самих людей, штучно привнесеними, а тому їх треба було спеціально вивчати. Водночас правила пристойної поведінки, що зародилися в надрах загальнолюдської культури, були притаманні всім людям і передавалися з покоління в покоління. Норми та правила поведінки, які з'явилися на ранніх етапах розвитку суспільства і лише з часом отримали загальну назву "етикет", виникли із потреби людей до спільної діяльності. Пізніше вони пристосовувалися відповідно до матеріального становища людей та їхнього місця в суспільній ієрархії.

Моральною основою етикету є розроблені суспільством правила співжиття людей, які забезпечують умови для нормальної громадської та особистої життєдіяльності. Ці норми виражають природне прагнення людини до встановлення з іншими справді людських стосунків, що базуються на взаємоповазі, гуманності та справедливості.

Безпосередньо з мораллю пов'язані такі норми етикету, як ввічливість (уміння поводитися чемно), тактовність (уміння дотримуватися певної міри у відносинах з людьми), коректність (уміння тримати себе у межах пристойності, не принижуючи гідності інших), вихованість (уміння поводитися пристойно будь-де).

Близьким до етикету є поняття інтелігентності. Інтелігентність – це категорія моральна, рівень якої визначається не освітою, а культурою. Ось, наприклад, деякі правила етикету, прийнятого на світських раутах: розмовляти лише про приємні та цікаві речі, не обговорювати особисте життя та зовнішність присутніх, ставлення до релігії та політики, ділові проблеми; не скаржитися; посміхатися та ін. Є етикетні вимоги, які виявляють повагу один до одного: молодшого до старшого за віком, чоловіка до жінки. Існують спеціальні протокольні служби, які стежать за дотриманням етикету у взаєминах з іноземцями, особливо на рівні

офіційних переговорів. Такі етикетні тонкощі допомагають висловлювати почуття поваги і симпатії, бо етикет – це мова символів. Треба пам'ятати, що не етикет керує людиною, а людина використовує етикет, щоб краще взаємодіяти з іншими.

8.2. Основні принципи і правила етикету соціального працівника

Етикет є феноменом, обумовленим культурно та історично, змінним. Етикет змінюється навіть під впливом змін, які відбуваються у світі моди. Разом із зміною суті суспільних відносин змінюється і їх форма, що відображена в етикеті. Сучасний етикет став простішим, практичним, демократичним та універсальним.

У діяльності сучасного спеціаліста етикет відіграє все важливішу роль, сприяючи розвитку конструктивних, доброзичливих відношень з партнерами. Дотримання етикету сприяє створенню творчої атмосфери у трудовому колективі.

Особливо важливим є розуміння суті етикету та культури поведінки для посадової особи. У спілкуванні та взаємовідносинах з клієнтами, їх близькими, з колегами, представниками різних організацій він є офіційною особою, що виконує покладені на нього обов'язки та представляє свій заклад та державу від імені яких він діє. Від того, наскільки зовнішній вигляд та поведінка, мова соціального працівника відповідають загальноприйнятим правилам етикету, залежить не тільки довір'я до нього та ефективність роботи, але й загальна думка про соціальні служби та соціальну роботу.

Водночас етикет не догма і тому не може описати всі можливі ситуації. Основні правила сучасного етикету містять у певних формах вимоги не завдавати своїми діями лишніх турбот оточуючим та самому собі. Нинішній етикет вимагає не заучування правил, а творчого їх використання стосовно конкретних ситуацій.

Особливо важливим є розуміння суті етикету та культури поведінки для соціального працівника. У спілкуванні та взаємовідносинах з клієнтами, їх близькими, з колегами, представниками різних організацій він є офіційною особою, що виконує покладені на нього обов'язки та представляє свій заклад та державу від імені яких він діє. Від того, наскільки зовнішній вигляд та поведінка, мова соціального працівника

відповідають загальноприйнятим правилам етикету, залежить не тільки довір'я до нього та ефективність роботи, але й громадська думка про соціальні служби та соціальну роботу. Тому і поведінка, і зовнішній вигляд повинні бути естетичними. Чистий, акуратний (можливо, недорогий) одяг, зовнішній вигляд. Помірне використання у розмові невербальних засобів спілкування (жести, міміка, пантоміма): надмірне використання – нещирість, награність; недостатнє – байдужість, скованість. Мова повинна бути спокійна, плавна, зрозуміла, без вульгаризмів та неологізмів.

Виділяють наступні принципи етикету соціального працівника:

1) принцип гуманізму

2) принцип доцільності дій.

3) принцип естетичної поведінки (краси поведінки). Етикет сьогодні вимагає, щоб поведінка, зовнішній вигляд людини (форма) відповідали її душевним якостям особистості (змісту).

4) принцип врахування народних звичаїв та традицій. Знання народних звичаїв і традицій сприяє правильній побудові розмови з клієнтом, отриманню відповідей на питання, у пропозиціях надання допомоги, що не виходять за рамки можливостей системи та відповідають інтересам клієнта.

Типовими ситуаціями у професійній діяльності соціального працівника вважаються знайомство, повторна зустріч, консультування, постійне спілкування (у стаціонарному закладі або під час надомного обслуговування), робота з клієнтом у медичному закладі (лікарня, санаторій носить дещо інший характер – соціальний працівник тут виступає у ролі психотерапевта і активного помічника медперсоналу), спілкування з соціальним оточенням клієнта, робота з представниками установ та організацій (носить переважно тривалий, стійкий характер), контакти, із спонсорами (в інтересах діяльності соціальних працівників з метою надання допомоги клієнтам), телефонна розмова. Правила поведінки у різних ситуаціях можуть бути різними, але вони не повинні виходити за межі принципів етикету соціального працівника.

Основними вимогами етикету до соціального працівника вважається точність, володіння собою, естетичність у зовнішньому вигляді та поведінці; дотримання загальних норм та правил етикету; готовність та підготовленість до виконання своїх професійних обов'язків; продуманість,

чіткість у діяльності; уважність, врахування інтересів та можливостей осіб, з якими співпрацює; відсутність фамільярності та вульгаризму.

Етикет дає схему, за якою люди діють у кожній конкретній ситуації. Хороші манери можна сприймати як своєрідні правила гри. Діловий етикет – зовнішня сторона моралі, яка виявляється в професійній поведінці ділової людини. Знання ділового етикету – необхідна професійна якість і компетенція соціального працівника.

У діяльності сучасного спеціаліста етикет відіграє все важливішу роль, сприяючи розвитку конструктивних, доброзичливих відношень з партнерами.

Дотримання етикету сприяє створенню творчої атмосфери у трудовому колективі. Особливо важливим є розуміння суті етикету та культури поведінки для соціальних працівників, які постійно знаходяться в контакті з людьми.

Правила етикету не є раз і назавжди складеними, вони не можуть описати всі можливі ситуації. Суспільство, професія постійно трансформуються, а тому й правила є змінюваними. Сучасні правила етикету це не заучування правил, а творче їх використання стосовно конкретних ситуацій.

Принципи етикету соціального працівника: принцип гуманізму; принцип доцільності дій; принцип естетичної поведінки (краси поведінки); принцип врахування народних звичаїв та традицій.

Основні принципи етикету

До числа основних принципів потрібно віднести насамперед так зване основне правило моральності: "Поступай по відношенню до інших так, як ти б хотів, щоб вони поступали по відношенню до тебе.

Найважливішими принципами етикету є **також пріоритет старшого і пріоритет жінки**. Їх доповнюють принцип гігієни і естетичний принцип. Суть останнього складається в тому, що поведінка повинна бути красивою, викликати у людей почуття прекрасного.

Потрібно відмітити шість **найважливіших принципів етикету**, підтвержені статистичним аналізом, а також рядом конкретних випадків

1. **Робіть все вчасно.** Спізнення не тільки заважають роботі, але і є першою ознакою того, що на людину не можна покластися і у виконавці він

не годиться. Начальник може розцінити спізнення як неповагу до нього, і ваше просування по службі виявиться під питанням.

Головне у вашому денному розкладі – прийти вчасно вранці. Неважливо, чи чекають вас на роботі в 7.30 або в 9.00 – головне, приходити туди **КОЖНИЙ ДЕНЬ** в один і той же час. Якщо раптом трапиться так, що вам необхідно затриматися, і ви знаєте про це зазделегідь, подзвоніть в офіс і нехай ваш секретар або хто-небудь з начальства обов'язково буде в курсі справи: тільки так ви збережете репутацію людини надійної.

Принцип "вчасно" розповсюджується також на звіти і будь-які інші завдання, що доручаються вам. Будь-яка затримка зажадає від вас якихсь виправдань, і ви будете виглядати не так обов'язковим як той, хто здає все в термін. Зрозуміло, у вас знайдуться ваговиті причини просити відстрочки, адже компанію-то цікавить зовсім не це! Компанії треба, щоб всі справи робилися точно в термін. Так що бажайте здавати вчасно, а якщо треба, краще відразу попросіть побільше часу, щоб спокійне все встигти. Фахівці, що вивчають організацію і розподіл робочого часу, радять накидати зайвих 25 відсотків на той термін, який, на ваш погляд, потрібно для виконання даної роботи, тоді напевно укладіться у відведений час.

Пригадайте Закон Мерфі: всі справи займають більше часу, ніж вам здається, а всі перешкоди, які можуть виникнути, обов'язково виникають, особливо, коли на носу день здачі. Так що виділяйте час із запасом на ті труднощі, що піддаються прогнозуванню.

2. Не говоріть зайвого. Значення цього принципу в тому, що ви зобов'язані зберігати секрети корпорації, установи або конкретної операції так само дбайливо, як і таємниці особистого характеру. Всі секрети компанії – будь те проект абсолютно нового виробу або той факт, що через тиждень очікується масове звільнення – ви повинні тримати при собі.

Ніколи нікому не переказуйте того, що вам доводиться іноді почути від товариша по службі, керівника або підлеглого про їх особисте життя. Один може розказати вам, що дружина відправила його напередодні спати на канапу в гостиний, у іншого син-підліток проходить оздоровчий курс для наркоманів, вже другий по рахунку... **Але і з хорошими новинами треба бути так же акуратним:** не розбовтайтеся! Шеф навряд чи скаже вам спасибі, якщо ви цьому оголосите, що його дружина чекає дитини. Він сам вибере відповідний момент і повідомить про це. А ваша сослуживица,

може статися, зовсім не хоче, щоб на роботі дізналися про премію, отриману нею на професійному конкурсі скажемо, без побоювань, що інші стануть заздрити).

3. Будьте люб'язні, доброзичливі і привітні. Ваші клієнти, замовники, покупці, товариші по службі або підлеглі можуть скільки бажано чіплятися до вас, це поганеньке: все одно ви зобов'язані поводитися з ними ввічливо, привітно і доброзичливо. Кому подобається працювати з людьми буркотливими, підозрілими і капризними? Досягнути вершини вам дозволить тільки дружелюбне відношення до навколишніх (що зовсім не означає товаришувати з кожним, з ким доводиться спілкуватися по боргу служби). Якщо всі навколо твердять про те, що ви УМІЄТЕ СПОДОБАТИСЯ, значить, ви на вірному шляху. Один з важливих елементів вихованості і доброзичливості – мистецтво СКАЗАТИ ТЕ, ЩО ТРЕБА. Вам треба дотримуватися того ж принципу в своїх вчинках, а вони відбиваються у ваших мовах.

4. Думайте про інших, а не тільки про себе. Яку б справу ви ні робили, потреба з'ясувати точки зору клієнта або покупця дозволить вам висунути практично в будь-якій галузі економіки – від промисловості і видавничої справи до медицини і телекомунікацій. Оскільки у нових або постійних клієнтів може бути негативний досвід спілкування з іншими разовими компаніями, то особливо важливо виявляти чуйність і попереджати побоювання.

Увага до навколишніх повинно виявлятися не тільки відносно клієнтів або покупців, воно розповсюджується і на товаришів по службі, начальство і підлеглих. Поважайте думку інших, старайтеся зрозуміти, чому у них склалася та або інакша точка зору. Завжди прислухайтесь до критики і рад колег, начальства і підлеглих.

5. Одягайтеся, як того вимагає ситуація. На цю тему написані цілі трактати. Самий головний принцип, про який ні в якому разі не треба забувати – це те, що, передусім ви повинні прагнути вписатися у ваше оточення на службі, а всередині цього оточення – в контингент працівників вашого рівня.

Деякі фахівці радять одягатися на роботу так, як вам хочеться, а не "як годиться", але все ж цій раді краще не слідувати: що ж це вийде, якщо який-небудь секретар раптом з'явиться на службі в костюмі в тонку полосочку

(які носять лише високопоставлені чиновники) і з розкішним кейсом, або працівник експедиції почне наслідувати в одязі вищим посадовим особам? Всім відразу кинулося б в очі, що вони мітять в такі сфери, де прийнято носити подібні костюми, і ефект може бути прямо протилежним: вони залишаться взагалі без всякої посади.

На яких би ролях ні знаходилися ви в фірмі зараз, вам треба "вписатися", але при цьому ви повинні виглядати самим кращим образом, тобто одягатися зі смаком, підбирати колірну гамму до особи. Дуже істотно на враження про вас впливають ретельно підібрані аксесуари: від правильно вибраних туфель до красивих і оригінальних краваток.

6. Говоріть і пишіть хорошою мовою. Що значить правильно користуватися усним і письмовим словом? Це означає, що все вимовне, а однаково написане вами: будь те внутрішні записки або будь-які листи, що відправляються за межі фірми кому б те не було, повинне бути викладено хорошою мовою, а всі імена власні повинні бути передані без помилок. Якщо у вас туговато з граматикою або правописом, а підручник або комп'ютерний словник безсилі допомогти вам в цьому випадку, розшукайте кого-небудь з співробітників (вашого рангу), кому ви довіряєте і дайте йому перевірити те, що написали – лист, доповідню або звіт.

Стежте за тим, щоб ніколи **не вживати лайливих слів**: може трапитися, що телефонна розмова, на ваш погляд абсолютно приватний, на горі вам раптом мимовільно почує людина, від думки якого залежить вся ваша кар'єра. Якщо ж, по яких-небудь причинах, ви повторюєте погані слова, вжиті третьою особою – як цитата або при розборі якоїсь ситуації – не вимовляйте самого лайливого слова. Навіть якщо ви усього лише приводите слова іншої людини, навколишніми вони будуть сприйняті як частина вашого власного лексикона

У процесі соціальної роботи спілкування виступає провідною формою діяльності і виконує специфічні функції.

8.3. Етикет у співпраці з колегами і партнерам

Соціальний працівник зобов'язаний надавати професійну допомогу різним категоріям клієнтів від дитячого віку до людей похилого віку, незалежно від їхнього соціального стану, походження, релігійних переконань, етнічної та культурної приналежності. Часто клієнтами

соціального працівника будуть іноземці. Врахування правил міжнародного етикету у професійній діяльності, необхідна навичка, яку потрібно формувати. Для цього необхідні знання про історію, культуру, побут, традиції і стереотипи різних культурних регіонів та країн.

В умовах полікультурного багатонаціонального середовища сучасного суспільства, посилення міжнародних економічних відносин, збільшення міграційних зв'язків, міжнародних шлюбів вкрай важливо набути досвіду і знань щодо міжкультурної комунікації.

Міжкультурна комунікація або крос-культурний діалог передбачає спілкування представників різних національностей та культур і покликаний служити основою для взаєморозуміння, тобто зважати на культурні, регіональні, національні особливості і стереотипи. Не сприймати, наприклад, латиноамериканську непунктуальність, шведський педантизм і надмірну ввічливість японців як щось негативне, а намагатися оцінити їх поведінку з точки зору національної культури і традицій.

Національні особливості, історія, релігія, клімат, історично сформовані моральні норми впливають на те, як люди одягаються, ведуть себе, що вважають пристойним і гідним, і що є знаком ненадійності або неповаги до ділового партнера. І це багато в чому визначає успіх ділової взаємодії на міжнародному рівні.

Серед правил, які рекомендують застосовувати незалежно від країни і національності є наступні:

-повага до національних традицій, релігії, керівництва країни, в якій ви знаходитесь (або інтереси клієнта представляєте);

-повага до національного гімну країни, національного одягу, національних свят, традицій, страв (національної кухні) тощо.

Варто бути уважними під час звертання до людини (запам'ятати імена, якщо вони важкі для вимови, доречно потренуватися (варто мати на увазі, що імена можуть вказувати на соціальний статус і сімейний стан). Пам'ятайте, що ввічливість скрізь в пошані.

Таким чином, етикет соціального працівника передбачає володіння не лише навичками спілкування (вербальними і невербальними), догляд за своєю зовнішністю, а також знання правил міжнародного етикету.

Правила етикету

Правила етикету, одягнуті в конкретні форми поведінки, вказують на єдність двох його сторін: морально-етичної і естетичної. Перша сторона – його вираження етичної норми: попереджувальної турботи, поваги, захисту і т. д. Друга сторона – естетична – свідчить про красу, витонченість форм поведінки. Приведу деякі ради і рекомендації.

Наприклад, для привітання користуйтеся не тільки вербальним (мовним) засобом "Здрастуйте!", "Добридень ", але і невербальними жестами: поклоном, кивком, помахом руки і т. п. Можна байдуже сказати "Здрастуйте", кивнути головою і пройти мимо. Але краще поступити інакше – сказати, наприклад, "Здрастуйте, Іван Олександрович!", тепло посміхнутися йому і зупинитися на декілька секунд. Таке привітання підкреслює ваші добрі почуття до цієї людини, він зрозуміє, що ви ціните його, так і звучання власного імені – приємна мелодія для будь-якої людини.

Звертання без імені – звертання формальне: будь те підлеглий або начальник, сусід по драбинному майданчику або попутник в громадському транспорті.

Звертання на ім'я, а ще краще – на ім'я та по батькові – це звернення до особистості. Вимовляючи ім'я, по батькові, ми підкреслюємо повагу людського достоїнства, демонструємо душевне розташування. Таке привітання говорить про культуру людини. Звісно, з подібними якостями люди не народжуються. Ці якості виховуються, а потім входять в звичку.

Чим раніше почнеться таке виховання, тим краще: швидше увійде в звичку. Особливо важко дається формування хороших звичок інтелігента бізнесменам першого покоління, оскільки доводиться переважно йти шляхом проб і помилок. Недаремно англійці говорять, щоб стати джентльменом, треба мати в сім'ї три університетських дипломи: діда, батька і сина.

Але крім правил культурної поведінки існує і **професійний етикет**.

<p>Професійний етикет – це ті норми, що регламентують стиль праці працівника та манери його спілкування із своїми колегами та також клієнтами, та ін., гарний зовнішній вигляд, професійний дресс код.</p>

Ось самі елементарні приклади: Паління. Не дозволити відвідувачі палити протягом співбесіди це некоректно. Це може сприйматися як

примус або ж змушення проти волі людини. Заразом спонукувати до паління це не красиво та приносить шкоду для здоров'я людини. Коректність та доцільність спонукань, партнерський тон мовлення може допомогти зняти натиск, що змушує клієнта палити.

Людина має дотримуватись дресс-коду це є досить таки неодмінним компонентом професійного етикету, потрібно показати свій смак стиль та вміння правильно і гарно одягатися. Я думаю що кожен зі мною погодиться, якщо ви з'явитесь на роботі з оголеним животом та плечима, це зовсім не буде сприяти щодо підвищення авторитету. А сколене волосся або строга зачіска та костюм який відповідає хорошему стилю це якраз саме те, що вам і потрібно.

Також потрібно дотримуватись і стилю спілкування. Вміння говорити чітко, грамотно, коротко, але про саму суть питання, це обов'язковий компонент у кожній кар'єрі яка приносить успіх.

У спілкуванні електронною поштою або розмові по телефону залишайтеся коректним, грамотним, ввічливим. Пунктуальність – є найпершою вимога в кожній сфері професійної активності, отже чітко розплануйте свій час.

Професійний етикет пов'язаний із культурою мови, що є джерелом спілкування.

Чітка вимова, правильна дикція, не швидкий темп вимови дають дозвіл підкреслити, що людина освічена та професійно – обізнана.

Начитаність та також чистота вимови не може допускати в професійній етиці використання слів-паразитів та лайливих слів. Вимова працівника має постійно відповідати даній ситуації та професійному рівню його слухачів. Її потрібно постійно збагачувати професійними висловами, прислів'ями.

Професійна вимова передбачає стислість, грамотність, точність та ясність думки.

Науковці запевняють, що у професійному етикеті вирази обличчя, поза людини та її жести, артикуляції мають більш важливу роль, чим сама мова. Отже можна сказати, що "мова" тіла повинна бути в гармонії із спілкуванням за допомогою мовних знакових одиниць, доповнюючи та робити сильнішим його. Вербальне спілкування краще діє на людину, спонукає до впевненості та відкритості.

Професійний етикет невербального спілкування може включати в себе такі елементи як: відстань – можна розрізнати близьку – інтимна, особистісна, і не близька – соціальна та офіційна. Наші очі є " дзеркалом душі", отже вони можуть розповісти те, що не скажуть слова. Мова наших поглядів занадто багата, розкішна. Наприклад ми можемо говорити: розумний погляд, пусті очі, не веселий погляд і таке інше. Також ми вживаємо досить таки часто і словосполучення які спонукають до дії тобто дієслівні, Це такі як, наприклад: не відводити очей, зловити погляд.

Отже, із цих наведених прикладів є етикетними. Скажемо , що ці приклади є важливим аспектом у професійному етикеті. Посмішку в професійному етикеті можна вважати невід’ємним засобом спілкування.

У житті завжди були і залишаться відносини, які забезпечують найвищу ефективність у виконанні професійних функцій. Учасники якої-небудь взаємодії завжди стараються зберегти найбільш оптимальні форми цієї взаємодії і правила поведінки. Наприклад, в організації від новака стануть вимагати неухильного дотримання відпрацьованих і перевірених правил ділового спілкування, оскільки вони полегшують виконання професійних функцій, сприяє досягненню поставлених цілей. У тому або інакшому колективі, групі працівників, співробітників, ділових людей складаються певні традиції, які з течією часу придбавають силу моральних принципів і складають етикет даної групи, спільності.

У практиці ділових відносин завжди є якісь стандартні ситуації, яких неможливо уникнути. Для цих ситуацій і вибирають форми і правила поведінки. Цей набір правив і складає етикет ділового спілкування. Етикет ділових відносин визначається, зокрема, як зведення правил поведінки в бізнесі, який представляє зовнішню сторону ділового спілкування.

Запитання для самоконтролю знань

1. Чи існують правила міжнародного етикету?
2. Які країни вважаються "класичними країнами етикету"?
3. Чи існують принципи і правила етикету працівників соціальної сфери?
4. Перелічіть основні вимоги етикету професійного етикету до роботи соціального працівника з партнерами та колегами

Розділ 9. ОСНОВИ ЕТИЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

9.1 Структура та особливості спілкування в соціальній роботі.

9.2 Комунікативний етикет дистанційної допомоги.

9.3 Деформації у спілкуванні. Прояви та фактори, що впливають на помилки у сприйнятті.

Ключові терміни і поняття: спілкування, ділове спілкування, етикет вербального і невербального спілкування, комунікативний етикет, культура ділового спілкування.

9.1 Структура та особливості спілкування в соціальній роботі

Необхідною умовою формування, існування й розвитку особистості виступає спілкування. Спілкування – взаємодія людей, під час якої здійснюється обмін думками, почуттями, переживаннями, способами поведінки, звичками, а також задовольняються потреби особистості у підтримці, солідарності, співчутті, дружбі тощо.

У процесі соціальної роботи спілкування виступає провідною формою діяльності і виконує специфічні функції.

Функції спілкування у соціальній роботі:

– *інформаційно-комунікативна*: передача і прийом інформації; взаємообмін та обговорення подій, фактів, явищ;

– *регулятивно-комунікаційна*: регуляція поведінки суб'єктів спілкування (сумісність, загальний стиль діяльності, синхронність дій тощо);

– *афектно-комунікативна* стосується емоційної сфери через прояв ставлення учасників, їх настрій, самопочуття; обмін емоціями (співпереживання, байдужість, участь, гнів); обмін внутрішніми почуттями;

– *виховна*: формування і розвиток інтелектуальної, емоційної, вольової сторін особистості, її соціально-ціннісних орієнтацій;

– *пізнання співбесідниками один одного*: формування уявлення про інших; набуття досвіду.

Для фахівця з соціальної роботи палітра спілкування можливо навіть багатше, ніж у представників інших професій, адже крім спілкування з клієнтами соціальних служб і своїми колегами, він контактує і з представниками різних організацій, з чиновниками різних рівнів (включаючи уряд і законодавчі органи країни – вплив на соціальну політику

держави, його діяльність в соціальній сфері), в функції соціального працівника може входити PR (наприклад, залучення широкої громадськості до допомоги потребуючим людям), він може також контактувати з представниками міжнародних організацій (ООН, "Червоний Хрест" і т. п.). Дуже важливо, щоб соціальний працівник був компетентний в спілкуванні, т. до. від цього залежить ефективність його роботи, а значить і стан (психічний, фізичний, матеріальний і т. д.) його клієнтів. Крім того, компетентний в спілкуванні соціальний працівник може надати допомогу в умінні спілкуватися своєму клієнту і через це вирішити його проблему.

Для соціального працівника в його професійній діяльності можна виділити **3 основних вигляду (типу) спілкування:**

1. <i>ділове</i> (це спілкування в офіційно-діловій сфері фахівця з соціальної роботи з представниками організацій, соціальних інститутів, чиновниками різних рівнів, з метою поліпшення діяльності служб соціальної допомоги, рішення яких – або проблем (правових, матеріальних, житлових, психологічних і пр.) своїх клієнтів і т. д.)
2. <i>консультативне</i> (це спілкування з метою надання допомоги клієнту, частіше за все психологічної, але необов'язково)
3. <i>інтимно-особове</i> (це спілкування, засноване на, довірчих дружніх відносини між клієнтом і соціальним працівником).

Ділове спілкування є необхідною частиною людського життя, найважливішим виглядом відносин з іншими людьми. Вічним і одним з головних регуляторів цих відносин виступають етичні норми, в яких виражені наші уявлення про добро і зло, справедливість і несправедливість, правильність і неправильність вчинків людей. І спілкуючись в діловій співпраці зі своїми підлеглими, начальником або колегами, кожний так чи інакше, свідомо або стихійно спирається на ці уявлення.

Але в залежності від того, як людина розуміє моральні норми. Який зміст в них вкладає, в якій мірі він їх взагалі враховує в спілкуванні, він може як полегшити собі ділове спілкування, зробити його більш ефективним, допомогти в рішенні поставлених задач і досягненні цілей, так і утруднити це спілкування або навіть унеможливити його.

Під діловим спілкуванням розуміється спілкування, що забезпечує успіх якоїсь спільної справи, що створює умови для співпраці людей, щоб здійснити значущі для них цілі.

Ділове спілкування сприяє встановленню і розвитку відносин співпраці і партнерства між колегами по роботі, керівниками і підлеглими, партнерами, суперниками і конкурентами. Воно передбачає такі способи досягнення загальних цілей, які не тільки не виключають, але, навпаки, передбачають також і досягнення особисто значущих цілей, задоволення особистих інтересів. Причому мова йде про інтереси фізичних і юридичних осіб.

Уміння поводитися в суспільстві – одна з умов успіху в будь-якому бізнесі.

Повсякденний етикет ділової людини – це, передусім культура спілкування, що базується на чотирьох основних правилах, прийнятих в середовищі добре вихованих людей у всіх країнах: **ввічливість, тактовність, природність і достоїнство**, яка, в свою чергу, *конкретизуються в ряді етикетних вимог до манер і форм спілкування ділових людей в різних етикетних ситуаціях.*

Кожного разу, коли ми звертаємося до питань культури спілкування, мимовільно виникає питання: етикет і культура спілкування – це одне і те ж чи ні, як вони пов'язані між собою?

Відповідаючи на нього, можна сказати, що

Етикет – це ядро, центр культури спілкування, він організує і регламентує спілкування по своїх законах і правилах.

Саме поняття "культура спілкування" значно більш широке поняття, ніж "етикет".

Етикет являє собою зразок, ідеал комунікативної поведінки, а культура спілкування – його реальність з всіма позитивними і негативними виявами.

Дуже часто соціальний працівник виконує функцію консультанта. Це може бути психологічне консультування, або консультування з юридичних, економічних питань, з проблеми працевлаштування і багато чим іншим. Звичайно консультування відбувається при безпосередньому контакті з клієнтом, але може бути і опосередковане консультування по телефон, поштою, через всевітню мережу Internet і т. д.

Специфіка консультування складається в двосторонньому цілеспрямованому спілкуванні консультанта з клієнтом, як правило, що протікає в формі довірчої індивідуальної бесіди. Консультування

призначене для надання психологічною допомогою практично здоровим людям, що випробовують різні ускладнення при рішенні життєвих задач, або надання ним допомоги в правових, економічних питаннях і т. д.

Консультування в соціальній роботі може бути диференційоване в залежності від предмета обговорення, від проблеми, яка є у клієнта соціальної служби: психологічне (консультування як допомога практично здоровим людям при яких-небудь психологічних проблемах, що є у них), консультування з правових питань, консультування з питань сім'ї (програма "Планування сім'ї" і їй подібні) і браку, консультування з матеріальних і житлових питань, консультування з питань працевлаштування і інш.

У соціальній роботі використовуються елементи наступних напрямів і шкіл в психологічному консультуванні: психоаналіз, індивідуальна психологія А. Адлера, екзистенціальний підхід, клієнтоцентрирована терапія К. Роджерса, раціонально – емотивна терапія, гештальт – підхід, бихевиоральний підхід.

Консультативне спілкування відрізняється від інтимно-особового і ділового, але окремі риси і того і іншого видів спілкування соціального працівника тут присутні.

У психологічному консультуванні, або консультуванні з питань сім'ї робота буде найбільш ефективна, якщо між клієнтом і фахівцем відношення будуть довірчі, засновані на дружбі, а в консультуванні по юридичних, економічних, житлових і т. п. питанням, – якщо спілкування буде проходити в офіційно – діловому стилі.

Узагальнюючи всі види консультування в соціальній роботі (психологічне, юридичне, економічне, з проблем працевлаштування, сім'ї і т. д.), можна сказати, що

Консультування це спеціально організоване спілкування між соціальним працівником і клієнтом з метою розв'язання різних життєвих або побутових питань, з якими клієнт не може (або думає, що не може) справитися самостійно.

Всі ці види спілкування можуть переплітатися, і всі вони здійснюються з допомогою як вербальних (мовних), так і невербальних (немовних) коштів

Позитивного результату у процесі спілкування можна досягти лише за умови дотримання *принципів спілкування*:

1. Дотримання культури спілкування.
2. Позитивне ставлення до співрозмовника.
3. Уміння поважати та цінувати людей.
4. Визнання людської гідності.
5. Запобігання непотрібної критики та пошуку помилок.
6. Похвали, схвалення добрим словом, підтримки.
7. Заохочення співрозмовника говорити про те, що є для нього цікавим.
8. Принцип співчуття.
9. Уміння визначати психологічний тип співрозмовника та пристосовувати свою поведінку до цього типу.
10. Знання прийомів завоювання прихильності.

Тому, суворо говорячи, некультурного спілкування немає і не може бути. Є лише анти-етикетне і етикетне спілкування.

Знання особистості дозволяють визначити, наскільки ефективними можуть бути ділові відносини з конкретною людиною.

Упродовж століть людство виробило прийнятні форми співіснування, які базувалися на правилах і традиціях кожного народу, а також були зумовлені особливостями національної історії, ментальності, політичного устрою країни, типом професії. Діловий етикет є зовнішньою стороною моралі, яка виявляється в професійній поведінці ділової людини.

9.2 Комунікативний етикет дистанційної допомоги

Спілкування соціального працівника багатогранне, багатофункціональне і тому кожний соціальний працівник повинен уміти спілкуватися в різних сферах своєї діяльності, використовуючи і вербальне і невербальне спілкування, уміти розуміти інших людей, т. е. повинен бути компетентний в спілкуванні, і це пов'язано з тим, що соціальна робота є однією з найбільш комунікативних професій.

Правила етикету висувають певні вимоги до процесу спілкування. Соціальному працівнику необхідно добре знати етику комунікативного спілкування і враховувати її у процесі щоденної діяльності.

Етикет органічно пов'язаний з моральними нормами та цінностями. Сучасному етикету притаманні чотири основні принципи.

- *Принцип гуманізму й людяності*, який вимагає бути ввічливим, тактовним, гречним, скромним.
- *Принцип доцільності дій*, який дає змогу людині поводитися розумно, просто, зручно для себе й оточуючих.
- *Принцип краси поведінки, шляхетності*.
- *Принцип дотримання звичаїв і традицій* тієї країни, в якій перебуває людина.

Комунікативні етикетні правила являють собою поведінкову мову культурного спілкування.

Тому знання і володіння нормами і правилами комунікативного етикету є показником професійної культури фахівця соціальної сфери.

Основну частину етикету загалом становить мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет, які нині виокремлюють авторитетні фахівці з проблем культури спілкування.

Спілкування це діяльність людини, під час якої відбувається цілеспрямований процес інформаційного обміну.

Отже, під час спілкування найперше враховуються особливості мовного етикету. Мовний етикет – це сукупність словесних форм ввічливості, прийнятих у певному колі людей, у певному суспільстві, у певній країні. Це функціональна підсистема мови зі своїм набором знаків (стереотипних фраз) і граматиною (правилами засвоєння знаків). Кожен знак цієї підсистеми має свою значеннєву й етикетну вартість, яка впливає з його співвіднесеності з іншими знаками.

Для кожної стандартної етикетної ситуації існує впорядкована сукупність знаків, своєрідний "репертуар", який дає можливість мовцеві вибрати один із цих знаків, узявши до уваги його вартість, що визначається відмінністю цього блоку від інших у цій мікросистемі.

Так, напр., в українській мові для ситуації вітання є такі одиниці: Добрий день! Моє шанування! Вітаю! Привіт! Здоровенькі були! Слава Ісусу Христу! Христос Воскрес! та інші. Усі ці одиниці є вітальними, але відрізняються часом використання, віковими уподобаннями, релігійно-конфесійними особливостями тощо. Кожна така мікросистема знаків "кодує" і зберігає відповідну стандартну ситуацію в різних її варіантах, пов'язаних із стандартами поведінки, мовно засвідчуючи, що така ситуація є у свідомості людей і в реальних взаєминах між людьми, належних до

мовної спільноти. У такий спосіб реалізується одна з найважливіших функцій етикету – функція етнічної й соціальної ідентифікації.

Мовний етикет буває національно-культурний та протокольні-дактичний.

Якщо перший тип є обличчям нації, то другий є виявом правил міжнародного офіційного та напівофіційного спілкування. Дотримання мовного етикету спеціалістами соціальної роботи – має ще й виховне значення, мимоволі сприяє підвищенню як мовної, так і загальної культури суспільства.

Формування мовного етикету і його використання залежить від ряду чинників, а саме:

1. Мовний етикет визначається обставинами, за яких відбувається спілкування. Це може бути ювілей університету, нарада, конференція, прийом відвідувачів, ділові перемовини, дистанційна соціальна допомога і підтримка тощо..

2. Мовний етикет залежить від соціального статусу суб'єкта і адресата спілкування, їх фаху, віку, статі, характеру, віросповідання.

3. Мовний етикет має національну специфіку. Кожний народ створив свою систему правил мовного етикету.

Етикет ділового спілкування (розмова по телефону, вислуховування клієнта, надання консультацій тощо)

У спілкуванні та взаємовідносинах з клієнтами, їх близькими, з колегами, представниками різних організацій соціальний працівник є офіційною особою, що виконує покладені на нього обов'язки та представляє свій заклад та державу від імені яких він діє. Від того, наскільки зовнішній вигляд та поведінка, мова соціального працівника відповідають загальноприйнятим правилам етикету, залежить не тільки довіра до нього та ефективність роботи, але й загальна думка про інститут соціальної допомоги та соціальну роботу.

Сфери застосування правил етикету в роботі соціального працівника є різноманітними. Найчастіше він проявляється у спілкуванні. Це і правила телефонної розмови, вислуховування клієнта, надання консультацій, спілкування з клієнтами, які перебувають в стані емоційної збудженості чи негативних емоційних станах тощо.

Типовими ситуаціями у професійній діяльності соціального працівника вважаються: знайомство, повторна зустріч, консультування, постійне спілкування (у стаціонарному закладі або під час надомного обслуговування), робота з клієнтом у медичному закладі (лікарня, санаторій носить дещо інший характер – соціальний працівник тут виступає у ролі психотерапевта і активного помічника медперсоналу), спілкування з соціальним оточенням клієнта, робота з представниками установ та організацій (носить переважно тривалий, стійкий характер), контакти, із спонсорами (в інтересах діяльності соціальних працівників з метою надання допомоги клієнтам), телефонна розмова.

Правила поведінки і мовлення у різних ситуаціях можуть бути різними, але вони не повинні виходити за межі принципів етикету соціального працівника.

Правила етикету проявляються у вербальній та невербальній комунікації. Підсистемами етикету є: мовленнєвий, або вербальний етикет, етикет міміки та жестів (або кінестика); етикетна проксемика (або організація простору в етикеті); етикетна атрибутика (або речі в етикеті).

Етикет має *ситуативний характер*. Вибір людиною слова чи жесту обумовлений специфічною ситуацією. Етикетні ситуації у свою чергу пов'язані з повсякденними подіями або святами.

Виділяють чотири *основні підсистеми етикету*.

- *мовленнєвий, або вербальний етикет* регламентує словесні формули вітання, знайомства, поздоровлення, побажання, прохання, поради, запрошення, співчуття. Це ж стосується манери спілкування та мистецтва вести бесіду;
- *міміка та жести, або кінестика*. У багатьох народів є своєрідні жести привітання, прощання, згоди, заперечення. Міміка, погляд, вираз обличчя свідчать про ставлення до співрозмовника;
- *організація простору в етикеті, або етикетна проксемика*. В етикеті важливе значення має розташування співрозмовників у просторі, дистанція між ними, фізичний контакт. Необхідно також знати, яке місце в кімнаті чи за столом можна зайняти, які пози допустимі.
- *речі в етикеті, або етикетна атрибутика* (одяг, головний убір, прикраси, подарунки, квіти тощо).

Правила вербального етикету

Культура поведінки в діловому спілкуванні немислима без дотримання правил вербального (словесного, мовного) етикету, пов'язаного з формами і манерами мови, словниковим запасів, т. е. з всім стилем мови, прийнятим в спілкуванні даної громади ділових. Існує історично напрацьовані стереотипи мовного спілкування.

Серед ділових людей звертання "пан" має право на життя. Це слово підкреслює, що дані громадяни, соціальна група вільні і незалежні в своїх діях більш, ніж яка-небудь інша соціальна група в сучасній Україні.

У діловій розмові треба уміти дати відповідь на будь-яке питання. Навіть на найпростіші, що задаються щодня по декілька разів "Як справи?", завжди необхідно пам'ятати про почуття міри. Нічого не відповісти неввічливо; буркнути "нормально" і пройти мимо також неввічливо, якщо не грубо; пуститися в довгі міркування про свої справи – уславитися занудой. У таких випадках діловий етикет наказує відповідати приблизно наступне: "Спасибі, нормально", "Спасибі, поки скаржитися гріх", і в свою чергу поцікавитися: "Сподіваюся, що і у Вас все йде нормально?". Такі відповіді нейтральні.

У вербальному (словесному, мовному) спілкуванні діловий етикет передбачає застосування різних психологічних прийомів. Одні з них – "формула заохочення". Це словесні обороти типу: "Успіхів Вам!", "Бажаю успіху", відомі фрази: "Великому кораблю – велике плавання", і т. п., вимовні з різними відтінками. Широко застосовують такі мовні знаки, як "Салют", "немає проблем", "О'кей" і т. п.

У мовному спілкуванні ділових людей велике значення мають **компліменти** – приємні слова, що виражають схвалення, позитивну оцінку діяльності в бізнесі, що підкреслює смак в одязі, зовнішності, збалансованості вчинків партнера, т. е. оцінку розуму партнера.

Під час ділового спілкування завжди є реальна можливість для компліментів. Вони надихають вашого ділового партнера. Додають йому упевненість, підбадьорюють. Особливо важливо пам'ятати про комплімент, якщо ви маєте справу з новачком, до того ж потерпілим на перших порах невдачу.

Діловий етикет наказує неухильне дотримання при переговорах правил поведінки країни – партнера по бізнесу. Правила спілкування людей

пов'язані з образом і стилем життя, національними звичаями і традиціями. Все це результат багатовікового життєвого досвіду, побуту попередніх поколінь того або іншого народу.

Правила поведінки, – їх доводиться виконувати, якщо, звісно, ви хочете добитися успіху. Тут особливо справедливе прислів'я "В чужий монастир зі своїм статутом не ходять". Нерідко треба дотримувати всі правила навіть в тому випадку, якщо вони вам не по душі. Інтереси справи вище ваших смаків і пристрастей.

Правила спілкування по телефону

Сучасне ділове життя неможливо представити без телефону. Завдяки йому багато разів підвищується оперативність рішення безлічі питань і проблем, відпадає необхідність посилати листи, телеграми або здійснювати поїздки в іншу установу, місто для з'ясування обставин якої-небудь справи. По телефону можна зробити дуже багато що: провести переговори, віддати розпорядження, викласти прохання і т. д. Дуже часто першим кроком на шляху до укладення ділового договору є телефонна розмова.

У телефонній розмові в порівнянні з листом є одна важлива перевага: він забезпечує безперервний двосторонній обмін інформацією незалежно від відстані. Але до ділової розмови треба також ретельно готуватися. Погана підготовка, невміння виділити в ньому головне, лаконічно, ємно і грамотно викладати свої думки приводить до значних втрат робочого часу (до 20-30%). Так затверджує американський менеджер А. Маккензі. Серед 15 головних причин втрат робочого часу бізнесменів, менеджерів він поставив на перше місце телефонні розмови. Психологи зазначають, що тривалість телефонних розмов залежить від їх емоційного забарвлення. Зайва емоційність створює передумови для мовної нечіткості, неділовитості фраз, що збільшує час телефонної розмови.

Мистецтво ведення телефонної розмови складається в тому, що щоб стисло повідомити все, що слідує, і отримати відповідь. У японській фірмі не будуть довго тримати співробітника, який не вирішить ділове питання по телефону за три хвилини.

<p>Основа успішного проведення професійної телефонної розмови компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведіння бесіди, прагнення оперативно і ефективно вирішити проблему або надати допомогу в її рішенні.</p>
--

Важливо, щоб службова, ділова телефонна розмова велася ще в спокійному ввічливому тоні і викликала позитивні емоції.

Ефективність ділового телефонного спілкування залежить від емоційного стану людини, і його настрою.

Істотне значення має також умілий вияв експресії. Вона свідчить про переконаність людини в тому, що він говорить, в його зацікавленості в розв'язанні проблем, що розглядаються. Під час розмови треба уміти зацікавити співрозмовника своєю справою. Голос, тон, тембр, інтонації уважному слухачу говорять дуже багато що. Треба старатися говорити рівне, стримувати свої емоції, не намагатися переривати мову співрозмовника.

Якщо ваш співрозмовник виявляє схильність до спор, висловлює в різкій формі несправедливі докори, в його тоні звучить сумнів, то наберіться терпіння і не відповідайте йому тим же. Якщо є можливість, переведіть розмову на спокійний тон, частково визнайте його правоту, постарайтеся зрозуміти мотиви його поведінки. Постарайтеся стисло і ясно викласти свої аргументи. Ваші доводи повинні бути правильними по суті і грамотно викладені за формою.

Треба пам'ятати, що телефон посилює недоліки мови: швидка або повільна вимова слів утрудняє сприйняття. Особливо стежте за вимовою чисел, імен власних, приголосних букв.

Етикет телефонної розмови має в своєму запасі цілу отруту реплік для коректування спілкування.

Наприклад:

Як ви мене чуєте?

Не могли б Ви повторити...?

Вибачте, дуже погано чуто.

Пробачте, я не розчув, що Ви сказали, і т. п.

Дзвінок по домашньому телефону діловому партнеру, товаришу по службі для службової розмови може бути виправданий лише серйозною причиною, кому б ви не дзвонили – начальнику або підлеглому. Вихована людина не стане дзвонити після 22 годин, якщо для цього немає гострої необхідності або не отримано попередня згода на цей дзвінок.

До того як ви вирішили набрати номер, потрібно точно визначити мету розмови і свою тактику його ведіння.

Першою ж фразою старайтеся зацікавити співрозмовника. Якщо обговорюєте декілька питань, то послідовно закінчуйте обговорення одного питання і переходить до наступного. За допомогою стандартних фраз старайтеся відділяти одне питання від іншого.

Наприклад:

Отже, з цього питання ми домовилися?!

Можу я вважати, що тому питанню ми досягли угоди?

Як я Вас зрозумів (в цьому питанні), ми можемо розраховувати на Вашу підтримку?

Таким чином, дві машини Ви поставите нам не пізніше першого кварталу?

Розмова по кожній темі повинна закінчуватися питанням, що вимагає однозначної відповіді.

При підготовці до ділової бесіди по телефону постарайтеся відповісти собі на наступні питання:

- 1) яку головну роль ви ставите перед собою в майбутній розмові;
- 2) чи можете ви взагалі обійтися без цієї розмови;
- 3) чи упевнені ви в благополучному виході розмови;
- 4) які питання ви повинні задати;
- 5) які питання може задати вам співрозмовник;
- 6) які прийоми впливу на співрозмовника ви можете використати під час розмови;
- 7) як ви будете поводитися, якщо ваш співрозмовник:
 - рішуче заперечить, перейде на підвищений тон;
 - не відреагує на ваші доводи;
 - виявить недовір'я до ваших слів, інформації.

Ефективність слухання

З всіх умінь, що визначають спілкування, уміння слухати є самим необхідним і саме воно вимагає вдосконалення в найбільшій мірі. "Талантом співрозмовника відрізняється не той, хто охоче говорить сам, а той, з ким охоче говорять інші" (Ларошфуко). Невміння слухати є основною причиною неефективного спілкування, оскільки саме воно приводить до непорозумінь, помилок і проблем.

У процесі людського спілкування з всією наочністю виявляється відмінність двох, здавалося б, близьких понять: "слухати" і "чути". Ми не

слухаємо, тому що помилково думаємо, що слухати – це означає просто не говорити, але це далеке не так. Слухання – активний процес, що вимагає уваги до того, про що йде мова. Тому це уміння необхідно тренувати в собі, щоб завжди бути в формі.

Більшість наших реакцій заважає співрозмовнику і порушує хід його думок, не забезпечує правильного розуміння слів і почуттів співрозмовника, створює у нього відчуття, що його не чують, вважають його переживання смішними, незначними. Ці перешкоди незмінно примушують співрозмовника вдаватися до захисту, спричиняючи роздратування і обурення (наприклад, коли судимо все, що чуємо, перебиваємо співрозмовника, не дослухавши, не уміємо стримати негативні емоції). Слухання – це вольовий акт, що включає так само і вищі розумові процеси. Щоб почути, ми повинні заплатити увагою, а це нелегкий труд. У стилі слухання відбиваються наші особистості, характер, інтереси і спрямування, положення, підлога і вік.

Поспостерігати за тим, як слухають один одну 2-3 людини, ведучі загальну розмову, можна пересвідчитися в тому, що слухання – активний процес. Це справедливо ще і в тому значенні, що воно вимагає володіння певними прийомами, які істотно підвищують ефективність спілкування. Як же підвищити ефективність слухання?

Управління довільною увагою дійовий засіб підвищення ефективності комунікацій.
--

Разом з тим, це і саме важке, оскільки людська увага постійно відволікається. Саме тому багато людей слухають погано. Деякі прийоми очевидні, як, наприклад, використання візуального контакту і певних жестів. Інші менш очевидні і пов'язані і нашим відношенням до співрозмовника, розумінням, схваленням, емпатией по відношенню до говорячого. Ми говоримо: "Я весь увага", коли горимо особливим бажанням почути що-небудь цікаве. Несвідомо ми приймаємо відповідну позу: повертаємо особу до говорячого, встановлюємо з ним візуальний контакт, іншими словами, слухаємо співрозмовнику. Ми приймаємо цю позу безотчетно. Але цим прийомом потрібно користуватися свідомо, т. до. усвідомлене уміння бути уважним – ефективний засіб підвищення сприйняття мови співрозмовника. Увагу що слухає допомагає говорячому. Експериментальні дослідження публічних виступів і приватних бесід

показують, що якщо слухачі слухають уважно, то говорячий починає говорити чіткіше, частіше використати жести, інакшими словами, "входити" в роль.

Важливу роль для встановлення контакту і спілкування грає позитивна мова поз і жестів. Поза може виражати бажання або небажання слухати і спілкуватися.

Простим, але дійовим методом підвищення ефективності слухання є ***нерефлексивне спілкування.***

Складається воно по суті в умінні уважно мовчати. Таке сприйняття можна назвати пасивним умовно. Треба лише найпростіші нейтральні спонукаючі репліки або невербальні кошти – повторення останніх слів говорячого, "дзеркало", вигуку ("угу" – поддакивание), кивки, мімічні реакції, контакт очей. Такі прийоми надихають говорячого, знімають напруження, виникаюче з боязні бути не зрозумілим. Нерефлексивне слухання більше усього підходить для напружених ситуацій. Це дає слухачам емоційне полегшення. Нерефлексивне слухання дуже корисне, але користуватися їм треба уміло.

Для більш точного розуміння співрозмовника застосовують прийоми ***рефлексивного слухання.***

Воно є об'єктивним зворотним зв'язком з говорячим, що використовується як контроль точності сприйняття почутого.

У цьому випадку зворотний зв'язок дається що слухає в мовній формі через наступні прийоми: задання відкритих і закритих питань по темі розмови, перефразування слів співрозмовника, що дозволяє викласти ту ж думку іншими словами (парафраз), резюмування і виклад проміжних висновків.

Отже, щоб стати хорошим співрозмовником, треба стати хорошим слухачем. Дуже рідко люди захищені від тонких лестоців пильної уваги.

Багато які люди не можуть справити хороше враження тільки тому, що не уміють уважно слухати. Вони настільки зацікавлені тим, що хочуть сказати самі, що забувають тримати вуха відкритими, більш того коли ми настроєні негативно, то буваємо невинувато критичні, що утрудняє взаєморозуміння і активне слухання, викликає ворожість до того, хто говорить.

І не треба давати непроханих порад, поки не просять. Непрохані поради дає, як правило, той, хто ніколи не допоможе.

І будьте фізично уважні, підтримуйте з співрозмовником візуальний контакт, зводьте до мінімуму ситуаційні перешкоди (наприклад, телевізор). Не допускайте блукання думок, не перебивайте говорячого, слухайте не тільки інформацію, але і почуття, тренуйте у себе звичку уважно слухати. Для придбання комунікативних навиків необхідно спостерігати за особливостями спілкування інших (як наочна допомога). Інакше це – навчання плаванню на березі.

Спілкування соціального працівника багатогранне, багатофункціональне і тому кожний соціальний працівник повинен уміти спілкуватися в різних сферах своєї діяльності, використовуючи і вербальне і невербальне спілкування, уміти розуміти інших людей, т. е. повинен бути компетентний в спілкуванні, і це пов'язано з тим, що соціальна робота є однією з найбільш комунікативних професій.

Правила етикету висувають певні вимоги до процесу спілкування. Соціальному працівнику необхідно добре знати етику ділового спілкування і враховувати її у процесі щоденної діяльності.

Етикет органічно пов'язаний з моральними нормами та цінностями. Сучасному етикету притаманні чотири основні принципи.

- Принцип гуманізму й людяності, який вимагає бути ввічливим, тактовним, гречним, скромним.
- Принцип доцільності дій, який дає змогу людині поводитися розумно, просто, зручно для себе й оточуючих.
- Принцип краси поведінки, шляхетності.
- Принцип дотримання звичаїв і традицій тієї країни, в якій перебуває людина.

Правила вербального етикету

Культура поведінки в діловому спілкуванні немислима без дотримання правил вербального (словесного, мовного) етикету, пов'язаного з формами і манерами мови, словниковим запасів, т. е. з всім стилем мови, прийнятим в спілкуванні даної громади ділових. Існує історично напрацьовані стереотипи мовного спілкування. Ці слова: "пані", "добродії" тощо

Серед ділових людей звертання "пан" має право на життя. Це слово підкреслює, що дані громадяни, соціальна група вільні і незалежні в своїх діях більш, ніж яка-небудь інша соціальна група в сучасній Україні.

У діловій розмові треба уміти дати відповідь на будь-яке питання. Навіть на найпростіші, що задаються щодня по декілька разів "Як справи?", завжди необхідно пам'ятати про почуття міри. Нічого не відповісти невічливо; буркнути "нормально" і пройти мимо також невічливо, якщо не грубо; пуститися в довгі міркування про свої справи – уславитися занудою.

У таких випадках діловий етикет наказує відповідати приблизно наступне: "Спасибі, нормально", "Спасибі, поки скаржитися гріх", і в свою чергу поцікавитися: "Сподіваюся, що і у Вас все йде нормально?". Такі відповіді нейтральні.

Діловий етикет вимагає особливої поведінки в спілкуванні з клієнтами. У кожному вигляді послуг, що надаються клієнтам, є своя професійна тонкість в поведінці. Але треба пам'ятати, що визначає відносини з клієнтами самий головний **принцип: клієнт – самий дорога і бажана людина у вашому офісі**. Але в будь-якому випадку в роботі з клієнтами треба бути хорошим психологом.

Важливо також *дотримувати певні правила відносно одягу і зовнішнього вигляду.*

Сверхмодний костюм зовсім необов'язковий. Важливо, щоб він був в пристойному стані, не висів мішком, а брюки не повинні нагадувати засмальцьовану стару гармошку. Але костюм повинен бути до місця і до часу. Якщо переговори з партнером призначені на денний час, підійде світлий костюм. Брюки і піджак можуть бути різних кольорів. Але якщо переговори увечері, костюм повинен бути темним, сорочка – обов'язково свіжою, випрасованою, краватка – не кричущим, черевики – вичищеними. Елегантність ділової людини визначають сорочка, краватка і черевики, не кількість костюмів, які він привіз з собою.

Для поїздки за межу досить мати три комплекти одягу: темний і світлий костюми, пристойну куртку і светр для прогулянок. Якщо маршрут вашої поїздки проходить через країни сходу, то пам'ятайте, що жінкам не треба надівати брюки, вони не повинні з'являтися на вулиці, в суспільних

місцях без панчоха і колготок (особливо в країнах, що сповідають іслам), а чоловікам в яскравих краватках.

Необхідно пам'ятати, що в ділових відносинах дрібниць немає. Для бізнесу етикет означає багато. Одяг, поведінка підприємця, менеджера – це його візитна картка. Про гост починають складати уявлення за делегідь, збираючи про нього інформацію. Джерелами інформації служить поведінка бізнесмена в дорозі до місця ділової зустрічі, поведінка в готелі, під час самої зустрічі. Пам'ятайте, вас всюди оточують люди, які з такою або іншою мірою упевненістю вас вивчають.

Дотримання найважливіших правил з незнайомими людьми ознака вашої респектабельності, вихованості, упевненості в собі.

Існує цілий ряд правил поведінки в різних видах транспорту: літаку, поїзді, автомобілі. Довга подорож привертає до неквапливої бесіди. Треба уміти вести її. Передусім, не треба зловживати увагою попутників, не прагнути якнайшвидше заволодіти всіма сторонами бесіди, не бути зайво говірливим: балакучість – ознака поганого тону. Інша крайність – замкненість, похмурий вигляд, нелюдимість. Потрібно також пам'ятати, що розмови під час польоту або поїздки про аварії, катастрофи на транспорті не додадуть вам сприятливого іміджу, не сприяють встановленню дружніх або ділових контактів з навколишніми. Після приземлення літака в знак вдячності не поспішайте вручити стюардесі чайові, вона їх не візьме. Можна подякувати екіпажу корабля аплодисментами за майстерність. Культуру обслуговування.

9.3 Деформації у спілкуванні. Прояви та фактори, що впливають на помилки у сприйнятті

У процесі спілкування трапляються викривлення образу співрозмовника, обумовлені певними соціально-психологічними, ефектами сприйняття. Проявами їх можуть бути ефект первинності (значущою про знайому або малознайому людину є перша інформація) і ефект недавності (стосовно давно знайомої людини значуща остання інформація).

Деформуюче впливає на сприйняття людини ефект позитивного (негативного) ореолу. Виникає він здебільшого стосовно людей, про яких складається загальне оцінне уявлення через нестачу інформації. Наприклад, спілкуючись з матір'ю дівчини, яка вживає психоактивні речовини,

соціальний працівник дізнався про її неконтрольованість і агресивність. Почута від матері інформація може спричинити негативне ставлення до клієнтки ще до розмови з нею.

Для уникнення викривленого сприйняття особистості клієнта соціальні служби практикують ознайомлення з офіційними документами, особовими справами тільки після зустрічі з ним.

Перешкоджають нормальному сприйняттю партнера стереотипи – надмірне узагальнення якогось явища, яке трансформується у стійке переконання, впливає на відносини, поведінку людини. Особливо поширені етнічні стереотипи, які часто породжують дискримінаційне ставлення за етнічною ознакою та соціальне виключення груп людей. У процесі формування стереотипів (стерео-типізації) формується соціальна установка – детермінована минулим досвідом здатність людини сприймати процеси, явища, події, інших людей і діяти відповідно до свого досвіду. Установка є основою вибіркової активності людини, спрямування її діяльності. Знаючи соціальні установки людини, можна прогнозувати її дії.

2. Причини викривлення у спілкуванні.

Помилки у сприйнятті, за твердженнями дослідників, є наслідком дії таких факторів:

1. *Помилки, спричинені фактором переваг.* Суть їх полягає в тому, що при першій зустрічі з людиною, яка має якусь певну суттєву перевагу над тим, хто з нею спілкується, починають перебільшувати інші її якості й можливості. І навпаки, будучи певним у своїй перевазі над співбесідником за значущою для себе характеристикою, один із учасників спілкування може недооцінювати його і за іншими критеріями.

У соціальній роботі, піддаючись дії фактора переваги, клієнт може перебільшувати значення соціального працівника і недооцінювати власні сили у розв'язанні своєї проблеми, а соціальний працівник, недооцінюючи клієнта, може зверхньо ставитися до нього. У будь-якому разі соціальний працівник, знаючи про шкідливий ефект фактора переоцінювання, має скоригувати відносини з клієнтом. Неприпустимими для нього є зверхне або поблажливе ставлення до клієнта, а тим більше – демонстрація своїх переваг у ситуації.

2. *Помилки, спричинені фактором привабливості.* Йдеться про вплив зовнішнього вигляду співбесідника на його сприйняття та оцінку. Як

правило, до людини, яка подобається, ставляться прихильніше, переоцінюючи інші її якості. Непривабливий вигляд співрозмовника знижує ефект від його сприйняття загалом, певною мірою знецінює і його аргументи.

3. *Помилки, спричинені фактором ставлення до нас.* Проявляються вони за схемою: "Людей, які до нас ставляться добре, ми сприймаємо й оцінюємо за всіма характеристиками значно краще, ніж тих, хто, за нашими уявленнями, ставиться до нас погано". У першому разі людина схильна "приписати" партнеру позитивні якості, навіть якщо вони йому не властиві, а в другому – не помічати чеснот, перебільшуючи його вади.

Помилки сприйняття надзвичайно шкодять соціальним працівникам, підштовхують до хибних оцінок і самооцінок, вибору непродуктивних методик і способів роботи з клієнтом. Особливо слід берегтися від них при перших зустрічах з клієнтом. Найкраще допомагають у цьому знання психологічних, соціальних закономірностей спілкування, неухильне дотримання етичних норм.

У спілкуванні під час соціальної роботи трапляються випадки, коли фахівець відчуває антипатію, неприязнь до людини, якій доводиться надавати допомогу.

Звичайно, всі люди мають право на позитивні й негативні емоції. Але спілкування фахівця і клієнта – це не звичайна, а фахова бесіда, професійна взаємодія. Тому соціальний працівник не може припинити спілкування або виявляти негативні емоції. За такої ситуації фахівець повинен насамперед зізнатися собі в неприхильності до клієнта, взяти час, щоб розібратися у власних почуттях. Наприклад, зробити 10-хвилинну перерву в спілкуванні та обміркувати ситуацію. Можливо, варто сказати собі: "У кожної людини є негативні риси, і кожна людина має право бути такою, якою вона є. Що не дає змоги мені сприймати цю людину і чи можу я здолати в собі це зараз? Чи можу я спілкуватися далі, не засуджуючи її і не відчуваючи неприязні у процесі спілкування з нею?" Якщо відповідь є ствердною, то можна продовжувати розмову.

Якщо неприязнь надто сильна, краще запропонувати іншому соціальному працівнику вести справу цього клієнта. При цьому варто пояснити клієнтові зміну фахівця лише у загальних рисах, не вдаючись у подробиці. Наприклад, консультант може сказати підлітку, який

демонструє девіантну поведінку: "Вибач, на жаль, я почуваю себе так, що не зможу уважно вислухати, зрозуміти та допомогти тобі. Тому краще тобі поговорити з цією людиною, яка зможе зараз тобі допомогти".

Після цього необхідно серйозно замислитися над причиною свого неприйняття клієнта. Можливо, варто звернутися по допомогу до досвідченіших колег, супервізора чи психолога, які допоможуть розібратися у проблемі.

Соціальному працівникові важливо уникати пасток викривленого і негативного сприйняття клієнтів.

Важливо відстежувати, що відбувається в процесі бесіди і скеровувати її, зберігаючи при цьому поважливе, об'єктивне ставлення до клієнта.

Клієнтами соціальних працівників будуть переважно люди, носії тих чи інших проблем, які по різному переносять життєві труднощі, що робитиме спілкування більш важким. Різноманітні психічні стани людини такі як тривожність, стрес, агресія, фрустрація можуть утруднювати або й унеможлиблювати процес спілкування.

Життєдіяльність людей за сучасних умов характеризується впливом значного числа стресогенних факторів та висуває підвищені вимоги до стресостійкості та психологічних якостей особистості, які забезпечували б поведінку, націлену на подолання стресу та ефективність діяльності у сучасних умовах

. Стрес – це передусім емоційний стан. Стан стресу у людини нерідко може супроводжуватися таким складним психічним станом, як неспокій, тривога, тривожність.

Тривожність – це психологічний стан, який викликається можливими або вірогідними прикрощами, несподіванкою, змінами в звичній обстановці і діяльності, затримкою приємного, бажаного і виражається у специфічних переживаннях (побоювання, хвилювання, порушення спокою та інші), реакціях.

Труднощі і можливі невдачі в життєдіяльності за певних умов можуть призвести до виникнення у людини не тільки психічних станів стресу і тривожності, але і стану фрустрації. Буквально цей термін означає переживання розладу (планів), знищення (задумів), краху (надій), марні очікування, переживання невдачі.

Фрустрація – складний емоційно-мотиваційний стан, що виражається в дезорганізації свідомості, діяльності і спілкування і виникає внаслідок тривалого блокування цілеспрямованої поведінки об'єктивно непереборними або суб'єктивно представленими труднощами.

Для життя людини, її психічного та фізичного здоров'я, її щастя важливим є вміння долати стреси. Подолання – це мінливі психічні та поведінкові зусилля, якими людина відповідає на вимоги, що висуваються стресом. Подолання – це не одна-однісінька стратегія, яка вживається за будь-яких обставин, у будь-який час. Люди долають стрес по-різному. Ефективна відповідь на стрес, яка веде до адаптації, – це вживання такої стратегії взаємодії зі стресором, яка значно знижує переживання стресу.

Неможливо думати, що можна повністю уникнути стресу. Окрім того, стрес сам по собі не обов'язково щось погане. Певний обсяг чи рівень стресів в нашому житті є природним. Стрес часто є природним наслідком того, що ми живемо в реальному світі. Лише застосування неефективних способів боротьби зі стресами може виснажувати, приносити нещастя.

Теоретичні та експериментальні дослідження довели, що для подолання стресу кожна людина використовує власні стратегії поведінки (копінг-стратегії) на основі наявного в неї особистісного досвіду й психологічних резервів (особистісні ресурси або копінг-ресурси). Копінг-поведінка – це стратегії дій, що вживаються людиною в ситуаціях психологічної погрози фізичному, особистісному й соціальному благополуччю, здійснювані в когнітивній, емоційній і поведінковій сферах функціонування особистості й ведучі до успішної або менш успішній адаптації.

Запитання для самоконтролю знань

1. Назвіть основні принципи спілкування соціального працівника.
2. Дайте визначення поняттю "комунікативна компетенція".
3. Що вивчає візуальна психодіагностика? Як вона знадобиться соціальному працівнику?
4. Назвіть методи профілактики стресових ситуацій.
5. Яким чином стрес впливає на професійну діяльність, наведіть приклади.

Розділ 10. ЕТИЧНІ ЗАСОБИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

10.1 Зміст поняття "конфлікт", функції, структура, динаміка.

10.2 Стратегії вирішення конфліктів.

10.3 Етичні засади соціальної роботи в процесі розв'язання конфлікту.

10.4 Гармонізація відносин в соціально-психологічних конфліктах.

Ключові терміни і поняття: структура конфлікту, конфліктне спілкування, сторони конфлікту, динаміка конфлікту, ескалація конфлікту, конфліктогенний типи особистості, медіація.

10.1.Зміст поняття "конфлікт", функції, структура, динаміка

Конфлікти і конфліктні ситуації – безпосередня реальність наших днів. На протязі всього свого життя, хочемо ми того чи ні, але кожний з нас стикається з різного роду конфліктами.

У повсякденному спілкуванні слово "конфлікт" застосовується щодо широкого кола явищ – від збройних сутичок і протистояння різних соціальних груп до службових чи сімейних суперечок, до проблем кожної особистості, які супроводжують її протягом усього життя. Як же себе поводити в конфліктній ситуації? Чи потрібно наполягати на своїй точці зору, чи краще поступитись, щоб завоювати більш вигідні позиції, які можна буде з успіхом використати надалі? В чому витoki того, що сталося? Відповісти на ці питання можна тоді, коли знаєш, що таке конфлікт.

Конфлікт -це таке відношення між суб'єктами соціальної взаємодії, яке характеризується протиборством на основі протилежно направлених мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок тощо).

Людське життя суперечливе, у ньому кожний індивід так чи інакше самовизначається й самоутверджується в процесі конфліктологічної взаємодії протягом життя. Факти свідчать, що конфлікти відіграють у житті народів, окремих людей і країн навіть більшу роль, ніж цього хотілося б самим людям: скажімо, всі прагнуть миру, проте кожен йде до нього "по-своєму" , отож виникає проблема.

Для розуміння суті конфлікту важливо виділити його основні ознаки та сформулювати необхідні і достатні умови його виникнення

Основні ознаки конфлікту:

1. Наявність двох чи більше учасників з суперечливими інтересами;
2. Кожний учасник має аргументацію та засоби захисту своїх інтересів;
3. Кожний учасник конфлікту трансформує свій стан в залежності від ситуації, яка склалася і на яку здійснює вплив супротивник. Необхідними і достатніми умовами виникнення (настання) конфлікту є наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно направлених мотивів чи суджень, а також стан суперництва між ними

Функції конфліктів у суспільстві вивчалися завжди. Нині їх досліджують науковці-теоретики, практики-конфліктологи й медіатори, бо життя динамічне й розмаїте. Л.Козер (США) у 1956 р. видав книгу "Функції соціальних конфліктів" кожен його аналіз дотепер залишається класичним взірцем опису саме функцій конфліктів.

Конфліктологи дійшли висновку, що правомірно виокремлювати дві функції будь-якого типу конфліктів: позитивну (конструктивну) і негативну(деструктивну).

Конфлікт – джерело розвитку. Це найпозитивніша його функція. Вона набирає форму кризи й стимулює зміни в суспільстві. *Конфлікт – сигнал до змін.* Осмислюючи типи критичних ситуацій, Ф.Е.Василюк підкреслює позитивну роль, "потребу" внутрішніх конфліктів для життя: "Вони сигналізують про об'єктивні суперечності життєвих стосунків і дають змогу вирішити їх або ж довести до реального зіткнення, що може закінчитися згубно для особистостей".

Аналогічну сигнальну функцію конфлікти виконують і в міжособистісних стосунках. *Конфлікт – можливість зближення.* Інколи бувають проблемні ситуації, які можуть зближувати людей. Соціологи чиказької школи стверджували, що "конфлікт – це можливість розмовляти відверто", коли особистості, поспілкувавшись, мають порозумітися.

Конфлікт – це можливість розрядки напруження, "оздоровлення" відносин. Досить активно використовується в педагогічній практиці. А.С.Макаренко рекомендує вирішувати його методом "вибуху". Вибухом він називав доведення конфлікту до останньої межі, до такого стану, коли немає можливості для будь-якої тяжби між особистістю й суспільством,

коли ребром поставлене питання – бути членом суспільства чи вийти з нього.

Структура конфлікту.

У структурі конфлікту можна виділити такі основні поняття: учасники конфлікту, умови перебігу конфлікту, образи конфліктної ситуації, можливі дії учасників конфлікту, наслідки конфліктних дій.

Учасниками конфлікту можуть бути окремі індивіди, соціальні групи, організації, держави й т. д. З точки зору соціальної психології, що досліджує особистісні, міжособистісні та міжгрупові конфлікти, найтипівішими сторонами конфлікту є окремі аспекти (риси) особистості, самі особистості та соціальні групи. За такої класифікації учасників можливі конфлікти типу: риса особистості – риса особистості, особистість – особистість, особистість – група, група – група.

В соціально-психологічному плані учасники, конфлікту характеризуються передусім мотивами, цілями, цінностями, установками тощо. Конфлікт суттєво залежить від зовнішнього контексту, в якому він виникає і розвивається. Важливою складовою є соціально-психологічне середовище, що представлене різними соціальними групами з їх специфічною структурою, динамікою, нормами, цінностями та ін.

Вплив учасників конфлікту та умов його перебігу ніколи не здійснюється безпосередню. Опосередковуючою ланкою є образи конфліктної ситуації, які утворюються в кожного учасника конфлікту. Ці внутрішні картини ситуації включають уявлення учасників про самих себе (свої мотиви, цілі, цінності тощо), уявлення про протилежну сторону конфлікту та уявлення про ситуацію, в якій склалися і вирішуються конфліктні стосунки. Саме суб'єктивні образи, а не реальність є безпосередньою детермінантою конфліктної поведінки. Ці образи зумовлюють можливі дії, що визначають різні боки конфлікту. Оскільки ці дії взаємообумовлені, вони стають "взаємодіями" (протидіями), визначають стратегію поведінки, яка виражається не стільки словами, скільки діями.

Наслідки конфліктних дій уплетені в контекст конфлікту. Вони включені в конфлікт на ідеальному рівні: учасники конфлікту мають певний образ можливих результатів і відповідно до цього вибирають свою поведінку. Але й самі реальні наслідки конфліктних дій є складовим елементом процесу конфліктної взаємодії. Усвідомлення цих результатів,

корекція своїх уявлень про **конфліктну ситуацію** – важливий бік конфліктної взаємодії.

Будь-яка **конфліктна ситуація** у сфері соціальної роботи зумовлена об'єктивними і суб'єктивними факторами. При цьому до об'єктивних факторів конфліктної ситуації належать протиріччя між процесом розвитку і прагненням до стабілізації, між виникаючими потребами та способами їх задоволення тощо. Суб'єктивні фактори – це розуміння значущості проблемної ситуації, логічність її рішення, мотиви й інтереси людей, зацікавленість в її вирішенні.

Каталізатор будь-якої конфліктної ситуації – це прагнення протилежних сторін конфлікту до досягнення певних суспільно чи особистісно значущих цілей. Цілі сторін – рушійна сила конфліктної ситуації

Динаміка конфлікту.

Важливою характеристикою конфлікту є його динаміка. Динаміка конфлікту як складного соціального явища знаходить своє відображення в двох поняттях: етапи конфлікту і фази конфлікту. Етапи конфлікту відображають суттєві моменти, які характеризують розвиток конфлікту від його виникнення і до вирішення. Тому значення основного змісту кожного з етапів конфлікту важливе для його прогнозування, оцінки і вибору технологій управління цим конфліктом.

Основні етапи конфлікту.

1. *Виникнення і розвиток конфліктної ситуації.* Конфліктна ситуація створюється одним чи декількома суб'єктами соціальної взаємодії і є передумовою конфлікту.

2. *Усвідомлення конфліктної ситуації* хоча б одним із учасників соціальної взаємодії і емоційне переживання ним цього факту. Наслідками і зовнішніми проявами подібного усвідомлення і пов'язаних з ним емоційних переживань можуть бути зміна настрою, критичні висловлювання на адресу свого потенційного супротивника, обмеження контактів з ним і т.д.

3. *Початок відкритої конфліктної взаємодії.* Цей етап виражається в тому, що один із учасників соціальної взаємодії, який усвідомив конфліктну ситуацію, переходить до активних дій (в формі заяв, попереджень тощо), направлених на нанесення шкоди "супротивнику".

Інший учасник при цьому усвідомлює, що дані дії направлені проти нього, і, в свою чергу, починає активно діяти проти ініціатора конфлікту.

4. *Розвиток відкритого конфлікту.* На цьому етапі учасники конфлікту відкрито заявляють про свої позиції і висувають вимоги.

5. *Розв'язання конфлікту.* В залежності від змісту, розв'язання конфлікту може бути досягнуто двома методами: педагогічним (бесіда, прохання, пояснення тощо) чи адміністративним (переведення на іншу роботу, звільнення, рішення комісії, наказ керівника, рішення суду і т. д.).

Фази конфлікту безпосередньо пов'язані з його етапами і відображають динаміку конфлікту перш за все з точки зору реальних можливостей його розв'язання. Основними фазами конфлікту є: початкова фаза; фаза підйому; пік конфлікту; фаза спаду.

Співвідношення фаз і етапів конфлікту.

Фаза конфлікту	Етап конфлікту	Можливості розв'язання %
Початкова фаза	Виникнення і розвиток конфліктної ситуації; усвідомлення конфліктної ситуації...	92%
Фаза підйому	Початок відкритої конфліктної взаємодії	46%
Пік конфлікту	Розвиток відкритого конфлікту	Менше 5%
Фаза спаду		Біля 20%.

Всі функції конфліктів науковці поділяють на дві групи: позитивні та негативні. Розумна постановка питання зводиться не до повного уникнення конфліктів, а до намагання навчитись правильно вирішувати конфліктні ситуації, робити їх корисними, якщо це можливо.

10.2. Стратегії вирішення конфліктів

Розумна постановка питання зводиться не до повного уникнення конфліктів, а до намагання навчитись правильно вирішувати конфліктні ситуації, робити їх корисними, якщо це можливо. Коли людина знаходиться

в конфліктній ситуації, для більш ефективного вирішення проблеми необхідно вибрати певний стиль поведінки, що властивий Вам, враховуючи при цьому стиль інших людей, а також природу самого конфлікту.

Існує п'ять основних стилів вирішення конфлікту. Вони описані і широко використовуються в програмах навчання управління справами, в основі яких лежить система, що називається методом Томаса-Кілмена (метод розроблений Кеннетом У. Томасом та Ральфом Х. Кілменом у 1972 році), Система дозволяє створити для кожної людини свій власний стиль вирішених конфлікту.

Основні стилі поведінки в конфліктній ситуації пов'язані з загальним джерелом будь-якого конфлікту – неспівпаданням інтересів двох чи більше сторін. Стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається тою мірою, якою людина хоче задовольнити власні інтереси (діючи пасивно чи активно) та інтереси іншої сторони (діючи сумісно чи індивідуально).

Стиль конкуренції. Як показує сітка, людина, що використовує стиль конкуренції, досить активна і в переважній більшості йде до вирішення конфлікту своїм власним шляхом. Вона не дуже зацікавлена у співробітництві з іншими людьми, зате здатна на вольові рішення. Людина намагається, в першу чергу, задовольнити власні інтереси, не враховуючи інтереси інших, спонукуючи їх приймати своє власне вирішення проблем. Для досягнення своєї мети, така людина використовує свої вольові якості, і якщо її воля досить сильна, то це їй вдається. Ось приклади тих випадків, коли варто використовувати цей стиль:

- кінцевий результат дуже важливим для людини, і вона робить велику ставку на своє вирішення проблеми;
- людина має достатньо авторитету для прийняття рішення і очевидним є те, що запропоноване їй вирішення – найкраще;
- рішення необхідно прийняти швидко, і людина має достатньо влади для цього;
- коли людина відчуває, що в неї немає іншого вибору і їй нема що втрачати.

Стиль ухилення. Другий з п'яти основних підходів до вирішення конфліктної ситуації реалізується тоді, коли людина не відстоює свої права, не співпрацює ні з ким для знаходження рішення проблеми чи просто ухиляється від вирішення конфлікту. Цей стиль можна використовувати,

коли проблема, якої торкаються, не дуже важлива для людини, коли вона не хоче тратити сили на її вирішення, чи коли вона відчуває, що, знаходиться в безнадійному положенні.

Нижче наведені найбільш типові ситуації, в яких рекомендується використовувати стиль ухилення:

- напруга дуже велика, і людина відчуває необхідність послаблення напруги;
- людина знає, що не може або навіть не хоче вирішувати конфлікт на свою користь;
- людина хоче виграти час, можливо, для того, щоб отримати додаткову інформацію;
- ситуація дуже складна і людина відчуває, що вирішення конфлікту вимагає надто багато від неї;
- намагатися вирішити проблему негайно – небезпечно, оскільки відкриття та обговорення конфлікту може тільки ускладнити ситуацію

В дійсності, відхід або відстрочка від вирішення конфлікту може бути досить вдалою та конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію.

Стиль пристосування. Третім стилем є стиль пристосування. Він означає те, що людина діє сумісно з іншою, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Томас і Кілмен говорять, що людина діє у такому стилі, коли "жертвує" своїми інтересами на користь іншої людини, поступаючись їй чи її жаліючи. Оскільки, використовуючи цей підхід, людина відсуває свої інтереси в сторону, то краще так чинити тоді, коли вклад в даному випадку не дуже великий, чи коли ставка на позитивне рішення проблеми не дуже велика. Стиль пристосування може нагадувати ухилення. Однак, основна відмінність в тому, що людина діє разом з іншою, приймає участь в ситуації та погоджується робити те, чого хоче інша людина.

Ось найбільш характерні ситуації, в яких рекомендується стиль пристосування:

- людину не особливо хвилює те, що сталося;
- людина хоче зберегти мир та добрі відносини з іншими людьми;
- людина розуміє, що кінцевий результат набагато важливіший для іншої людини;
- людина вважає, що інша людина може отримати з цієї ситуації корисний урок, якщо вона поступиться своїм бажанням.

Поступаючись, погоджуючись чи "жертвуючи" своїми інтересами на користь іншої людини, можна пом'якшити конфліктну ситуацію та встановити гармонію.

Стиль співробітництва. Четвертим є стиль співробітництва. Використовуючи цей стиль, людина бере активну участь у вирішенні конфлікту та відстоює свої інтереси, але при цьому намагається співпрацювати з іншою людиною. Цей стиль потребує більш довгої роботи в порівнянні з іншими підходами до конфлікту, оскільки людина з початку "викладає на стіл" потреби та інтереси обох сторін, а потім обговорює їх. Цей стиль особливо ефективний коли сторони мають різні приховані потреби. В таких випадках буває важко визначити джерело незадоволення. Для успішного використання стилю співробітництва необхідно затратити деякий час на пошук прихованих інтересів та потреб, для розробки способу задоволення справжніх бажань з обох сторін.

Такий підхід рекомендується використовувати в описаних нижче ситуаціях:

- вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не хоче повністю відмежуватись;
- є час попрацювати над проблемою, що виникла;
- опоненти хочуть поставити на обговорення деякі ідеї та попрацювати над їх вирішенням
- обидва сторони мають однакову владу та не помічають різницю в положенні, щоб "на рівних" шукати вирішення проблеми.

Співробітництво є дружнім, мудрим підходом до вирішення завдання визначення та задоволення інтересів обох сторін. Однак, це потребує певних зусиль. Обидві сторони повинні затратити на це деякий час, вони повинні зуміти пояснити свої бажання, виразити свої потреби, вислухати одне одного, а потім напрацювати альтернативні варіанти вирішення проблеми.\

Стиль компромісу. В середині сітки знаходиться стиль компромісу. Людина дещо поступається своїми інтересами, щоб задовольнити їх частково, і інша сторона робить те саме. Іншими словами, людина погоджується на часткове задоволення свого бажання і часткове виконання бажання іншої людини. Компроміс досягається на більш поверхневому рівні в порівнянні з співробітництвом.

Нижче перелічені типові випадки, в яких стиль компромісу найбільш ефективний:

- обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовиключні інтереси;
- інші підходи до вирішення проблеми виявилися неефективними;
- задоволення бажання має для людини не дуже велике значення, і воно може дещо змінити поставлену на початку мету;
- компроміс дозволить зберегти взаємовідносини та отримати хоча б щось ніж все втратити.

Компроміс часто є вдалим відступом чи навіть останньою можливістю прийти до будь-якого вирішення. Важливо зрозуміти, що кожен з цих стилів ефективний тільки в певних

Етичні засади соціальної роботи в процесі розв'язання конфлікту.

Для правильного розв'язання конфлікту потрібно знати *п'ять стилів поведінки* в конфліктній ситуації:

Відхилення (запобігання, відхід). Дана форма поведінки вибирається тоді, коли індивід не хоче відстоювати свої права, співробітничати для вироблення рішення, утримується від висловлення своєї позиції, ухиляється від суперечки.

Протиборство, конкуренція характеризується активною боротьбою індивіда за свої інтереси, застосуванням усіх доступних йому засобів для досягнення поставлених цілей: застосуванням влади, примусу, інших засобів тиску на опонентів, використанням залежності інших учасників від нього.

Поступливість, пристосування. Дії індивіда спрямовані на збереження сприятливих відносин з опонентом шляхом згладжування розбіжностей за рахунок власних інтересів.

Співробітництво означає, що індивід активно бере участь у пошуку рішення, що задовольняє всіх учасників взаємодії, але не забуваючи при цьому і свої інтереси. Передбачається відкритий обмін думками, зацікавленість всіх учасників конфлікту у виробленні загального рішення. Дана форма вимагає позитивної роботи й участі всіх сторін.

При *компромісі* дії учасників спрямовані на пошуки рішення за рахунок взаємних поступок, на вироблення проміжного рішення, що влаштовує обидві сторони

Загальні рекомендації з вирішення конфліктної ситуації можуть бути зведені до наступного:

1. *Визнати існування конфлікту*, тобто визнати наявність протилежних цілей, методів в опонентів, визначити самих цих учасників. Практично ці питання не так просто вирішити, буває досить складно зізнатися і заявити вголос, що ти знаходишся в стані конфлікту зі співробітником по якомусь питанню. Іноді конфлікт існує вже давно, люди страждають, а відкритого визнання його ні, кожний вибирає свою форму поводження і впливу на іншого, однак спільного обговорення і виходу із ситуації, що створилася, не відбувається.

2. *Визначити можливість переговорів*. Після визнання наявності конфлікту і неможливості його вирішити "з ходу" доцільно домовитися про можливість проведення переговорів і уточнити, яких саме переговорів: з посередником чи без нього і хто може бути посередником, задовольняючим обидві сторони.

3. *Погодити процедуру переговорів*. Визначити, де, коли і як почнуться переговори, тобто обмовити терміни, місце, процедуру ведення переговорів, час початку спільної діяльності.

1. Виявити коло питань, що складають предмет конфлікту. Основна проблема полягає в тому, щоб визначити в спільно використовуваних термінах, що є предметом конфлікту, а що ні. Уже на цьому етапі виробляються спільні підходи до проблеми, виявляються позиції сторін, визначаються точки найбільшої розбіжності і точки можливого зближення позицій.

2. Розробити варіанти рішень. Сторони при спільній роботі пропонують кілька варіантів рішень з розрахунком витрат по кожному з них, з урахуванням можливих наслідків.

3. Прийняти погоджене рішення. Після розгляду ряду можливих варіантів, при взаємному обговоренні і за умови, що сторони приходять до угоди, доцільно це загальне рішення представити в письмовому виді: резолюції, договорі про співробітництво і т.д. В особливо складних чи

відповідальних випадках письмові документи складаються після кожного етапу переговорів.

4. Реалізувати прийняте рішення на практиці. Якщо процес спільних дій закінчується тільки прийняттям проробленого і погодженого рішення, а далі нічого не відбувається і не міняється, то таке положення може з'явитися детонатором інших, більш сильних і тривалих конфліктів. Причини, що викликали перший конфлікт, не зникли, а тільки підсилилися невиконаними обіцянками. Повторні переговори проводити буде набагато складніше. Отже, знаючи все про конфлікти та конфліктні ситуації, ми зможемо не лише уникати їх, а й навчитись правильно вирішувати конфлікти, робити їх корисними, якщо це можливо., при якому особливо ніхто не виграє, але і не втрачає

10.3. Гармонізація відносин в соціально-психологічних конфліктах

Професійна культура, етика та психологія спілкування є чинниками психопрофілактики та розв'язання конфліктів. У ході виконання своїх професійних обов'язків між соціальним працівником і клієнтом необхідно формувати психологічну атракцію (психологічну привабливість однієї людини для іншої як ділового партнера). Психотехніки формування атракції як системи психологічних (вербальних або невербальних) технік і прийомів, містять передавання партнеру по спілкуванню сигналів, які ним сприймаються (усвідомлюються або не усвідомлюються), але які мають для нього емоційно позитивне значення. Виникають такі сигнали більшою мірою у сфері підсвідомого, але в значній мірі вони формують позитивне відношення до їх походження, тобто до ініціатора спілкування або відправника сигналів.

Для формування атракції як психологічної передумови безконфліктної поведінки й становлення партнерства у спілкуванні, суттєвими є:

- установка на діалогічне статусне або позастатусне спілкування;
- повага до іншої людини та її прояв (кожна особистість є нашим потенційним партнером);
- застосування вербальних і невербальних підтверджень тому, що протилежна сторона – особистість, що заслуговує на увагу;
- звернення до людини на ім'я або на ім'я та по-батькові;

- створення і акцентування позитивних емоцій і ситуацій;
- усвідомлення і задоволення потреби самоствердження;
- тяжіння до людини, яка викликає позитивні емоції і визнає в іншій людині особистість;
- установка на позитивне спілкування з метою вирішення питань і вирішення проблем;
- використання невербальних (відкритість погляду, постави, доброзичливість жестів та ін.) і вербальних прийомів типу "золотих слів" тощо.

Для попередження конфліктів потрібно знати *різновиди типових конфліктогенів*: погрози і накази; негативна й необгрунтована критика, зауваження та негативні оцінки; насмішки; зневажливий тон, невічливе ставлення; приниження гідності, прізвиська; хвальба; безапеляційність і категоричність у судженнях та висловлюваннях; перебивання іншого, підвищення голосу тощо для самоствердження за рахунок приниження й знецінення інших; нав'язування порад; приховування важливої інформації; нав'язування конкурентних відносин; допити, що заганяють "в кут", або такі, що викликають "почуття провини"; відмови від переговорів, обговорення складної проблеми; різка заміна проблеми; заспокоєння запереченням; порушення етики тощо.

Важливим засобом попередження конфліктів є насамперед врахування особливостей поведінки конфліктних особистостей, які нерідко страждають на різні комплекси особистостей, невдоволених своїм статусом у суспільстві, в сім'ї, організації, що потребують постійного задоволення болючого самолюбства й зняття внутрішньої напруги.

Ефективним методом профілактики та попередження конфліктів є уникнення конфліктних типів і дотримуватися наступних правил:

- не прагнути будь-що домінувати;
- бути принциповим, проте не боротися лише заради принципів;
- пам'ятати, що прямолінійність – це добре, проте не завжди;
- частіше посміхатися (посмішка мало коштує, проте дорого цінується);
- пам'ятати, що традиції – це добре до певної міри;

- говорити правду потрібно, але це потрібно робити вміло;
- прагнути бути незалежним, але не самовпевненим;
- не перетворювати настирливість у надокучливість;
- не чекати справедливості для себе, якщо ти сам несправедливий;
- не переоцінювати своїх здібностей і можливостей;
- не виявляти ініціативи там, де її не потребують;
- виявляти доброзичливість;
- виявляти витримку й спокій у будь-якій ситуації;
- реалізувати себе у творчості, а не в конфліктах.

Важливою умовою профілактики виникнення й ескалації конфліктогенів, має бути підвищення професійно-етичної культури та психологічної освіти, які сприятимуть:

- запобіганню застосування конфліктогенів у спілкуванні;
- самовдосконаленню сфери спілкування, оволодінню культурою спілкування та поведінки;
- самовдосконаленню особистості й позбавленню егоцентризму, агресивності та схильності до маніпулювання, підвищенню самооцінки, поваги до себе та інших;
- підвищенню стресостійкості та формуванню толерантності до фрустрації, "імунітету" на ситуативні та "комунальні" конфліктогени спілкування;
- формування в особистості усвідомлення й рефлексії чужих (але значущих для себе) і своїх конфліктогенів.

Конструктивне вирішення конфлікту можливо лише в процесі ефективного спілкування конфліктуючих сторін. Люди, коли знаходяться в негативних емоційних станах, в напрузі, в підвищено збудливому настрої, не можуть контролювати свій стан, переживання принижень, образ та ін. не дає змогу людям не тільки зрозуміти, але й навіть почути один іншого. Все це є наслідком неконструктивного спілкування, нераціональної і нерозумної поведінки людей. Під технологіями конструктивного спілкування розуміють такі методи, прийоми і засоби спілкування, які в повній мірі забезпечують взаємне розуміння та емпатію партнерів по спілкуванню та можливих учасників конфліктів.

Для забезпечення конструктивного спілкування в конфлікті насамперед бажано створювати атмосферу взаємної довіри, сформувати у себе установку на співробітництво.

Вважається, що конкуренція, викликає конкуренцію, замкненість та недоброзичливість – те ж саме, а довіра та прагнення зрозуміти іншого найчастіше знаходять таку ж саму позицію у відповідь.

Правила конструктивного спілкування:

1 Не застосовуйте конфліктогени, оскільки вони активізують конфліктне поле суперечностей.

1. Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген, бо він є резервуаром конфліктів. Психологи твердять, що в такому разі збільшується сила конфліктогенів. Краще прагніть до потреби і налагодження гарних стосунків.

2. Здатність сприймати почуття іншої людини, розуміти її думки у психології називається емпатією. А тому доброю порадою для всіх буде: "Виявляйте симпатію до співрозмовника". Адже якась причина його привела до вас, то будьте мудрими. У такому разі виникає інший стан психіки з іншими роздумами. Психологи вважають, що тут спостерігається поняття, протилежне конфліктогенові – доброзичливі помисли щодо співрозмовника. Сюди належить все, що поліпшує настрій людини: похвала, комплімент, дружня усмішка, увага, цікавість до особистості, співчуття, поважливе ставлення до співрозмовника як до рівного собі тощо.

3. Спонукайте себе на доброзичливі помисли. Цього навчають психологи. Кожен із нас потребує позитивних емоцій, тому людина, яка є джерелом доброзичливих помислів, стає бажаним співрозмовником, навіть коли до неї було дещо упереджене ставлення. [13] Тому надзвичайно важливо проводити роботу з попередження й профілактики конфлікту.

Робота з мотивами, а не самим конфліктами дає можливість встановлювати об'єктивні та суб'єктивні передумови мотивів; попереджати конфліктні ситуації; прогнозувати розвиток конфліктів та виключити появу мотиву в майбутньому. Розв'язавши конфлікт, ми залишаємо "коріння" його виникнення недоторканим, а спрогнозувавши ситуацію, усунувши мотив, ми не даємо можливість виявитися конфлікту в майбутньому.

Основний зміст технологій конструктивного спілкування в конфліктній взаємодії зводиться до дотримання правил і норм спілкування.

- Бажано концентрувати увагу на протилежній стороні, за змісті її повідомлення;
- Необхідно уточнювати, чи правильно Ви зрозуміли як загальний міст інформації, а також її окремі складові й деталі;
- Бажано надавати іншій стороні у перефразованій формі зміст прийнятої інформації;
- У процесі прийому інформації бажано не перебивати того, хто говорить, не давати поради, не нав'язувати рішень, не критикувати, не оцінювати, не відволікатись тощо. Це бажано робити тільки після отримання інформації та її уточнення;
- Бажано добиватися, щоб Вас почули та зрозуміли. Зберігайте послідовність надання та отримання інформації. Не впевнившись у точності прийняття інформації іншою стороною, бажано не переходити до нової інформації;
- Використовуйте невербальні засоби комунікації: частий контакт очей; кивання головою на підтвердження, розуміння і надання зворотного зв'язку; застосування діалогічних прийомів зворотного зв'язку.

Технології попередження конфліктів та методи їх урегулювання.

Медіація

Під технологіями раціональної та конструктивної поведінки в конфліктах розуміють сукупність засобів психологічної корекції, що спрямовані на забезпечення конструктивної взаємодії учасників конфлікту, на основі самоконтролю їх емоцій.

Способи вирішення конфліктів:

1. домінування – перемога однієї сторони над іншою завдяки нав'язуванню своєї волі, що може бути здійснене шляхом застосування психологічних і, навіть, фізичних засобів;
2. капітуляція – безумовна поступка іншій стороні;
3. вихід – одна із сторін відмовляється продовжувати участь у конфлікті;
4. інтеграція – знаходиться рішення, яке задовольняє обидві сторони, ніхто нічим не жертвує;
5. компроміс – поступка обох сторін, коли жоден не досягає мети.

Окрім зазначених способів вирішення конфліктів, існують і певні технології їх реалізації. Це: силові методи, переговори і участь третьої сторони у вирішенні конфліктів. Розглянемо їх суть.

1. Силові методи – застосування фізичних чи психічних засобів насилля, що зумовлені:

- труднощами в комунікації сторін, незрозумінням один одного;
- низьким рівнем довіри між сторонами;
- переконаністю, що завдяки боротьбі та насиллю можна досягнути значно більшого, ніж за допомогою інших методів.

2. Переговори – альтернатива силовому методу. Вважається, що урегулювання конфліктів, зокрема, політичних, за допомогою переговорного процесу стало поширеною тенденцією після Карибської кризи 1962 року, коли уникнення гострої політичної кризи було усвідомлено сторонами як спільна мета.

3. Участь третьої сторони – нейтральне і безпристрасне втручання особи, наділеної авторитетом, владою або особливою компетентністю.

Найбільш поширеною психотехнологією вирішення (розв'язання) конфліктів є посередництво або **медіація** (застосування третьої сторони у врегулюванні конфліктів). Третя сторона – індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту двох або більш учасників, що намагається допомогти в досягненні згоди.

Виділяються декілька типів участі (або ролей) третьої сторони у вирішенні конфлікту: арбітра, посередника, помічника, консультанта. Вони розрізняються ступенем контролю третьої сторони за рішеннями, що схвалюються і приймаються. Найбільш значна влада третьої сторони в ролі арбітра. Арбітр вивчає суть проблеми, обговорює її з учасниками конфлікту, а потім виносить остаточне і обов'язкове для виконання рішення.

Конструктивне вирішення конфлікту залежить в значній мірі від влади, авторитету, ролі та особистісних якостей посередника. На думку науковців, третя сторона може забезпечувати:

- вольове завершення конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- розведення учасників конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- блокування подальшої боротьби і конфліктної протидії (третейський суддя, арбітр, спостерігач);

- застосування санкцій до учасників конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- визначення правого або неправого (третейський суддя або арбітр);
- надання допомоги у пошуках рішення (помічник або посередник);
- сприяння нормалізації стосунків (помічник або посередник);
- надання допомоги в організації спілкування (помічник або посередник);
- контроль за виконанням домовленостей або контрактів (арбітр, посередник, спостерігач).

Медіація потребує уміння здійснювати процес раціонально і конструктивно, уміння спокійно і розумно обговорювати проблеми. Мистецтво медіатора проявляється на усіх етапах діяльності з вирішення (розв'язання) конфлікту, починаючи зі звернення однієї із сторін з проханням вирішити конфлікт.

Попередні бесіди з кожною стороною окремо (консіліація) іноді займають багато часу, віднімають багато душевних сил і потребують нерідко нестандартних кроків з боку медіатора. Проте іноді вже в процесі консіліації вдається знайти рішення проблеми. Більше над усе майстерність медіатора має прояв в тому, як медіатор вміє створювати атмосферу довіри на переговорах. Однак завжди треба пам'ятати, що медіація – це творча і вкрай компетентна діяльність, яка не може здійснюватися за готовим алгоритмом, робота медіатора не може бути спрощена і повністю алгоритмізована.

Не менш важливим є питання про попередження конфліктів. Попередити конфлікт – означає завчасно збагнути можливість його виникнення та усунути причину. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, спробуйте зрозуміти, чому дана ситуація така важлива для вашого партнера, чому вона викликає такі переживання.

Отже, підсумовуючи можна сказати, що оволодіння знаннями про особливості виникнення й перебігу конфліктів у соціальній сфері, є актуальними для соціального працівника, що прагне досягти високого рівня

професіоналізму. За сучасних умов важливими є пошуки компромісів у міждержавних, регіональних, міжнаціональних і міжрегіональних конфліктах.

Запитання для самоконтролю знань

1. Що таке міжособистісний конфлікт? Продемонструйте це на прикладі роботи соціального працівника.
2. У чому суть медіації в соціальній сфері?
3. Назвіть відомі Вам технології врегулювання конфліктних ситуацій.
4. Як можна розуміти поняття "культура ведення конфлікту"?

Розділ 11. ПРОФЕСІЙНИЙ ІМІДЖ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

11.1 Витоки та історія становлення поняття іміджу.

11.2. Роль іміджу у професійній діяльності соціального працівника

11.3 Професійні вимоги до іміджу соціального працівника.

Ключові терміни та поняття: імідж, соціальний працівник, соціальна установа, професійні вимоги, якості соціального працівника, клієнт.

11.1.Витоки та історія становлення поняття іміджу

У сучасних умовах особливого значення для ефективної діяльності соціального працівника набуває професійна компетентність спеціаліста, яка включає в себе соціально-педагогічні, соціально-психологічні та інші характеристики особистості. Сюди ми відносимо і поняття "імідж".

Поняття "імідж" за найбільш частим тлумаченням наближене до відомого грецького слова "харизма", яке у *Стародавній Греції* означало *обдарованість, авторитетність, мудрість і святість. Люди, котрі мали сукупність схожих якостей, за усіх часів володіли силою впливу на оточуючих, тому керівників, наділених харизмою, зазвичай називали харизматичними лідерами.*

Пізніше формується поняття іміджу, яке спочатку відносилось до

особистості. Імідж особистості пов'язаний із зовнішністю, поставленим голосом, умінням триматися та виступати перед публікою, вести діалог тощо.

Розробки у галузі іміджу розпочалися у Західній Європі, Північній Америці та Японії з **1950-х років**. Основною метою формування іміджу у цей період було надання унікальності особистості в очах громадськості.

З **60-х** років термін "імідж" знову виникає, як основний засіб психологічного впливу на оточуючих людей. Пізніше поняття іміджу міцно увійшло у політичне та суспільне життя.

Американська дослідниця іміджу Л. Браун вважає, що "професійний навик сам по собі не забезпечить вас роботою або просування по службовій драбинці. Для цього потрібно приваблювати до себе людей, з якими працюєш, тобто необхідно створювати потрібний **імідж**."

Вважається, що люди судять про нас по зовнішньому враженню, який ми справляємо на протязі перших п'яти секунд розмови. Саме такі якості особистості, як зовнішність, голос, уміння вести діалог можуть мати вирішальну роль і у вашій кар'єрі, і в усьому житті..."

Сучасний етап розвитку наук про людину характеризується підвищенням інтересу до проблеми формування іміджу фахівців різного профілю. До неї звертаються філософи, психологи, соціологи, фахівці з етики, естетики, публік рілейшнз, іміджології тощо.

Сьогодні термін "імідж" досить популярний, хоча й містить деяку сформовану не без впливу засобів масової інформації поверховість, що звужує це поняття до шляхів оформлення зовнішності. Перша згадка про імідж у рекламній діяльності датується 1960 р. і пов'язана з ім'ям Д. Огієві, який обґрунтував "Теорію іміджу" в умовах насичення ринку товарами та потреб їх збуту. Її основний зміст виражає постулат: для успішної реалізації необхідною є не стільки інформація щодо специфічних функціональних якостей товару, скільки оснащення його привабливим для цільової аудиторії ореолом чи позитивним іміджем

Термін "імідж" не вживався в мовній практиці фахівців до 1992 р. Тому, враховуючи, що слово "імідж" іншомовного походження, звертаючися до словників, в практиці почали вживати прямий перекладу слова "імідж" з англійської мови: "образ, зображення, відображення, подоба".

Наведемо кілька прикладів визначення поняття:

- "Імідж – рекламний, представницький образ кого-небудь (напр., громадського діяча), що створюється для населення";

- "Імідж – сукупне поняття. Це – вигляд, тобто та форма проявів життєдіяльності людини, завдяки якій "на ЛЮДИ" виставляються найсильніші особистісно-ділові якості. Серед пріоритетних слід визнати вихованість, ерудицію, професіоналізм"

"Імідж" – це складне і багатогранне поняття, нерозривно пов'язане з такими базовими соціопсихологічними категоріями, як особистість, самосвідомість, образ, міжособистісні стосунки, рольова поведінка тощо.

Імідж організацій соціальної сфери презентується персоніфіковано через професійні та морально-етичні якості спеціалістів.

Імідж (з франц. образ) – сукупність уявлень, що склалися в суспільстві про те, як повинна поводити себе людина відповідно до свого статусу; стереотипний, емоційно забарвлений образ кого або чого-небудь.

Імідж – складне багатостороннє поняття, нерозривно пов'язане з такими базовими психологічними категоріями, як особистість, самосвідомість, самооцінка, образ, роль, міжособистісні відносини і т.п.

Для того, щоб якісно вирішувати проблеми надання соціальних послуг населенню, необхідна наявність позитивно сформованого іміджу установ соціального захисту населення

Імідж установи соціального захисту населення – це стійкий, емоційно забарвлений образ, спрямований на створення, підтримку і посилення позитивної громадської думки про установи системи соціального захисту населення та якість соціальних послуг

Імідж професійної соціальної роботи в цілому презентують в суспільстві чотири групи осіб.

По-перше, це студенти, які навчаються за спеціальністю "Соціальна робота". Роль цієї групи в процесі іміджевої динаміки соціальної роботи пов'язана як з умінням проявити професійні якості під час проходження практики чи волонтерської діяльності, так і зі змістом фахової підготовки.

Друга група представлена практиками, які мають профільну освіту і різний досвід роботи в цій сфері. Третю групу становлять спеціалісти інших професій, які через різні обставини обрали соціальну роботу за професійну діяльність. До четвертої групи входять викладачі дисциплін соціальної

роботи, які перебувають на різних стадіях професіоналізації і накопичують власний досвід наукової, навчально-виховної роботи та практичної діяльності в органах і службах соціального спрямування.

Імідж соціального працівника це символічний образ суб'єкта, створюваний у процесі взаємодії фахівця із клієнтами.

Суб'єктне наповнення іміджу соціального працівника пов'язане з тим, що носії цієї професії можуть мати індивідуальний, груповий, масовий і змішаний індивідуально-інституційний характер.

Індивідуальними об'єктами іміджу соціальної роботи є окремі особистості як представники цієї професії, діяльність яких регламентується кваліфікаційними вимогами

Професійний імідж соціального працівника входить до складу якостей, що підвищують ефективність його діяльності.

Позитивний імідж як особливий особистісний інструментарій полегшує встановлення контактів з іншими людьми, роблячи процес взаємодії з ними більш ефективним.

Імідж наділяє спеціаліста професійною впевненістю і комунікабельністю, дозволяє найкращим чином проявити ділові якості людини. У зв'язку із цим актуальною стає проблема його цілеспрямованого формування в умовах підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери

Сформованість професійного іміджу безпосередньо залежить від того, як вдасться створити вигляд фахівця-професіонала, що відповідає очікуванням інших людей. Імідж соціального працівника через відносну новизну цієї професії в нашій країні ще не встиг сформуватися.

Разом з тим важко переоцінити значення цього фактора у професійному спілкуванні, де значно зростає роль самопрезентації.

Позитивний імідж як особливий особистісний інструментарій сприяє встановленню контактів з іншими людьми, що робить процес взаємодії з ними більш ефективним. У зв'язку з цим, актуальною стає проблема цілеспрямованого формування іміджу в умовах підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери.

11.2. Роль іміджу у професійній діяльності соціального працівника

Соціальний працівник сьогодні – це людина нової генерації, яка здатна діяти, мислити по-новому, брати на себе відповідальність відповідно до трансформаційних змін, що відбуваються в суспільстві. Не кожна людина може стати соціальним працівником. Визначальним критерієм є система її духовних цінностей. Ціннісні установки професійної соціальної роботи зводяться до загальнолюдських цінностей, поваги до честі та гідності людини, унікальності її особистості.

Термін "імідж" (англ. image – образ, престиж, репутація) – враження, яке організація та її співробітники справляють на людей і яке фіксується в їхній свідомості у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень (думок, суджень про них)

Вдало створений імідж *допомагає зміцнити ділову репутацію, а не підмінити її*, оскільки авторитет не можна створити відразу за допомогою яскравої картинки.

Вдалиий імідж яскраво і правдиво відображає реальні переваги керівника, стає невід'ємною частиною його ділової репутації, допомагає завоювати довіру. Тобто, можна з впевненістю сказати, що правильно створений імідж, допомагає у виконанні завдань, поставлених перед соціальним працівником.

Соціальна робота як професія вимагає ґрунтовної підготовки і постійного вдосконалення спеціалістів у цій галузі, формування їх іміджу.

Поняття іміджу включає не тільки природні властивості особистості, але й спеціально напрацьовані, створені, воно пов'язане як з зовнішнім виглядом, так і з внутрішнім змістом людини, його психологічним типом.

Саме для того, щоб ефективно виконувати свою роботу, майбутній соціальний працівник повинен володіти рядом особистісних характеристик, які є елементами його професійної компетентності. Одним із таких елементів безпосередньо виступає професійний імідж

Разом із тим набуття професійного іміджу, володіння ним – це важлива особистісна та професійна характеристика, яка має глибокий практичний зміст.

Сучасна наука має широкий спектр засобів, методів та технологій, спрямованих на створення та підтримку іміджу різноманітних об'єктів, зокрема – фахівців усіх відомих галузей.

В процесі формування професійного іміджу істотною роль відіграє **позитивне бачення своєї професії** на різних рівнях професійного зростання – від початку навчання і до приєднання до фахової спільноти.

Кожен етап становлення особистості майбутнього фахівця певної галузі – в нашому випадку соціальної роботи – повинен супроводжуватися **мотивацією до самовдосконалення, саморозвитку, а головне – працювати за фахом. Ці компоненти є концептуальними складовими професійного іміджу.**

Можна сказати, що *зовнішній вигляд – своєрідна самопрезентація лідера*. А оскільки в різних ситуаціях керівник постає перед оточуючими в несхожих ролях, його образ має бути багатограним і в рівній мірі відповідати очікуванням будь-якої цільової аудиторії

У процесі побудови іміджу виділяють **наступні важливі етапи**.

Перший етап – це вивчення особистісних характеристик, рис, складання "Я-концепції" за допомогою тестів, технологій. Роботу на іміджем слід *починати із формування душевних, етичних рис, підпорядкованим загальнолюдським цінностям і законам суспільного розвитку.*

Другий етап – підбір характеристик, які б відповідали роду або виду професійної діяльності. Якщо формується імідж керівника, то підбираються і культивуються риси лідера: відповідальність, дисциплінованість, організованість, інформованість, сміливість, ризикованість. Крім того, найголовніше, імідж створюється вірою в успіх і свої сили. *Про людину судять на підставі того, що вона робить, як виглядає, що говорить і як вона говорить.*

Третій етап – робота над зовнішнім виглядом. *Привабливий зовнішній вигляд, невимушені манери поведінки, гармонія в статурі, благородні звички, приваблива посмішка причаровують оточуючих.*

Четвертий етап – робота над удосконаленням *комунікативних навичок* (мова, уміння спілкуватися, виступати перед аудиторією незалежно від того, який імідж ми формуємо: підлеглого чи менеджера)

<p>Професійний імідж має дещо спільне із такими поняттями, <i>як престиж, авторитет, рейтинг та репутація, адже на його формування впливають фактори зовнішнього середовища (а в перспективі – професійне оточення), і є результатом постійної роботи над собою в</i></p>

процесі становлення особистості майбутнього соціального працівника: в період від фахового навчання і до початку професійної діяльності.

Гармонійне поєднання особистісних цілей, якостей та цінностей з професійними, свідчить про готовність і здатність майбутнього соціального працівника до вступу у професію і, відповідно, до здійснення конструктивного внеску у формування позитивного іміджу соціального працівника і соціальної роботи загалом.

Професійний та особистий успіх приходить із вирішенням проблем, із баченням своєї цінності для професії, а також генерацією нових ідей, які сприятимуть створенню вдалого іміджу професіонала

Імідж – це цілісний образ соціального працівника в свідомості оточуючих, відповідний цілям, нормам, цінностям, прийнятим в цільовій групі, і очікуванням, що пред'являються членами групи до даного співробітника.

Цілісність і несуперечливість іміджу повинні забезпечуватися тим, що всі його **складові взаємопов'язані і залежні**,

-зовнішній стан має відповідати внутрішньому,

-професійна компетентність, комунікативні навички та зовнішній вигляд повинні виробляти цілісне враження.

Складові іміджу соціального працівника.

Формування іміджу залежить від того, як узгоджені всі деталі образу об'єкта.

В іміджі соціального працівника можна виділити **наступні складові**, які впливають на професійну успішність: ментальний, габітарпий (візуальний), комунікативний, кінетичний і середовищний імідж.

Розглянемо їх.

Ментальний імідж – це внутрішній світ людини, що виявляється при взаємодії з іншими людьми. Він визначається морально етичними установками людини, її світоглядом, широтою інтересів, ставленням до справи і т.п.

Ціннісні установки соціальної роботи у всіх її різновидах зводяться до загальнолюдських цінностей, поваги честі і гідності людини.

Імідж соціального працівника включає не тільки **природні** особистісні якості, а й **набуті**, пов'язані як із зовнішнім, так і з внутрішнім його виглядом.

До *природних якостей*, які в цілому можна визначити як "вміння подобатися людям", відносяться: чарівність, комунікабельність, емпатійність (здатність до співпереживання), рефлексія (здатність розуміти інших).

До *характеристик, придбаних в процесі виховання і освіти* особистості і необхідних соціальному працівнику для успішного виконання своїх обов'язків, відносяться: моральні цінності, психічне здоров'я, володіння технологіями міжособистісного спілкування, а також вихованість, ерудиція, професіоналізм. Сюди ж відносяться відповідальність, старанність, пунктуальність, прагнення до самоствердження, бажання вчитися. Соціальному працівнику важливо також стійкість до стресів, володіти навичками самоконтролю, самооцінки своїх вчинків.

Уже не раз зазначалося, що соціальному працівнику повинні бути **властиві такі риси характеру**, як милосердя, моральна надійність, гуманність, чуйність, сердечність, доброзичливість, безкорисливість, врівноваженість, спокій, вимогливість до себе, стриманість, наполегливість, альтруїзм, співчуття. **Одні з них є базовими, інші – другорядними.**

Відсутність у співробітника деяких якостей не завжди швидко породжує негативні наслідки в роботі, однак при несприятливих умовах вони неминучі, особливо різко це проявляється в складних ситуаціях, при необхідності мобілізації всіх особистих ресурсів для вирішення складних проблем.

Для клієнтів соціальної служби важливо, щоб соціальний працівник був тактовним, вмів слухати, зберігати конфіденційність. Не допускаються байдужість, неповагу до людей, нервозність, гидливість, поспіх, недбалість, небажання допомогти. Позиція соціального працівника повинна бути переконливою, аргументованою. Помітивши, що співрозмовник став надмірно хвилюватися, необхідно запропонувати відкласти на час вирішення конфліктної ситуації. Переконаність в абсолютній цінності кожної людини повинна бути визначальним фактором професійної придатності співробітника соціальних служб.

Габітарний (візуальний) імідж – це образ, сформований на основі сприйняття інформації про зовнішній вигляд людини. Його складовими є зовнішній вигляд і фізична конституція.

Зазвичай спочатку людини сприймають по його зовнішньому вигляду, і, як правило, це накладає відбиток на подальші взаємини.

Соціальний працівник своїм *доглянутим* зовнішнім виглядом повинен справляти *приємне враження і викликати довіру* до його професіоналізму. Доглянутість вимагає невеликих зусиль і при цьому показує, що людина поважає і себе, і тих, з ким працює, і тих, кому покликаний надавати допомогу. У соціальних працівників немає уніформи. Одяг, яку вибирає фахівець, повинна бути охайною, зручною для надання професійних послуг. Зачіска повинна бути акуратною, макіяж не надто яскравим.

Комунікативний імідж. В рамках своєї професійної діяльності соціальний працівник повинен володіти комунікативною компетентністю, складовими якої є вміння спілкуватися, досягати успіху в процесі комунікації, успішно взаємодіяти з оточуючими

Комунікативна компетентність дозволяє говорити про комунікативному іміджі фахівця, сформованому на основі вербальної і невербальної (міміка, жести, інтонації) комунікації.

Формування позитивного комунікативного іміджу фахівця із соціальної роботи **передбачає:**

-вміння висловити розуміння, співчуття, співпереживання в ході комунікації;

-впевненість в своїх словах і т.п.

Перш за все це необхідно для гармонізації інтересів клієнта, його родичів, соціальної організації і самого соціального працівника. Спеціаліст, який покликаний надавати допомогу іншим людям в рамках своєї професійної діяльності, повинен *вміти адаптувати свою поведінку з метою встановлення найбільш оптимальних відносин з учасниками комунікації.* Щоб продемонструвати повагу, необхідно спілкуватися з клієнтом як з особистістю, а не тільки як з "важким людиною".

У спілкуванні з клієнтом слід дотримуватися **норм етики.** Ефективність спілкування багато в чому залежить від того, які **знаки уваги** опиняються людині. Для позначення будь-яких знаків уваги, якими обмінюються люди, використовуються так звані погладжування, тобто схвальні, підбадьорюючі слова.

Техніка вербального впливу ("**комунікативна механіка**") як на окрему людину, так і на групу людей складається з виконання наступних правил:

- підкреслення найважливіших слів;
- зміна типу і темпу мови (раптове зниження / підвищення тону або тембру голосу виділяє слово або фразу, темп мови повинен бути згідним ситуації і віку слухачів);
- дотримання відповідної інформації і пауз;
- візуальний контакт зі слухачами.

Необхідно пам'ятати

-про комунікаційні ефекти (ефект перших фраз, дозування інформації, релаксація),

-про правильність, логічності, виразності мовлення, а також

- про принципи повторення (добре запам'ятовується інформація, яка повторюється), "подвійного виклику" (звернення не тільки до свідомості, але і до підсвідомості людини), безперервному посиленні впливу (нарощування аргументів або емоційного звернення).

Одним з головних **показників культури спілкування** ділової людини вважаються **вміння слухати** і вміння створити сприятливий психологічний клімат. До **ефективних прийомів відносяться**:

- вітання співрозмовника посмішкою, доброзичливим поглядом;
- облік емоційного стан співрозмовника;
- упевнена поведінка;
- зацікавленість у розвитку взаємин;
- повага;
- реагування на проблему клієнта так, щоб вселити йому впевненість у здатності подолати труднощі;
- дотримання правила "тут і тепер", що зобов'язує невідкладно вирішити проблему;
- задоволення потреб клієнта.

Кінетичний імідж визначається якістю невербальної комунікації: становищем в просторі, мімікою, жестами.

Невербальний компонент спілкування несе більше 90 % інформації.

Сукупність зовнішніх ознак – від виразу обличчя і напрямку погляду до прийнятої пози – сприймається на підсвідомому рівні і допомагає здогадатися про почуття і наміри співрозмовника.

Соціальний працівник повинен бути у всьому стриманим, відкритим, доброзичливим, викликати довіру і прихильність до себе.

Середовищний імідж формується на основі подання про середовище, що оточує фахівця: кабінеті, робочому столі, навколишні предмети і т.д.

Вся професійна і особиста атрибутика повинна нести смислове навантаження, відповідати санітарно-гігієнічним і естетичним вимогам. Комфортна організація ділового простору комунікативного процесу особливо важлива при спілкуванні з дітьми, літніми людьми, інвалідами.

Таким чином, імідж соціального працівника є одним з головних атрибутів його професійної діяльності. Дуже важливо, щоб створений образ сприятливо позначався на якості надаваних соціальних послуг.

Імідж складається із зовнішності (одяг демонструє бажання бути асоційованим певним чином); манери триматися і "мови тіла" (жести, рухи, постава, хода, пози тощо); манери мови; вибору слів, включаючи і професійний лексикон; аксесуарами, що є показником належності до певної соціальної групи.

Імідж соціального працівника повинен відповідати очікуванням соціального середовища.

Пріоритетними характеристиками для іміджу соціального працівника є: людська привабливість, особиста чарівність та принадність, інтелігентність, позитивність настрою, інтерес до людей та їх проблем, бажання допомогти у вирішенні їхніх проблем, впевненість у собі, оптимізм, активність, індивідуальний стиль спілкування та діяльності.

Складовою іміджу і водночас засобом, який полегшує спілкування є візитні картки. Вони можуть використовуватися з метою:

- інформування в момент знайомства про себе і свою організацію, роботу;
- інформування про себе осіб, в контактах з якими ви зацікавлені;
- підтримання контактів з партнерами, поздоровлення із святом чи іншою подією;
- вираження подяки, співчуття, а також супроводження подарунка чи квітів.

Отже, зазначимо, що особистісний імідж у професійному контексті –

це реальний професійний образ. Праця над його створенням клопітка і непроста. Але це варто робити задля професійного успіху і самореалізації особистості.

11.3 Професійні вимоги до іміджу соціального працівника

У професійному іміджі будь-якого *працівника визначальними є рівень культури, ерудиції, професіоналізму.*

Необхідні для позитивного іміджу професійні якості: цілеспрямованість, рішучість, евристичність мислення, гнучкість поведінки, готовність ризикувати, впевненість у собі, конкурентоспроможність, енергійність, прагнення до успіху, вміння спілкуватися, ініціативність, вміння подобатися людям .

Імідж соціального працівника складається із зовнішності (одяг демонструє бажання бути асоційованим певним чином); манери триматися і "мови тіла" (жести, рухи, постава, хода, пози тощо); манери мови; вибору слів, включаючи і професійний жаргон; аксесуарами, що є показником належності до певної соціальної групи.

Високий рівень сформованої професійного іміджу характеризують особистісні (комунікативні здібності, розвинута інтуїція, рефлексія, адекватна самооцінка, емпатія, бажання самоактуалізуватися в професії тощо) та професійні (знання технологій соціальної роботи з різними групами клієнтів, правових норм і положень), педагогічна техніка, ораторське мистецтво, стиль, такт, організаторські здібності, опанування професії тощо) якості .

Імідж соціального працівника це позитивна асоціація яка наділяє суб'єкта соціальної взаємодії соціально корисними й особистісно привабливими для клієнта якостями.
--

Для формування позитивного іміджу соціальної установи **необхідною умовою** стає наявність позитивних особистісних якостей і професійної компетентності її співробітників. Головним у формуванні іміджу соціальної організації стає формування іміджу її співробітників.

Імідж соціального працівника повинен відповідати очікуванням соціального середовища. Пріоритетними характеристиками для імідж-складових соціального працівника є людська привабливість, особиста чарівність та принадність, інтелігентність, позитивність настрою, інтерес

до людей та їх проблем, впевненість у собі, оптимізм, активність, індивідуальний стиль спілкування та діяльності.

У професійному іміджі будь-якого працівника визначальними є рівень культури, ерудиції, професіоналізму.

Необхідні для позитивного іміджу професійні якості: цілеспрямованість, рішучість, евристичність мислення, гнучкість поведінки, готовність ризикувати, впевненість у собі, конкурентоспроможність, енергійність, прагнення до успіху, вміння спілкуватися, ініціативність, вміння подібатися людям.

І тут важливо брати до уваги підходи до іміджу як ідеального і реального утворення. Ідеальний імідж професії "соціальна робота" можна розглядати як бажаний, позитивний образ, до якого слід прагнути, який формується, як правило, цілеспрямовано з використанням спеціальних технологій, і реальний імідж – образ, присутній в реальності, що формується стихійно або цілеспрямовано на основі складної взаємодії об'єктивних і суб'єктивних факторів.

Ідеальний імідж формується у відповідності з вимогами до особистісних і професійних якостей фахівця соціальної роботи. Він обумовлений цілями професійної діяльності та змістом кінцевого її результату, очікуваного як клієнтами соціальних служб, так і суспільством в цілому. Зміст ідеального іміджу знаходить відображення у законодавстві, державних стандартах соціального обслуговування, кваліфікаційних характеристиках, а також в етичному кодексі. Для прикладу, порядок розроблення державного стандарту соціальної послуги, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України № 282 від 16 травня 2012 року націлює на врахування основних показників забезпечення якості соціальної послуги: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага гідності отримувача соціальної послуги, професійність, що визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації фахівців, що надають соціальну послугу, проведення підвищення кваліфікації, атестації.

Передбачена і оцінка якості соціальної послуги, яка здійснюється шляхом проведення внутрішнього і зовнішнього аудиту, запровадження механізму громадського контролю за наданням соціальної послуги шляхом створення суб'єктом, що надає соціальну послугу, громадських,

наглядних рад, проведення анкетування, опитування отримувачів соціальної послуги, їх законних представників, аналізу відгуків щодо організації та надання соціальної послуги. Такі підходи за умови їх реалізації чинитимуть значний вплив на позитивну іміджеву динаміку професії "соціальна робота" в українському суспільстві.

Таким чином своєрідними індикаторами ідеального іміджу соціальної роботи можуть виступати: зміст професійних норм, правил, цінностей, кваліфікаційних вимог, викладених у правових документах і професійному кодексі соціального працівника, уявлення населення про професійні і особистісні якості представників даної професії; соціальна значущість професії та ін.

Індикаторами реального іміджу соціальної роботи служать: оцінка престижу професії "соціальна робота" населенням; міркування про причини звернення та незвернення в соціальні служби у разі виникнення складних життєвих ситуацій; рівень задоволення клієнтів наданими послугами; оцінка якостей соціальних працівників тими, хто звертався до установ соціальної сфери; уявлення населення про реальну заробітну плату фахівців і керівників у системі закладів соціальної роботи; асоціативний образ соціального працівника у клієнтів.

Отже, соціальна робота володіє значимістю і публічністю як визначальними константами іміджу. Можливості розкрити соціокультурні фактори її функціонування лежать, перш за все, у площині діяльнісного і феноменологічного підходів та суб'єктно-об'єктної характеристики. Поєднання реального та ідеального іміджу професії створює сприятливі умови для подолання негативних стереотипів, формування довіри і вчасного звернення до професіоналів у разі виникнення складних життєвих ситуацій.

Запитання для самоконтролю знань

1. Проаналізуйте різні визначення поняття "імідж". Яке Ви вважаєте найбільш повним?

2. Прокоментуйте роль студентів фахових спеціальностей у формуванні іміджу соціального працівника серед населення?

3. Як Ви розумієте роль ідеального і реального іміджу у своїй професійній діяльності?

4. Які вимоги до формування іміджу соціального працівника Ви вважаєте домінуючими?

ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ (ПРАКТИЧНИХ) ЗАНЯТЬ ДЕННЕ/ЗАОЧНЕ ВІДДІЛЕННЯ

Семінарське заняття №1

Тема: Професійна етика як основа діяльності соціального працівника (2 год).

1. Етика як філософське вчення і основа соціальної роботи.
2. Історія становлення і розвитку етичних традицій соціальної роботи в Україні.
3. Предмет і функції професійної етики.
4. Основні категорії професійної етики: етичні відносини, етична свідомість, етичні дії та професійний обов'язок.
5. Види професійної етики та їх гуманістична спрямованість.

Література

1. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
2. Вступ до соціальної роботи: навч. посіб. / за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. Київ: Академвидав, 2005, 304 с.
3. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за ред. І.Д. Зверєвої. Київ-Симферопіль: Універсум, 2013, 536 с.
4. Ключко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с.
5. Карпенко О. Г., Романова Н. Ф. Теорія і практика соціальної роботи : навчальний посібник. К.: "Слово", 2015. 408 с.

Семінарське заняття №2

Тема: Морально – етичні вимоги до професійної поведінки та дій соціального працівника (2 год).

1. Компоненти особистісної професійно-етичної та ціннісної свідомості соціального працівника.
2. Етичні знання як особлива форма духовного засвоєння світу.
3. Моральність. Складові моральності. Критерії моральності.

4. Моральна свідомість особистості соціального працівника.

5. Моральний ідеал як уявлення про найвищу моральну досконалість

Література

1. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота: теорія і практика: підручник. Київ: Каравела, 2015.

2. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери /за ред..І.Д.Зверєвої. Київ-Симферопіль: Універсум, 2013, 536с.

3. Клочко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с.

4. Введення в соціальну роботу: навч. посіб /за ред.. В.В.Бурлака, Н.М. Велобловець, В.О. Жмир. Київ: Фенікс, 2001.

Семинарське заняття №3

Тема: Деонтологія та її застосування в соціальній роботі

1. Деонтологія як розділ етики. Принципи деонтології (2 год).

2. Професійна відповідальність та обов'язок соціального працівника.

3. Особливості застосування категорій деонтології в різних видах соціальної роботи.

4. Значення деонтології у підвищенні ефективності і якості діяльності соціального працівника:

- відповідальність соціального працівника перед суспільством і державою;

- відповідальність соціального працівника перед професією;

- відповідальність соціального працівника перед колективом;

- відповідальність соціального працівника перед клієнтом та його близькими.

Література

1. Клочко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с

2. Кубрак О.В.. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми: Університетська книга, 2001 .

3. Зверєва І.Д., Безпалько О.В. Соціальна робота в Україні. Київ: Науковий світ, 2003.

4. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери /за ред..І.Д.Зверєвої. Київ-Симферопіль: Універсум, 2013, 536 с.4.

Семінарське заняття №4

Тема: Етичні принципи та цінності соціальної роботи (2 год).

1. Законодавчо-нормативні документи як підґрунття поведінки соціального працівника.
2. Етичні принципи та стандарти соціальної роботи.
3. Цінності як основні засади професійної роботи
4. Етичний кодекс спеціалістів з соціальної роботи: характеристики та зміст.

Література

1. Ключко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с
2. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
3. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери /за ред. І.Д.Зверєвої. Київ-Симферопіль: Універсум, 2013, 536 с.4.
4. Кубрак О.В.. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми: Університетська книга, 2001 .
5. Карпенко О. Г., Романова Н. Ф. Теорія і практика соціальної роботи : навчальний посібник. К.: "Слово", 2015. 408 с.

Семінарське заняття №5

Тема: Особистісно-професійні характеристики соціального працівника (2 год).

1. Професійне самовизначення і актуалізація людини в професії.
2. Модель професійної діяльності соціального працівника.
3. Соціальна і професійна позиція працівника.
4. Складові зовнішньої та внутрішньої привабливості іміджу соціального працівника (особистісні якості, які необхідні для створення позитивного іміджу).

Література

1. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
2. Ключко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с.

3.Введення в соціальну роботу: навч.посіб. /за ред..В.В.Бурлаки. Київ:Фенікс, 2001.

4.Етика та психологія ділових відносин: навч.посібн. /за ред. Т.Є. Анреєвої. Харків: Бурун Книга 2004.

Семінарське заняття №6

Тема: Етичні характеристики роботи соціальних інститутів та соціальних працівників з різними групами клієнтів (2 год).

1. Етика взаємодії соціальних служб між собою та партнерськими організаціями та структурами.

2.Специфіка соціальної роботи з сім'ями та дітьми, що знаходяться у складних життєвих обставинах.

3.Особливості роботи соціальних працівників при наданні допомоги літнім людям.

4.Роль особистості соціального працівника при наданні допомоги людям з особливостями фізичного та психологічного розвитку.

Література

1.Ключко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с

2.Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.

3.Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за ред..І.Д.Зверєвої. Київ-Симферопіль: Універсум, 2013, 536 с.4.

4.Кубрак О.В.. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми: Університетська книга, 2001 .

5.Карпенко О. Г., Романова Н. Ф. Теорія і практика соціальної роботи : навчальний посібник. К.: "Слово", 2015. 408 с.

6. Марченко С.Я. Професійна етика соціального педагога: навч.посіб. Луганськ:2009. 563 с.

Семінарське заняття №7

Тема: Зміст та структура професійно-етичної культури соціального працівника (2 год).

1.Визначення та зміст понять "культура", "професійно-етична культура ;показники наявності, критерії професійно-етичної культури.

2.Етичні вимоги до професійної діяльності соціального працівника.

3.Структурні компоненти: аксіологічний, технологічний, творчий, особистісний в системі професійної культури соціального працівника.

4.Внутрішня складова соціально-педагогічної культури; професійно-етичні якості соціального працівника. Індивідуальний стиль соціальної роботи як зовнішня сторона професійно-етичної культури.

5.Поняття "корпоративна культура". Зовнішні ознаки корпоративної культури. Позитивна і негативна сторона корпоративної культури.

Література

1.Володченко Ж.М. Професійно-етична культура соціального педагога:навч.посіб. Ніжин: НДУ ім..М.Гоголя, 2012, 133 с.

2. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.

3. Карпенко О. Г., Романова Н. Ф. Теорія і практика соціальної роботи : навчальний посібник. К.: "Слово", 2015. 408 с.

4. Ключко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с.

5.Вознюк Н.М. Етико-педагогічні основи формування особистості: навч. посіб.. Київ:ЦНЛ, 2005.

Семінарське заняття №8

Тема: Особливості етикету соціального працівника (2 год).

1.Поняття "правила етикету" та його зміст.

2.Установлений порядок поведінки працівників соціальних служб у відносинах з колегами і клієнтами.

3.Мистецтво проведення бесіди, телефонних розмов, переговорів.

4.Етикет ділової переписки. Норми поведінки на вулиці, в сім'ї клієнта, на його роботі, в громадському транспорті, у громадських об'єднаннях, церкві тощо.

5.Особливості етичного спілкування з клієнтами різної статі.

Література

1.Володченко Ж.М. Професійно-етична культура соціального педагога:навч.посіб. Ніжин: НДУ ім..М.Гоголя, 2012, 133 с.

2.Кубрак О.В.. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми: Університетська книга, 2001.

3.Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за ред. І.Д.Зверєвої. Київ-Симферопіль: Універсум, 2013, 536 с.4.

4.Іщук С. В. Етика соціальної роботи: опорні конспекти. Тернопіль:ТДПУ,2013.108 с.

5.Романов М. Справочник по етикету для бизнесменів, туристів и отпраляющихся в гости за рубеж. Київ: Либра, 2014. 121 с.

Семінарське заняття №9

Тема: Основи етичної комунікації в професійній діяльності соціального працівника (2 год).

1.Спілкування. Складові спілкування. Модель, етапи та засоби спілкування. Основні форми і стилі етичного спілкування.

2.Комунікативний етикет дистанційної допомоги.

3.Професійно-етичні відносини та їх особливості в спілкуванні соціальних працівників.

4.Моральні принципи спілкування з колегами в інтересах своїх клієнтів: взаємна повага, довіра, чесність, правдивість, рівність.

5.Деформації у спілкуванні. Прояви та фактори, що впливають на помилки у сприйнятті.

Література

1.Кубрак О.В.. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми: Університетська книга, 2001

2. Палеха Ю.І., Водерацький Ю.В. Етика ділових стосунків. Київ: Либідь, 2009. 285 с.

3.Володченко Ж.М. Професійно-етична культура соціального педагога:навч.посіб. Ніжин: НДУ ім..М.Гоголя, 2012, 133 с.

4. Ключко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с

5.Енциклопедія для фахівців соціальної сфери /за ред..І.Д.Зверєвої. Київ-Симферопіль: Універсум, 2013, 536 с.4.

Семінарське заняття №10

Тема: Етичні засоби запобігання та подолання конфліктних ситуацій у соціальній роботі (2 год).

1. Характеристика поняття "конфлікт". Прогнозування конфліктних ситуацій: стадії розвитку конфлікту.

2. Соціальний працівник як посередник у професійній практиці з розв'язанням конфліктних ситуацій.

3. Причини та джерела конфліктів, їх позитивні та негативні сторони.

4. Гармонізація відносин в соціально-психологічних конфліктах.

5. Етичні засади соціальної роботи в процесі розв'язання конфлікту.

Література

1. М. І. Пірен Н. М. Фещенко М. О. Шульга. Конфлікт // Енциклопедія Сучасної України: електронна версія [веб-сайт] / гол. редкол.: І.М. Дзюба, А.І. Жуковський, М.Г. Железняк та ін.; НАН України, НТШ. Київ: Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2014. URL: https://esu.com.ua/search_articles.php?id=3235 (дата звернення: 28.09.2021).

2. Карнегі Дейл Як здобувати друзів і впливати на людей. Перекл. з англ. Харків: Проміння, 2012. 560с.

3. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. 6-те вид. Київ: Академія, 2013. 279 с.

4. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб Київ: Центр учбової літератури, 2012, 175с.

5. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібн. Київ: Академвидав, 2014. 278 с.

6. Ключко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с

Семінарське заняття №11

Тема: Професійний імідж соціального працівника (2 год).

1. Поняття іміджу як мистецтва подобатись і як мистецтва впливу на оточення у діяльності соціального працівника.

2. Види іміджу

3. Значення і складові зовнішньої і внутрішньої привабливості іміджу.

4. Зовнішня техніка та зовнішня естетична виразність соціального працівника.

4. Засоби зовнішньо-естетичної виразності соціального працівника. Функціональні засоби зовнішньої виразності.

Література

1. Костєва Т. Роль іміджу в професії соціального працівника. *Наукові праці. Педагогіка*. Випуск 257. Том 269. Миколаїв. 2016. С. 21–27
2. Іщук С. В. Етика соціальної роботи: опорні конспекти. Тернопіль: ТДПУ, 2013. 108 с.
3. Карпенко О. Г., Романова Н. Ф. Теорія і практика соціальної роботи : навчальний посібник. Київ: "Слово", 2015. 408 с.
4. Клочко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с.

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Денна та заочна форма навчання

1. Понятійно-термінологічний словник.

Вимоги до складання.

Для термінологічних словників дуже важливою ознакою є наявність і зміст лівої та правої частин:

ліворуч – заголовне слово (термін);

праворуч – зазначення щодо сфер вживання терміна.

2. Реферат.

Вибираючи тему реферату, студент на власний розсуд опрацьовує одну або три із запропонованих у переліку тем (з різних навчальних модулів). Варто вибирати так, щоб вона викликала інтерес або була пов'язана з практичною діяльністю студента, а також сприяла максимальному застосуванню знань та набуттю практичного досвіду. При підготовці реферату студент має ознайомитись з навчальними посібниками, переліченими у списку літератури, а також самостійно зайнятися пошуком літератури з відповідного питання. Необхідно знайти глави чи розділи, які містять матеріал щодо конкретного питання та ретельно вивчити (прочитати, зрозуміти, законспектувати) його.

У рефераті потрібно концентровано викласти основний зміст відповідей на поставлені питання. По кожному питанню необхідно зробити стислий висновок. Відповіді на питання повинні бути досить повними, самостійними, відображати рівень загальної культури та спеціальних знань студентів.

Обсяг реферату – 7-10 сторінок друкованого тексту. На початку роботи потрібно вказати тему реферату, викласти зміст реферату, який відбиватиме структуру роботи (чіткий порядок побудови тексту, зв'язок між окремими частинами).

Структура реферату має бути такою: титульний лист (назва навчального закладу, інститут; кафедра, дисципліна, з якої виконується реферат; тема; прізвище, ім'я та по батькові студента, який виконав реферат; прізвище, ім'я та по батькові викладача, який має перевірити реферат; місто та рік виконання роботи); план роботи; вступ (де викладена

актуальність та основні положення вибраної теми, об'єкт та предмет аналізу); основна частина (основний зміст розглянутих питань); висновки; список використаної літератури (потрібно вказати навчальні посібники та додаткову літературу, що використані при написанні).

Особливу увагу слід приділити оформленню реферату. Він повинен бути виконаний охайно, ретельно. Кожне питання має підпитання, та закінчується коротеньким висновком. Кожен розділ роботи починається з нової сторінки. Усі сторінки мають бути пронумеровані (крім першої – титульної) відповідно до плану роботи.

Екзамен обов'язковий

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної та індивідуальної навчально-дослідної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- своєчасність виконання навчальних завдань;
- повний обсяг їх виконання;
- якість виконання навчальних завдань;
- самостійність виконання;
- творчий підхід у виконанні завдань;
- ініціативність у навчальній діяльності.

Додаткові бали студенти можуть отримувати за самостійну участь у різних формах неформальної освіти (відповідно до змісту і завдань дисципліни) за рахунок участі у вебінарах, тренінгах, семінарах, круглих столах, науково-практичних конференціях, написання наукових статей тощо при наявності документу, який це підтверджує (сертифікат, програма конференції, семінару, круглого столу або дані про видання наукової публікації). Бали можуть бути зараховані при підвищенні загальної оцінки на екзамені, а також при зарахуванні пропущених семінарсько-практичних занять з розрахунку не більше 20 балів сумарно за весь курс.

Порядок визнання результатів навчання отриманих у неформальній освіті регулюється р.8 "Положення про організацію освітнього процесу в Ніжинському державному університеті імені Миколи Гоголя" (2019).

ОРІЄНТОВНІ ПИТАННЯ ДО МОДУЛЬНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ТА ЕКЗАМЕНУ

1. Предмет етики як науки про мораль.
 2. Особливості педагогічної етики.
 3. Загальне поняття про основні етичні категорії.
 4. Категорії педагогічної етики.
 5. Педагогічний обов'язок і педагогічний такт.
 6. Професійна честь і гідність.
 7. Поняття педагогічного авторитету.
 8. Тактика поведінки соціального працівника з клієнтами.
 9. Правила спілкування соціального працівника з різними об'єктами соціально-педагогічної діяльності.
 10. Класифікаційна таблиця основних стилів спілкування.
 11. Поняття про конфлікт.
 12. Поняття про професійний імідж.
 13. Характеристика основних комунікативних здібностей соціального працівника.
 14. Спільне та особливе в категоріях етики та педагогічної етики.
 15. Поняття педагогічного такту як основної категорії педагогічної етики.
 16. Роль педагогічного такту у вирішенні соціально-педагогічних завдань.
 17. Основні вимоги до професійних якостей соціального працівника.
- Етичні категорії у діяльності соціального працівника.
18. Визначте й схарактеризуйте основні причини необхідності етичної регламентації професійної поведінки в соціальній роботі у сучасному українському суспільстві.
 19. Визначте й охарактеризуйте етапи становлення й розвитку етичних традицій соціальної роботи.
 20. Схарактеризуйте ситуацію, у якій перебуває етика соціальної роботи в Україні.
 21. Проаналізуйте найважливіші міжнародні документи щодо захисту прав людини.

22. Проаналізуйте документ "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти" (Коломбо, 1994 р.).

23. Сформулюйте основні етичні правила взаємостосунків у колективі професіоналів у галузі соціальної роботи.

24. Схарактеризуйте сутність деонтологічного підходу в теорії і практиці соціальної роботи.

25. Проаналізуйте принципи деонтології соціальної роботи.

26. Схарактеризуйте таке поняття, як "моральний обов'язок".

27. Виходячи з принципів етикету соціального працівника (педагога), схарактеризуйте типову ситуацію "знайомство" у його професійній діяльності.

28. Виходячи з принципів етикету соціального працівника (педагога), схарактеризуйте типову ситуацію "консультування" у його професійній діяльності.

29. Виходячи з принципів етикету соціального працівника (педагога), схарактеризуйте типову ситуацію "спілкування з соціальним оточенням клієнта" у його професійній діяльності.

30. Виходячи з принципів етикету соціального працівника (педагога), схарактеризуйте типову ситуацію "робота з представниками закладу й організації" у його професійній діяльності.

31. Виходячи з принципів етикету соціального працівника (педагога), схарактеризуйте типову ситуацію "контакти зі спонсором" у його професійній діяльності.

32. Виходячи з принципів етикету соціального працівника (педагога), схарактеризуйте типову ситуацію "телефонна розмова" у його професійній діяльності.

33. Доведіть, що саме особистісні риси соціального працівника (педагога) багато в чому визначають оптимальний характер і ефективність соціальної роботи.

34. Схарактеризуйте необхідні компоненти моральної свідомості соціального працівника (педагога).

35. Схарактеризуйте морально-духовні якості особистості соціального працівника (педагога).

36. Складіть систему ключових (головних) професійних цінностей соціальної роботи.

37. Кодекс етики соціального працівника (педагога) як основа його професійної діяльності.

38. Етичні обов'язки соціального працівника (педагога) перед клієнтами, колегами, суспільством.

39. Процес спілкування як творчий акт.

40. Етичні засади соціально-педагогічної діяльності у процесі розв'язання конфлікту.

41. Значення педагогічного авторитету в соціально-педагогічній діяльності.

42. Аналіз конфліктів у соціальній роботі.

43. Стили розв'язання конфліктів за методом Томаса Килмена.

44. Вибір стилю поведінки в конфліктній ситуації.

45. Проблема взаємозв'язку харизматичних якостей соціального педагога (працівника) та успіхів у його діяльності.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Базова

1. Володченко Ж.М. Професійно-етична культура соціального педагога: навч. посіб. Ніжин: НДУ ім. М.Гоголя, 2012, 133 с.
2. Грабовенко Н. В. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни "Етика соціальної роботи" (для бакалаврів). Київ: ДП "Вид. дім "Персонал", 2018. 22 с.
3. Губенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування. навч. посібн. Київ: Академія, 2012. 195 с.
4. Зозуляк-Слущик Р. В. Етика соціально-педагогічної діяльності : навч. посіб. Івано-Франківськ : НАІР, 2019. 190 с.
<http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/12002/1/Етика%20соціальної%20роботи.pdf>
5. Карпенко О. Г., Романова Н. Ф. Теорія і практика соціальної роботи : навчальний посібник. К.: "Слово", 2015. 408 с.
6. Конглер Д. Мистецтво переконання. Київ: Книголав, 2017. 88 с.
7. Ключко О. О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навч. посіб. Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 92 с.
8. Карпенко О. Г., Романова Н. Ф. Теорія і практика соціальної роботи : навчальний посібник. Київ: "Слово", 2015. 408 с.
9. Конфліктологія: підручник / за ред. Г. В. Гребенькова. Львів: Магнолія, 2011. 229 с.
10. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики. Суми: Сумський державний університет, 2019.
11. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота: теорія і практика: підручник. Київ: Каравела, 2015.
12. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: учеб. пособ. 2-е изд., стереотип. Київ: МАУП, 2012. 256 с.
13. Психологія спілкування: навч. посібник/ за ред. Л.О. Савенкової. Київ: КНЕУ, 2011. 319 с.
14. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.

15. Сушик І.В. Етика та деонтологія соціального працівника: навч. посіб. Луцьк: ІВВ Луцький НТУ, 2020. 188 с. [https://lib.lntu.edu.ua > sites > default > files](https://lib.lntu.edu.ua/sites/default/files)

16. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посіб. Київ: Академвидав, 2014. 278 с.

17. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб. 6-те вид. Київ: Академія, 2013. 279 с.

18. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери /за ред. І.Д.Зверевої. Київ-Симферопіль: Універсум, 2013, 536 с.4.

19. Яхно Т.П. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012, 175 с.

Додаткова

1. Зозуляк-Слущик Р., Радкевич О. Деонтологія соціальної роботи як складова професійно-етичної компетенції майбутніх фахівців // *Вісник Черкаського університету: педагогічні науки*. 2017. № 3. С. 36-41. URL: <http://ped-ejournal.cdu.edu.ua/article/view/1531> (дата звернення 1.10.2018)

2. Карнегі Дейл Як здобувати друзів і впливати на людей. Перекл. з англ. Харків: Проміння, 2012. 560 с.

3. Карнегі Дейл (з Бретон Коулом) Як здобувати друзів і впливати на людей у цифрову еру. Пер. з англ. Київ: Країна мрій, 2015. 256 с.

4. Лаврецький Р.В., Лоза А.С. Етичні дилеми в соціальній роботі *Young Scientist*. 2017. № 12 (52). С.81-86.

5. Лукашевич М.П., Семигіна Т.В. Соціологія соціальної роботи / *Психологія і суспільство*. 2014. № 1. С. 107-149.

6. Семигіна Т. В. Глобальні пріоритети соціального розвитку: імперативи для політики і практики // *Наукові записки НаУКМА: Психологічні, педагогічні науки та соціальна робота*. 2013. Т. 149. С. 57-61.

7. Семигіна Т.В. Міжнародна соціальна робота: глобальні пріоритети соціального розвитку і нове визначення соціальної роботи // *Вісник АПСВ*. 2015. № 1-2. С. 6-11

8. Семигіна Т. В. Розвиток власних теорій соціальної роботи: глобальні тенденції. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології* : м-ли IV Міжнар. наук.-практ. конф. (15-16 березня 2018 року, Київ) / За ред. Ю.М. Швалба. Київ: КНУ імені Тараса Шевченка, 2018. С. 90-94.

9. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи *.Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. № 1. С.70-85.
- 10.Собочан А., Бертоггі Т., Стром-Готфрід К. Етичні міркування у дослідженнях із соціальної роботи / Пер. з англ. Т. Семигіної *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. № 1. С. 86-101.
- 11.Столярик О.Ю., Семигіна Т. В. Допомога сім'ями, які виховують дітей з аутизмом: що можуть соціальні працівники? *Pedagogical concept and its features, social work and linguology*. Dallas: Primedia eLaunch LLS, 2020. DOI: <https://doi.org/10.36074/pcaifswal.ed- 1.02>
- 12.Фішер Р., Юрі В. Шлях до "ТАК". Як вести переговори не здаючи позицій : пер. с англ. Київ: Основи, 2016. 220 с.
13. Шумик А.М., Тополь О.В. Етика професійного спілкування фахівця із соціальної допомоги // *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі* : матеріали Всеукр. наук.-практ.конф., 9–10 квітня 2018 р. / редкол. : В. Л. Погребна, Н. В. Островська, І. Ю. Тонкіх та ін. Дніпро: ЛПРА, 2018. С. 553-557.

Допоміжна

1. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: Наказ Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту від 9.9.2005 р. № 1965. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05>

2. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>

3. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України № 2558-III від 21.06.2001. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>.

Інтернет-ресурси

1. Будянська В. А. Удосконалення навичок ділового спілкування. – Режим доступу: <http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgiirbis64>

2. Головаха Є. І., Паніна Н. В. Психологія людського взаєморозуміння. – Режим доступу: <http://psychologi.net.r/book2iskobgolovaha.html>

3. Ділове спілкування та культура мовлення: телефонна розмова. – Режим доступу: <http://p-for.com>book133glava157.tel>

4. Егідес А. Л. Психотехніка синтонного спілкування. – Режим доступу: <http://www.uspeh3.narod.ru/books/psyhot.html>

5. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. Київ: КНЕУ, 2009. 315 с. – Режим доступу: <http://readbookz.com/books/214.html>.

6. Психологія і етика ділового спілкування. – Режим доступу: <http://stud.com.ua/7213/etika-ta-estetika/psihologiya-i-etika-dilovogo-spilkuvannya>

7. Скотт Дж. Конфлікти та шляхи їх подолання. Пер. з англ. – Режим доступу: <http://psihologiya-kniga-konflikty-i-puti-ih-preodoleniya-dzh-skott>

8. Тест В. Ф. Ряховського – Оцінка рівня комунікативності. – Режим доступу: <http://psyonline.com.ua>

9. Тест "Самооцінка конфліктності" – Режим доступу: <http://seminarov.net/samoocenka-konfliktnosti-2.html>

10. Томан І. Мистецтво говорити. Пер. з чеського. – Режим доступу: <http://samorosvytok.info/content/irzhy-toman-mystectvo-govoryty>

11. А. Хом'як Вплив маніпулятивних дій в діловому спілкуванні. – Режим доступу: <http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/cgirbis> 64

12. Еверетт Шостром. Людина-маніпулятор. Внутрішня подорож від маніпуляції до актуалізації. – Режим доступу: <http://psvlib.org.ua/books/shost01>

13. Ягер Джен. Діловий протокол: стратегія особистісного успіху: пер.з англ. – Режим доступу: <http://rn.100.info>

Навчальне видання

Хлєбїк С. Р.

ЕТИКА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Навчально-методичний посібник

Технічний редактор – І. П. Борис
Верстка, макетування – А. В. Новгородська

Видання друкується за авторським редагуванням

Підписано до друку 09.05.2023 р.
Гарнітура Times New Roman
Замовлення №

Формат 60x84/16
Обл.-вид. арк. 10,68
Ум. друк. арк. 12,90

Папір офсетний
Ел. видання



Видавництво
Ніжинського державного університету
імені Миколи Гоголя.
м. Ніжин, вул. Воздвиженська, 3А
(04631) 7-19-72
E-mail: vidavn_ndu@ukr.net

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
ДК № 2137 від 29.03.05 р.