Завдання: обрати будь-які 2 ситуації, **с**пробувати виробити та проаналізувати альтернативи управлінського рішення для них

Зробити висновки.

1. Конфіденційність чи допомога?

Соціальний працівник дізнається від клієнтки (внутрішньо переміщеної особи), що її чоловік, військовослужбовець, має суїцидальні думки. Жінка просить не розповідати нікому, бо боїться «зганьбити» його в очах побратимів. Працівник розуміє, що ситуація потенційно небезпечна, але порушення конфіденційності може підірвати довіру.

Питання: як діяти в цій ситуації? Як збалансувати професійну етику і відповідальність за життя людини?

2. Пріоритети допомоги

До місцевого центру соціальних послуг одночасно звертаються дві родини: одна — з маленькими дітьми, інша — родина ветерана з інвалідністю. Ресурсів достатньо лише для часткової підтримки однієї родини.

Питання: які критерії обрати для прийняття рішення? Як забезпечити прозорість і справедливість?

3. Вплив політичного чинника

Ви керуєте відділом соціального захисту. Місцевий депутат пропонує «рекомендаційний список» осіб, яким варто першочергово видати гуманітарну допомогу. Формально список відповідає вимогам, але ви знаєте, що він створений із політичних мотивів.

Питання: як зберегти професійну незалежність і не втратити підтримку місцевої влади?

4. Перевантаження персоналу

У прифронтовому місті соціальні працівники змушені працювати без вихідних. Один із працівників почав часто спізнюватися, виглядає виснаженим, уникає контактів із клієнтами. Ви — керівник відділу.

Питання: які управлінські рішення допоможуть знизити емоційне вигорання персоналу? Як запобігти професійній деструкції без покарання?

5. Громадська ініціатива чи офіційна процедура?

Група волонтерів організувала неформальну роздачу гуманітарної допомоги без реєстрації отримувачів. Ви, як представник Центру соцзахисту, бачите, що частина допомоги потрапляє не за призначенням.

Питання: чи варто втручатися? Як поєднати волонтерську ініціативу з офіційними процедурами соціальної роботи?

6. Конфлікт інтересів у команді

Соціальний працівник вашого відділу почав просувати власний благодійний проєкт, паралельно використовуючи ресурси Центру (приміщення, контакти клієнтів). Ініціатива корисна, але суперечить внутрішнім правилам.
Питання: чи підтримати його ініціативу як форму соціального підприємництва, чи зупинити через порушення службової етики?

7. Підозра у зловживанні

До вас звертається журналіст, який стверджує, що під час розподілу міжнародної допомоги відбулася підміна списків отримувачів. Ви особисто не маєте доказів, але репутація установи під загрозою.
Питання: які управлінські кроки потрібно здійснити, щоб зберегти довіру громадськості й дотриматися стандартів прозорості?

8. Комунікація з клієнтом у кризі

Клієнт Центру, ветеран бойових дій, під час прийому починає агресивно поводитися, звинувачуючи установу у бездіяльності. Присутні інші клієнти.
Питання: як діяти соціальному працівникові в момент конфлікту? Які техніки деескалації доцільно застосувати?

9. Цифрова етика соціального працівника

Працівник соціальної служби веде активну сторінку в соцмережах, де публікує фото з клієнтами та підписує їхні історії «успіху». Клієнти не давали письмової згоди.
Питання: чи можна вважати це порушенням етики? Як поєднати публічну комунікацію та конфіденційність у добу цифровізації?

10. Відновлення довіри після помилки

Соціальна служба помилково виключила одну родину з програми підтримки. Помилку виявили публічно, у соціальних мережах, що викликало хвилю обурення.
Питання: як вибудувати комунікацію для відновлення довіри громади? Які управлінські рішення можуть запобігти повторенню ситуації?