

## **ПЕРЕДМОВА**

Спрямованість соціальної роботи на подолання перепон та несправедливості, які існують у суспільстві, забезпечення соціального, культурного та матеріального рівня життя всіх його членів передбачає широкий спектр надання допомоги та соціальних послуг різним категоріям населення. Сфери та види діяльності соціального працівника зумовлюють необхідність взаємодії із значною кількістю людей, що визначає складність та специфіку даної професії.

Фахівці з соціальної роботи за специфікою своєї діяльності мають бути порадиниками, помічниками, посередниками між соціально вразливими громадянами та суспільством. Важливою умовою успішної діяльності соціального працівника є володіння законами, нормами та прийомами професійної поведінки, умінням спілкуватися з людьми, викликати у них довіру, повагу, прагнення до співпраці тощо.

Етичні аспекти надзвичайно важливі у соціальній роботі. Міжнародна Федерація соціальних працівників у нормативному документі "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти" зазначає, що саме "етична обізнаність є необхідною складовою професійної практики будь-якого соціального працівника". На поглиблення професіоналізму соціальних працівників, формування та розвитку у них необхідних морально-особистісних якостей спрямований курс „Етика соціальної роботи”.

Мета даного курсу полягає у розвитку, забезпеченні та підтримці соціально схвалюваного змісту та суті професійної діяльності, формуванні гуманістично орієнтованого професійного світогляду й відповідної етичної свідомості спеціалістів соціальної галузі. Він ознайомлює з теоретико-методологічними основами етичної діяльності соціального працівника, етичними особливостями та умовами здійснення соціальної роботи. Тут розкриваються основні проблеми етики соціальної роботи як специфічного виду професійної діяльності, розглядаються найважливіші аспекти діяльності соціального працівника; звертається увага на особливості ціннісних орієнтацій, особистісно-моральних якостей спеціаліста соціальної сфери, поведінку соціальних працівників згідно з етичними стандартами професії.

### **Тема №1**

## **Професійна етика як складова підготовки соціального працівника**

*Основні питання:*

1. *Об'єкт, предмет, мета та завдання курсу.*
2. *Етика як наука про мораль.*
3. *Професійна етика та її особливості. Етика соціального працівника.*

Етика (грец. *ethos* – звичай) – філософська наука, об'єктом вивчення якої є мораль, її розвиток, норми і роль у суспільстві (9, 124). Етика – одна з найдавніших теоретичних дисциплін, яка виникла як частина філософії. Термін „етика” запропонував Арістотель для визначення філософського вчення про мораль.

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 (9, 203). 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.

*Професійна етика* - одна з фундаментальних теоретичних основ будь-якої професійної діяльності. Тому під професійною етикою розуміють науку 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 (1, 12).

Тому професійна етика може розглядатися двояко:

- 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.

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.

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 (10, 141). 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 (5, 49).

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.

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 реалізовувати моральні норми і принципи.

## Тема №2

### Генезис етичної думки. Етичні традиції у розвитку й становленні соціальної роботи в Україні

*Основні питання:*

1. *Історичні корені й традиції благодійництва.*
2. *Етичні аспекти благочинної діяльності періоду Київської Русі.*
3. *Роль християнства у розвитку морально-етичних норм соціальної діяльності.*
4. *Етика соціальної роботи у 18-19 ст.*
5. *Етичні проблеми становлення соціальної роботи в Україні.*

Появі та конструюванню соціальної роботи як професії передували допрофесійні періоди надання соціальної допомоги через різні форми релігійної та громадської благодійності, коли й було закладено основні професійно-етичні принципи соціальної роботи.

Певні моральні цінності, хоча значно відмінні від їх сучасного розуміння, формуються уже в період стадного життя людей. Мозок первісної людини не міг осмислити такі складні філософські поняття як "цінності", "благо", "добро". Тогочасна людина усвідомлювала це на своєму рівні - на рівні примітивних почуттів та інстинктів. Поняття "добро", "зло", "благо" у тогочасної людини асоціювалися із тваринними інстинктами: тепло, безпечно - добре; небезпека, голод, холод - зло, погано. Тому мораль первісного суспільства спрямовувалась на забезпечення виживання і носила колективістський характер. Однак, уже у первісному суспільстві спостерігаються прояви взаємодопомоги з метою виживання: при обороні та нападі, в екстремальних умовах. У цей період зароджується мораль допомоги і взаємодопомоги: поведінка кожного члена племені відповідала вимогам виживання у природному середовищі й спрямовувалась на забезпечення колективних потреб - забезпечення виживання, безпеки, продовження роду. Причини цієї поведінки обумовлювалися:

- інстинктом збереження виду, який вимагав жертвувати малим (індивідуальним виживанням) на користь великого (збереження виду);
- забезпечити вищезгадані потреби виживання самостійно було неможливо - людина не володіла такими великими фізичними даними, щоб подолати хижаків.

Отже, взаємодопомога і підтримка на інстинктивному рівні тогочасної людини можуть вважатися прообразами майбутніх моральних відносин.

Вогонь зробив можливим перехід до осілого способу життя. З першим розподілом праці виявились корисними різні вікові групи племені, його слабші члени. Якщо раніше хворих, ослаблених, людей старшого віку вбивали, щоб позбавити плем'я кочівників лишнього вантажу, то тепер вони могли виконувати певну роль у житті племені: підтримувати вогонь, більш працездатні залучалися до виконання важчих і невідкладних робіт. Поступово такі співплеменики стали необхідними у житті.

Збереження старців, людей, які виконали свою біологічну функцію і вже не потрібні з цієї точки зору для племені, свідчить про значне олюднення первісного суспільства. Поступово старші, досвідчені люди зайняли місце наставників дітей та молоді, що забезпечувало передачу знань, навиків, звичаїв та традицій племені, правил поведінки, відносин між співплемениками. Підвищується роль людей старшого віку, які повинні були навчати кожного члена племені найбільш необхідними нормам людського спілкування і взаємодії.

Це, в свою чергу, формує необхідність не тільки взаємодопомоги серед сильних жителів племені, але й турботи про слабких, їх утримання і підтримку. Опіка обумовлювалася необхідністю передачі професійного і життєвого досвіду. Саме старші люди могли повністю віддаватися цьому, оскільки не були змушені щоденно вести активну трудову діяльність.

З утворенням материнського роду перше місце у житті займають результати спільного досвіду, роботи думки всіх членів племені, традицій довгого ряду поколінь.

Саме у цей період почалося формування власне моральних відносин, які регулювали взаємодію між людьми, і форми їх існування на основі певних моральних законів. Ці закони ґрунтуються на основі традицій, звичаїв, норм і мають більш-менш постійний характер. Змінюються вони лише під впливом надзвичайних обставин (природні, соціальні фактори, зміни в образі життя). Передаються з покоління в покоління у формі усних переказів, легенд, заповідей, заборон.

У цей період з'являються перші форми взаємодопомоги, яка носила благодійний характер. Життя племені робило можливою і необхідною допомогу не лише слабким і нездатним вирішити самостійно певні проблеми (наприклад, смерть годувальника) співплеменикам, але й "чужим" людям, які потрапили до племені в мирний час. Надання притулку і харчів "не своїм" людям - перший вид соціальної допомоги. Це свідчило про значний розвиток і формування певних традицій у допомозі членам роду (4,23).

Основні форми допомоги та взаємодопомоги склалися в найдавніші часи й у слов'янських племен. Тогочасна практика підтримки та групових форм допомоги формувалась на сакральній (тобто

такій, що стосуються релігійного культу й ритуалу) основі, аграрно-магічних культурах, громадських нормах поведінки та цінностей (2, 7).

Для Давньої Русі етика допомоги людині ще не оформилась в окрему галузь знань. Етичні погляди на проблеми допомоги і взаємодопомоги існували лише у загальному вигляді, у контексті норм людського співжиття, що свідчить про буденність факту надання допомоги.

У Древній Русі благодійність здійснювалася за двома напрямками: з боку князів та церковно-монастирська соціальна підтримка (6,18).

Князівська влада і духовенство практикували такі форми благодійності, як харчування вбогих, заснування монастирських лікарень, відкриття сирітських училищ, викуп полонених, виділення засобів на відновлення житла після сильних пожеж, роздача милостині тощо (6,18).

Князівська благодійність виступала прикладом людинолюбства. Літописи називають Володимира Святославовича Святого (978-1015), Ярослава Мудрого (1019-1054), Володимира Мономаха (1113-1125), Мстислава Володимировича (1125-1132), Андрія Боголюбського (1154-1174), Всеволода Велике Гніздо (1176-1212) як князів, які залишили після себе добру пам'ять у наданні допомоги бідним, хворим, калікам. У своїх заповітах князі часто згадували про необхідність постійної турботи про бідних "хромцов й слепцов". Так, у наказі своїм синам Володимир Мономах заповідав проявляти милосердя до вбогих, "подавати сироті", годувати бідняків (6, 17).

Моральні повчання, що визначали поведінку людини в суспільстві, сім'ї, у взаємовідносинах у щоденній діяльності й спілкуванні, спостерігаємо і у найдавніших творах писемності.

У "Повчаннях" Володимира Мономаха (1099) представлено цілісну систему етичних поглядів, серед яких розглядається і проблема допомоги убогим жебракам. Зокрема, неодноразово згадується про необхідність опікування вбогими, сиротами, вдовами, матеріальної їх підтримки, відновлення соціальної справедливості, захисту слабких. Мономах вважав важливим дотримання загальних моральних правил, серед яких можна виділити й етичні правила благодійності: повага до людей, вміння бути корисним, дотримуватися даного слова, турбуватися про бідних та захищати їх, робити людям добро і уникати зла, творити милостиню (4, 31).

Запроваджуючи у IX ст. у Давньоруській державі християнство, князь Володимир прагнув покласти етику християнства, його вчення про милосердя, братство людей, любов до ближнього і взаємодопомогу в ідеологічну основу держави. З цією метою князь Володимир у 996 р. доручив церкві турботу про нужденних і виділив кошти на їх утримання і підтримку. Цьому сприяло й існування церковної десятини - десятої частини від торгівлі, сільського господарства, митних зборів тощо.

Із запровадженням християнства поступово дещо змінюються суть і цілі взаємодопомоги. Якщо раніше вона надавалась з метою збереження цілісності і життєздатності роду, то тепер - щоб здобути Царство Небесне. В основі етики християнської любові лежить в першу чергу, турбота про власну душу та її удосконалення.

З цього часу починає формуватися християнська концепція допомоги, в основі якої лежить філософія любові до ближнього. "Полюби ближнього твого, як самого себе" - ця формула стає моральним імперативом. Вона визначає сутність вчинку індивіда та єднання суб'єктів, показником належності до певної спільноти (2, 8).

Найвідомішим зібранням норм і правил, що поширювалися і на етичні основи людського співіснування, є Біблія. У Старому заповіті є перелік норм і правил, які регламентують не тільки чисто культові, релігійні сторони життя, але й поведінку у щоденному житті:

"Шануй твого батька і матір твою...

Не вбиватимеш.

Не чужоложитимеш.

Не крастимеш.

Не свідкуватимеш ложно на ближнього твого..." (3,140).

Християнство, в основі якого лежить Новий заповіт, встановлює етичні й соціальні критерії та норми, на основі яких віруючі самостійно повинні визначати свою щоденну поведінку.

Основні етичні принципи висвітлено у Проповіді на горі Ісуса Христа - не засуджувати, шукати, не лицемірити, бути доскональними. Тут багато уваги приділено милостині, причому особливо підкреслюється, що милостиня повинна бути актом милосердя і здійснюватися таємно, без сподівання

на громадське визнання і нагороду від людини чи суспільства. "...Коли даєш милостиню, не труби перед собою, ... нехай твоя ліва рука не знає, що робить твоя права: щоб твоя милостиня була таємна..." (3, 387). Головний етичний принцип - "все, що бажали б ви, щоб люди вам чинили, те ви чиніть їм" (3, 390). Цей великий моральний закон, що регулює людські взаємини у всіх сферах людського життя і діяльності, "золоте правило етики", зустрічається практично у всіх народів, але в різному формулюванні.

Церква займається питаннями благодійності, деякі функції допомоги бере повністю на себе. Істотно змінюється погляд суспільства на бідність, хвороби, які переосмислюються як моральні добродії. Священники стають помічниками та радниками прихожан у важкій ситуації (7,12).

Церковно-монастирська благодійність протягом століть займала провідне місце у благодійній діяльності. Саме духовенство було головним опікуном страждених: роздача милостині із своїх доходів, утримання вбогих, хворих, самотніх. Церква стає основною фігурою у справі практичної соціальної політики, яка будується на певних принципах і законах. Таким чином, церква виконує двояку роль:

- 1) ствердження і збереження християнства;
- 2) виконання практичної діяльності у галузі соціальної політики.

Це поступово веде до того, що етичні принципи християнського милосердя набувають соціальної спрямованості. Християнська догматика конкретизується у сфері соціальної політики.

Милосердя у цьому випадку має двосторонній характер:

- 1) для окремої людини християнська добродійність виступає як моральний імператив, найвище правило;
- 2) для священника - як канонічний імператив, що діє на рівні закону, обов'язкового для виконання (5, 10).

Соціальна спрямованість християнського милосердя розвивається в напрямі громадської благодійності. Саме у цей період зароджуються корені меценатства, основи суспільної громадської активності, коли християнські принципи тілесного (соціального) милосердя перетворюються і переосмислюються відповідно до соціальної проблематики класового суспільства. Моральний імператив виступає необхідною потребою (5, 9).

Канонічний імператив (обов'язковий до виконання священниками у справі допомоги ближньому) об'єднує два напрями практичного милосердя:

- 1) милості тілесні (нагодувати голодного, напоїти спраглого; одягти вбогого; відвідати хворого; відвідати того, хто сидить у темниці; прийняти в дім подорожнього; поховати померлих у бідності);
- 2) милості духовні (міжособистісне спілкування і взаємодія) (5, 9).

Після диференціації професій актуалізується необхідність міжособистісних зв'язків, закріплюються функції суб'єкта допомоги. Посилюється потреба у духовних милостях. Вони реалізуються через інститут церкви, де кожному окремому суб'єкту гарантувалась конфіденційність, допомога у пошуку правильних шляхів. Так поступово духовні милості, що були складовою частиною християнського милосердя, стають одночасно канонічними імперативами, етичними принципами, необхідними й обов'язковими для людей, які займаються у той час такою діяльністю - священнослужителів.

Духовні милості мали на меті:

- повернути грішника від помилки, на правильний шлях;
- навчити істині, добру;
- дати ближньому добру раду у момент труднощів або можливої небезпеки;
- молитися за нього Богу;
- втішити засмученого;
- не мстити за зло, заподіяне іншими;
- серцем прощати образи (5, 9).

Отже, цей період становлення професійної етики пов'язаний з універсалізацією та регламентацією міжособистісних відносин, механізмом яких є релігія. Однак, тут уже спостерігаємо виділення частини людей, для яких здійснення милосердя, надання матеріальної і моральної допомоги є обов'язковою складовою професійної діяльності. Якщо для переважної більшості дотримання принципів милосердя є моральним імперативом, то для священників вони певною мірою обов'язкові, є канонічними

імперативами, які виступають на рівні закону, що обмежує і регламентує взаємодію у міжособистісних стосунках.

Таким чином, милосердя виступає не лише як надання допомоги у вигляді різноманітних матеріальних благ, але й вперше отримує певне конституційне оформлення (у вигляді канонів священнослужителів). Формується і новий вид соціальної допомоги - духовні милості. Відбувається розширення парадигми допомоги і одночасно закріплюються її особливості й підходи у етичних професійних канонах.

У релігійній благодійності суб'єктом соціальної допомоги виступав священник. Він визначав міру і зміст допомоги, її тривалість у часі й просторі (5, 8). Тому не дивним є існування певних зібрань етичної поведінки священнослужителів.

В "Определениях Владимирского собора" відображено етичні принципи християнської соціальної діяльності. У "Правилі Кирила, митрополита російського..." розкрито принципи виконання обов'язків священника. Висвітлюються моральні якості кандидата на духовний сан: не сварливий, не п'яниця, повинен володіти грамотою. Роз'яснюються й "складні питання", з якими зустрічаються священники під час виконання свого обов'язку.

У "Святительському повчанні новопоставленому священнику" розглядаються проблеми його морального обов'язку і відповідальності. Йдеться про моральні якості, які він повинен виховувати в собі: доброзичливість, вихованість, любов, прощення, тверезість. Водночас священник повинен був бути добрим сім'янином, порядно виховувати своїх дітей тощо. Зауважимо, що священнику часто самому необхідно було йти до пастви, навіть якщо його не кликали.

У XVIII-XIX ст. громадська благодійність тісно пов'язується з феміністичним рухом у Європі. Акцент становлення етичних принципів соціальної роботи переноситься із релігії у сферу соціальних пристрастей і незгод. У центрі активного суб'єкта допомоги вперше в історії стає жінка як повноправний член суспільства, який висуває певні вимоги і одночасно активно бере участь у його житті.

Провідним фактором стає не релігія, а наукове знання. Знання людини, знання соціальних процесів - основа, яка дозволила сформулювати нові підходи до проблематики соціальної допомоги. В основу професійної етики нової діяльності, що почала своє становлення, - соціальної роботи, лягає альтруїстичний імператив.

На думку Х.Бахмана, у XIX ст. в англосаксонському суспільстві допомога нужденним мала два підходи: 1) психомедична орієнтація; 2) соціально-політична орієнтація (5, 10).

На кінець XIX ст. ці дві тенденції об'єднуються і конституціюються.

Суб'єкт допомоги, як правило, є носієм тих тенденцій практичного милосердя, які існують і є наявними у даному суспільстві в даний історичний період. У XIX ст. суб'єкти допомоги були спеціалістами в галузі медицини, а також впливовими громадськими діячами. Таке поєднання не могло не відобразитися на практичних підходах до видів допомоги і на етичних принципах діяльності в даній галузі.

Крім соціальних технік й технології надання допомоги, що формуються у цей період, складаються також основні принципи взаємодії соціального працівника і клієнта. Тут значну роль відіграли М.Річмонд, А.Соломон, Д.Адамс та інші засновники соціальної роботи. Вони крім висунення і введення в практику певних моделей та методів допомоги, формують загальні принципи міжособистісної взаємодії соціального працівника та клієнта (5, 11). Так, М.Річмонд розробляє принципи "ментальної гігієни", які є основою етичного кодексу сучасного соціального працівника. Серед найважливіших заповідей вона виділяє: симпатію до клієнта; заохочення його; надання йому переваг; побудова з ним спільних чітких планів (5, 11).

Формуються професійні стандарти, які закріплюють конструкцію професії, визначають нормативні уміння і навички спеціаліста. Таким чином, етичні вимоги починають виступати як категоричний імператив, обов'язковий до виконання представниками соціальної сфери.

На території України до початку XX століття зберігається тенденція робити добро представниками відомих українських родин (урядовців, комерсантів) для знедолених "братів", які потребували допомоги (2, 34).

В Україні у радянський період погляди на соціальну роботу зазнали значних змін. Тут домінувала держава і тому суспільна опіка, яка раніше охоплювала різні сфери людської діяльності, спрямовується лише на соціальне забезпечення. Держава вважала своїм першим обов'язком взяти

турботу про окремі категорії громадян, які не мали можливості самостійно себе утримувати, на себе. Широко поширеною була шефська допомога, приватна благодійність (престарілим сусідам, інвалідам, хворим). Існувала милостиня, але не мала широкого поширення. Благодійна діяльність приватних осіб хоча й існувала неофіційно, з боку офіційних органів влади вважалась непотрібною і такою, що принижувала гідність особистості (4, 41).

У постіндустріальному суспільстві відбувається переоцінка цінностей, цілей сучасної цивілізації. Вищою цінністю в суспільстві проголошено людину, незалежно від її забезпеченості, працездатності, стану здоров'я, освіти, сімейного стану, раси, національності, статі, поглядів і переконань тощо. Норми спільного існування і діяльності людей вимагають надання адекватної допомоги і підтримки кожному, хто її потребує, які будувалися б на любові й повазі до людини, її прав, принципах гуманізму і соціальної справедливості. Вимоги до морального образу людини і громадянина ґрунтуються на традиційних загальнолюдських гуманістичних уявленнях та включають уміння любити людей, безкорисно творити добро. Вони виступають провідними принципами сучасної соціальної роботи.

З формуванням професійної соціальної роботи в нашій державі соціальна допомога почала надаватися професіоналами, які отримують певну підготовку у спеціальному навчальному закладі. Складовою частиною підготовки спеціалістів з соціальної роботи є розвиток та удосконалення морально-особистісних якостей, ціннісних орієнтацій, навчання етичних аспектів взаємодії соціального працівника як специфічної категорії професіоналів.

### Тема №3

#### Професійна етика соціального працівника

*Основні питання:*

1. *Причини етичної регламентації соціальної роботи.*
2. *Категорії етики соціального працівника.*
3. *Функції етики соціальної роботи та їх характеристика.*

Необхідність етичної регламентації професійної поведінки і діяльності виникає тоді, коли залежно від специфіки діяльності від представників професії вимагається підвищена моральна відповідальність, що регламентується додатковими, жорсткішими нормами поведінки, і коли не діють взагалі або слабкі внутрішні імперативи, що визначаються не лише суттю і змістом професії, але і ціннісними орієнтаціями та високими моральними принципами її представників.

Г.П.Медведева виділяє *основні причини* цього явища є:

1. Загальне падіння духовності й моральності, втрата позитивних ціннісних орієнтацій.
2. Низький статус і престиж соціальної роботи.
3. Відсутність добре розробленої власної системи соціальної роботи з врахуванням менталітету народу.
4. Значна залежність соціальної роботи від зовнішніх інститутів, що обумовлює неможливість поділу системи цінностей, яка сповідується державою, місцевими органами влади, станом економіки.
5. Відсутність відповідної етичної регламентації.
6. Необхідність етичної орієнтованості діяльності соціального працівника визначається:
  - ставленням з боку колег і суспільства;
  - неможливістю використання результатів діяльності проти людей;
  - прагненням не дискредитувати соціальну роботу;
  - неможливістю застосування у соціальній роботі принципу «мета виправдовує засоби»;
  - взаємозв'язком між діяльністю соціального працівника та її кінцевим результатом.
7. Необхідність вміння соціального працівника розуміти клієнта, співпереживати, бути чуйним, делікатним, що обумовлюється:
  - 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.

8. Високий рівень індивідуалізації праці у зв'язку з автономністю у роботі соціального працівника (діяльність здійснюється переважно "один на один"), необхідністю володіння особливими навиками і чіткого дотримання етичних норм і правил поведінки.

9. Творчий характер діяльності соціального працівника - розуміння і сприйняття суті професії; неможливість формалізувати всі процеси (1, 6).

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

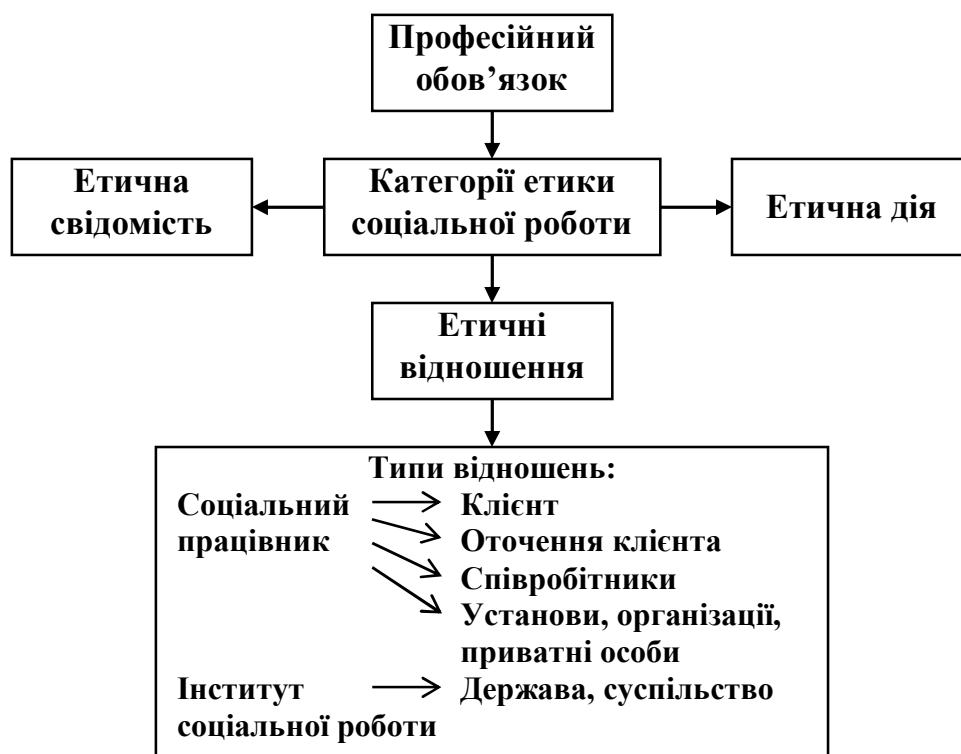
Категорія (з грец.) - основні поняття, що відображають найбільш загальні та істотні властивості, сторони, відношення явищ дійсності та пізнання (5, 169).

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

Відношення - категорія, яка відображає один з об'єктивних моментів взаємозв'язку речей. Відношення відображає взаємозумовленість компонентів дійсності в процесі розвитку (5, 301). *Етичні відношення* як категорія етики соціальної роботи існують у типах та формах.

Свідомість - відношення до світу 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 конструє 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 відтворити 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. Особлива форма усвідомлення спеціалістом соціальної необхідності набуває специфічного морального підґрунтя: поведінка і діяльність розглядається не з точки зору їх необхідності, а з точки зору їх моральної цінності (1, 49).



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

Моральні норми, які регулюють професійну поведінку, та відношення, що виникають у процесі



професійної діяльності, у соціальній роботі виконують певні функції.

Функція - зовнішній прояв властивостей якогось об'єкта у даній системі відношень (5, 448). Функції етики соціальної роботи визначаються значною кількістю факторів, основними з яких є сутність, зміст і спрямованість професії.

<b><i>Основні функції етики соціальної роботи</i></b>	
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 прийняттого 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

## Тема №4

### Етичні принципи в соціальній роботі

#### Основні питання

1. Взаємозв'язок принципів соціальної роботи та принципів етики соціальної роботи.
2. Принципи етики соціальної роботи як основні вимоги до поведінки соціального працівника.
3. Толерантність у діяльності соціального працівника. "Декларація принципів толерантності".

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.

Пріоритети людини та загальнолюдських цінностей не повинні залишатися лише побажанням, вони повинні виступати принциповою позицією із залучення знань, навиків та вмінь для втілення цілей соціальної роботи. Соціальна робота ґрунтується на специфічних принципах: гуманізму, соціального реагування, комунікативності, варіативності соціальної допомоги, особистісного підходу, довір'я до клієнта та підтримки довір'я клієнта до соціального працівника, модальності (гнучкості), перманентності (неперервності), компетентності, посередництва тощо (4, 7; 6, 31). Принципи соціальної роботи тісно взаємопов'язані з етичними аспектами даної професії.

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 (2, 60).

Основні принципи, якими повинен керуватися соціальний працівник у своїй щоденній діяльності, викладені у "Міжнародній Декларації про етичні принципи соціальної роботи" (додаток 1) та професійно-етичних кодексах асоціацій соціальних працівників окремих країн.

#### **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 змінилися.
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 довіря та поваги у стосунках. Передбачає повну поінформованість клієнта про результати 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, ображав 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 (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" (додаток 2).

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

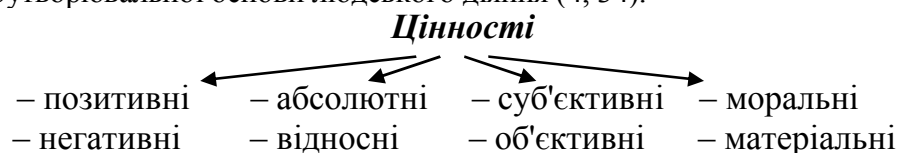
## Тема №5

### Цінності соціальної роботи

#### Основні питання

1. *Цінності та ціннісні орієнтації.*
2. *Цінності у діяльності соціального працівника.*
3. *Етичні дилеми та їх особливості.*

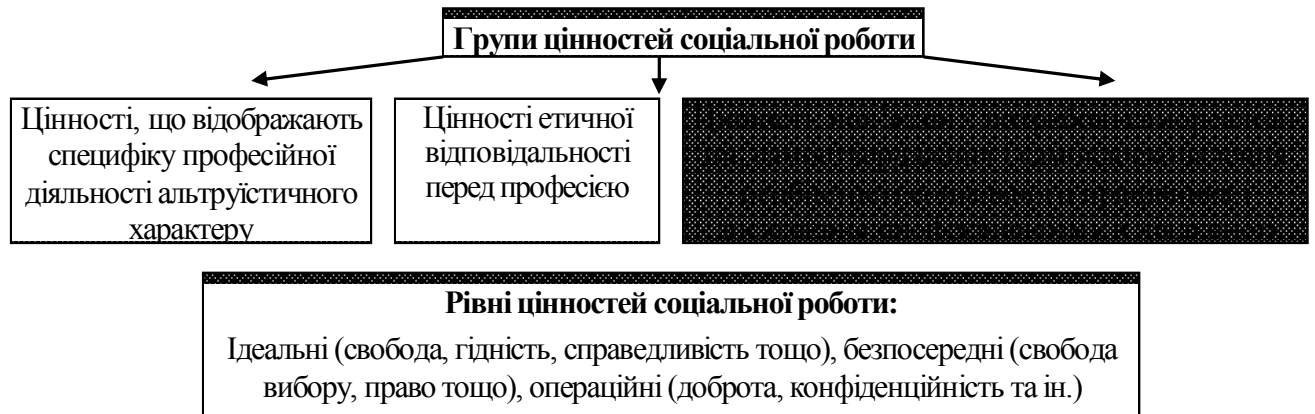
**Цінність** - стійке уявлення, переконання про людей, їх цілі, способи досягнення їх та бажані установки життя; духовне формування, що існує через моральні та естетичні категорії, теоретичні системи, утопічні образи, суспільні ідеали і є критерієм оцінки дійсності людиною та джерела смислоутворювальної основи людського діяння (4, 34).



**Ціннісна орієнтація** - певна сукупність ієрархічно пов'язаних між собою цінностей, яка задає людині спрямованість її життєдіяльності. Ціннісні орієнтації - спосіб визначеної диференціації об'єктів індивідом за їхньою значимістю; ідеологічні, політичні, моральні, естетичні та інші оцінювання конкретним суб'єктом навколишньої дійсності й орієнтація в ній. Ціннісні орієнтації не задаються ззовні, а є результатом і передумовою діяльності конкретної людини.

**Цінністю соціальної роботи** як професійної діяльності є провідна потреба - служити своєю професією на благо оточуючих, - яка орієнтує професійно-особистісну активність соціального працівника у досягненні гуманної мети (3, 33).

Цінності виступають основою моральних норм, етичних принципів, на яких ґрунтується соціальна робота. Дія соціального працівника має на меті максимально можливе досягнення суспільних ідеалів.



Серед *цінностей соціальної роботи* передусім виділяють:

- повага особистості клієнта та визнання самоцінності кожного індивіда;
- прийняття клієнта таким, яким він є;
- неосудливе ставлення до клієнта;
- повага права клієнта на самовизначення;
- повага довіря клієнта;
- віра у людську здатність до зміни, зростання і покращення;
- вміння розуміти соціальну природу людини як унікального створіння, яке, однак, залежить від інших людей для здійснення своєї унікальності;
- індивідуальний підхід до клієнта;
- повага конфіденційності;
- емпатія;
- емоційна відвертість і контрольоване прилучення, тобто вміння досягати емоційного зв'язку з клієнтом, але при цьому контролювати себе;
- професійний розвиток;
- зобов'язання працювати в інтересах клієнта;
- прагнення до соціальної справедливості та інші (4, 34).

Перелік цінностей соціальної роботи можна продовжувати. При цьому список не буде суперечливим.

**Дилема** (з грец. двічі і засновок) - переносно: необхідність вибору між двома можливостями. У логіці - це судження, де предмету приписуються дві ознаки, які є протиріччями, і виключають можливість третього (4, 68).

Говорячи, що в житті виникла дилема, маємо на увазі ситуацію, коли людина опиняється перед необхідністю вибору між двома однакою можливостями. Іншими словами, дилемою називається становище, при якому вибір однієї з двох протилежних можливостей однаково складний. Для усвідомлення людиною дилеми необхідна наявність двох рівноцінних (однаково вигідних) для неї альтернатив. У іншому випадку ситуація буде складною, але не дилемою.

**Етична дилема** - це ситуація, в якій соціальний працівник у своїй рольовій позиції не може одночасно реалізувати етичні зобов'язання перед двома учасниками процесу без порушення етичної прихильності до одного або іншого (3, 39).

Етична дилема у соціальній роботі відрізняється від дилем, що виникають поза професійною діяльністю. Однак і тут дилемою є ситуація, у якій необхідно зробити вибір між двома рівноцінними можливостями. Необхідність вибору визначається тим, що суб'єкти, які беруть участь у діях соціальної роботи, мають різні, але однаково важливі інтереси, вимоги і цінності. Крім того, особисті та професійні цінності соціального працівника також можуть не співпадати.

У "Міжнародній декларації етичних принципів соціальної роботи" виділяються основні

проблемні галузі: випробування лояльності соціального працівника на стику конфлікту інтересів; факт діяльності соціального працівника в якості помічника та контролера; конфлікт між обов'язком соціального працівника захищати інтереси клієнта та необхідністю діяти ефективно, корисно і раціонально.

Поряд із наведеними загальновизнаними проблемними галузями можуть виникати інші етичні дилеми соціальної роботи. Наприклад:

- конфлікт між особистими та професійними цінностями соціального працівника;
- двозначність і невпевненість;
- конфлікт обов'язків та очікувань (сподівань);
- професійні знання соціального працівника та права клієнта;
- поінформованість, обізнаність;
- різні релігійні погляди соціального працівника і клієнта;
- невідповідність етнокультурних традицій учасників соціальної дії;
- розподіл обмежених ресурсів;
- вибір ефективного методу втручання тощо.

## Тема №6

### Професійно-етичний кодекс соціального працівника

#### *Основні питання*

1. *Професійно-етичний кодекс соціальних працівників та його функції*
2. *Джерела етичних нормативів соціальної роботи.*
3. *"Етика соціальної роботи: принципи і стандарти" - етичний кодекс МФСП.*
4. *Професійно-етичний кодекс соціального працівника України.*

Кодекс (з латин, стовбур, колода, навощені дощечки для письма) - сукупність моральних норм, правил поведінки, необхідних до виконання (8, 185).

**Етичний кодекс** - це стандарт етичних принципів, ідеалів, навиків та практичних вмінь соціальних працівників (10, 11). Етичний кодекс покликаний давати 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 (4, 98).

Головне *завдання* - бути еталоном професійної поведінки та діяльності соціального працівника (4, 98). 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 (12, 37).

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 (4, 98).

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 (4,102).

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 (2, 68).

Етичний кодекс соціального працівника стійкий та цілісний, але не замкнутий. 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**” (додаток 1), 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**”(додаток 3). Це інтегруючий документ, який "має сприяти формуванню професійного загалу 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" (6).

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-особистісних якостей соціального працівника.

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.

## Тема №7

### Морально-етична культура соціального працівника

#### Основні питання

1. *Моральна норма як складова моралі і нормативна регуляція соціальної роботи.*
2. *Моральна свідомість соціального працівника.*
3. *Критерії моральності у соціальній роботі.*
4. *Моральна поведінка соціального працівника.*

**Моральна норма** - форма моральних вимог, які регулюють поведінку людей через загальні приписи і заборони, які поширюються на однотипні вчинки (11, 281). У соціальній роботі моральною нормою є загальна змістовна вимога до поведінки та діяльності соціального працівника у його відношенні до суб'єктів соціальної роботи (в тому числі і до клієнтів), справедлива в усіх ситуаціях та обставинах.

Відповідно до проекту "Професійно-етичного кодексу соціального працівника України" "моральна норма - усталена вимога до поведінки й діяльності соціальних працівників стосовно суб'єктів та об'єктів соціальної роботи" (6). Норми професійної моралі в соціальній роботі це не лише інструмент для досягнення мети, але й засіб регуляції поведінки спеціаліста.

**Норми професійної моралі** це імперативи, об'єктивно обумовлені взаємодією соціальних, групових та особистісних інтересів та такі, що вимагають від спеціаліста певної, соціально необхідної та професійно обумовленої поведінки. Норма професійної моралі може мати різний ступінь узагальнення, у зв'язку з чим можна розрізняти загальні та окремі (специфічні) норми професійної моралі соціального працівника.

Моральні норми є основою етичного кодексу соціального працівника.

Морально-етичні норми і правила соціальної роботи повинні:

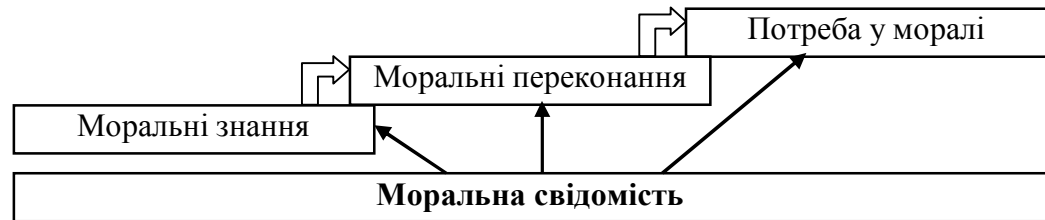
- регламентувати професійну діяльність кожного конкретного соціального працівника;
- регламентувати діяльність і взаємодію різних соціальних служб і органів соціального захисту населення;

- регламентувати взаємовідносини з іншими інститутами.

Тому в етичних нормах соціальної роботи повинні відображатися основні вимоги та критерії поведінки і дій соціального працівника, які диктуються 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 соціального працівника включає три компоненти.



**Моральні знання** існують у формі відображення ефективного 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 в 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 (3, 81).

**Моральні переконання** - основна моральна настанова, яка визначає мету і напрям вчинків людини, тверда впевненість у чомусь і 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 (3, 82).

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 (3, 83).

Високий рівень розвитку моральної, етичної свідомості та моральних якостей соціального працівника дають йому моральне право займати провідне становище соціального працівника у стосунках із клієнтом.

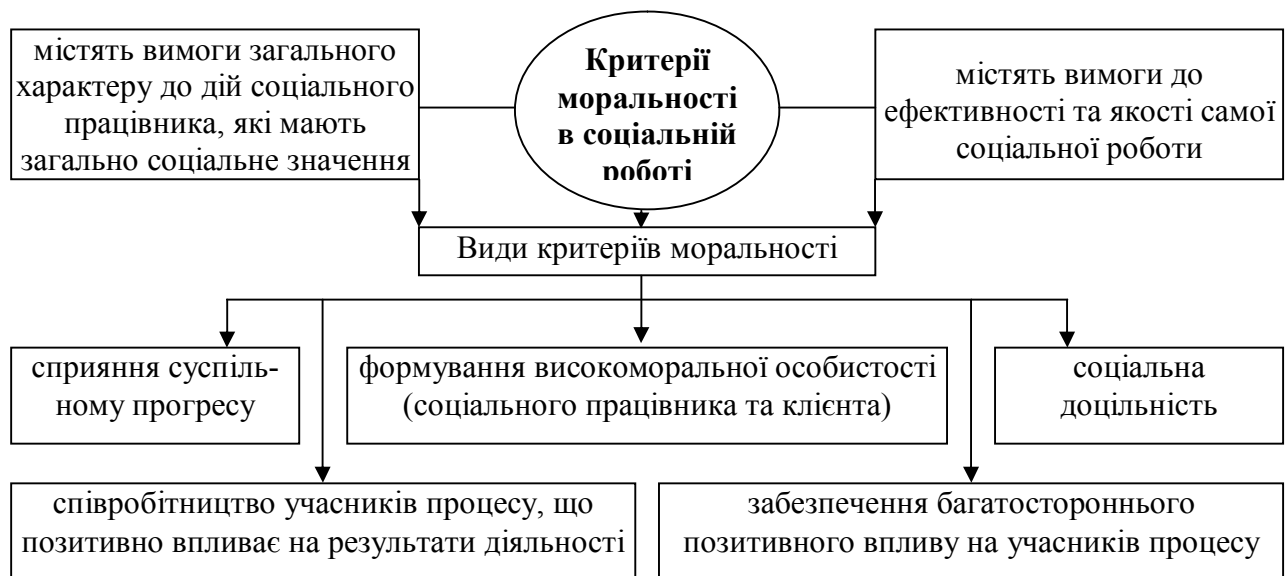
Виміром відповідності моральної свідомості соціального працівника моральним уявленням та ціннісним орієнтаціям масових етичних суджень виступає *рівень моральності* професіонала. Рівень моральності соціального працівника повинен бути вище середнього,



оскільки тільки це дає йому право спілкуватися з людиною, що потрапила у біду. Високий рівень моральності людини передбачає здатність розуміти іншу людину, допомагати тактовно, без докорів та моралізації (3, 80).

Одним "із аспектів оцінювання діяльності спеціалістів у галузі соціальної роботи як специфічного виду професійної діяльності та моральних вимог, які ставляться до соціальної роботи, є їх відповідність критеріям моральності.

Під **критерієм моральності** розуміється сукупність уявлень про добро і зло, справедливості як зміст моральних вимог до професійної поведінки та дій (3, 58). Критерії моральності в соціальній роботі містять вимоги двостороннього характеру і існують у специфічних видах.



**Моральна поведінка** соціального працівника визначається певними моральними і душевними якостями соціального працівника. Їх формування відбувається шляхом засвоєння духовних цінностей суспільства та професії, перетворення їх у процесі діяльності в переконання і потреби. Наявність відповідної моральної поведінки та моральних якостей сприяють підвищенню рівня суспільної моральності і, таким чином, вирішенню ряду соціальних проблем.

## Тема №8 Особистісно-моральні якості працівника соціальних служб

### Основні питання

1. Соціальний працівник як особистість і професіонал.
2. Структура особистісних якостей соціального працівника.
3. Характеристики окремих особистісних рис соціального працівника.

Кваліфікаційний рівень соціального працівника залежить не тільки від знань, умінь, навичок, а й від морального образу, який визначає його особистісні якості. Професійний рівень соціальної роботи вимагає, щоб цю професію обирали люди з особливими особистісними якостями. Діяльність соціального працівника, соціального педагога - це зона довіри 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.

Розкриваючи особистість соціального працівника, С.Б. Єлканов, Ю.Н. Кулюткін, А.К. Маркова, Р.В. Овчарова, О.І. Холостова та інші пропонують певні структури його якостей. 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, чинить великий, вплив на всю систему відношень. Мотиви діяльності соціального працівника характеризують його особистісні якості, які опосередковано проявляються у соціальній роботі як його інтереси.

Важливими для соціального працівника є наступні особистісні характеристики:

- гуманістична спрямованість особистості (чесність, любов до людей, доброта, емпатія);
- особиста і соціальна відповідальність (совість, об'єктивність, самокритичність);
- почуття власної гідності та повага гідності інших людей (тактовність, уважність, спостережливість, терпимість, ввічливість);
- готовність зрозуміти інших та прийти на допомогу (терпіння, комунікабельність, справедливість);
- емоційна стійкість (витримка, самовладання, оптимізм, життєрадісність);
- особиста адекватність та соціальна адаптивність (самооцінка, сила волі, прагнення до самовдосконалення, творче мислення).

Основними особистісно-моральними якостями соціального працівника є наступні риси.

*Чесність* - уміння спеціаліста говорити правду, необхідні у великому й у малому.

*Совість* - почуття і усвідомлення моральної відповідальності за свою поведінку і вчинки перед самим собою, перед навколишніми людьми, суспільством; моральні переконання,

принципи, погляди особистості.

*Об'єктивність* - неупередженість пізнання, відповідність його об'єктивній дійсності. Синонім істинності в науці, у моральних стосунках - правдивості.

*Справедливість* - неупередженість, безсторонність, відповідність моральним і правовим нормам людських стосунків.

*Тактовність* - почуття міри, вміння вибрати правильний підхід до кого-небудь, делікатність у поведінці, вміння особи вести себе належним чином, виявляючи повагу до інших і зберігаючи почуття власної гідності.

*Уважність і спостережливість* — спрямованість і зосередженість на певних об'єктах при одночасному абстрагуванні від інших; дослідження предметів та явищ об'єктивної дійсності, який полягає в їх навмисному і цілеспрямованому сприйманні; необхідні соціальному працівнику у його щоденній практичній діяльності.

*Терпимість* - здатність терпимо, поблажливо ставитися до чужих звичок, звичаїв, поглядів.

*Витримка і самовладання* - вияви вольових рис характеру людини, що полягає у здатності свідомо керувати власними почуттями, настроями і приводити їх у відповідність з конкретними життєвими ситуаціями.

*Самокритичність* - вияв творчої активності людини, показник її ідейно-політичної і громадянської зрілості, відповідальності перед суспільством, колективом, своєю совістю.

*Адекватність самооцінки* - рівень судження людини про міру наявності у неї тих чи інших якостей, властивостей у співвідношенні їх з певним еталоном, зразком.

*Терпіння* - необхідне у повсякденній діяльності, оскільки багато з клієнтів важкі у спілкуванні з вікових, емоційних та інших причин.

*Комунікабельність* - здатність до спілкування з іншими людьми, товариськість. Не є природженою, формується в процесі життя і діяльності в соціальній групі (колективі).

*Сила волі* необхідна соціальному працівнику у практичній діяльності для виконання об'єктивно необхідних дій, здатність не відступати перед перешкодами, що виникають у процесі діяльності, і доводити почату справу до кінця.

*Емпатія* (співпереживання) - розуміння відношень, почуттів, психічних станів іншої особи - досягнення емоційного стану, проникнення у переживання іншої людини.

*Творче мислення* - невід'ємна характеристика соціального працівника, який у кожному конкретному випадку повинен приймати оптимальне рішення, враховуючи найменші нюанси справи, для досягнення найвищого результату.

Якості особистості соціального працівника багато в чому визначають успіх його взаємодії з клієнтом і є необхідною умовою його професійної придатності. Формування моральних якостей відбувається шляхом засвоєння духовних цінностей суспільства і професії, перетворення їх у процесі діяльності в переконання і потреби. Якості особистості соціального працівника, виявлені стосовно клієнта, його оточення і всього суспільства, сприяють підвищенню рівня суспільної моральності і тим самим - вирішенню ряду соціальних проблем.

Особистість соціального працівника цілісна. Якості, яких вимагає від спеціаліста професійна діяльність, не зникають за межами закладу соціального захисту, вони живуть у його поведінці й діях постійно, у будь-яких ситуаціях і відношеннях, формуючи у громадській думці образ соціального працівника як високоморальної особистості.

## Тема №9

### Проблеми деонтології у діяльності соціального працівника

*Основні питання:*

1. *Деонтологія соціальної роботи. Принципи деонтології соціальної роботи.*
2. *Професійний обов'язок та професійна повинність (зобов'язання).*
3. *Обов'язок соціального працівника та його особистісне усвідомлення.*
4. *Поняття відповідальності. Відповідальність соціального працівника та її типологія.*

*Деонтологія* (з грец. вчення про належне) - розділ етики, що розглядає проблеми обов'язку,

сферу належного (того, що повинно бути), всі форми моральних вимог та їхнє співвідношення. Термін «деонтологія» як визначення вчення про належну поведінку, вчинки, образ діяльності запровадив англійський соціолог і юрист, філософ Ієремія Бейтам у 1834 р. Початково це поняття носило досить вузький зміст, розглядаючи обов'язок віруючого перед Богом, релігією, релігійною общиною. 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 (13, 106).

Із формуванням деонтології етика з моралі доброзичливої поведінки стала мораллю норми, оскільки норма фіксує необхідне, обов'язкове у певних максимумах, правилах. Деонтологія розглядає діяльність, переважно професійну, з точки зору належного, обов'язку і, звичайно, норми, що встановлює належну, необхідну поведінку.

Вчення про належне є ядром кожної професійної етичної системи. Поняття «деонтологія» значно вужче поняття «професійна етика». Якщо етика розкриває суть професійного обов'язку, то деонтологія виявляє специфіку його реалізації у конкретних видах взаємовідношень. Саме в деонтології яскраво виражено співвідношення моральних і професійних компонентів у поведінці та діях спеціалістів.

Стосовно соціальної роботи деонтологія - це комплекс професійних, правових і морально-етичних правил, що складають поняття професійного обов'язку соціального працівника. *Деонтологія соціальної роботи* - це комплекс норм, настанов і розпоряджень про обов'язок і професійну повинність (зобов'язання), про усі типи відповідальності соціального працівника (5, 136).

Деонтологія соціальної роботи ґрунтується на принципах:

- особистої відповідальності за доручену справу як у правовому, так і в моральному відношеннях;
- компетентності спеціаліста;
- раціонального підходу до вирішення поставлених задач;
- відповідності повноважень та відповідальності;
- правової регламентації діяльності;
- підзвітності;
- ініціативи та творчого підходу;
- організованості та дисципліни;
- контролю та перевірки виконання;
- критичного підходу до оцінки діяльності, можливостей своїх та клієнта;
- довіря та свободи дій;
- заохочення та покарання тощо (5, 140).

Деонтологія безпосередньо пов'язана із професійним обов'язком. *Обов'язок* - це перетворення вимог моральності, загальних для багатьох людей, у особисте завдання людини, сформульоване стосовно її становища і ситуації, у якій вона перебуває у даний момент (16, 72). Якщо в моральних вимогах виражено відношення суспільства до особистості, то обов'язок - це відношення особистості до суспільства. Особистість тут виступає активним носієм певних моральних зобов'язань перед суспільством, професійною групою, як суб'єкт, що усвідомлює і реалізує їх у своїй діяльності.

Категорія «*професійний обов'язок* (повинність, зобов'язання; рос. - обязанность)» виражає моральні обов'язки спеціаліста стосовно суспільства, колег, клієнтів та їх соціального оточення і є відображенням внутрішньої, моральної необхідності виконання своїх обов'язків, дотримання певної лінії поведінки, яка диктується перш за все зовнішніми стосовно особистості спеціаліста інтересами (5, 134).

Усвідомлення соціальним працівником свого професійного обов'язку - це відображення його об'єктивних зобов'язань у ідеях, переконаннях, почуттях, звичках, у внутрішніх мотивах професійної діяльності і у втіленні їх в практичній щоденній діяльності. Таким чином, професійний обов'язок обумовлений сукупністю об'єктивних та суб'єктивних факторів, що визначають поведінку спеціаліста. Свідоме виконання свого обов'язку є умовою високоефективної діяльності як самого соціального працівника, так і всієї соціальної служби та інституту соціальної роботи в цілому.

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 (5, 137).



Керуючись у своїй поведінці та діяльності професійним і моральним обов'язком, соціальний працівник враховує юридичні та 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 (5, 138).

Усвідомлення соціальним працівником свого професійного обов'язку означає:

- високий професійно-кваліфікаційний рівень як гарант якості роботи;
- чітке знання своїх професійних зобов'язань, добросовісне і неухильне їх виконання;
- здійснення професійної діяльності строго в рамках нормативно-правової бази;
- глибока переконаність у необхідності виконання своїх професійних обов'язків, оскільки цього вимагають інтереси суспільства, колективу закладу соціального захисту і клієнта;
- свідомо і активна участь у професійній діяльності з метою досягнення блага суспільства, трудового колективу та клієнта;
- зацікавленість у підвищенні ефективності роботи свого колективу та своєї індивідуальної роботи;
- висока організованість та свідомо дисципліна, звичка до належної поведінки;
- наявність вольових якостей, необхідних для виконання свого професійного обов'язку;
- прагнення постійно удосконалюватися в професії, освоювати нові знання, набувати досвід практичної діяльності (5, 138).

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 його обов'язку, що розглядається з точки зору можливостей людини (16, 72).

Умовно деонтологію соціальної роботи можна розглядати з точки зору, які суб'єкти і об'єкти розглядаються як сторони конкретного професійного відношення. Відповідно існують наступні *типи відповідальності*.

1. *Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед суспільством і державою.* Вимагають від соціального працівника використання всіх його професійних знань і навиків, 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.

## Тема №10

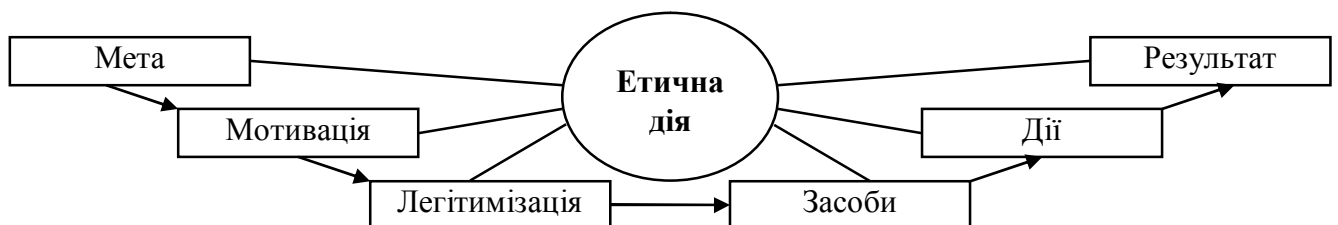
### Етичні проблеми соціальної діяльності

*Основні питання:*

1. *Етична дія та її особливості.*
2. *Основні види інтересів у соціальній роботі та роль соціального працівника в них.*
3. *Рівні етичної взаємодії соціального працівника та клієнта.*
4. *Етичний аспект оцінювання діяльності соціального працівника.*

Діяльність як спосіб буття людини у світі має основні моменти: суб'єкт з його потребами; мета, відповідно до якої перетворюється предмет; об'єкт, на який спрямовано діяльність; засіб реалізації мети; результат діяльності (10, 108).

Соціальна робота є видом діяльності і теж характеризується певними структурними елементами, які можуть оцінюватися з позицій моралі. Соціальний працівник здійснює свою діяльність у ціннісно орієнтованому світі, де кожен вчинок, мета, мотив, засіб досягнення мети чи навіть намір може отримати оцінку з точки зору відповідності його моральним нормам, тобто уявленням суспільства або мікросоціуму про добро і зло.



Мета (з грец. після, через, за) — те, чого ми хочемо досягти після здійснення певних дій. Вищою метою і мірилом моральності діяльності соціального працівника може бути лише благо клієнта і суспільства. Мета діяльності завжди є ідеальним образом майбутнього реального результату.

Мета соціального працівника і мета клієнта можуть мати розбіжності. Клієнт, як правило,

формулює мету більш конкретно. Але мета, поставлена клієнтом, не завжди досяжна. На це можуть впливати фактори:

- 1) можливості системи соціального захисту і конкретної соціальної служби;
- 2) об'єктивна цінність кінцевого результату для клієнта;
- 3) етичність мети тощо (3, 50).

Соціальний працівник, оцінюючи етичну прийнятність (доцільність) мети, плануючи конкретні дії щодо вирішення проблем клієнта, бере на себе особисту відповідальність.

Мотивація - усвідомлене прагнення, яке обумовлює дію для задоволення якоїсь потреби людини (10, 257). Соціальний працівник повинен сприймати свою діяльність з точки зору не тільки загальнолюдських або професійних цінностей, але й виходячи з власної системи цінностей, власних понять про мораль. Дії соціального працівника повинні включати специфічні моральні мотиви його професійної діяльності, оскільки головним змістом його професійної діяльності та значущим кінцевим результатом є досягнення блага клієнта, вирішення його проблем.

У соціальній роботі особливу роль відіграє внутрішня мотивація. У якості мотивів тут найчастіше виступають зміст виконуваної роботи, процес трудової діяльності, її кінцевий результат. Позитивна мотивація діяльності соціального працівника визначається:

- особистісним почуттям бути потрібним людям;
- почуттям відповідальності за клієнта;
- потребою бути корисним і творити добро;
- готовність захищати слабкого;
- радість за благополуччя свого клієнта;
- гордість успіхами клієнта тощо (3, 51).

Легітимізація (з лат. законний, правомірний) — визначення або підтвердження будь-якого права, повноваження. Легітимізація - правова основа, на яку офіційно опирається в основах своєї діяльності соціальний працівник або соціальна служба. Нею виступає нормативно-правова база, яка регламентує діяльність установи, органів соціального захисту та їх працівників та угода між спеціалістом та його клієнтом про характер і мету їх взаємодії, порядок спільних дій (нею можуть бути: договір, укладений клієнтом (від його імені) із соціальною службою; заява (інший документ) від клієнта (або його представника) на адресу соціальної служби) (3, 52).

Засоби. Для досягнення поставленої мети соціальний працівник використовує всі доступні йому легальні засоби - від матеріальних до духовних. При виборі засобів необхідно керуватися етичними принципами. Соціальний працівник повинен передбачати, до яких наслідків може привести не тільки досягнення поставленої мети, але й застосування вибраних ним засобів досягнення мети.

Дії повинні ґрунтуватися на розумінні й знанні їх корисності клієнту та суспільству, здійснюватися на основі поваги до клієнта та його соціального оточення, турботи про їх гідність та справжнє благополуччя. Відповідальність за розробку плану чи програми етично прийнятних дій щодо реалізації мети завжди повністю покладається на соціального працівника. Соціальний працівник зобов'язаний завжди інформувати свого клієнта про застосовувані дії, пояснювати їх суть, можливі результати та роль у досягненні поставленої мети.

Кінцевий результат - природний очікуваний продукт, наслідок діяльності. Як правило, кінцевий результат відрізняється від запланованого. Соціальний працівник повинен:

- добре знати про можливі об'єктивні перепони на шляху до досягнення мети і своєчасно, у ході розробки плану діяльності, передбачити варіанти дій при їх виникненні;
- вживати заходів щодо максимальної нейтралізації негативної дії суб'єктивного фактора;
- повинен постійно контролювати відповідність запланованого і реально очікуваного (3, 54).

Оскільки у процесі соціальної діяльності взаємодіють різні люди, які мають певну мету, закономірним є виникнення відповідних видів інтересів: особистих інтересів соціального працівника, інтересів клієнта соціальної служби та його оточення (при чому вони можуть не завжди співпадати), інтересів професійної групи соціального працівників та інтересів суспільства в цілому.

При реалізації цих груп інтересів завдання соціальної роботи полягає у тому, щоб не допустити антагонізму між ними та використання інтересів однієї групи у якості інструмента реалізації інтересів інших груп.

Найскладнішим для вирішення є питання *співвідношення інтересів* клієнта соціальної

служби і суспільства.

1. *Інтереси держави і суспільства вище інтересів окремої людини, тобто клієнта соціальної служби.* За такого становища повторюється ситуація, яка існувала у нашій державі протягом тисячоліть - підпорядкування інтересів особистості інтересам суспільства.

2. *Інтереси окремого клієнта соціальної служби вище інтересів суспільства.* З одного боку, такий підхід дає соціальному працівнику найвищі повноваження для захисту інтересів клієнта, для досягнення його блага, і клієнт починає у такому випадку практично відчувати свою високу соціальну значущість, свою цінність для суспільства.



З другого боку, за даного підходу, соціальний працівник повинен захищати інтереси свого клієнта, ставити їх вище інтересів інших людей, які в сукупності є суспільством. Така точка зору можлива за умови меншості людей, яким необхідний соціальний захист.

3. *Гармонізація поєднання інтересів клієнта соціальної служби та суспільства.* Оптимальний підхід, відповідає найважливішій закономірності соціальної роботи - вирішення соціальних проблем через особистісні, особистісних - через одиничні. Соціальний працівник не протиставляє клієнта суспільству, а вбачає у ньому союзника, зацікавленого у вирішенні спільної проблеми, оскільки проблеми члена суспільства - це проблеми суспільства. Ставлення особистості до суспільного блага є критерієм її моральності. Аналогічно і ставлення суспільства до блага окремої особистості є показником моральності суспільства (З, 70).

Проблема взаємодії соціального працівника та клієнта може розглядатися з такої ж точки



зору.

1. Будучи представником суспільства та держави, соціальний працівник знаходиться "над клієнтом", займає головне положення. Це веде до порушення основних прав людини, її гідності, принципів соціальної роботи.

2. Клієнт, виходячи із пріоритетності його інтересів, головує над соціальним працівником. Це веде до лозунгу "клієнт завжди правий". За таких підходів клієнт може вимагати від соціального працівника та системи соціальних служб всього, чого йому захочеться, улюбій кількості та якості, небаючи про правомірність і виконуваність вимог.

3. *Партнерські відносини.* Найкраща форма для клієнта, соціального працівника, суспільства. Спільно обговорюють проблему, можливі шляхи її вирішення, шукаючи консенсус, разом беруть участь у вирішенні поставлених завдань. Клієнт - у міру своїх можливостей. Соціальний працівник виконує свої посадові функції і завдання. У клієнта підвищується віра у власні сили, зацікавленість, розвиваються творчі здібності, підвищується гідність та самоповага (3, 75).

Кінцевий результат діяльності соціального працівника не повинен виходити за межі етичних норм. Тому роботу необхідно починати за умови впевненості у відповідності нормам моралі запланованого.

Етика соціальної роботи передбачає оцінювання діяльності соціального працівника, яка здійснюється з різних точок зору. Оцінка на будь-якому рівні має об'єктивно-суб'єктивний характер.

<b>Рівні оцінювання діяльності соціального працівника</b>	
	Застосування внутрішніх етичних стандартів до всіх типів взаємодій та взаємовідношень всередині системи. Відбувається формування самих дій і відношень, що виникають в системі та їх оцінювання з точки зору представників професійної <i>групи</i>
	Оцінка поведінки і дій конкретних соціальних працівників і соціальних служб з точки зору етичних стандартів універсального характеру, прийнятих суспільством у якості моральних норм. Соціальні працівники та їх дії розглядаються й оцінюються зовні, з боку клієнта та його соціального оточення
Оцінювання соціальної роботи в цілому як соціального інституту, в рамках якого соціальні працівники включаються у широкий спектр зовнішніх взаємовідносин з будь-якими структурами, з точки зору соціальної доцільності та моральності. Оцінка соціальної корисності, необхідності соціальної роботи для суспільства, співставлення етичності змісту та зовнішніх проявів професійної діяльності з точки зору очікувань суспільства.	

## Тема №11

### Етичні аспекти роботи соціальних служб

#### *Основні питання*

1. *Етика проведення досліджень у соціальній роботі.*
2. *Етичне виховання соціального працівника.*
3. *Особливості надання соціальних, психологічних, соціально-побутових послуг.*
4. *Учуть у розробці соціальної політики.*
5. *Етичні особливості участі соціального працівника у політичній діяльності.*

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 (1, 114).

Пристаюючи 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.

**Етичне виховання соціального працівника** повинно бути невід'ємною частиною його підготовки. Основні зусилля повинні спрямовуватися на розвиток етичних навичок та моральності спеціаліста, оскільки на практиці вони часто зустрічаються із проблемами, які не висвітлені у законодавстві. Даний аспект передбачає не лише засвоєння етичних знань, моральних норм і правил, але й формування моральної переконаності та моральних потреб як основи його особистості (1, 121).

Основні напрями етичного виховання соціального працівника:

- вивчення теоретичних основ професії як прикладної гуманістичної теорії;
- розвиток високого рівня чутливості до моральних факторів;
- глибоке вивчення суті етичних норм і кодексів;
- розвиток навиків етичної оцінки рішень, що приймаються.

**Надання соціальних, психологічних та соціально-побутових послуг.** 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 (1, 125).

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.

**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 (1, 130).

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 (1, 131).

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.

## Тема №12

### Етикет соціального працівника

#### Основні питання

1. *Етикет у соціальній роботі. Принципи етикету.*
2. *Спілкування як фактор професійної майстерності соціального педагога.*
3. *Імідж соціального працівника.*

**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) (12, 279). 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 є феноменом, обумовленим культурно та історично. Разом із зміною суті суспільних відносин змінюється і їх форма, що відображена в етикеті. Сучасний етикет став простішим, практичним, демократичним та універсальним порівняно з етикетом попередніх століть.

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 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 довіря 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.

Виділяють наступні **принципи етикету соціального працівника**:

- 1) принцип гуманізму;
- 2) принцип доцільності дій;
- 3) принцип естетичної поведінки (краси поведінки). Етикет сьогодення вимагає, щоб поведінка, зовнішній вигляд людини (форма) відповідала 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, пропозиції надання допомоги, що не виходять за рамки можливостей системи та відповідають інтересам клієнта (9,163).

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.

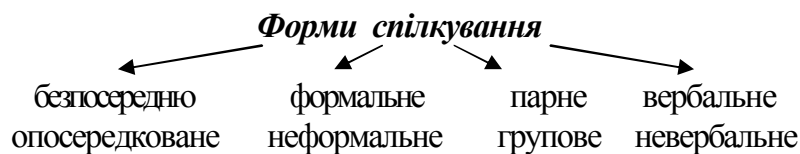
**Основними вимогами етикету** до соціального працівника вважається: точність, володіння собою, естетичність у зовнішньому вигляді та поведінці; дотримання загальних норм та правил

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.

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.

Позитивного результату у процесі спілкування можна досягти лише за умови дотримання **етичних 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. Похвала, схвалення добрим словом, підтримка.
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.



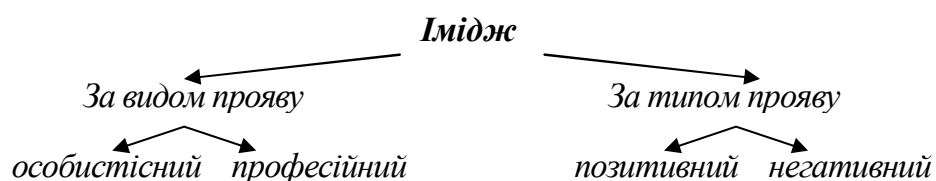
У процесі соціальної роботи спілкування виступає провідною формою діяльності і виконує специфічні функції, що мають певне етичне забарвлення.

#### **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 настроїв, самопочуття; обмін емоціями (співпереживання, байдужість, участь, гнів); обмін внутрішніми почуттями;
- виховна: формування і розвиток інтелектуальної, емоційної, волевої сторін особистості її соціально-ціннісних орієнтацій;
- пізнання співбесідниками один одного: формування уявлення про інших; набуття досвіду.

Правила етикету висувають певні вимоги до процесу спілкування. Соціальному працівнику необхідно добре знати етику ділового спілкування і враховувати її у процесі щоденної діяльності.

**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.д. (5, 125).



Іміджмейкери під поняттям імідж розуміють загальне враження, яке людина справляє на

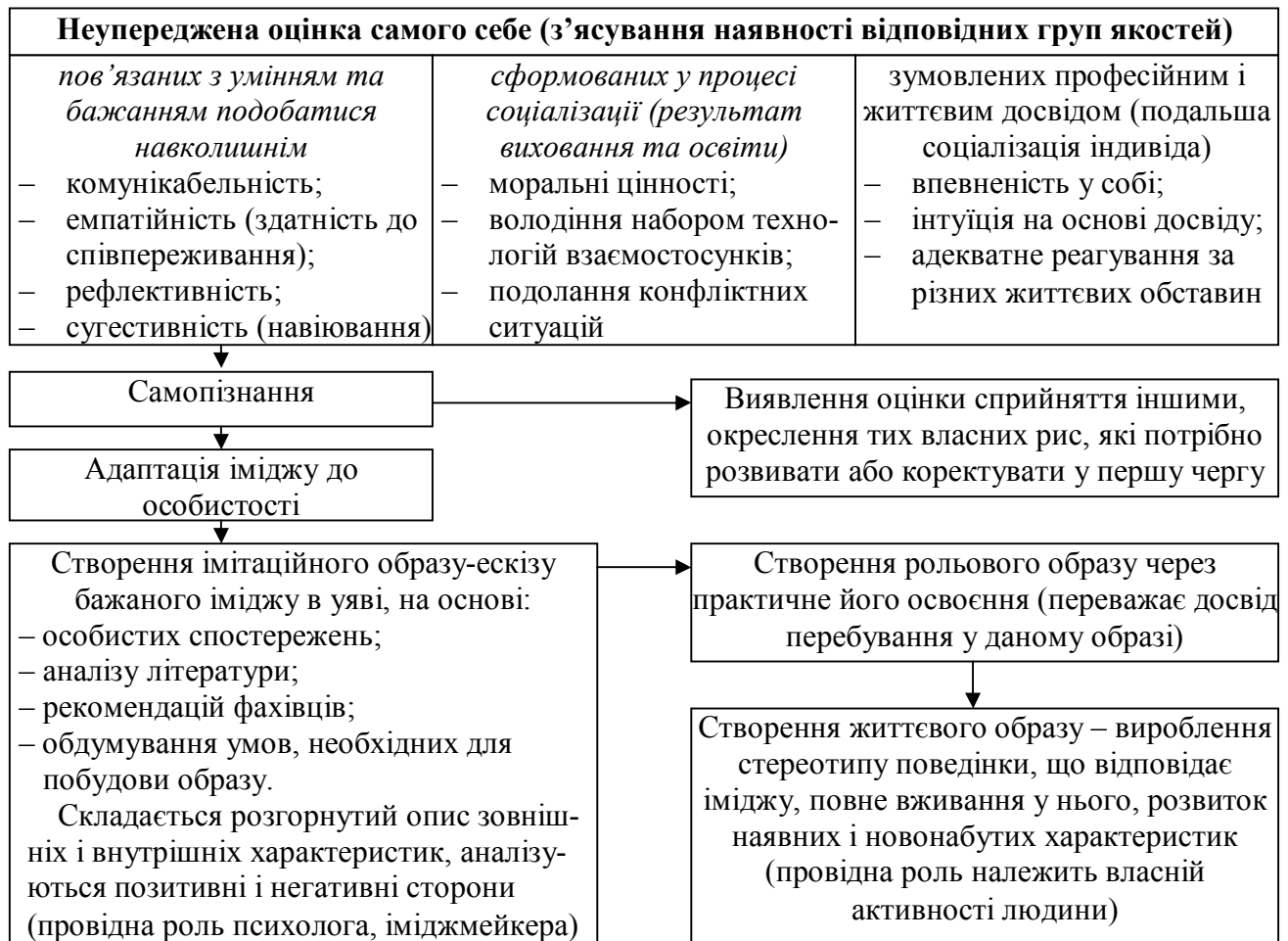
навколишніх, загальну картину особистості в очах інших людей.

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 жаргон; аксесуарами, що є показником належності до певної соціальної групи.

**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.

### Процес створення іміджу



Складовою іміджу і водночас засобом, який полегшує спілкування є візитні картки. Вони можуть використовуватися з метою:

- інформування в момент знайомства про себе і свою роботу, установу, організацію тощо;
- інформування про себе осіб, в контактах з якими ви зацікавлені;
- підтримання контактів з партнерами, привітання із святом чи іншою подією;
- висловлення подяки, співчуття, а також супровід подарунка чи квітів (11, 56).

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 тощо.

## *Додаток 1*

### **Етика соціальної роботи: принципи і стандарти**

*Ухвалено Міжнародною федерацією  
соціальних працівників (МФСП)  
Коломбо, Шрі-Ланка, 6-8 липня 1994 року*

#### **1. Вступ**

Етична обізнаність є необхідною складовою професійної практики будь-якого соціального працівника. Його вміння поводитися етично є важливим аспектом якості послуг, які він надає клієнтам.

МФСП сприяє дискусіям і роздумам з етичних проблем серед соціальних працівників, асоціацій та країн-членів цієї Федерації.

Основою подальшого розвитку роботи **МФСП** з питань етики є наукова праця "Етика соціальної роботи: принципи і стандарти", яка складається з двох документів: Міжнародної декларації етичних принципів соціальної роботи і Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників. Ці документи являють собою головні етичні принципи професії соціального працівника, рекомендують методи знаходження рішень за умов етичної дилеми, розглядають питання взаємозв'язку соціальних працівників із клієнтами, колегами та іншими особами, залученими до цієї сфери. Ці документи постійно використовують, переглядають й удосконалюють.

#### **2. Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи**

##### **2.1. Вступ**

МФСП визнає за необхідне декларування етичних принципів, якими слід керуватися у розв'язанні етичних проблем, що виникають у процесі соціальної роботи.

##### **Цілі Міжнародної декларації етичних принципів**

1. Формулювання низки головних принципів соціальної роботи, які можна адаптувати до культурного й соціального оточення.
2. Визначення сфер етичних проблем у практичній роботі соціального працівника (далі — проблемні сфери).
3. Формування настанов для вибору методів розв'язання етичних проблем (далі — методи розв'язання етичних проблем).

##### **Дотримання положень Міжнародної декларації етичних принципів**

Міжнародна декларація етичних принципів передбачає, що як колективні, так і індивідуальні члени МФСП дотримуються принципів, сформульованих у цій Декларації. МФСП припускає, що кожний колективний член допомагає своїм членам визначати й розв'язувати етичні проблеми в своїй практичній роботі. Колективні й індивідуальні члени МФСП можуть повідомити Виконавчий комітет про будь-якого колективного члена, якщо він не дотримується таких принципів. Національні асоціації, які зазнають труднощів у дотриманні цих принципів, повинні повідомити про це Виконавчий комітет МФСП. Виконавчий комітет може примусити колективного члена виконувати умови й цілі Декларації етичних принципів, якщо той їх ігнорує. Якщо цього буде недостатньо. Виконавчий комітет може наступним кроком запропонувати тимчасово відсторонити або виключити з членів таку асоціацію.

Міжнародна декларація етичних принципів має бути оприлюднена. Це дає можливість клієнтам, роботодавцям, професійним працівникам інших галузей та широким масам очікувати дотримання етичних принципів соціальними працівниками.

Ми вважаємо нереальним створення детального переліку етичних стандартів для колективних членів через різницю в законодавстві, культурі та державному устрої країн-членів.

## **2.2. Принципи**

Соціальні працівники діють на благо людини, якщо чітко дотримуються таких головних принципів.

2.2.1. Кожна людина є унікальною цінністю, на яку слід зважати і ставитись з повагою.

2.2.2. Кожна людина має право на самореалізацію такою мірою, щоб це не утискувало таке ж право Інших людей, і зобов'язана робити внесок у добробут суспільства.

2.2.3. Кожне суспільство, незалежно від устрою, повинно функціонувати так, щоб забезпечити максимальні блага для всіх своїх членів.

2.2.4. Соціальні працівники віддані принципам соціальної справедливості.

2.2.5. Соціальні працівники зобов'язані присвятити здобуті знання й навички наданню допомоги окремим особам, групам людей, общинам і суспільствам в їх розвитку та розв'язанні конфліктів як поміж собою, так і в стосунках із суспільством та наслідків цих конфліктів.

2.2.6. Передбачено, що соціальні працівники повинні надавати якомога кращу допомогу будь-кому, хто потребує допомоги та поради, не маючи несправедливих обмежень щодо статі, віку, працевдатності, расової приналежності, соціального класу, походження, релігії, мови, політичних переконань або сексуальної орієнтації.

2.2.7. Соціальні працівники поважають головні права людини, осіб та груп людей відповідно до Міжнародної декларації прав людини Організації Об'єднаних Націй та інших міжнародних конвенцій, що випливають з цієї Декларації.

2.2.8. Соціальні працівники ставляться з повагою до принципів приватного життя, конфіденційності та відповідального використання інформації в своїй професійній роботі. Соціальні працівники поважають виправдану конфіденційність навіть тоді, коли законодавство їхньої країни суперечить цій вимозі.

2.2.9. Передбачено, що соціальні працівники повинні повною мірою співпрацювати зі своїми клієнтами заради інтересів останніх, водночас віддаючи належну повагу інтересам інших людей. Клієнтів усіляко заохочують до участі в роботі, й вони повинні бути поінформовані про можливі ризики й переваги запропонованого напрямку дій.

2.2.10. Соціальні працівники, звичайно, очікують, що клієнти нестимуть відповідальність спільно з ними за визначення плану дій, спрямованих на зміну їхнього життя. До примусу, який може бути необхідним для розв'язання проблем однієї сторони за рахунок інтересів іншої, слід удаватися тільки після ретельної, виваженої оцінки претензій конфліктуючих сторін. Соціальні працівники повинні звести до мінімуму застосування правового примусу у розв'язанні проблем клієнта.

2.2.11. Соціальна робота не сумісна з прямою або непрямою підтримкою осіб, груп індивідів, політичних сил або силових структур, які використовують тероризм, тортури та інші заходи, спрямовані на пригноблення людей.

2.2.12. Соціальні працівники приймають етично обґрунтовані рішення й дотримуються їх, віддаючи належну повагу положенням Міжнародної декларації етичних принципів МФСП, а також положенням Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників, ухвалених їхньою професійною асоціацією.

## **2.3. Проблемні галузі**

2.3.1. Проблемні галузі, тобто галузі, де виникають етичні проблеми, не обов'язково є загальними для всіх через різницю в культурі та державному устрої країни. Кожна національна асоціація заохочується до проведення дискусій з метою з'ясування важливих питань і проблем, які є характерними для цієї країни. Проте існують і загальновизнані проблемні галузі.

1) Коли випробовування лояльності соціального працівника виявляється на межі конфліктуючих інтересів:

- самого соціального працівника і клієнта;
- окремих клієнтів та інших людей;
- між конфліктуючими інтересами груп клієнтів;



- груп клієнтів і рештою суспільства;
- систем/закладів і груп населення;
- систем/закладів/роботодавців і соціальних працівників;
- різних груп професіоналів.

2) Коли соціальні працівники працюють і як помічники, і як контролери.

Зв'язок між цими двома протилежними аспектами соціальної роботи вимагає пояснення, яке ґрунтується на чіткому виборі цінностей, для того, щоб уникнути плутанини мотивів або відсутності ясності в мотивах, діях і наслідках дій. Щодо ролі соціальних працівників у державному контролі громадян, то вони зобов'язані пояснити етичне значення цієї ролі й те, до якої міри така роль прийнятна стосовно головних етичних принципів соціальної роботи.

3) Обов'язок соціального працівника щодо захисту інтересів клієнта легко вступає у конфлікт з вимогами до ефективності й корисності.

Ця проблема стає важливою після впровадження й використання інформаційної технології в галузях соціальної роботи.

2.3.2. Принципи, викладені в розділі 2.2, повинні завжди бути підставою будь-яких висловлюваних міркувань або вибору, зробленого соціальним працівником при розв'язанні проблеми.

## **2.4. Методи розв'язання проблем**

2.4.1. Національні асоціації соціальних працівників зобов'язані розглядати етичні проблеми так, щоб їх можна було обговорити й спробувати розв'язати під час колективних дискусій в організації.

Такі дискусії повинні давати змогу окремим соціальним працівникам обговорювати, аналізувати й розглядати ці проблеми спільно з колегами, іншими експертними групами й сторонами, яких стосуються ці питання. Крім того, такі дискусії повинні давати можливість соціальному працівнику отримувати консультації від колег та інших фахівців. Обговорення й аналіз етичних питань завжди повинні бути скеровані на створення нових можливостей їх розв'язання.

2.4.2. Колективні члени повинні встановлювати і/або пристосовувати етичні стандарти до різних сфер діяльності, особливо до тих галузей, де виникають складні етичні проблеми, а також до тих, де етичні принципи вступають у конфлікт із відповідним законодавством країни або політикою органів влади.

2.4.3. Коли етичні засади закладають як настанову в практичній роботі соціального працівника, то обов'язком асоціацій є допомога окремим соціальним працівникам її аналізу й розгляді етичних проблем на підставі:

- 1) головних принципів Декларації (розділ 2.2.);
- 2) етичного/морального й політичного контексту дії, тобто аналізу цінностей і сил, які складають рамкові умови дії;
- 3) мотивів дії, тобто відстоювання вищого рівня усвідомлення цілей і намірів, на підставі яких соціальний працівник може розглядати перебіг дії;
- 4) характеру дії, тобто допомоги в аналізі морального змісту дії, наприклад, використання примусу на протипагу добровільному співробітництву, опіки на протипагу співучасті і т.д.;
- 5) наслідків, які може мати дія на різні групи, тобто аналізу наслідків різних способів дії для всіх залучених сторін як на короткотерміновій, так і на довготерміновій підставі.

2.4.4. Колективні члени несуть відповідальність за стимулювання дискусій, навчання й дослідження етичних питань.

## **3. Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників**

(Цей розділ ґрунтується на положеннях Міжнародного морального кодексу професійних соціальних працівників, ухваленого МФСП 1967 року, але не включає етичні принципи, оскільки зараз вони містяться в новій окремій Міжнародній декларації етичних принципів соціальної роботи в розділі 2.2.)

### **3.1. Вступ**

Соціальна робота виходить із різних гуманістичних, релігійних та демократичних ідеалів і філософських теорій і є універсальною можливістю задоволення людських потреб, які виникають унаслідок взаємодії особи й суспільства, а також розвитку потенціалу людини. Професійні соціальні працівники віддані справі служіння людині заради її добробуту й реалізації її можливостей; розвитку й використанню знань з поведінки людини й соціальної поведінки; розвитку ресурсів, які б відповідали індивідуальним, груповим, національним і міжнародним потребам і прагненням; досягнення соціальної справедливості. Виходячи з Міжнародної декларації етичних принципів соціальної роботи, соціальний працівник зобов'язаний визнавати стандарти етичної поведінки.

### **3.2. Загальні стандарти етичної поведінки**

3.2.1. Намагатися зрозуміти всіх клієнтів і кожного окремо, з'ясувати чинники, які впливають на поведінку й пропоновану послугу.

3.2.2. Підтримувати й розвивати цінності, знання і професійні методи соціальної роботи, утримуючись від будь-якої поведінки, яка заважає професійній роботі.

3.2.3. Визнавати професійні й особистісні обмеження.

3.2.4. Заохочувати використання відповідних знань і навичок.

3.2.5. Застосовувати відповідні методи в розвитку й закріпленні знань.

3.2.6. Робити внесок у розробку програм, спрямованих на поліпшення якості життя в суспільстві.

3.2.7. Визначати й пояснювати соціальні потреби.

3.2.8. Визначати й пояснювати основу й характер індивідуальних, групових соціальних проблем, проблем у громадах, національних і міжнародних соціальних проблем.

3.2.9. Визначати й пояснювати зміст роботи професійного соціального працівника.

3.2.10. З'ясувати, чи були здійснені публічні заяви або якісь дії на індивідуальній підставі, чи соціальний працівник виступає від професійної організації, асоціації, відомства чи іншої групи.

### **3.3. Стандарти поведінки соціального працівника стосовно клієнтів**

3.3.1. Брати головну відповідальність за виявлених клієнтів, але в рамках обмежень, встановлених етичними вимогами.

3.3.2. Підтримувати право клієнта на взаємостосунки, які ґрунтуються на довірі, на приватне життя й конфіденційність, на відповідальне використання інформації. Збір і спільне використання інформації належать до функцій професійних послуг, при цьому клієнта інформують щодо необхідності такої інформації й мети її використання. Інформацією не користуються без попередньої згоди з клієнтом, за винятком випадків, коли клієнт не може нести відповідальність за свої вчинки або якщо це може серйозно зашкодити іншим. Клієнт має доступ до записів соціального працівника та інформації, яка його стосується.

3.3.3. Визнавати й поважати наміри клієнтів, їхню відповідальність, а також особистість. Професійні служби повинні допомагати всім клієнтам рівною мірою брати на себе відповідальність за особисті дії. Якщо неможливо надати професійну послугу на таких умовах, то клієнтів потрібно сповістити про це таким чином, щоб залишити за ними свободу дії.

3.3.4. Допомагати клієнту — індивіду, групі, громаді або суспільству — в самореалізації й максимальному використанні свого потенціалу за умови поваги до прав інших. Соціальні служби повинні надавати клієнту допомогу у зрозумінні й використанні послуг для підтримки його законних бажань та інтересів.

### **3.4. Стандарти стосунків соціального працівника з установами й організаціями**

3.4.1. Працювати і/або співпрацювати з тими установами й організаціями, політика та діяльність яких скеровані на адекватне надання послуг і стимулювання професійної практики відповідно до етичних принципів МФСП.

3.4.2. Відповідально виконувати встановлені обов'язки й завдання установ або організацій, робити внесок у розробку реальної політики, методології і практики з метою створення кращих

стандартів і досягнення кращих результатів.

3.4.3. Нести максимальну відповідальність перед клієнтом, виступати з ініціативою щодо бажаних змін політики, методології й практики через відповідні установи та організації. Якщо необхідні цілі не досягнуто після того, як усі засоби було вичерпано, ініціювати звернення до вищих органів влади або громадськості, зацікавленої у розв'язанні проблеми.

3.4.4. Забезпечити професійну звітність перед клієнтом та громадою стосовно ефективності й продуктивності роботи шляхом періодичних оглядів послуг, що надаються.

3.4.5. Використовувати всі можливі етичні засоби для припинення неетичної діяльності, якщо політика, методи й практика прямо суперечать етичним принципам соціальної роботи.

### **3.5. Стандарти поведінки соціального працівника стосовно колег**

3.5.1. Визнавати освіченість, професійну підготовку й ефективність роботи колег і фахівців інших галузей, розширяти співробітництво з ними, яке може сприяти ефективності послуг.

3.5.2. Визнавати різні точки зору й практичний досвід колег із соціальної роботи та інших фахівців, висловлюючи критичні зауваження в коректній формі.

3.5.3 Використовувати й створювати можливості для обміну знаннями, досвідом та думками з колегами, фахівцями інших галузей, а також волонтерами з метою взаємного вдосконалення.

3.5.4. Звертати увагу відповідних організацій на будь-які порушення професійної етики і стандартів у межах і поза межами професійних обов'язків і забезпечувати належне залучення до цієї діяльності відповідних клієнтів.

3.5.5. Захищати колег, якщо з ними чинять несправедливо.

### **3.6. Стандарти професії соціального працівника**

3.6.1. Зберігати цінності, етичні принципи, знання й професійні методи соціальної роботи, сприяти їх уточненню й удосконаленню.

3.6.2. Дотримуватися професійних стандартів у роботі й удосконалювати їх.

3.6.3. Захищати професію від несправедливої критики й працювати над утвердженням ідеї про необхідність професійної практики.

3.6.7. Піддавати конструктивній критиці професію соціального працівника, її теорії, методи й практику.

3.6.5. Стимулювати розробку нових підходів і методик, необхідних для розв'язання як нових, так і вже існуючих проблем.

*Переклад з англійської Н.Білоус*

*Опубліковано: Соціальна політика і соціальна робота. – 199В. - № 4. - С 67-75.*

## **Додаток 2**

### **Декларація принципів толерантності (Витяг)**

*Затверджена резолюцією 5.61  
Генеральної конференції ЮНЕСКО  
від 16 листопада 1995 року*

#### **Стаття 1 — поняття толерантності**

1.1. Толерантність означає повагу і розуміння багатой різноманітності культур нашого світу, наших форм самовираження і способів прояву людської індивідуальності. Їй сприяють знання, відкритість, спілкування і свобода думки., совісті й переконань. Толерантність - це гармонія у різноманітті. Це не тільки моральний обов'язок, але й політична і правова потреба. Толерантність - це чеснота, яка робить можливим досягнення миру та сприяє заміні культури війни культурою миру.

1.2. Толерантність - це не поступка, поблажливість або потурання. Толерантність - це перш за все активне відношення, яке формується на основі визнання універсальних прав та основних свобод людини. Ні при яких обставинах толерантність не може служити оправданням посягань на ці основні цінності, толерантність повинні проявляти окремі люди, групи і держави.

1.3. Толерантність - це обов'язок сприяти ствердженню прав людини, плюралізму (в тому числі культурного плюралізму), демократії та правопорядку. Толерантність - це поняття, яке означає відмову від догматизму, від абсолютизації істини та стверджує норми, встановлені у міжнародних правових актах в галузі прав людини.

1.4. Прояв толерантності, що співзвучно повазі прав людини, не означає терпимого ставлення до соціальної несправедливості, відмови від своїх або поступки чужим переконанням. Це означає, що кожен вільний дотримуватися своїх переконань і визнає таке ж право за іншими. Це означає визнання того, що люди за своєю природою відрізняються зовнішнім виглядом, становищем, мовою, поведінкою і цінностями і володіють правом жити в мирі та зберігати свою індивідуальність. Це також означає, що погляди однієї людини не можуть бути нав'язані іншим.

### ***Стаття 2 - державний рівень***

2.1. На державному рівні толерантність вимагає справедливого і неупередженого законодавства, дотримання правопорядку та судово-процесуальних і адміністративних норм. Толерантність також вимагає надання кожній людині можливостей для економічного і соціального розвитку без якої-небудь дискримінації. Відчуження і маргіналізація можуть стати причиною стану пригніченості, ворожості та фанатизму. <..>

2.4. Нетерпимість може приймати форму маргіналізації соціально найменш захищених груп, їх виключення з громадського та політичного життя, а також насильства і дискримінації щодо них <...>

### ***Стаття 3 - соціальні аспекти***

3.1. Толерантність як ніколи раніше важлива у сучасному світі. Ми живемо у вік глобалізації економіки і все більшої мобільності, швидкого розвитку комунікації, інтеграції та взаємозалежності, у період великомасштабних міграцій та переміщення населення, урбанізації та перетворення соціальних структур. Кожен регіон багатолікий, і тому ескалація нетерпимості та конфліктів потенційно загрожує всім частинам світу. Від такої загрози не можна відгородитися національними кордонами, оскільки вона носить глобальний характер.

3.2. Толерантність необхідна у відносинах як між окремими людьми, так і на рівні сім'ї та общини. В школах та університетах, в рамках неформальної освіти, вдома і на роботі необхідно зміцнювати дух толерантності та формувати відношення відкритості, уваги один до одного і солідарності. <...>

3.3. У Декларації ЮНЕСКО про расу і расові забобони проголошується, що особливі заходи повинні вживатися з метою забезпечення рівності у гідності та правах окремих осіб та груп людей всюди, де це необхідно. У зв'язку з цим особливу увагу треба приділяти соціально найменше захищеним групам, які перебувають у несприятливих соціальних або економічних умовах, з тим, щоб надати їм правовий та соціальний захист, зокрема стосовно житла, зайнятості та охорони здоров'я, забезпечити повагу самобутності їх культури і цінностей і сприяти, особливо за допомогою освіти, їх соціальному та професійному зростанню та інтеграції. <...>

### ***Стаття 4 - виховання***

4.1. <...>Виховання в дусі толерантності починається з навчання людей тому, в чому полягають їх спільні права і свободи, щоб забезпечити здійснення цих прав, та з заохочення прагнення до захисту прав інших.

4.2. Виховання в дусі толерантності треба розглядати в якості нагального імперативу; у зв'язку з цим необхідно заохочувати методи систематичного і раціонального навчання толерантності, які розкривають культурні, соціальні, економічні, політичні та релігійні джерела нетерпимості, що лежать в основі насильства і відчуження. Політика і програми в сфері освіти повинні сприяти покращенню взаєморозуміння, зміцненню солідарності та терпимості у відносинах як між окремими людьми, так і між етнічними, соціальними, культурними, релігійними та мовними групами, а також націями.

4.3. Виховання в дусі толерантності повинно спрямовуватися на протидію впливу, який викликає

почуття страху та відчуженості стосовно інших. Воно повинно сприяти формуванню у молоді навиків незалежного мислення, критичного осмислення та вироблення суджень, які ґрунтуються на моральних цінностях. <.. >

### **Стаття 6 - міжнародний день, присвячений толерантності.**

З метою мобілізації громадськості, привертання уваги до небезпек, які криються у нетерпимості, та зміцнення прихильності й активізації дій на підтримку заохочення толерантності і виховання в її дусі ми урочисто проголошуємо 16 листопада щорічним Міжнародним днем, присвяченим толерантності.

*Опубліковано: Школа-парк. Дайджест педагогічних ідей та технологій - 2001. - № 5-6. - С 19-21.*

## **Додаток 3**

### **Професійно-етичний кодекс соціальних працівників України (проект)**

**Преамбула.** Зважаючи на той факт, що Україна ратифікувала Європейську Конвенцію про права людини, в якій утверджується віра в основні права людини, в гідність і цінність людської особистості, уряд сповнений рішучості сприяти соціальному прогресу і поліпшенню умов для життєдіяльності дітей та молоді, беручи до уваги зміст вироблених Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників (1994 р.), спираючись на усталені моральні норми і моральні правила народів України, вважаємо за необхідне запропонувати проект Професійно-етичного кодексу соціальних працівників України як документ, який дозволить здійснювати соціальну і соціально-педагогічну роботу з різними особами, групами і спільнотами на їхнє благо.

Кодекс базується на міжнародних етичних принципах соціальної роботи: пропонує моральні норми і моральні правила поведінки соціального працівника у різних сферах діяльності, який при цьому має відповідні професійно-особистісні якості, що у своїй сукупності представляють етичний стандарт соціального працівника.

**Моральна норма** - усталена вимога до поведінки й діяльності соціальних працівників стосовно суб'єктів та об'єктів соціальної роботи. 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 у 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 особливих 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 невинуватій практиці надання населенню соціальних послуг, які не відповідають ustalеним нормам.
14. У випадку порушення спеціалістом моральних норм "Професійно-етичного кодексу соціальних працівників 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.

### ***Етичні принципи соціальної роботи***

Соціальний працівник виконує свої обов'язки на засадах таких принципів:

1. Кожна людина цінна для суспільства своєю унікальністю, яку необхідно враховувати і поважати.
2. Кожна людина має право на самореалізацію, яка не призводить до порушення подібних прав інших людей.
3. Соціальний працівник зобов'язаний всі свої знання і навички спрямовувати на надання допомоги окремим людям, групам, спільнотам у їхньому розвитку, а також на розв'язання конфліктів між особою і суспільством.
4. Соціальний працівник надає допомогу кожному, хто звертається до нього за допомогою і порадою без будь-якої дискримінації на підставі статі, віку, фізичних і розумових недоліків, кольору шкіри, соціальної і расової належності, віросповідання, мови, політичних поглядів, сексуальної орієнтації.
5. Соціальний працівник дотримується принципу особистої недоторканості, конфіденційності та відповідального використання інформації у своїй роботі.
6. Діяльність соціального працівника базується на засадах взаємодії, партнерського співробітництва і передбачає двосторонню відповідальність за вирішення проблеми клієнта.
7. Соціальна робота несумісна з прямим чи опосередкованим примусом клієнтів до будь-яких дій, навіть на користь клієнта.
8. Соціальний працівник не повинен підтримувати у будь-якій формі окремих осіб, групи, політичні сили чи владні структури, які завдають шкоди своїм громадянам, використовуючи тероризм,

насилля, жорстокість.

9. Соціальний працівник здійснює етично виправдані дії, дотримуючись міжнародних етичних стандартів соціальних працівників, Декларації прав людини ООН та Професійно-етичного кодексу соціальних працівників України.

### ***Сфери соціально-професійної діяльності***

Принципи діяльності соціального працівника реалізуються у комплексі в різних сферах соціально-педагогічної роботи:

*Сфера освіти:* загальноосвітні і спеціалізовані школи різного типу, школи-інтернати, дитячі будинки, будинки і центри дитячої освіти та виховання, центри технічної та екологічної освіти, школи санаторного типу, культурологічні центри.

*Сфера охорони здоров'я:* будинки дитини, дитячі лікувальні санаторії, соціально-реабілітаційні центри для неповнолітніх, інтернати для дітей-інвалідів, дитячі лікарні, дружні клініки для молоді.

*Сфера соціального захисту населення:* центри соціального обслуговування населення, притулки, кризові центри для жінок.

*Сфера охорони правопорядку:* приймальники-розподільники, спецінтернати, міліція у справах неповнолітніх, колонії для неповнолітніх.

*Сфера соціального становлення і розвитку молоді:* центри соціальних служб для молоді, громадські дитячі та молодіжні об'єднання, клуби за місцем проживання, молодіжні служби працевлаштування, центри молоді сім'ї.

З метою реалізації соціальної політики в Україні соціальний працівник повинен володіти такими групами професійно-особистісних якостей:

Психологічні якості є складовими здатності спеціаліста до соціально-педагогічної діяльності. В першу чергу це емоційна врівноваженість, опір стресам, низька тривожність, творче мислення, добра увага та пам'ять, наполегливість, спостережливність, витримка.

Морально-етичні якості є сукупністю уявлень стосовно моральних вимог до особистості спеціаліста, його професійної поведінки і вчинків. Такими якостями для соціального працівника, перш за все, мають бути: чесність, доброта, альтруїзм, терплячість, справедливість, тактовність, емпатійність, скромність, відповідальність, відвертість, гідність, уважність, віра в людину.

Психоаналітичні якості орієнтовані на вдосконалення соціального працівника як особистості і професіонала. Це адекватна самооцінка, самоконтроль, самокритичність, самоаналіз, самодисципліна, самонавіювання.

Педагогічні якості спрямовані на створення соціальним працівником образу особистої привабливості: він досягається за рахунок оптимізму, комунікабельності, зовнішності, красномовства, перцептивності, ґрунтовності.

***Висновок.*** Проект Професійно-етичного кодексу соціальних працівників України є на сьогодні першим документом, який регламентує норми професійної етики соціального працівника. Водночас він є інтегруючим документом, оскільки має сприяти формуванню професійного загалу спеціалістів соціально-педагогічної сфери, котрий спроможний стати повноцінним членом Міжнародної Федерації соціальних працівників, вирішуючи професійні завдання, які залежать від обставин, регіональних умов, соціально-економічних і моральних відносин у країні.

Кожна стаття передбачає можливість її розширення, доповнення, але водночас кожна із них регулює поведінку і взаємовідносини соціальних працівників з різними людьми і соціальними інститутами в різних ситуаціях і обставинах.

*Опубліковано: "Стандарти соціальної роботи і програми підготовки фахівців соціальної сфери в Україні" (семінар) - Тернопіль, 2000.*