

ТЕМА 4: ДЕОНТОЛОГІЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

ПЛАН:

1. Поняття «деонтологія соціальної роботи».
2. Етика соціальної роботи: складові, принципи та норми.
3. Професійно-етичні вимоги до соціального працівника.
4. Модель ділового стилю спілкування соціального працівника.
5. Модель належної поведінки соціального працівника у конфліктній ситуації.

ПИТАННЯ 1

Соціальна робота є одним з найбільш шляхетних видів професійної діяльності, пов'язаної з регулюванням системи соціальних відносин та управлінням державними та громадськими інститутами, які покликані сприяти всебічному життєзабезпеченню і розвитку всіх членів суспільства, і яка вимагає особливих професійно-етичних вимог або *деонтологічних засад*.

Деонтологія (грец. deon – потрібне, необхідне) як науковий термін у системі етичних знань був введений англійським філософом Ієремією Бентамом (1748-1832) у праці «Деонтологія, або Наука про мораль», яка була опублікована в 1834 році. Спочатку цей термін вживався у релігійно-моральному контексті, де він означав виконання обов'язку віруючого перед Богом, церквою та релігійною громадою. Згодом І. Бентам поширив зазначене поняття 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.

Соціальна робота в її сучасному розумінні й трактуванні не може обійтися без деонтології. Л.В. Топчий і А.А. Козлов визначають *деонтологію* як сукупність етичних норм професійної поведінки працівників соціальних служб. До деонтології вони включають основні принципи, моральні заповіді,

які дозволяють забезпечити ефективне соціальне обслуговування населення, що виключає несприятливі фактори в соціальній роботі, спрямовані на оптимізацію системи взаємин між різними категоріями персоналу соціальних служб і клієнтами, що попереджають негативні наслідки соціального обслуговування: професійний обов'язок, безкорисливість, професійну витримку й самовладання, довіру між фахівцями й клієнтами, професійну таємницю тощо.

Водночас неприпустимим є змішування понять «деонтологія» і «професійна етика», оскільки перше вужче другого. Якщо етика розкриває сутність моралі в цілому, то деонтологія виявляє специфіку моральних зобов'язань у конкретних видах професійних взаємин. Тобто в деонтології яскраво виражений взаємозв'язок моральних і професійних компонентів у поведінці й діях фахівця. Відтак вживання терміна «деонтологія» буде некоректним без вживання парного поняття «*обов'язок*».

Деонтологія безпосередньо пов'язана із професійним обов'язком. Усвідомлення свого обов'язку визначає поведінку фахівця, вибір ним певних норм моралі, якими йому треба керуватися у своїй практичній діяльності. Обов'язок для фахівця – це внутрішня, моральна потреба, глибока переконаність у необхідності певних дій. Почуття обов'язку спонукує соціального працівника порівнювати всі свої вчинки, дії та відносини в конкретних ситуаціях з вимогами й нормами професійної моралі.

Таким чином, професійний обов'язок фахівця – це ті вимоги, які суспільство, професія, колектив, клієнти і він сам пред'являють до фахової поведінки і дій, і те, в чому він сам відчуває потребу і за що несе відповідальність. Зміст професійного обов'язку соціального працівника складає сукупність правових, моральних вимог, що ставяться до нього його професією.

Для того, щоб усвідомити у чому полягає професійний обов'язок соціального працівника, необхідно виділити його критерії. До головних Г.П.Медведева [4] відносить такі: високий професійно-кваліфікаційний

рівень як гарант якості роботи; чітке знання своїх професійних обов'язків, добросовісне і неухильне їх виконання; професійна діяльність строго у рамках нормативно-правової бази; глибока переконаність у необхідності виконання своїх професійних обов'язків, оскільки цього вимагають інтереси суспільства, колективу установи соціального захисту і клієнта; свідомі і активна участь в професійній діяльності з метою досягнення блага суспільства, трудового колективу і клієнта; зацікавленість у підвищенні ефективності роботи свого колективу і своєї індивідуальної роботи; висока організованість і свідомі дисципліна, звичка до належної поведінки; наявність вольових якостей, потрібних для виконання свого професійного обов'язку; прагнення постійно удосконалюватися в професії, освоювати нові знання, набувати досвід практичної діяльності.

Зважаючи на викладене, поняття «деонтологія соціальної роботи», може бути визначено як комплекс норм, настанов і розпоряджень про обов'язок і професійну повинність (зобов'язання), відповідальність соціального працівника (трудового колективу установи соціального захисту) перед суспільством і державою, перед соціальною роботою як професією й соціальним інститутом, перед колегами й перед клієнтом соціальної служби. Іншими словами, *деонтологія соціальної роботи – це комплекс професійних, правових і морально-етичних правил, що складають поняття професійного обов'язку соціального працівника.*

ПИТАННЯ 2

Для правильного розуміння професійного обов'язку соціального працівника важливе значення має поняття «*професійна етика*», яке позначає науку про професійну мораль, тобто сукупність ідеалів і цінностей, етичних принципів і норм поведінки, які відображають сутність професії та забезпечують взаємостосунки між людьми, що складаються в процесі спільної діяльності. Крім того, професійна етика може позначати моральну самосвідомість певної професійної групи, її психологію та ідеологію. У

практиці повсякденної діяльності професійна етика являє собою сукупність норм поведінки спеціалістів. Норми професійної етики піддаються змінам під дією зовнішніх та внутрішніх, по відношенню до професії, факторів. Вони безпосередньо впливають на поведінку спеціалістів, змушуючи їх діяти певним чином.

Щодо *етики соціальної роботи*, то Г.П.Медведєва [5] визначає її як теорію (навчання) професійної моралі фахівців в сфері соціальної роботи, систему ідеалів і цінностей, етичних принципів і норм поведінки, вимог до особистості фахівця.

Етика соціальної роботи, як і будь-яка інша наука, має свої основні категорії. Основними категоріями етики соціальної роботи є *професійні етичні стосунки, етична свідомість, етичні дії та професійний обов'язок спеціаліста* [8, С. 235].

Етичні стосунки в соціальній роботі виникають у процесі професійної діяльності між соціальними працівниками як членами певного колективу, між соціальними працівниками та клієнтами, між соціальними працівниками та соціальним оточенням клієнтів, між соціальними працівниками та різними установами, організаціями, приватними особами, з якими соціальний працівник вступає у взаємодію з метою надання соціальних послуг.

Етична свідомість соціального працівника являє собою відображення його соціального буття і діяльності в процесі професійних стосунків. Це особлива форма усвідомлення спеціалістом соціальної необхідності, яка набуває специфічного морального обґрунтування: поведінка і діяльність розглядаються вже не з точки зору їх необхідності, а з точки зору їх моральної цінності. З огляду на це професійна діяльність соціального працівника виступає крізь призму власної необхідності та значущості: як можливість реалізувати свої власні моральні настанови.

Етичні дії. Соціальний працівник сприймає свою діяльність з точки зору не тільки загальнолюдських чи професійних цінностей, а й виходячи з власної системи цінностей, власних понять про мораль. Дії соціального

працівника поєднують у собі специфічні моральні мотиви його професійної діяльності.

Варто звернути увагу на окремі аспекти, які стосуються *етичних принципів діяльності* спеціалістів із соціальної роботи (перелік базових етичних ідей і традицій, якими слід послуговуватися у прийнятті рішень), *норм їх моральної поведінки*, що викладені у Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України [8, С. 250-253]. Вони є для фахівців принциповими орієнтирами з питань професійної діяльності, виконання службових обов'язків, організації взаємодії з клієнтами та окреслюють шляхи розв'язання моральних проблем.

В Кодексі виокремлені *етичні принципи діяльності*, яких повинен дотримуватися соціальний працівник: повага до гідності кожної людини; пріоритетність інтересів кожної людини; толерантність; довіра і взаємодія у розв'язанні проблем клієнта; доступність послуг; конфіденційність; дотримання норм професійної етики.

Значну частину Етичного кодексу становлять *норми етичної поведінки стосовно фаху*, відповідно до яких спеціалісти із соціальної роботи повинні: дотримуватися Етичного кодексу, діяти відповідно до принципів і норм етичної поведінки; підвищувати якість та ефективність соціальних послуг, розвивати професіоналізм соціальної роботи, залучаючи волонтерів до виконання посильних для них завдань; нести відповідальність за клієнтів відповідно до встановлених етичними положеннями Кодексу обмежень; з'ясовувати характер і причини індивідуальних, сімейних, групових соціальних проблем, проблем територіальної громади і глобальних соціальних проблем; підвищувати статус соціальної та соціально-педагогічної роботи; стимулювати розроблення і впровадження соціальних технологій, методів, методик, програм, спрямованих на поліпшення якості життя людини, сім'ї, групи людей, громади, спільноти, суспільства; визнавати пріоритети професійної відповідальності над власними інтересами; роз'яснювати

призначення, цілі та завдання професійної соціальної та соціально-педагогічної роботи.

Норми етичної поведінки стосовно колег передбачають дотримання соціальними працівниками таких вимог: визнання різних точок зору і форм практичного досвіду колег по роботі та інших фахівців, лаконічне і коректне висловлювання критичних зауважень і пропозицій; конструктивний аналіз професійних дій колег, теоретичних і методичних засад їх професійної діяльності; систематичне використання обміну знаннями, досвідом і поглядами з колегами по роботі, фахівцями інших галузей, волонтерами з метою вдосконалення власної практики роботи, збагачення інтелектуальних ресурсів професійної групи; підтримання діяльності легалізованих професійних об'єднань та асоціацій відповідно до вимог чинного законодавства; відстоювання професійної честі й гідності своїх колег, уникнення упередженої критики на їх адресу і стосовно професії загалом; привертання уваги відповідних організацій до порушень положень Кодексу в межах і поза межами посадових обов'язків.

Крім того, Кодекс містить *норми етичної поведінки стосовно клієнтів*, які зобов'язують: поважати особистість клієнта, гарантувати захист його гідності й прав незалежно від походження, статі, віку, внеску в суспільний і соціальний розвиток; намагатися зрозуміти кожного клієнта, з'ясувати всі чинники, що спричинили його проблеми, пропонувати оптимальні види професійної діяльності або соціальної послуги; дбати про безпеку клієнтів, яка є першою умовою діяльності спеціалістів із соціальної роботи; однаково допомагати всім клієнтам, брати на себе відповідальність за особисті дії; підтримувати право клієнта на взаємодію, яка має ґрунтуватися на довірі, співчутті, конфіденційності; визнавати право клієнта на зміну власних переконань і життєвих уподобань без будь-якого тиску з боку соціальних працівників (крім соціальних ситуацій, коли клієнти не усвідомлюють небезпеки для себе та близького соціального оточення); визнавати і поважати наміри, відповідальність клієнтів щодо прийнятого рішення;

повідомляти клієнтові про неможливість надання певної соціальної послуги у спосіб, який залишає за ним право на свободу дій.

Норми етичної поведінки стосовно організацій передбачають: співпрацю з установами і організаціями, наміри і діяльність яких спрямовані на надання соціальних послуг; використання досвіду їх роботи як ресурсу для підвищення якості допомоги клієнтам; підтримання і популяризація партнерських відносин між організаціями, що здійснюють соціальну діяльність у громаді, суспільстві; забезпечення професійної звітності перед клієнтами і громадськістю стосовно ефективності й продуктивності роботи шляхом періодичних публічних оглядів якості, результативності й ефективності послуг.

ПИТАННЯ 3

Ефективність і успішність соціальної роботи, зважаючи на її особливий гуманістичний характер, значною мірою залежить від особистісних якостей фахівця. Серед них виділимо, насамперед, такі: гуманістична спрямованість, особиста і соціальна відповідальність, загострене відчуття добра і справедливості, власна гідність і повага гідності іншої людини, терплячість, ввічливість, порядність, емпатійність, готовність зрозуміти клієнта і прийти йому на допомогу, стриманість, адекватність самооцінки, щирість, щедрість, соціальна адаптованість.

Як відзначається в науковій літературі, ці та інші риси можна поділити на три групи: а) психологічні характеристики, що є складовою частиною придатності до соціальної роботи; б) психолого-педагогічні якості, орієнтовані на вдосконалення соціального працівника як особистості; в) методичні навички і зусилля, спрямовані на створення особистого іміджу (привабливості).

До першої групи якостей включаються вимоги, що висувуються у професійній діяльності і психічних процесах. *До другої групи якостей* відносяться самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків,

фізична тренованість, самонавіюваність, вміння керувати своїми емоціями. До *третьої групи якостей* включають комунікативність, емпатійність (уловлювання настроїв людей, з'ясування їх установок, очікувань, співпереживання їхнім потребам), візуальність (зовнішня привабливість особи), красномовність тощо.

Таким чином, якості особистості соціального працівника багато в чому визначають успішність його взаємодії з клієнтом і є необхідною умовою його професійної придатності [1, С. 132].

Як показують дослідження, недостатньо володіти певними характеристиками, що обумовлюють успішність виконання професійної діяльності, але потрібне виконання фахівцем соціальної роботи різноманітних посадових обов'язків. Аналіз робіт різних авторів [1; 4; 7; 8] показав, що більшість дослідників щодо *посадових обов'язків соціального працівника* звертають увагу на такі:

- володіти основами пенсійної справи, соціального захисту сімей з дітьми, інвалідів, самотніх та інших соціально незахищених громадян;
- виявляти на підприємствах, в мікрорайонах, селах сім'ї окремих осіб, які потребують соціально-медичну, юридичну, психолого-педагогічну, матеріальну й іншу допомогу, охорону морального, фізичного і психічного здоров'я;
- встановлювати причини виникаючих у них труднощів, конфліктних ситуацій, в т.ч. за місцем роботи, навчання тощо, допомагати їм у розв'язанні існуючих проблем, працевлаштуванні, соціальному захисті;
- сприяти інтеграції діяльності різних державних і громадських організацій та установ з надання необхідної соціально-економічної допомоги населенню;
- проводити психолого-педагогічні та юридичні консультації з питань сім'ї і шлюбу, виховну роботу серед дітей, схильних до правопорушень;
- надавати допомогу в укладанні угод про надомну працю батькам, що мають неповнолітніх дітей, інвалідам, пенсіонерам;

- виявляти і надавати підтримку дітям та дорослим, яким потрібна опіка і піклування, влаштування в лікувальні й навчально-виховні заклади, матеріальна, соціально-побутова та інша допомога;

- організовувати громадський захист неповнолітніх правопорушників, при необхідності – брати в ньому особисту участь;

- сприяти створенню і діяльності центрів соціальної служби для молоді, допомоги сім'ї (всиновлення, опікунство, піклування), юнацьких, підліткових, дитячих об'єднань, асоціацій, клубів за інтересами;

- допомагати організації і виховній діяльності інтернатів, притулків для інвалідів, людей похилого віку, бездомним та ін.;

- брати участь у роботі з соціальної адаптації і реабілітації осіб, які повернулися зі спеціальних навчально-виховних установ і місць позбавлення волі, у розв'язанні інших гострих соціальних проблем.

Перш ніж перейти до викладу різноманітних професійних вимог до спеціаліста з соціальної роботи, спочатку є необхідність охарактеризувати його головні *функції*. До них відносяться такі: 1) *діагностична*, яка полягає у вивченні особливостей сім'ї, групи людей, ступеня й спрямованості впливу на них мікросередовища і постановці відповідного «соціального діагнозу»; 2) *прогностична*, за допомогою якої прогнозується розвиток подій, процесів, моделі соціальної поведінки; 3) *правозахисна*, яка застосовує в разі потреби закони і правові акти з метою надання допомоги і підтримки людям, їхнього захисту; 4) *організаційна*, яка сприяє організації соціальних служб на підприємствах і за місцем проживання, залучає до їх роботи громадськість, спрямовує їхню діяльність з надання різних видів допомоги і соціальних послуг населенню; 5) *профілактична*, допомагає попередженню і профілактиці негативних явищ, приводячи в дію різні механізми (юридичні, психологічні, медичні, педагогічні та ін.), організовує відповідну допомогу особам, що її вкрай потребують; 6) *соціально-медична*, полягає в організації роботи з профілактики здоров'я, засвоєнні навичок першої медичної допомоги, підготовці молоді до сімейного життя, в розвитку трудотерапії

тощо; 7) *соціально-педагогічна*, виявляє інтереси й потреби людей у різних видах діяльності (культурно-освітній, спортивно-оздоровчій, науково-технічній) і залучає до роботи з ними відповідні установи, творчі спілки, асоціації тощо; 8) *психологічна*, застосовує різні види консультування і корекції міжособистісних стосунків, сприяння соціальній адаптації індивіда, допомога в соціальній реабілітації всім нужденним; 9) *соціально-побутова* полягає у наданні необхідної допомоги й підтримки різним категоріям населення (інвалідам, людям похилого віку, новоствореним сім'ям та ін.) у поліпшенні їх житлових умов, облаштуванні, веденні домашнього господарства тощо; 10) *комунікативна*. передбачає встановлення контактів з клієнтами, організацію обміну інформацією, формування єдиної стратегії взаємодії, сприймання і розуміння іншої людини [8, С. 222-225].

Отже, різноманітні професійні вимоги до фахівця соціальної сфери впливають з його функцій. Як відзначається в літературі [1; 4; 5; 7; 8], *соціальний працівник повинен:*

- мати добру професійну підготовку, знання з різних галузей правознавства, соціології, психології, педагогіки, фізіології, демографії, статистики, інформатики, економіки і управління;
- володіти високою загальною культурою, розумітися в літературі, музиці, живопису та інших видах мистецтва;
- бути добре поінформованим про сучасні політичні, економічні, соціальні процеси у суспільстві, мати широку обізнаність про різні соціальні групи населення;
- вміти передбачати наслідки своїх дій, не йти за клієнтом, а проводити в життя свою продуману й послідовну лінію;
- володіти певною соціальною адаптованістю, враховувати різноманітність контингенту, що потребує допомоги, вміло контактувати і привертати до себе «важких» підлітків, сиріт, інвалідів, безробітних, самотніх, людей похилого віку, які перебувають на реабілітації тощо;

- мати професійний такт, бути відкритим і співчутливим до чужих труднощів, викликати симпатії і довіру в оточуючих, дотримуватися професійної таємниці, делікатності в усіх питаннях, що зачіпають інтимні сторони життя людини;

- виховувати в собі емоційну усталеність, бути готовим до психічних перевантажень, уникати однобічності, невротичних відхилень у власних оцінках та вчинках, незважаючи на можливі невдачі (недовіру, образу, відмови тощо), сумлінно виконувати свій обов'язок, зберігати витримку, залишатися доброзичливим і чуйним до клієнта;

- вміти приймати рішення в несподіваних, навіть екстремальних, ситуаціях, чітко формулювати свої думки, грамотно і дохідливо їх викладати, критично оцінювати свою діяльність, уникати зверхності, зарозумілості;

- ділитися своїми знаннями, досвідом з колегами, молодими соціальними працівниками, популяризувати свою професію, підтримувати високі стандарти своєї поведінки.

Варто визнати, що цей перелік вимог, звичайно, далеко не повний. Вони конкретніше викладені у *професіограмі, посадових інструкціях* та інших документах, що регулюють виконання службових обов'язків.

На підставі викладеного розкриємо моделі належної поведінки у міжособистісних відносинах між соціальним працівником і клієнтом.

ПИТАННЯ 4

Передусім, звернемося до спілкування, зважаючи на його особливе значення у процесі надання соціальних послуг людині, яка опинилася в ситуації ризику.

Для соціального працівника у його професійній діяльності науковці виділяють 3 основних види спілкування:

- 1) *ділове* (це спілкування в офіційно-діловій сфері фахівця із соціальної роботи із представниками організацій, соціальних інститутів, чиновниками різних рівнів, з метою поліпшення діяльності служб соціальної допомоги,

рішення будь-яких проблем (правових, матеріальних, житлових, психологічних та ін.) своїх клієнтів та ін.;

2) *консультативне* (це спілкування з метою надання допомоги клієнтові, найчастіше психологічної, але необов'язково);

3) *особистісне* (це спілкування, засноване на дружніх, довірчих відносинах між клієнтом і соціальним працівником).

Усі ці види спілкування можуть переплітатися, і усі вони здійснюються за допомогою як вербальних (мовних), так і невербальних (немовних) засобів.

Спілкування є феноменом, який охоплює комунікативний, перцептивний, інтерактивний аспекти [1, С. 192-212]. *Комунікативний аспект* спілкування (комунікація) полягає в обміні інформацією між індивідами, які спілкуються; *інтерактивний аспект* — в організації взаємодії між ними (обмін діями); *перцептивний аспект* передбачає процес сприйняття і пізнання партнерами один одного і встановлення на цій основі взаєморозуміння, тобто досягнення міжособистісного розуміння. Порозуміння відбувається на рівні встановлення стосунків (симпатій чи антипатій, довіри чи недовіри тощо) і на рівні змісту (передавання певного повідомлення).

У процесі спілкування налагоджується контакт з клієнтом, з'ясовуються проблеми, відбувається накопичення інформації, необхідної для їх розв'язання. Під час спілкування здійснюється цілеспрямований вплив на клієнта. Від володіння методами спілкування часто залежить результат ділових переговорів соціальних працівників із представниками структур влади, ділових кіл, різних закладів та організацій. Усе це свідчить, що спілкування є однією з найважливіших і найскладніших сфер діяльності в соціальній роботі.

Особливості професійного спілкування соціальних працівників і клієнтів значною мірою обумовлені етичними стандартами соціальної роботи, цінностями, культурними традиціями, віковими, інтелектуальними та

іншими характеристиками клієнтів тощо. Якщо у звичайному спілкуванні механізми міжособистісної взаємодії діють спонтанно, то у спілкуванні соціального працівника вони мають професійне спрямування. Фахівці із соціальної роботи мають досконало знати ці механізми, володіти ними з огляду на контекст і специфіку роботи з певними категоріями клієнтів.

Комунікація є двостороннім динамічним процесом, який характеризується зворотним зв'язком, завдяки якому соціальний працівник дізнається, як його сприймає клієнт, як реагує на його поведінку, як розуміє, інтерпретує його слова. Усе це допомагає глибше пізнати особистість клієнта, зрозуміти його проблеми. Для налагодження ефективного зворотного зв'язку у процесі професійного спілкування соціального працівника і клієнта необхідно, щоб між ними запанувала атмосфера взаємного сприйняття, доброзичливості, зацікавленості. Іноді соціальний працівник формулює певні правила надання інформації і прийняття її каналами зворотного зв'язку (наприклад, просить розповідати про почуття, а не оцінювати інформацію).

Успішність професійного спілкування соціального працівника залежить і від уміння слухати. Він має розвивати у собі навички активного слухання, уміння демонструвати уважність, виявляти справжній інтерес до того, що актуальне для клієнта. Йдеться про формування відповідних якостей голосу (тембр, тональність), контакту очей, мови тіла. Таке слухання пов'язане з критичним мисленням, використанням навичок спостереження за особливостями і змінами вербальної та невербальної поведінки клієнта.

Часто спілкування соціального працівника і клієнта не досягає очікуваної ефективності через виникнення комунікативних бар'єрів.

Комунікативними бар'єрами можуть бути:

— *організаційні чинники*: непристосоване приміщення, постійні відволікання соціального працівника через зовнішні подразники (телефонні дзвінки, звернення колег, неочікувані візити відвідувачів, виклики керівництва), невмотивовані власні дії (перебирання речей на столі, погляди

на екран комп'ютера, прислухання до розмов із сусідньої кімнати), зосередження на одязі, зовнішності клієнта чи власній;

— *особистісні чинники*: втома, обмеженість у часі, особистісні упередження, несприйняття клієнта та його поглядів, ігнорування невербальної поведінки, нудьга, формальне ставлення до клієнтів, заклопотаність власними проблемами.

До бар'єрів, більшість із яких створюють самі соціальні працівники, відносять і побоювання, страх перед невдачею; турботу про власні інтереси, а не про інтереси клієнта; відмінності в культурі, звичаях; манеру спілкування, особливості вияву емоцій (злість, депресія); фізичні незручності (голод, необхідність довго сидіти); професійний жаргон; схожість клієнта із особою, з якою був неприємний досвід спілкування.

Таким чином, однією із визначальних умов, яка впливає на взаємини соціального працівника і клієнта, є його здатність до ефективного спілкування. У процесі спілкування відбуваються взаємний вплив людей один на одного, а також обмін різними ідеями, інтересами, настроями, почуттями. Співбесідники певним чином сприймають один одного, тобто кожен із них формує цілісний образ іншого, оцінюючи його зовнішній вигляд та поведінку. Сприйняття й порозуміння співрозмовників залежить від багатьох чинників, які слід знати соціальним працівникам і враховувати у своїй практичній діяльності. Кожний соціальний працівник повинен вміти висловлюватися, слухати і чути іншу людину, використовуючи як вербальні, так і невербальні засоби спілкування, уміти розуміти інших людей. Клієнт має відчувати, що його справді розуміють, співпереживають із ним, і що такому фахівцю можна довіряти.

ПИТАННЯ 5

Діяльність соціального працівника, яка відноситься до типу взаємодії «людина-людина», конфліктогенна за своєю природою. Тому визначимо модель належної поведінки соціальних працівників у ситуації конфлікту, який

може виникнути на межі конфліктних інтересів самого соціального працівника і клієнта, окремих клієнтів та інших людей, між обов'язками соціального працівника щодо захисту інтересів клієнта і вимогами до ефективності його дій, конфліктуєчими інтересами груп клієнтів, керівниками різного рівня один з одним; керівником і підлеглими тощо.

Конфліктні ситуації в соціальній роботі з вини працівників соціальної сфери виникають найчастіше внаслідок прояву бездушності, формалізму з боку персоналу, грубого поводження з відвідувачами, несправедливих звинувачень на адресу відвідувачів у бажанні пожитися за рахунок держави та з інших обставин.

Конфліктні ситуації з вини менеджерів сфери соціальної роботи виникають внаслідок неналежної організації надання допомоги в ході соціальної роботи, зокрема, розкрадання бюджетних коштів, виділених на надання допомоги в цій сфері, штучного створення величезних черг, обюрокрачування організації допомоги, внаслідок чого клієнти вимушені неодноразово ходити в різні інстанції для вирішення одного питання.

У той же час конфліктні ситуації виникають і з вини відвідувачів внаслідок незадовільного стану їх фізичного і психічного здоров'я, неадекватної поведінки у рамках взаємодії із соціальним працівником.

Фахівці, зайняті у сфері соціальної роботи, повинні мати високий педагогічний потенціал, глибокі знання теорії і технології соціально-педагогічній діяльності, конфліктології, з тим, щоб ефективно проводити роботу з профілактики конфліктів у соціальній сфері.

У фаховому спілкуванні соціальному працівникові доводиться не лише з'ясовувати проблеми клієнта, а й переконувати його вести переговори, врегульовувати конфліктні ситуації.

Потреба в соціальній роботі часто виникає з настанням реального зовнішнього або міжособистісного конфлікту між клієнтом та іншою стороною (державною організацією, іншою соціальною службою, її працівником, роботодавцем, представником оточення тощо). За таких

обставин соціальний працівник нерідко перебирає на себе роль посередника у конфлікті або змушений діяти з позиції.

Коли йдеться про конфлікт, соціальний працівник має передусім з'ясувати його структуру, встановити учасників, умови перебігу, контекст, у якому він відбувається, суб'єктивні образи конфліктної ситуації (уявлення учасників конфлікту про себе, свої мотиви, цінності, цілі тощо, а також уявлення про протилежну сторону конфлікту, ситуацію, в якій склалися конфліктні стосунки), можливі дії учасників конфлікту і їх наслідки (учасники конфлікту уявляють можливі результати і відповідно до них обирають свою поведінку).

Допомагаючи клієнтові, який є учасником конфлікту або демонструє конфліктну поведінку, необхідно ретельно дослідити характер його труднощів, визначити, чи цей конфлікт є об'єктивним (породжений об'єктивними причинами) чи суб'єктивним (наслідком особистих стосунків). Пізнавши природу і характер конфлікту, соціальний працівник повинен допомогти зрозуміти це клієнтові, ретельно проаналізувати чинники, що спричиняють відхилення образу конфліктної ситуації від реальності. Не менш важливо знати, на якому етапі конфлікту перебуває клієнт.

Втручання соціального працівника в конфліктну ситуацію клієнта має виходити з певних очікувань щодо його розв'язання. У своїх діях він має дотримуватися такої послідовності: визнати існування протистояння (конфлікту); визначити можливість для переговорів; обумовити й погодити процедуру їх проведення; з'ясувати коло питань, які є предметом протистояння (конфлікту); розробити варіанти рішень; забезпечити прийняття узгодженого рішення; реалізувати ухвалені рішення на практиці.

Залежно від мети, позиції учасники конфлікту дотримуються таких стилів поведінки:

Конкуренція. Соціальний працівник, представляючи інтереси клієнта, може вдатися до цього стилю, якщо він має певний авторитет і вважає свій варіант найкращим; якщо потрібно терміново прийняти рішення і для цього

вистачає влади; за відсутності іншого шляху; за неможливості переконати інших, що ситуація кризова. Цей стиль забезпечує визнання, якщо буде досягнуто позитивного результату. Але, маючи на меті добрі стосунки з усіма, використовувати його не варто.

Ухилення. До цього стилю слід вдаватися тим учасникам конфлікту, чия ситуація нестійка, а також за неможливості співпраці над розв'язанням проблеми; якщо проблема не надто важлива; коли усвідомлено власну помилку і переваги іншої сторони. Стиль ухилення застосовують у спілкуванні з психічно не врівноваженою людиною за відсутності причин підтримувати з нею контакти, не маючи певності, що конкретно слід робити. Зазначена стратегія доцільна за браку інформації. Використовуючи її, соціальний працівник може перенести розв'язання конфлікту на зручніший час або допомогти клієнтові вийти з конфліктної ситуації.

Пристосування. Обравши цей стиль, учасник конфлікту засвідчує свою налаштованість на взаємодію з іншою стороною, відмову від захисту власних інтересів. Соціальним працівникам доречно використовувати стиль пристосування, якщо насправді вони мало втрачають або збираються пом'якшити ситуацію, а потім повернутися до проблемного питання і відстояти свою позицію чи позицію клієнта.

Співпраця. Налаштовуючись на співпрацю, демонструючи готовність до неї, учасники конфлікту можуть брати активну участь у розв'язанні його, захищаючи при цьому власні інтереси. Якщо обидві сторони розуміють причину конфлікту, у них є більше можливостей знайти засоби його розв'язання. Стиль співпраці найважчий, але чи не найефективніший.

Компроміс. Особливістю цього стилю є часткове задоволення власних інтересів за рахунок часткових взаємних поступок. Компроміс найефективніший, якщо обидві сторони прагнуть одного й того самого, усвідомлюючи неможливість одночасного задоволення всіх інтересів. Найчастіше до нього вдаються, коли учасники конфлікту мають однакову владу і протилежні інтереси; за необхідності досягти рішення протягом

короткого часу; внаслідок усвідомлення неефективності інших шляхів; за намагання зберегти нормальні стосунки.

Переговори. Суть їх полягає в обговоренні умов, за яких сторони можуть погодитися на співпрацю. Важливими передумовами конструктивності переговорів є взаємозалежність сторін, відсутність суттєвих розбіжностей у позиціях учасників переговорів; участь у переговорах осіб, які реально можуть приймати рішення щодо обговорюваних питань. У соціальній роботі найкраще, коли учасники переговорів разом розв'язують проблему, маючи на меті ефективне досягнення результату, а саму проблему відокремлюють від особистостей. Важливо, щоб вони коректно ставилися один до одного, дотримуючись при цьому жорстких позицій щодо обговорюваної проблеми і способів її розв'язання, поступаючись силі аргументів, а не тиску [1; 3].

Незалежно від обраного стилю участь соціального працівника у подоланні конфлікту має відповідати як професійно-етичним, так і правовим нормам соціальної роботи. Висвітлення останніх – тема наступного підрозділу навчального посібника.