

1.1. Етичні аспекти роботи соціального працівника у територіальній громаді

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

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

Етика в соціальній роботі – одна з невід'ємних складових щоденної діяльності соціального працівника в громаді. Знання теоретичних та законодавчих засад професійної діяльності сприяє ефективному розв'язанню проблем, а розуміння норм і принципів етики соціальної роботи, обов'язкове і творче їх застосування в щоденній діяльності допомагає соціальному працівнику налагоджувати співпрацю з клієнтами, їхніми близькими, колегами, представниками суспільних, державних і недержавних організацій і закладів та професійно виконувати свою роботу.

Етика соціальної роботи – це вчення про моральні основи професійної соціальної діяльності з надання допомоги особам, сім'ям, соціальним групам і громадам із метою посилення чи відновлення їхньої здатності до функціонування та створення сприятливих умов для досягнення бажаних цілей, морально-етичних норм поведінки спеціалістів із соціальної роботи, працівників соціальних служб³²; специфічний прояв загальної етики в соціальному обслуговуванні населення.

Професійна етика соціального працівника визначає його рольову позицію і

³² Словарь по этике / Под ред. Кона И. С. – М., 1981. – 432 с. – С.141

взаємини з іншими людьми, включно з клієнтами і колегами. Це набір зобов'язань, які відповідають цій рольовій позиції, і положень про етичну відповідальність за виконання своєї соціальної ролі.

Етика соціальної роботи є складовою філософської науки про роль моральних начал у діяльності працівників соціальних служб. 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 сфері діяльності; як вимоги, які пред'являються до його поведінки в процесі виконання ним службових обов'язків і налагодження взаємин із клієнтами та їхнім оточенням.

У різні історичні періоди поняття «цінності», «етична поведінка» були різними. Це пов'язано зі зміною звичаїв, традицій, стилю і способу життя населення. Про етику соціальної роботи в сучасному розумінні почали говорити в кінці XVIII – на початку XIX століть, у період коли соціальна робота зародилася як професія. Інституалізація соціальної роботи вплинула на формування етики соціальної роботи: зміна форм і методів діяльності соціального працівника, введення нових функцій, поява нових клієнтів та видів послуг, що їм надавалися сприяла розвитку етики діяльності соціального працівника.

Особливої актуальності етика соціальної роботи набула у XXI столітті. У цей період соціальну роботу почали асоціювати із наданням різного роду соціальних послуг населенню. Водночас велике значення приділялось діяльності на місцевому рівні, тобто надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта; з 2016 року – в об'єднаних територіальних громадах. Відтак діяльність соціальних працівників зводиться до організації та надання послуг, адміністрування, моніторингу та оцінювання результативності цього процесу.

З таким підходом до справи, крім відповідних знань, умінь і навичок, необхідних для надання соціальних послуг в ОТГ, соціальні працівники мають володіти високим рівнем професійної культури, необхідними якостями, мати належне сприйняття професії та своєї ролі в ній, і, безперечно, дотримуватися

етичних принципів, норм і правил поведінки, мати правильні ціннісні орієнтації, сформовані моральні імперативи, які визначатимуть напрям їхньої професійної діяльності та слугуватимуть критерієм моральності при наданні соціальних послуг на рівні ОТГ.

В умовах загального падіння духовності й моральності, втрати позитивних ціннісних орієнтацій, низького суспільного статусу і престижу соціальної роботи як професії, відсутності добре розробленої власної системи соціальної роботи з урахуванням менталітету народу, залежності соціальної роботи від зовнішніх інститутів, що зумовлює неможливість поділу системи цінностей, яка сповідується державою, місцевими органами влади, станом економіки, відсутністю відповідної етичної регламентації, появою нових соціальних потреб у населення і збільшення кількості осіб, що потребують допомоги, організація й надання соціальних послуг на рівні ОТГ є вкрай необхідним і складним завданням. Його складність полягає в тому, що соціальному працівнику важко працювати у середовищі, в якому не розуміють суті його діяльності і, в якому його професійне становище, функції і ролі є невизначеними. У територіальних громадах їх члени, як свідчить досвід, ще не готові або не бажають (через власну обмеженість, сором'язливість) звертатися по допомогу до соціального працівника. Тому, перед тим як приступити до виконання своїх професійних обов'язків і поставлених перед ним завдань, соціальному працівнику, по-перше, треба ознайомитися з ОТГ, її членами, проблемами, інтересами, бажаннями і, головне, традиціями місцевих жителів. Результатом такої діяльності є створення паспорту громади. Варто також утвердитися на посаді в конкретній ОТГ через надання кваліфікованих соціальних послуг тим, хто їх потребує; прийняття конструктивних рішень, спрямованих на задоволення потреб та інтересів, покращення умов життєдіяльності членів ОТГ.

Соціальний працівник має також пам'ятати про особисту відповідальність за свої дії, вчинки й рішення; дотримання етичних принципів; необхідність етичної орієнтованості своєї діяльності. Це визначається позитивним ставленням із боку колег і суспільства; неможливістю використання результатів діяльності проти

людей; прагненням не дискредитувати соціальну роботу; неможливістю застосування в соціальній роботі принципу «мета виправдовує засоби» та взаємозв'язком між діяльністю соціального працівника та її кінцевим результатом.

Соціальний працівник, який працює в ОТГ, має ставити на перший план свого клієнта, задоволення його потреб та інтересів. Необхідне вміння соціального працівника розуміти клієнта, співпереживати, бути чуйним, делікатним, що визначається своєрідністю соціальної роботи, серйозністю проблем у житті клієнтів, поєднанням в особі соціального працівника високого рівня професійної кваліфікації та особливих духовних якостей, почуттям високої моральної відповідальності, готовності до виконання свого обов'язку.

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

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

поважати людей, їхню унікальність та індивідуальність, незалежно від расової, статусної, релігійної, «посадової» належності;

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

поважати права і свободу жителів громади, не дискримінувати їх;

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

не використовувати свою позицію, статус із метою отримання особистої вигоди;

не планувати, і тим паче не реалізовувати інтервенції не маючи достатніх знань, досвіду чи впевненості;

працювати над розробкою і реалізацією соціальних програм і проектів, спрямованих на задоволення потреб та інтересів жителів громади.

Варто також пам'ятати про високий рівень індивідуалізації праці. Це пов'язано, передусім, з автономністю в роботі соціального працівника на рівні ОТГ (діяльність здійснюється переважно «сам на сам»). Оскільки ОТГ – це

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

Соціальному працівнику треба пам'ятати і про індивідуальний та творчий характер своєї діяльності. Кожен клієнт є індивідом, особистістю, і розв'язання його проблем, задоволення його потреб потребує індивідуального підходу.

У процесі виконання соціальним працівником своїх професійних обов'язків на рівні ОТГ у нього виникають різні типи стосунків. Стосунки – категорія, яка відображає один з об'єктивних моментів взаємозв'язку речей; взаємозумовленість компонентів дійсності в процесі розвитку³³.

У процесі надання соціальних послуг на рівні ОТГ соціальний працівник взаємодіє із клієнтом та його оточенням, своїми колегами, соціальними службами, установами та організаціями державної та недержавної форм власності, державою та суспільством. Проте, оскільки соціальний працівник працює на рівні ОТГ і найчастіше має справу із населенням громади, він має володіти системою знань, умінь і навичок, що стосуються самого оточення фахівця, способів і засобів його перетворення відповідно до потреб жителів громади. І коли об'єктивна соціальна необхідність і суспільні потреби відображаються у свідомості спеціаліста як ідеї про необхідну (відповідну) поведінку й діяльність ми говоримо про існування етичної свідомості соціального працівника³⁴.

Дотримання принципів етики соціальної роботи в діяльності соціального працівника з різними категоріями клієнтів на рівні ОТГ є вкрай необхідним. З філософської точки зору поняття «принцип» має два значення: основне, вихідне положення будь-якої теорії, вчення, концепції та ін.; провідна ідея, основне правило діяльності; внутрішнє переконання, погляд на явища, що визначають норму поведінки³⁵. Принципи професійної етики – є найбільш загальними вимогами, які виражають основні напрями поведінки спеціаліста щодо того чи

³³ Фирсов М. В. Введение в специальность и основы профессиональной этики социального работника / М. В. Фирсов – М., 1993. – 264 с. – С. 301.

³⁴ Медведева Г. П. Этика социальной работы : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г. П. Медведева. – М.: ВЛАДОС, 1999. – 210 с. – С.49.

³⁵ Словарь по этике / под ред. Кона И. С. – М., 1981.

іншого суб'єкта стосунків, що виникають у процесі соціальної роботи³⁶.

Зазначимо, що соціальна робота ґрунтується на специфічних принципах: гуманізму, соціального реагування, комунікативності, соціальної допомоги, особистісного підходу, взаємної довіри, модальності (гнучкості), перманентності (неперервності), компетентності, посередництва тощо^{37;38}. Принципи соціальної роботи тісно взаємопов'язані з етичними аспектами цієї професії.

Основні принципи, якими повинен керуватися соціальний працівник у своїй щоденній діяльності, викладені в «Етичному кодексі соціальних працівників», «Міжнародній Декларації про етичні принципи соціальної роботи» та професійно-етичних кодексах асоціацій соціальних працівників деяких країн.

Зазначимо, що етичні кодекси соціальної роботи забезпечують адекватну професії етичну регламентацію, створюють єдину моральну основу професійної діяльності; слугують базовим критерієм для визначення професійної придатності спеціаліста; уніфікують поведінку спеціалістів на основі висунутих до них єдиних етичних вимог; визначають спрямованість дій на основі визначеної загальної системи цінностей; забезпечують несуперечливість етичних норм, покладених в основу діяльності; спрямовують етичність поведінки та дій соціальних працівників, їхніх 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 у межах етичних норм і принципів; сприяють підвищенню рівня моральності соціальних працівників, клієнтів та їх соціального оточення, усього суспільства; обґрунтовують необхідність постійного морального удосконалення спеціалістів; підвищують моральний авторитет соціальної роботи в суспільстві; гарантують етичну чистоту професії.

³⁶ Медведева Г. П. Этика социальной работы : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г. П. Медведева. – М.: ВЛАДОС, 1999. – 210 с. – С.60

³⁷ Теория и методика социальной работы (в вопросах и ответах): учеб. пособие / под ред. Панова А. М. – М., 1998. – С. 7.

³⁸ Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы / Е. Ярская-Смирнова. – М., 1998. – С. 31.

З латинської мови «кодекс» означає стовбур, колода, навощені дощечки для письма³⁹. Кодекс – це сукупність моральних норм, правил поведінки, необхідних до виконання⁴⁰: стандарт етичних принципів, ідеалів, навичок та практичних умінь соціальних працівників⁴¹, покликаний давати відчуття спільної ідентичності та наявності загальних цінностей серед професійної групи.

Етичний кодекс соціальних працівників виступає своєрідною системою контролю, формує основні принципи професійної моралі та визначає сукупність рис особистості, що роблять її професійно придатною до діяльності в ролі соціального працівника, а також відображає соціальні функції, які покладені на професію суспільством.

«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 щодо клієнтів, колег, професії, установ і організацій, з якими він співпрацює. Цей документ не є точним алгоритмом поведінки соціального працівника, а лише передбачає загальні принципи поведінки та забезпечує базу для етичності його дій.

Документом, який регламентує норми професійної етики соціального працівника в Україні є проєкт «Професійно-етичного кодексу соціального працівника України»⁴². Він був розроблений на основі міжнародних етичних принципів та стандартів соціальної роботи і винесений на обговорення соціальних

³⁹ Теория и методика социальной работы (в вопросах и ответах): учеб. пособие / под ред. Панова А. М. – М., 1998. – С.233.

⁴⁰ Там само.

⁴¹ Этика социальной работы : материалы методологического семинара. – М. : СТИ, 2000. – С.48-52.

⁴² Семигіна, Т. (2003). Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/2493/Semigina_etychnyy_kodeks_spetsialistiv.pdf;jsessionid=64A30BA46E047DC242FEE29FB6578F27?sequence=1 – Заг. з екрану. – Мова укр.

працівників нашої держави в грудні 2000 року. Кодекс включає визначення моральної норми та її компонентів, моральних правил як конкретних вимог до поведінки й діяльності соціального працівника в процесі виконання його професійних обов'язків етичних принципів та сфер професійної діяльності, вимог до професійно-особистісних якостей соціального працівника.

Вимоги професійно-етичного кодексу базуються на загальних моральних принципах професійної діяльності, що дає підстави вважати, що він є основою морально-етичної культури фахівця.

Базовими принципами роботи соціального працівника в ТГ є:

принцип законності – представлений як вітчизняними, так і міжнародними законами й нормативними актами;

доброчинність – принцип надання допомоги особам/сім'ям із дітьми, малозабезпеченим сім'ям, безробітним, особам з інвалідністю, дітям-сиротам та дітям, що позбавлені батьківського піклування, соціально незахищеним верствам населення тощо;

порядність і чесність – принцип, що передбачає необхідність гармонізації спільної діяльності людей у процесі реалізації соціальної практики, взаємної координації дій і потреб групи, громади, суспільства тощо;

толерантність – принцип, що характеризує ставлення соціального працівника до інтересів, фізичних та психічних вад, вірувань, звичок у поведінці клієнтів різних категорій;

конфіденційність – принцип, що відображає доброзичливе ставлення до таємної інформації, думок, почуттів, труднощів клієнта;

доступності послуг – принцип, що забезпечує право громадянам України, іноземцям, особам без громадянства, біженцям на отримання соціальних послуг;

повага до гідності кожної людини – принцип, що передбачає особливе моральне ставлення до особистості, визнання її прав та можливостей;

довіра та взаємодія в розв'язанні проблем клієнта – принцип, що ґрунтується на доброзичливому ставленні до клієнта.

На основі принципів роботи соціального працівника виокремлено принципи

професійної етики соціального працівника, яких фахівець має дотримуватися в роботі в ОТГ. До них ми відносимо:

1. *Дотримання розумних інтересів клієнта* – соціальний працівник має дбати про оптимальне поєднання інтересів клієнта, громади й суспільства.

2. *Особиста відповідальність соціального працівника за небажані для клієнта й суспільства результати його діяльності* – соціальний працівник має діяти з позиції можливого, цілеспрямованого, необхідного й бажаного результату.

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

4. *Прийняття клієнта таким, яким він є* передбачає особистісний підхід, врахування індивідуальних психологічних особливостей, можливостей.

5. *Конфіденційність* – основний принцип соціальної роботи та професійної етики соціального працівника, що передбачає нерозголошення інформації, отриманої від клієнта, або повідомлення, у разі потреби, тільки за згодою клієнта.

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

7. *Принцип безкорисності* передбачає не тільки виконання соціальним працівником посадових інструкцій, а й докладання всіх 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 довіри та поваги у взаєминах; передбачає повну поінформованість клієнта про результати спільних дій, пояснення причин невдач

та вжиття заходів щодо виправлення помилок і досягнення поставленої мети.

9. *Повнота інформованості клієнта* про застосування дій сприяє активізації його особистісного потенціалу. Дотримання цього 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 співпраці між соціальним працівником та клієнтом. Погляди, світогляд соціального працівника і клієнта можуть не збігатися, але не можуть бути причиною для того, щоби соціальний працівник вважав свого клієнта неповноцінним, принижував у правах, ображав тощо. Соціальний працівник може тактовно висловити свій погляд, якщо цього вимагає справа або просить клієнт, але має поважати позицію 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. Усе це тісно пов'язане із розумінням толерантності в соціальній роботі.

Толерантність у діях і вчинках соціального працівника є надзвичайно важливою і спрямована на уникнення будь-якої упередженості. Толерантність (від лат. *tolerans (tolerantis)* – терплячий) – терпимість до чужих думок і вірувань⁴³. Соціальний працівник зобов'язаний підтримувати та сприяти утвердженню прав людини, демократії, що передбачає відмову від догматизму, абсолютизації певних переконань⁴⁴. Це означає визнання відмінностей між людьми та відмову від нав'язування певних поглядів, переконань.

Наявність різних категорій клієнтів, різних проблем, думок, ідей, бажань і прагнень, різних точок зору, бачення, позицій в ОТГ вимагає від соціального працівника сформованої толерантної свідомості, прояву толерантної поведінки, дій, відносин, розуміння, поваги, прийняття, готовності до співпраці з усіма, незважаючи на різницю переконань, відмінність за расовими, етнічними,

⁴³ Этика социальной работы: Материалы методологического семинара. – М. : СТИ, 2000. – С.48-52.

⁴⁴ Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы / Е. Ярская-Смирнова. – М., 1998. – 96 с.

культурними, релігійними, мовними ознаками. Характерно, що фахівець не тільки має демонструвати толерантність, але і навчати терпимості до інших, пропагувати її серед жителів ОТГ. Від соціального працівника очікують створення таких соціально-економічних, політичних, соціально-психологічних умов у навчальному закладі, групі, у сім'ї, громаді, суспільстві, за яких особистість мала б свободу вибору переконань і право на їх вільне вираження.

Моральні норми й моральні правила також регламентують професійну діяльність соціального працівника в громаді. Моральні правила – це конкретні вимоги до поведінки та діяльності спеціаліста в процесі його діяльності⁴⁵. Вони є найбільш гнучкими та мінливими, відображають динаміку розвитку суспільних відносин та системи соціального захисту населення, постійно збагачуються новими вимогами до свого змісту.

В основі етичних норм соціальної роботи лежать загальнолюдські цінності, етичні традиції благодійності; цінності сучасного українського суспільства, міжнародні етичні норми та етичні нормативи зарубіжних країн, специфічні цінності сучасної соціальної роботи в Україні, особистісні цінності та ідеали спеціалістів⁴⁶.

Поняття «цінності» трактуються науковцями по-різному. Так, у «Словнику із соціальної політики»⁴⁷ розрізняють цінності-блага, під якими розуміють матеріальні ресурси, духовні продукти споживання, послуги та цінності-регламенти – моральні, правові та естетичні норми й ідеали, звичаї, традиції.

Цінності є суб'єктивними й поділяються групами людей. Кожна соціальна група формує власну систему цінностей і має свої уявлення про їх ієрархію за значущістю. Цінності змінюються з часом і є різними для різних культурних середовищ.

Цінність – стійке уявлення, переконання про людей, їхні цілі, способи їх досягнення, бажані установки; духовне формоутворення, що існує через моральні

⁴⁵ Словарь по этике / под ред. Кона И.С. – М., 1981. – 445 с.

⁴⁶ Медведева Г. П. Этика социальной работы : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г. П. Медведева. – М.: ВЛАДОС, 1999. – 210 с. – С.102.

⁴⁷ Семигіна Т. В. Словник із соціальної політики / Т. В. Семигіна. – К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія». – 2005.

та естетичні категорії, теоретичні системи, утопічні образи, суспільні ідеали і є критерієм оцінювання дійсності людиною та джерела смислоутворювальної основи людського діяння⁴⁸.

Цінністю соціальної роботи як професійної діяльності є провідна потреба – слугувати своєю професією на благо навколишніх, – яка орієнтує професійно-особистісну активність соціального працівника в досягненні гуманної мети⁴⁹.

Цінності є основою моральних норм, етичних принципів, на яких ґрунтується соціальна робота. Діяльність соціального працівника в ОТГ має на меті максимально можливе досягнення суспільних ідеалів.

У науковій літературі розглядають різні підходи до визначення основних цінностей, якими мають керуватися фахівці із соціальної роботи в ОТГ. За Ф. Парслоу до цінностей соціальної роботи належать: віра в цінність кожної особистості; віра в право кожного індивіда на самостійний вибір у житті; віра в можливість індивіда змінюватися⁵⁰.

До цінностей соціального працівника, якими він має керуватися в роботі з конкретним випадком в ОТГ, за Ф. Бістеком⁵¹ належать:

- *повага до особистості* – недискримінаційне ставлення до особистості;
- *індивідуалізація* – виникнення в роботі небажаних стереотипів та ярликів, беззаперечне визнання унікальності кожного випадку, кожної особистості;
- *конфіденційність* – збереження в таємниці приватної інформації про клієнта;
- *прийняття* – терпиме розуміння і визнання почуттів, поведінки клієнта, співпереживання йому;
- *неупереджене ставлення* – уникнення оцінювання моральних якостей клієнта, що не суперечить вивченню його характеристик, особливостей;

⁴⁸ Парслоу Ф. Ценности социальной работы / Ф. Парслоу // Что такое социальная работа? – К.; Амстердам : Ассоциация психиатров Украины, 1996. – 245 с. – С. 34.

⁴⁹ Этика социальной работы: Материалы методологического семинара. – М. : СТИ, 2000. – С. 33.

⁵⁰ Клос Л. Є. Підготовка майбутніх соціальних працівників до здоров'язбережувальної діяльності: ціннісний вимір / Л. Є. Клос // Наукові записки [Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя]. Сер.: Психолого-педагогічні науки. – 2012, № 6. – С. 174-179.

⁵¹ Морщакова О. Концептуальні засади філософії соціальної роботи / О. Морщакова // Психологія і суспільство. – 2016, № (3). – С. 68-79.

– *ефективний прояв почуттів* – тактовне ставлення до почуттів клієнта, визнання його права говорити та виявляти навіть негативні почуття;

– *самовизначення клієнта* – визнання побажань, права, спроможності клієнтів відповідати за свої дії, за винятком випадків використання соціальними працівниками влади, наданої відповідною функцією чи законом.

Британський науковець Ш. Рамон⁵² визначає п'ять основних цінностей соціальної роботи в громаді:

надання повноважень / наснаження – розподіл влади і відповідальності, що веде до встановлення партнерських відносин між клієнтом та соціальним працівником. Клієнт має бути центральною фігурою під час планування послуг, прийняття рішень та виконання завдань;

насамперед – людина – незважаючи на численні проблеми, клієнт є насамперед людиною, тому він має право на отримання якісної допомоги з боку фахівців. Кожному клієнту мають бути гарантовані його права;

повага до особистості – цінність, яка змушує ставитися до людей із повагою, визнаючи те, що люди можуть допускатися помилок. Соціальний працівник не має зачіпати людської гідності клієнта;

право на самовираження – під ним розуміють право кожного вирішувати свої проблеми відповідно до своїх міркувань та можливостей. Клієнт може приймати рішення й нести за них відповідальність;

право на залежність – люди є взаємозалежними за своєю природою, і кожен, у разі потреби, має право на підтримку. Клієнт, як і інші люди, не може бути цілком самодостатнім.

Серед цінностей соціальної роботи Є. Ярська-Смирнова⁵³, передусім виділяє: повага особистості клієнта та визнання самоцінності кожного індивіда; прийняття клієнта таким, яким він є; неосудливе ставлення до клієнта; повага його права на самовизначення; віра у здатність людини змінюватися на краще; вміння розуміти соціальну природу людини як унікального створіння, яке, однак, залежить від

⁵² Лукас Д. Етичні принципи та цінності соціальної роботи / Д. Лукас. – 2000. – С.36

⁵³ Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы / Е. Ярская-Смирнова. – М., 1998. – 96 с.

інших людей; індивідуальний підхід до клієнта; повага конфіденційності; емпатія; емоційна відвертість і контрольоване прилучення, тобто вміння досягати емоційного зв'язку з клієнтом, але водночас контролювати себе; професійний розвиток; зобов'язання працювати в інтересах клієнта; прагнення до соціальної справедливості та інші⁵⁴.

Як бачимо, перелік цінностей соціальної роботи досить великий і не кінцевий. Він може змінюватися під впливом суб'єктивних та об'єктивних чинників. Проте, на основі аналізу основних підходів до класифікації цінностей, запропонованих у науковій літературі, ми спробували виділити цінності, яких має дотримуватися соціальний працівник у практиці соціальної роботи в ОТГ. Їх це можна визначити як правила його діяльності. До них ми відносимо:

- не завдай шкоди;
- не перебільшуй роль допомоги;
- демонструй, що ти перебуваєш поряд із клієнтом заради нього;
- будь доступним, відкритим, природним, гнучким, толерантним;
- утримуйся від критичних суджень;
- підтримуй добрі стосунки з клієнтом;
- вір у здатність клієнта до змін;
- перетворюй незадоволення на прагнення змін;
- орієнтуйся на прагнення й бажання клієнта;
- роби тільки те, що необхідно;
- спирайся на добру волю, згоду клієнта;
- допомагай людям якомога більше дізнатися про власні ресурси й можливості їх розкриття;
- збільшуй кількість варіантів вибору для клієнта;
- будь реалістичним;
- практикуй те, що знаєш, і те, у що віриш;
- продовжуй навчатися.

У процесі роботи в соціальних працівників формуються певні ціннісні

⁵⁴ Парслоу Ф. Ценности социальной работы / Ф. Парслоу // Что такое социальная работа? – К.; Амстердам : Ассоциация психиатров Украины, 1996. – 245 с. – С.34.

орієнтації. Ціннісна орієнтація – певна сукупність ієрархічно пов'язаних між собою цінностей, яка задає спрямованість життєдіяльності людини⁵⁵. Ціннісні орієнтації – спосіб визначеної диференціації об'єктів індивідом за їхньою значущістю⁵⁶; ідеологічні, політичні, моральні, естетичні та інші оцінки конкретним суб'єктом навколишньої дійсності й орієнтація в ній⁵⁷. Ціннісні орієнтації не задаються ззовні, а є результатом і передумовою діяльності конкретної людини.

Ціннісні орієнтації – основні форми функціонування цінностей, що характеризують момент переходу останніх у діяльність⁵⁸. На засадах цінностей виникають індивідуальні установки особи, що так само мають складну ієрархічну структуру. Як елемент внутрішньої організації особистості, установки відображають діалектичну єдність загального, особливого та індивідуального в думках, почуттях, поведінці.

Питання цінностей пронизує усю професійну діяльність соціального працівника в громаді, оскільки його робота пов'язана із прийняттям непростих рішень. Необхідність вибору між двома неоднозначними можливостями називають *дилемою*. У логіці *дилема* – це судження, у якому предмету приписуються дві ознаки, які суперечать одна одній, й унеможливають наявність третьої⁵⁹. Дилемою називається становище, при якому вибір однієї з двох протилежних можливостей однаково складний, позаяк вони рівноцінні (однаково вигідні).

Етична дилема – це ситуація, у якій соціальний працівник у своїй рольовій позиції не може одночасно реалізувати етичні зобов'язання перед двома

⁵⁵ Федух І. С. Визначення змісту поняття ціннісна орієнтація у сучасній психолого-педагогічній науці / І. С. Федух // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. – 2011. – №3. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу до дж. : http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Vnadsps/2011_3/11fispl.pdf.

⁵⁶ Александрова О. Роль і місце ціннісних орієнтацій у сучасній теорії виховання / О. Александрова // Вісник Запорізького національного університету. – 2012. – №(1), 17. – С.92-95.

⁵⁷ Лібанова Е. Ціннісні орієнтації та соціальні реалії українського суспільства / Е. Лібанова // Економіка України. – 2008. – №10. – С. 120-136.

⁵⁸ Павліченко А. Ціннісні орієнтації у системі становлення особистості / А. Павліченко // Психологія і суспільство, 2005. – №4 (22). – С. 98-120.

⁵⁹ Парслоу Ф. Ценности социальной работы / Ф. Парслоу // Что такое социальная работа? – К.; Амстердам : Ассоциация психиатров Украины, 1996. – 245 с. – С.68.

учасниками процесу без порушення етичних принципів щодо одного з них⁶⁰. Необхідність вибору визначається тим, що суб'єкти, які беруть участь у процесі соціальної роботи, мають різні, але однаково важливі інтереси, вимоги й цінності. Крім того, особисті та професійні цінності соціального працівника також можуть не збігатися.

Основними проблемними галузями, де можуть виникнути дилеми, на рівні ОТГ є: випробування лояльності соціального працівника у ситуаціях конфлікту інтересів; факт діяльності соціального працівника як помічника та контролера; конфлікт між обов'язком соціального працівника захищати інтереси клієнта та необхідністю діяти ефективно, корисно й раціонально; 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^{61;62}.

Поряд з етичними принципами, цінностями, які регулюють та впливають на поведінку соціального працівника не менш важливу роль відіграють моральні норми. Вони є формою моральних вимог, які, через загальні приписи і заборони, що поширюються на однотипні вчинки, регулюють поведінку людей⁶³. У соціальній роботі моральна норма визначається як загальна змістовна вимога до поведінки та діяльності соціального працівника в його ставленні до суб'єктів та об'єктів соціальної роботи, справедлива в усіх ситуаціях та обставинах⁶⁴.

Норми професійної моралі в соціальній роботі є не лише інструментом для

⁶⁰ Этика социальной работы: Материалы методологического семинара. – М. : СТИ, 2000. – С. 39.

⁶¹ Bok S. Lying: Moral choice in public and private life / S. Bok. –Vintage, 1999. – 368 p.

⁶² Fried C. Right and wrong / C. Fried. – Harvard University Press. – 1978. – Vol. 153.

⁶³ Философский словарь / под ред. М. М. Розенталя. – М. : Политиздат, 1975. – С. 281.

⁶⁴ Семигіна, Т. (2003). Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://ekmair.ukma.edu.ua/bitstream/handle/123456789/2493/Semigina_etychnyy_kodeks_spetsialistiv.pdf;jsessionid=64A30BA46E047DC242FEE29FB6578F27?sequence=1 – Заг. з екрану. – Мова укр.

досягнення мети, але й засобом регуляції поведінки спеціаліста⁶⁵; імперативами, що об'єктивно зумовлені взаємодією соціальних, групових та особистісних інтересів і вимагають від спеціаліста певної, соціально необхідної та професійно обумовленої поведінки⁶⁶. Норма професійної моралі може мати різний ступінь узагальнення, у зв'язку з чим можна розрізняти загальні та специфічні норми професійної моралі соціального працівника.

Моральні норми визначають наскільки поведінка соціального працівника в ОТГ є моральною. Моральна поведінка фахівця із соціальної роботи визначається певними моральними і духовними якостями, формування яких відбувається через засвоєння духовних цінностей професії, громади та суспільства, перетворення їх у процесі діяльності в переконання й потреби. Наявність відповідної моральної поведінки та моральних якостей сприяють підвищенню рівня суспільної моральності і, таким чином, вирішенню ряду соціальних проблем.

Кваліфікаційний рівень соціального працівника, рівень його компетентності та готовності до роботи в ОТГ залежить не тільки від знань, умінь, навичок, якими він володіє, а й від морального образу, який визначають його особистісні якості.

Досліджуючи соціального працівника як особистість С. Єлканов, Ю. Кулюткін, А. Маркова, Р. Овчарова, О. Холостова та інші⁶⁷ виділяють певні якості, якими він має володіти. Загалом особистісні якості фахівця із соціальної роботи можна об'єднати в три групи:

професійно-необхідні якості, які визначають готовність соціального працівника до роботи в ОТГ. До них ми можемо віднести такі психологічні характеристики, загально-педагогічні якості, які визначають придатність особистості до означеного виду діяльності: комплекс уявлень про себе як професіонала, мотивація, прагнення, сприйняття, пам'ять, мислення, уявлення,

⁶⁵ Вербівський Д. С. Деякі аспекти становлення професійної етики. // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка, 2010. – № 49. – С. 89–92.

⁶⁶ Брещайко А. Ю. Моральна свідомість соціального працівника (Doctoral dissertation, Тернопіль: ТНЕУ). (2017). – С.230-232.

⁶⁷ Овчарова Р. В. Справочная книга социального педагога / Р.В. Овчарова. – М., 2001. – 480 с.

стресостійкість, стриманість, самовладання, стабільність, життєрадісність, цілеспрямованість, наполегливість, рішучість, активність та інші;

соціально-психолого-педагогічні якості, необхідні в практичній діяльності (при наданні соціальних послуг, у роботі з клієнтами, групою клієнтів, взаємодії з колегами). До них 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 із метою вирішення його проблем) та творчий потенціал особистості (комплекс унікальних здібностей, зокрема, креативних, який дає змогу вирішувати соціальні завдання нестандартними шляхами);

якості, необхідні для професійного та особистісного зростання соціального працівника, його самовдосконалення. До них відносять: психолого-педагогічні якості спрямовані на створення ефекту особистої привабливості (комунікабельність, емпатійність, зовнішня привабливість, красномовність);

індивідуальні психологічні властивості (темперамент, характер, психічні процеси та стани, здатність опановувати себе); психоаналітичні якості (самокритичність, адекватна самооцінка та рівень домагань, здатність до самоаналізу, саморегуляції, самоконтролю поведінки та інші).

Стиль поведінки соціального працівника, що 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 в соціальній роботі як його інтереси.

Для соціального працівника, що працює в ОТГ, важливими є такі особистісні характеристики:

- гуманістична спрямованість особистості (чесність, любов до людей, доброта, емпатія);
- особиста й 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).

Стиль поведінки соціального працівника, зумовлений сукупністю його особистих якостей, ціннісних орієнтацій, інтересів, також впливає й на систему відносин, які він формує не тільки з клієнтом, а й колегами по роботі, жителями ОТГ.

Основними особистісно-моральними якостями соціального працівника є:

чесність – уміння говорити правду, не створювати ілюзій для клієнта, не перебільшувати свої можливості й перспективи вирішення проблем;

совість – почуття й усвідомлення моральної відповідальності за свою поведінку і вчинки перед самим собою, навколишніми людьми, громадою, суспільством; моральні переконання, принципи, погляди особистості;

об'єктивність – неупередженість пізнання, його відповідність об'єктивній дійсності;

справедливість – неупередженість, безсторонність, доброзичливість у ставленні, повага та розуміння, відповідність професійних втручань моральним і правовим нормам людських стосунків;

тактовність – почуття міри, вміння вибрати правильний підхід до будь-кого, делікатність у поведінці, уміння поводитися належним чином, виявляючи повагу до інших і зберігаючи почуття власної гідності, вміння зважати на обставини, наслідки своїх вчинків і прийнятих рішень;

уважність і спостережливість – спрямованість і зосередженість на певних об'єктах при одночасному абстрагуванні від інших; дослідження предметів та явищ об'єктивної дійсності, яке полягає в їх свідомому й цілеспрямованому сприйманні;

терпимість – здатність терпимо, поблажливо ставитися до звичок, звичаїв,

поглядів інших людей; прийняття клієнта таким, яким він є: з його інтересами, нахилами, сильними та слабкими сторонами, певним способом життя без заохочення з боку соціального працівника дій та вчинків самого клієнта, які суперечать суспільним нормам чи можуть негативно впливати на життєдіяльність як клієнта, так і його оточення;

витримка й самовладання – здатність свідомо керувати власними почуттями, настроями й погоджувати їх із конкретними життєвими ситуаціями;

любов до людей – здатність бачити позитивні якості, зміни в особистості клієнта, в громаді;

самокритичність – вияв творчої активності, показник ідейно-політичної і громадянської зрілості, відповідальності перед суспільством, громадою, колективом, своєю совістю; вміння аналізувати свої вчинки, професійну діяльність, бачити помилки та шляхи їх подолання, що допомагає соціальному працівникові самовдосконалюватись у професійній діяльності;

адекватність самооцінки – адекватне оцінювання своїх можливостей та здібностей;

терпіння – вміння контролювати та коригувати свої негативні емоції та почуття, спрямовувати їх у конструктивне русло;

комунікабельність – здатність до спілкування з іншими людьми, товариськість;

сила волі – здатність не відступати перед перешкодами, що виникають у процесі діяльності, і доводити почату справу до кінця;

оптимізм – це джерело впевненості в соціальній справедливості, здатності людини до постійного саморозвитку й самовдосконалення;

емпатія – розуміння відносин, почуттів, психічних станів іншої особи; досягнення емоційного стану проникнення в переживання іншої людини;

творче мислення – невід’ємна характеристика соціального працівника, який у кожному конкретному випадку має приймати оптимальне рішення, з огляду на найменші нюанси справи, для досягнення оптимального результату;

прагнення до самовдосконалення – представлена бажанням до професійного

зростання, вдосконалення практичних умінь і навичок, здобуття нових теоретичних знань.

Якості особистості соціального працівника мають істотний вплив на успіх його взаємодії з клієнтом і є необхідною умовою його професійної придатності. Формування моральних якостей відбувається через засвоєння духовних цінностей суспільства і професії, перетворення їх у процесі діяльності в переконання й потреби. Якості особистості соціального працівника, виявлені щодо клієнта, його оточення і всього суспільства, сприяють підвищенню рівня суспільної моральності й у такий спосіб – вирішенню низки соціальних проблем.

На основі вище зазначеного можна зробити висновки, що в процесі надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів соціальний працівник не тільки має володіти відповідними знаннями, вміннями й навичками, але й необхідними особистісними та професійними якостями, високим рівнем морально-етичної культури. Дотримання етичних принципів і стандартів, моральних норм і правил поведінки вкрай необхідне в роботі як з отримувачами послуг, так і з колегами, жителями громади. Останні регламентують та визначають етичність поведінки фахівця із соціальної роботи в ОТГ. Сформованість професійно-необхідних цінностей та ціннісних орієнтацій забезпечать правильність та легітимність дій соціального працівника в ОТГ, спрямованих на вирішення проблем, задоволення потреб населення громади, прийняття правильних рішень на користь і розвиток громади та її членів.