

2. Гнатишин Ю. А., Кліщ Г. І., Гнатишин С. І. Змістовий компонент медіаторської компетентності майбутніх соціальних працівників. Медична освіта. 2022. 4. С. 52-56.

3. Dahrendorf, R. Der moderne soziale Konflikt. Essay zur Politik der Freiheit, 1992. Stuttgart: DVA, 325 s.

4. Hnatyshyn Yu., Klishch H., Sas L. Mediation as a Conflict Resolution Technology. Медична освіта, 2023. №4. С. 79-84.

Богдан Глядик

*здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти,
спеціальність 231 Соціальна робота,
Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка*

ЕТИКО-МОРАЛЬНА СКЛАДОВА СОЦІОКОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Постановка проблеми. Етичні та моральні аспекти є невід’ємною частиною соціально-культурної компетенції фахівців із соціальної роботи, оскільки саме ці фахівці зустрічаються з етичними та моральними проблемами у щоденному спілкуванні з клієнтами. Розвиток етичної компетентності професіоналів дозволяє їм створювати високоякісне соціальне середовище, призначене для допомоги вразливим верствам населення [3, с. 35].

Виклад основного матеріалу. Етико-моральна складова соціальної роботи базується на принципах соціальної справедливості, поваги та конфіденційності, людської гідності. Соціальні працівники є не лише помічниками, а й носіями людських цінностей, які надають соціальну допомогу відповідно до професійних стандартів та етичних норм. Розділ галузевого стандарту вимагає таких якостей:

- здатності дотримуватися етичних принципів та стандартів соціальної роботи;
- уміння виявляти етичні дилеми та суперечності у професійній сфері, застосовувати засоби супервізії для їх роз’яснення;
- упровадження прийомів мотивації, самомотивації на шляху до досягнення спільної мети, уміння адаптувати свою поведінку до прийняття системи цінностей іншого;
- прояву толерантної поведінки, вияв поваги до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, здатність розрізняти вплив стереотипів та упереджень [1, с. 4].

Моральний аспект професійної культури реалізується через формування майбутніми соціальними працівниками моральних якостей та етичних знань: відповідальність, толерантність, чесність. Вони складають етичну основу, без якої неможлива ефективна професійна діяльність, і допомагають в установленні та зміцненні довіри між працівником та клієнтом. Важливою належністю одичної дії до професійної культури є етична культура, на якій накладені моральні вимоги до фахівця.

При цьому, професійно-етична культура соціального працівника є своєрідною системою професійно-етичних якостей, які регулюють соціально спрямовані відносини у професійній взаємодії [6, с. 75]. Характеристики професійної етичної культури можуть включати особисті риси та стандарти поведінки, які відповідають вимогам професійно-етичного кодексу. На думку А. Капської, до функціональних елементів системи етичної та професійної культури соціальних працівників належать

- 1) аксіологічний компонент (професійно-етична культура як процес створення, збереження і засвоєння професійно-етичних цінностей);
- 2) регулятивний компонент (професійно-етична культура як система професійно-етичних якостей, які є регулятором соціально-педагогічних відносин);
- 3) нормативний компонент (професійно-етична культура як сукупність професійних норм відносин і стандартів поведінки);
- 4) виховний компонент (професійно-етична культура як чинник, який формує моральну культуру учасників професійної взаємодії).

У своїй взаємодії, структурні і функціональні компоненти утворюють систему професійно-етичної культури соціального працівника [4].

У процесі глобалізації, яка є поширеною в усьому світі, соціальні працівники все більше опиняються в обставинах, коли вони працюють у середовищі, яке має полікультурну природу. Отже, вони повинні враховувати моральні та культурні реалії клієнтів, а також зобов'язання щодо культурної чутливості та толерантності, оскільки ці якості є необхідним фактом компетентності та етики комунікації.

Щоб краще зрозуміти це поняття, розглянемо погляди науковців. І. М'язова вважає, що міжкультурна комунікація представляє собою «конкретну науку або сукупність професійних підходів, які вимагають від користувача певних знань та навичок, за допомогою яких відбувається спілкування з іншою культурою, орієнтованою на успадковані чи приватні соціальні норми спілкування між людьми, які складають різні національності та етноси» [5, с. 12]

Ф. Бацевич стверджує, що «міжкультурна комунікація – це процес спілкування (вербального і невербального) людей (груп людей), які належать до різних національних лінгвокультурних спільнот, як правило послуговуються різними ідентичними мовами, відчувають лінгвокультурну «чужинність» партнера по спілкуванню, мають різну комунікативну компетенцію, яка може стати причиною комунікативних невдач або культурного шоку в спілкуванні» [1, с. 9].

Важливо відзначити, що мовленнєвий етикет грає величезну роль у комунікації соціальних працівників, так як – це сукупність культурно-національних та соціальних правил спілкування, що характерні для різних народів (Е. Пассов, І. Тарасова, Т. Чмут). Він являє собою спосіб установлення вербального контакту та вибір способу взаємодії залежно від ролі і соціального контексту.

Культура професійного спілкування визначається рівнем знань і комунікативних умінь у різних ролях, які забезпечують ефективне обслуговування професійних функцій. І. Альохіна, Т. Аргентова, В. Співак та інші сучасні дослідники питань етики ділового спілкування висвітлюють етикетні норми та прагматичні техніки.

Зауважимо, що як і правильне мовлення, для соціального фахівця надзвичайно важливо дотримуватись потрібних елементів спілкування. Граматичні чи лексичні помили у певних випадках, можуть здаватись не такими значущими як, наприклад, порушення правил етикету чи моральних норм поведінки. Неправильний підбір слів, недоречне привітання чи довгі паузи можуть спричинити втрату інтересу слухача. Послугуючись етикетом, мовець підбирає висловлювання з урахуванням соціального статусу співрозмовника. Тому, дотримання усіх правил мовленнєвого етикету є невід'ємною частиною професійного спілкування фахівців соціальної сфери.

Висновки. Отже, ключовим аспектом соціокомунікативної компетентності є безперечно етико-моральний компонент, адже дотримуючись етичних норм та поважаючи своїх клієнтів, соціальні працівники можуть ефективно надавати потрібну допомогу. Подальші дослідження означеної теми будуть зосереджені на створенні чітких етичних принципів та практик, які стануть методичними рекомендаціями для соціальних фахівців, що допоможе їм вирішувати моральні дилеми, які потенційно можуть трапитись у їхній діяльності.

Список використаних джерел:

1. Бацевич Ф. Лінгвокультурні аспекти комунікативної толерантності. Соціогуманітарні проблеми людини. 2010. № 5. С. 108–119.
2. Державний галузевий стандарт спеціальності «Соціальна робота». Київ, 2016. 20 с.
3. Жуков В., Лях Т., Петрович В., Пруденко Г. Морально-етичні засади соціальної роботи у територіальній громаді. Ввічливість. Humanitas, 2023. 2. С. 32–37, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2023.2.5> (дата звернення: 19.10.2024).
4. Капська А.Є. Зміст і структура професійно-етичної культури соціального працівника. URL.<http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/11886/1/KapskaAustralia.pdf> (дата звернення: 20.10.2024).
5. М'язова І. Ю. Міжкультурна комунікація: зміст, сутність та особливості прояву (соціально-філософський аналіз) : автореф. дис. на здобуття наук, ступеня канд. філос. наук : 09.00.03. Київ, 2008. 18 с.
6. Соціальна педагогіка. Підручник. За ред. Капської А.Й. Київ: Центр навчальної літератури, 2006. 468 с.
7. Присакар В. Формування професійно-етичної культури у майбутніх соціальних працівників. Interdisciplinary research: scientific horizons and perspectives, 2024. С. 56–58.