**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Західноукраїнський національний університет**

**Соціально-гуманітарний факультет**

Кафедра психології та соціальної роботи

**ВОЙЦИШИН Мар᾽яна Андріївна**

**Етичні дилеми у взаємодії соціального працівника і клієнта та способи їх ефективного вирішення**

спеціальність: 231 Соціальна робота

освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи СРзм-21

М.А. Войцишин

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Науковий керівник:

д.психол.н., доцент

А.Н. Гірняк

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кваліфікаційну роботу

допущено до захисту:

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Гірняк

ТЕРНОПІЛЬ - 2021

**ЗМІСТ**

**ВСТУП** ……………………………………………………………………..3

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМАТИКИ Етичних дилем у взаємодії соціального працівника і КЛІЄНТА** ……………………………….6

* 1. Дилема як морально-етична категорія соціальної роботи…………...6
  2. Професійно-етична система соціальної роботи: сутність, цілі, завдання…………………………………………………………………………..11
  3. Етико-аксіологічний підхід до аналізу та оцінки соціальної роботи як професійної діяльності……………………………………………………….16

Висновок до розділу 1 …………………………………………………….21

**РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНА МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗМІСТУ Етичних дилем у взаємодії соціального працівника і КЛІЄНТА** ………………………………………………………………………...23

2.1. Етичні вимоги до професіограми фахівця із соціальної роботи…..23

2.2. Соціально-психологічні аспекти професійної етики………………....30

2.3. Парадигмальні засади етичних норм соціального працівника……34

Висновок до розділу 2 …………………………………………………….38

**РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНІ АСПЕКТИ ЕФЕКТИВНОГО ВИРІШЕННЯ ЕТИЧНИХ ДИЛЕМ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА І КЛІЄНТА**……………………………………………………………………..…39

3.1. Розробка загальної моделі технології індивідуальної роботи соціального працівника з клієнтами…………………………………………….39

3.2. Прикладні рекомендації щодо етичної поведінки соціального працівника у взаємодії з клієнтами……………………………………………. 47

Висновок до розділу 3 ………………………………………………….…52

**ВИСНОВКИ** …………………………………………………………...…53

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ** …………………………..…57

**ДОДАТКИ** ………………………………………………………………..61

**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження.**  Соціальна робота, як особливий вид професійної діяльності, має специфічну, тільки їй властиву сукупність ідеалів і цінностей, що склалися в процесі становлення принципів та норм поведінки фахівців.

Соціальна робота належить до таких видів діяльності, у яких професійно-етична компетентність фахівця є значною компонентою професіоналізму. Професійно-етична система має гуманізуючий вплив на особистість фахівця, його клієнта, їх соціальне оточення і таким чином - на суспільство в цілому. Вона важлива формування професійного мислення як практичного, і наукового працівника у сфері соціальної роботи.

Соціальна робота як доцільна багатоаспектна діяльність, спрямована на те, щоб забезпечити для кожної людини можливість максимально реалізувати свій потенціал, зробити її життя повнішим і запобігти порушенням. У соціальній роботі реалізація моральних принципів здійснюється суворіше, ніж у багатьох інших професіях, оскільки від впливу соціального працівника за певних умов може залежати доля людини. Тому професіоналізм у соціальній роботі – це володіння знаннями і вміннями, та здатність давати етичну оцінку діям і поведінці клієнтів, колег, себе.

Етичні проблеми виникають у всіх сферах діяльності соціального працівника: у проведених ним дослідженнях, у сфері практичної діяльності з надання безпосередніх соціальних послуг клієнтам або групам клієнтів, у взаєминах з колегами та з представниками «зовнішніх» по відношенню до системи соціального захисту установ та організацій, спонсорами, у сфері розробки та формування соціальної політики, у викладацькій діяльності.

Етичні знання – необхідна частина професійної діяльності соціального працівника. Його здатність діяти відповідно до етичних норм істотно підвищує практичну значущість та якість його професійної діяльності. Етичні знання допомагають вирішити складні етичні дилеми та протиріччя, з якими стикається соціальний працівник у процесі своєї діяльності.

Проблема етики взаємин між соціальним працівником та клієнтом проаналізовано у публікаціях багатьох учених: Марлен Крамер, Алана Кейт-Лукаса, Сари Бенкс, Віктора Мартиновича, Стенлі Шепартда, Беати Шлюз Герберта Гольдштейна, Лестера Паррота, В.І.Андрєєв, Н.В.Гришина, А.А.Єршов, В.І.Журавльов, Л.А.Петровська, В.В.Попова, І.К.Свищева, Т.С.Сулімова, Б.І.Хасан, В.М.Шепель, Н. Айзенберг, Л.І. Анциферова, С.А. Барсукова, Д.М. Берсофф, Б.С. Братусь, Н. Брейді, Є.К. Веселова, А.Є. Воробйова, К. Гілліган, А.Л. Журавльов, В. В. Знаків, Л. Колберг, Т.В. Корнілова, Н.В. Кошелєва, Л.А. Коч, О.Б. Купрейченко, О.Ф. Левичов, А.Н. Леонтьєв, С.В. Молчанов, Є. Н. Осін, О. Н. Піддяков, Дж. Рест, Г. Спенсер, Є.В. Суботський, Е. Туріель, В.Д. Шадріков, О.Б. Чеснокова, І.А. Чигринова, Дж. Хайдт, Д. Харт, А.А. Хвостов.

**Мета дослідження –** з'ясування сутнісних особливостей етичних дилем у професійній діяльності соціальних працівників та напрацювання найефективніших способів їх ефективного вирішення.

**Об'єктом вивчення є** професійна діяльність соціального працівника.

**Предмет дослідження**: етичні дилеми у взаємодії соціального працівника і клієнта.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення **таких завдань:**

1. Здійснити теоретичний аналіз дилеми як морально-етичної категорії соціальної роботи.

2. Проаналізувати професійно-етичну систему соціальної роботи: сутність, цілі, завдання.

3. Дослідити соціально-психологічні аспекти професійної етики.

4. З᾽ясувати парадигмальні засади етичних норм соціального працівника.

5. Розробити загальну модель технології індивідуальної роботи соціального працівника з клієнтами та сформулювати рекомендації щодо етичної поведінки соціального працівника у взаємодії з клієнтами.

Для розв’язання поставлених завдань використано такі **методи дослідження**: метод аналізу для визначення особливостей професійно-етичної системи соціальної роботи; порівняльний аналіз наукових підходів до вивчення етичних дилем у діяльності соціального працівника; метод теоретичного синтезу для формування множини елементів та аспектів соціально-психологічних аспектів професійної етики; описовий аналіз для пояснення особливостей етичних вимог до професіограми фахівця із соціальної роботи; індукція для дослідження окремих характеристик та понять етичних дилем соціального працівника; узагальнення – формулювання загальних висновків; метод дедукції для дослідження особливостей функціонування етичних дилем у професійній діяльності соціальних працівників. Також розробили загальну модель технології індивідуальної роботи соціального працівника з клієнтами та сформулювали рекомендації щодо етичної поведінки соціального працівника у взаємодії з клієнтами

**Практичне значення** полягає в тому, що в роботі визначено особливості етичного вибору як комплексного індивідуально-психологічного конструкту, що виявляється у взаємодії соціального працівника та клієнта в етично-складній ситуації або ситуації етичної дилеми.

Практична робота полягає у розробці та визначенні основних способів ефективного вирішення етичних дилем у взаємодії соціального працівника та клієнта.

**Структура магістерської роботи**. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (60 найменувань) та додатків. Обсяг основного тексту – 56 сторінок. Загальний обсяг роботи – 64 сторінки.

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМАТИКИ Етичних дилем у взаємодії соціального працівника і КЛІЄНТА**

* 1. **Дилема як морально-етична категорія соціальної роботи.**

У процесі своєї діяльності фахівець із соціальної роботи змушений зустрічатися та працювати з різними людьми, їх проблемами та індивідуальними ситуаціями. Кожна людина, яка у суспільстві зазвичай дотримується певних норм, прищеплених їй суспільством і соціальними інститутами у процесі соціалізації. Однак кожен індивід має різні уявлення про мораль і етику, їх межі та прояви. Зважаючи на це працівники соціальної сфери, у процесі професійної комунікації з різними категоріями людей можуть стикатися з проблемами професійного характеру. До таких проблем можна зарахувати і морально-етичні проблеми соціальної роботи [15].

Коли говоримо «у житті є дилема», то мають на увазі ситуація, коли людина постає перед необхідним вибором між двома однаковими можливостями.

Дилема – це [9]:

1. Поєднання думок, висновків з двома протилежними положеннями, що виключають можливість третього.

2. Положення, у якому вибір однієї з двох протилежних рішень однаково скрутний.

Тобто дилемою називається положення, при якому вибір однієї з двох протилежних можливостей іноді рівноцінних, однаково скрутний.

Національна психологічна енциклопедія дає таке визначення етичної дилеми:

* Етична дилема – проблема вибору людиною між двома, однаково можливими способами соціального поведінки. Перевага будь-якого їх веде до порушення людиною будь-яких моральних чи етичних норм.
* Етична дилема є ситуацію морального вибору, коли за реалізації однієї моральної цінності руйнується інша, щонайменше важлива. З такими проблемами стикаються такі фахівці соціальної сфери, як лікарі, журналісти, педагоги та, звичайно, соціальні працівники.

Етичні дилеми, що виникають у соціальній роботі, відрізняються від тих дилем, які існують поза професійною діяльністю. Характер етичної дилеми може залежати від соціальних, культурних, політичних умов тієї країни, де здійснюється соціальна робота [21; 45].

Дилема – становище, у якому вибір однієї з двох протилежних можливостей скрутний. Головне джерело моральних труднощів – конфлікт цінностей та інтересів. Дилема у соціальній роботі найчастіше зумовлена ​​такими протиріччями:

• розбіжність особистих та професійних цінностей соціального працівника;

• відмінність релігійних поглядів соціального працівника та клієнта;

• невідповідність етнокультурних традицій учасників соціальної дії;

• розбіжність думок соціального працівника та інших учасників соціального процесу [40].

Етичні дилеми – це ситуації, у яких соціальний працівник підпорядковується двом (чи більше) суперечливим етичним вимогам, жодне з яких скасовує інше. Дві етичні вимоги суперечать одна одній, якщо соціальний працівник може виконувати одну чи іншу, але не те й інше одночасно: агент повинен вибирати одну з них. Дві конфліктуючі етичні вимоги не скасовують одна одну, якщо вони мають однакову силу або якщо немає достатніх етичних підстав для вибору одної з них. Тільки така ситуація є етичною дилемою в суворому філософському сенсі, часто звану справжньою етичною дилемою. Інші випадки етичних конфліктів можна розв'язати і тому, вони не є етичними дилемами. Це також стосується багатьох випадків конфлікту інтересів. Наприклад, бізнесмен, що поспішає по березі озера на зустріч, знаходиться в етичному конфлікті, коли помічає дитину, що тоне недалеко від берега. Але цей конфлікт не є справжньою етичною дилемою, оскільки має чіткий дозвіл: стрибок у воду, щоб урятувати дитину, значно переважує важливість того, щоб прийти на зустріч вчасно [31; 50].

Також із цього визначення виключаються випадки, коли соціальному працівнику просто психологічно важко зробити вибір, наприклад, через особисті уподобання або через відсутність знання про наслідки різних альтернатив.

Можна виділити групу етичних дилем, які можуть виникнути у практичній соціальній роботі: незалежність та маніпулювання; патерналізм та самовизначення; необхідність говорити правду та інтереси одержувача соціальних послуг; колегіальність та донесення; закони та добробут громадянина; особисті та професійні цінності і т.д.

Складність розв'язання етичних проблем полягає, зокрема, у тому, що немає і не може бути універсальних рішень. Одна і та сама людина може по-різному поводитися в різних ситуаціях — наодинці із соціальним працівником і в присутності третіх осіб тощо. Однакові, начебто, ситуації по-різному сприймаються і оцінюються різними людьми. Вплинути на це можуть такі фактори, як стать, вік, освіта, національність, стан здоров'я, життєвий досвід, думка родичів та знайомих та ін [12].

Етичний вибір соціального працівника залежить від особи одержувача соціальних послуг, його цінностей та норм, потреб та можливостей тощо; від особистості соціального працівника, його професіоналізму, життєвого досвіду, моральних і цінностей тощо; від специфіки ситуації, що склалася; від нормативно-правової, матеріально-технічної, інформаційної та іншої бази соціального обслуговування тощо. Однак, роблячи свій вибір, соціальний працівник не повинен порушувати закон і нехтувати загальнолюдськими цінностями. Соціальному працівнику необхідно застосовувати положення Кодексу етики не механічно, а гнучко, творчо, враховуючи специфіку людини, що потребує, та її ситуації, традиції організації, місцевості, в якій він працює, тощо. Творче застосування етичного кодексу багато в чому залежить від професіоналізму соціального працівника, його бажання постійно самовдосконалюватись та підтримувати високу якість соціального обслуговування [54].

Дилема – це судження, у якому предмет має дві ознаки, що суперечать один одному; етична дилема – це складний вибір, який має бути дозволений виходячи з норм моралі та етики.

Простіше кажучи дилема є вибір однієї з двох протиріч, причому вибір цей дуже скрутний. У звичайній ситуації людина робить вибір виходячи з власних цінностей та інтересів, або приймає те рішення, яке є вигідним для нього.

Етичні дилеми іноді визначаються не в термінах суперечливих зобов'язань, а в термінах неправильного способу дій чи неправильних альтернатив. Ці два еквіваленти визначають багато, але не всі цілі. Наприклад, можна стверджувати, що у випадках етичних дилем соціальний працівник може вибирати будь-який образ дій, що будь-яка альтернатива є правильною. Така ситуація, як і раніше, є етичною дилемою згідно з першим визначенням, оскільки вимоги, що суперечать одна одній, не дозволені, але і не згідно з другим визначенням, оскільки існує правильний образ дій [18].

Проблема існування етичних дилем стосується питання, чи існують якісь справжні етичні дилеми, на відміну, наприклад, від просто очевидних дилем або розв'язних конфліктів. Традиційна позиція заперечує їхнє існування, але в сучасній філософії є ​​різні захисники їхнього існування. Є різні аргументи за та проти обох сторін. Захисники етичних дилем часто вказують на очевидні приклади дилем, у той час як їх противники зазвичай прагнуть показати, що їх існування суперечить дуже фундаментальним етичним принципам. Обидві сторони стикаються із проблемою примирення цих суперечливих інтуїцій.

Аргумент, заснований на моральному залишку, – ще один аргумент на користь етичних проблем. Моральний залишок у цьому контексті відноситься до зворотних емоцій, таких як вина або каяття. Ці емоції виникають через враження у тому, що ви зробили щось неправильно чи не виконали свої зобов'язання. У деяких випадках морального залишку соціальний працівник бере відповідальність за себе, тому що він зробив неправильний вибір, про який згодом шкодує. Але у разі етичної дилеми працівник вимушений буде діяти незалежно від того, як він вирішить [27; 46].

Переживання морального залишку – це не просто те, що відбувається з працівником, це є його емоційною реакцією. Аргумент, що ґрунтується на моральному залишку, використовує цю лінію думки для аргументації на користь етичних дилем, стверджуючи, що існування етичних дилем є найкращим поясненням того, чому моральний залишок у цих випадках є належною відповіддю. Опоненти можуть відповісти, аргументуючи це тим, що правильною відповіддю є не почуття провини, а жаль, різниця в тому, що жаль залежить від попереднього вибору працівника. Розриваючи зв'язок із можливим дилематичним вибором, вихідний аргумент втрачає свою силу. Інший контраргумент припускає, що вина є доречною емоційною реакцією, але заперечує, що це вказує на існування етичної дилеми, що лежить в основі. Цю аргументацію можна зробити правдоподібною, вказавши на інші приклади, наприклад випадки, коли вина доречна, навіть якщо не було жодного вибору [34].

Деякі з найсильніших аргументів проти етичних дилем виходять із дуже загальних етичних принципів і намагаються показати, що ці принципи несумісні з існуванням етичних дилем, що їх існування, тягне за собою протиріччя.

Один з таких аргументів виходить із принципу агломерації та принципу, який має на увазі «може». Відповідно до принципу агломерації, якщо соціальний працівник повинен робити одне, а повинен робити інше, то цей працівник повинен робити і те, й інше. Відповідно до «повинен» мається на увазі «може», якщо працівник повинен робити обидві речі, тоді він може робити обидві речі. Але якщо працівник може робити і те й інше, тоді між двома способами дій немає конфлікту і, отже, немає дилеми.

Будь-який вибір проблематичний, оскільки ці принципи є досить фундаментальними.

* 1. **Професійно-етична система соціальної роботи: сутність, цілі, завдання**

Сутність професійної етики може бути представлена ​​такими положеннями.

1. Професійна етика, як і етика взагалі, не розробляється, а виробляється поступово у процесі повсякденної спільної діяльності людей на основі загальної моралі. Вона є відкритою саморозвиваючою системою. Основними детермінантами професійної етики є:

– тип суспільства, рівень розвитку людської свідомості;

– панівна у суспільстві система моральних відносин, ідеалів, цінностей;

– особливості та рівень розвитку професійної діяльності [22; 47].

2. Щоб бути достатньо ефективною формою регламентації професійної діяльності, професійна етика повинна відображати сутність та специфіку конкретної професії, підвищуючи результативність та якість діяльності. Метою етики соціальної роботи є забезпечення та підтримка соціально схвалюваного змісту та сутності професійної діяльності.

3. Професійна етика систематизує накопичений етичний досвід, характерний даному виду діяльності, узагальнює його й удосконалює у міру вдосконалення цього виду діяльності.

4. Моральне регулювання не є автономним видом регулювання професійної діяльності. Вона доповнює та посилює дію інших форм регуляції (зарплата), впливаючи на їх зміст, зміст шляхом зіставлення цілей, засобів, результатів діяльності з уявленнями про людське благо, добро, зло, справедливість та ін.

5. Професійна етика завжди спрямована на сприяння досягненню соціально-значущого результату професійної діяльності.

6. Межі професійної етики досить широкі: мало орієнтуватися лише на інтереси будь-якої групи людей (клієнтів), необхідно прогнозувати результати своєї діяльності держави, суспільства загалом, особливо у умовах глобалізації, і нести за них відповідальність.

7. Основними завданнями професійної етики є [28]:

1) вплив на свідомість фахівця з метою вдосконалення його як особистості та як професіонала;

2) сприяння найбільш повному та ефективному вирішенню професійних завдань.

Моральна дилема (від гр. di(s) – двічі та lemma – припущення) – це необхідність вибору між декількома альтернативами, що приводить у будь-якому випадку до негативного результату. Проблемність ситуації полягає в тому, що будь-який вибір залишає людину в драматичному, а часом і трагічному становищі. Складається враження, що бажаючий створити добро не в змозі зробити це, причому не через недостатність своїх знань. Додаткове світло на істоту моральних проблем проливає їх деонтичне (від гр. Deon - борг) тлумачення [10].

На практиці спеціаліст у галузі соціальної роботи має справу не з цілісним етичним вченням, а з конкретними елементами, включеними до нього: етичними принципами, правилами тощо. Тому одним із значущих завдань професійної етики є виявлення, аналіз, обґрунтування та пояснення етичних елементів на основі яких відбувається контроль, регламентація, оцінка діяльності соціальних працівників, а також формування цих елементів у систему.

Професійно-етична система соціальної роботи є системою елементів, з яких здійснюється регулювання професійної діяльності соціальних працівників. Головне у соціальній роботі, як і у будь-якому вигляді професійної діяльності, звичайно ж, не процес, а результат. Виходячи з цього, головна мета професійно-етичної системи соціальної роботи може бути представлена ​​як забезпечення та підтримання соціального змісту, що схвалюється, і цілей професійної діяльності. Її головне завдання – нормативна регламентація та контроль відносин, поведінки та дій представників професійної групи та їх об'єднань, вплив на свідомість фахівців та формування їх моральної подоби, етичної свідомості та потреб, узагальнення їхнього етичного досвіду. Це завдання має бути вирішене таким чином, щоб будь-які прояви професійної активності соціального працівника забезпечували максимально високий кінцевий результат діяльності, сприяючи тим самим задоволенню потреби суспільства у соціальній роботі [1; 48].

Етика соціальної роботи нерозривно пов'язана з практикою тією мірою, наскільки ця практика залежить від раціонального вибору самого фахівця, його цінностей, світоглядної позиції та від його особистісних якостей.

Тому будь-яка розвинена професійно-етична система включає більш-менш деталізовану нормативну програму професійно схвалюваної поведінки, що задає перспективу синтезу чесноти, користі та благополуччю людини та суспільства.

У професійно-етичну систему соціальної роботи входять елементи, що володіють різним ступенем конкретності (абстрактності). У практиці повсякденної діяльності професійно-етична система опосередковується як сукупність загальних і специфічних моральних і принципів, детермінуючих поведінку, дії та відносини фахівців, що виникають у процесі професійної діяльності та мають велике значення для забезпечення необхідної результативності діяльності. Усі елементи, що входять до професійно-етичної системи, що має вербальну форму та пов'язана між собою [4].

Значне місце серед елементів професійно-етичної системи посідають етичні вимоги, правила, норми, принципи [38].

Найпростішим елементом професійно-етичної системи є вимоги, що відображають відносини, в яких знаходяться фахівці між собою, з клієнтами, їх близькими, суспільством тощо. Вони можуть приймати різні форми: оцінки, розпорядження, норми, принципу та інші. Вимоги імперативні, тобто, обов'язкові для виконання; позасуб’єктивні, тобто, не ґрунтуються на волі суб'єктів, об'єктивні, тобто, їх виконання продиктовано об'єктивною необхідністю. Вони мають загальний зміст, поширюючись на всіх фахівців незалежно від їхнього положення у професійній структурі, і мають універсальний характер, оскільки кожна вимога відображає різнобічні потреби та інтереси людини і суспільства, що задовольняються за допомогою соціальної роботи. Наприклад, принцип (вимога) чесності та відкритості у вчинках і відносинах повинен дотримуватися неухильно, незалежно від того, про колегу, представника зовнішньої організації або про клієнта йдеться і незалежно від ставлення соціального працівника на цю вимогу (принцип). Дотримання цієї вимоги (принципу) є об'єктивно необхідним, оскільки відображає право кожної людини на свободу вибору, рішень та дій та відповідає його корінним інтересам [16].

Найважливішою складовою професійно-етичної системи соціальної роботи є етичні принципи, представлені найбільш загальними вимогами, що виражають основний напрямок поведінки спеціаліста по відношенню до того чи іншого суб'єкта відносин, що виникають у процесі соціальної роботи. Принципи одна з форм етичної свідомості, в якій моральні вимоги виражаються найбільш узагальнено. На відміну від норми, яка наказує вчинення конкретних вчинків і дій, моральний принцип у найбільш загальній формі розкриває зміст цілісної моральної системи, задає загальний вектор становлення людини як суспільної істоти, особистості.

Етичні принципи — це фактично основні ідеї професійно-етичної системи соціальної роботи. Вони висловлюють вироблені у суспільному та професійному колі моральну свідомість та вимоги, що стосуються моральної сутності особистості, її місії, сенсу її життя та діяльності, характеру відносин з людьми.

У соціальній роботі етичні принципи задають фахівцеві загальний напрямок діяльності, детермінують рівень його моральності і можуть бути підставою для формулювання норм поведінки, відносин і дій, що носять по відношенню до принципів більш приватний характер. Загальний характер етичного принципу уможливлює його використання як елемента системи регуляції процесу вибору вчинків у різних ситуаціях, конкретизуючи його рівень норми чи правила [23].

Основою етичної системи професійної соціальної роботи є моральна норма — загальна змістовна вимога до поведінки та діяльності соціального працівника у його відношенні до суб'єктів та об'єктів соціальної роботи, справедливе у всіх ситуаціях та обставинах.

Моральне почуття відіграє вирішальну роль у визначенні поведінки людини в соціумі. Аналіз особистісних особливостей людей, здатних зробити вибір, який при раціональних міркуваннях видається вигідним, але суперечить моральним принципам, важливий також для вирішення практичних завдань штучного інтелекту, розробки комп'ютерних програм, які повинні самостійно приймати потенційно небезпечні для людини рішення, наприклад, під час керування автомобілем без водія, дронами [6; 49].

Порівняння змісту реального вчинку із змістом норми дає можливість виробити правильне судження про дійсність етичної цінності вчинку чи відносин та винести об'єктивне рішення.

Професійні спільноти зазвичай створюють власні етичні кодекси, що відображають оптимальний рівень функціонування, якого повинні прагнути члени співтовариства, та встановлюють стандарти прийнятного мінімуму послуг. Цілями, які переслідують такі кодекси, є:

а) допомога у становленні професійної спільноти, яка дотримується певних стандартів професійної діяльності (консультування, лікування, догляду);

б) підтримка та консультування окремих представників професії;

в) допомогу професійній спільноті у здійсненні її потреб;

г) формулювання моральних принципів, які допомагають окремим представникам професії вирішувати етичні дилеми.

До виникнення проблем призводять численні різноманітні обставини. Наприклад, якщо соціальному працівнику доводиться враховувати інтереси багатьох клієнтів (роботодавця та працівника, соціальні та юридичні фактори), він може зіткнутися з необхідністю стати на чийсь бік, не кажучи вже про бажання враховувати власний фінансовий інтерес. Рішення іноді доводиться приймати з метою повністю уникнути шкоди, а прагнучи мінімізації негативних наслідків і стресу у вигляді найкращих можливих практичних заходів.

Приватні норми етики соціальної роботи розкривають специфіку професійної діяльності, укладену у тій чи іншій загальній нормі. Вони узагальнюють лише якусь групу ідентичних відносин спеціаліста до суб'єкта відносин (клієнту, колезі та ін.), обмежену подібністю ситуацій, і до певної міри детермінують схему дій соціального працівника [41].

* 1. **Етико-аксіологічний підхід до аналізу та оцінки соціальної роботи як професійної діяльності**

З погляду аксіології професійна діяльність у своїй основі також містить цінності і може бути представлена ​​як діяльність, спрямована на реалізацію цінностей. Різноманітні види професійної діяльності різняться між собою за всіма або деякими основними характеристиками, відповідно до цього головні цінності, і ідеали, і ієрархії цінностей різних видів професійної діяльності можуть відрізнятися.

Від того, наскільки глибоко фахівці розуміють аксіологічний зміст своєї професії, залежить їхнє ставлення і до роботи, що безпосередньо виконується, і до професії взагалі. Так звані «допомогаючі» професії, до яких належить і соціальна робота, пред'являють особливі вимоги до якостей особистості фахівця, насамперед до його ціннісних орієнтацій. Наприклад, навряд чи комусь хотілося б стати пацієнтом лікаря-садиста чи соціального працівника, вищі цінності для якого – гроші та влада над клієнтами. Крім того, фахівець, який неправильно розставив ціннісні акценти своєї діяльності, може як вищу цінність сприймати сам процес діяльності і меншою мірою – її кінцевий результат. Так, соціальний працівник може думати, що сенс і мета соціальної роботи полягають у допомозі людині, і важко відповісти на запитання: навіщо це робиться? Тому ціннісні орієнтації фахівців відіграють важливу роль у їх особистої професійної діяльності та діяльності сукупної професійної групи, та у життєдіяльності та розвитку суспільства [32].

Чіткість розуміння цінностей професійної діяльності дозволяє фахівцям правильно формулювати її загальні та конкретні цілі, організувати активність, спрямовану на пошук адекватних засобів та умов діяльності.

Як найбільш істотні інструментальні (операційні) цінності можна виділити етичні норми поведінки, особистісно-моральні якості та здібності людей (гідність, честь, совість, незалежність, ініціативність, самостійність, гуманність, доброзичливість та ін.).

Цінності сучасної професійної соціальної роботи мають різну масштабність та значимість, у зв'язку з чим вони можуть бути представлені як цінності різних рівнів [54]:

* загальнолюдські – визнані більшістю сучасного людства (людина, її добробут, права, життя, світ, свобода, рівність та інших);
* соціальні – визнані переважно у конкретному суспільстві (наприклад, у білоруському суспільстві – толерантність, мир, сім'я тощо);
* професійні – мають значення переважно професійної групи (так, у соціальній роботі це гуманізм, ресурси суспільства, професіоналізм та інших);
* індивідуальні – цінності фахівців, їх клієнтів, інших осіб, що задіяні у соціальній роботі.

Людина – головна цінність сучасної цивілізації. Вона виступає головною цінністю і для соціальної роботи в сукупності своїх основних характеристик: бути розумною, здатною шукати та знаходити сенс, здійснювати цілепокладання та вільний вибір, перетворювати дійсність, регулювати та контролювати свою поведінку моральними нормами, цінностями, совістю тощо [33].

Цінності сучасної професійної соціальної роботи розміщуються на різних рівнях, серед яких виділяються такі: загальнолюдські, визнані більшістю сучасного людства; соціальні, визнані переважно у конкретному суспільстві; професійні, що мають значення головним чином для професійної групи, які набувають специфіки у зв'язку з особливістю професійної діяльності; індивідуальні – цінності фахівців, їх клієнтів, інших осіб, які санкціонують у соціальній роботі різні якості.

Певним орієнтиром для аксіологічної підготовки соціального працівника є сенс та цінності сучасної соціальної роботи в силу складності самої професії.

Фахівець цього профілю повинен бути здатним до надання соціальної допомоги різним категоріям населення, співпраці з сім'ями, групами, громадами, об'єднаннями та організаціями. Його місія полягає у вирішенні соціальних проблем, забезпечення взаємодії між людьми або між людиною та соціальним середовищем, підвищення ефективності роботи державних та громадських соціальних служб і центрів. Це зумовлює високий рівень вимог до професійної підготовки майбутнього соціального працівника, до його цінностей та ціннісних орієнтацій [57].

Цінності соціальної роботи історично змінюються, вони змінюються так само протягом одного історичного періоду, і це дає основу фахівцям, говорити про динаміку цінностей. Водночас не слід забувати про фундаментальні цінності соціальної роботи, які є постійними.

Основою основ роботи із соціального захисту населення є цінність людського життя. Соціальний працівник повинен усвідомлювати ідею у тому, що право життя це невід'ємне і абсолютне право кожної людини. Активна підтримка життя людини, протидія порушення її прав, діяльність із забезпечення та покращення якості життя є найважливішими ціннісними орієнтаціями соціальної роботи [12].

Фундаментальною цінністю соціальної роботи є право на свободу. Філософи епохи Просвітництва стверджували, що всі люди народжуються вільними та мають рівні права на свободу. Кожна людина наділена свободою волі, правом на вільний вибір, на відповідний своїм уявленням спосіб життя.

Безумовною цінністю є досягнення гармонії з собою, іншими людьми та навколишнього середовища. Громадські конфлікти неминучі, проте соціальна робота, має бути спрямована на врегулювання їх еволюційним, мирним, ненасильницьким шляхом. Основою такого підходу є посередництво, примирення, повага, розуміння.

Найбільший ступінь самореалізації стає можливим, якщо людина вибирає сферу і вид діяльності, що максимально відповідають її здібностям, а для цього їй необхідна свобода вибору.

Орієнтуючись на фундаментальні цінності соціальної роботи, можемо визначити професійні цінності соціального працівника, які є внутрішнім регулятором його професійної поведінки та діяльності. У цьому контексті цікава точка зору дослідниці Н. Шмелевої, яка виділяє три групи цінностей соціального працівника, які послідовно засвоюються у процесі професійної підготовки [24]:

1) цінності, що відображають альтруїстичний характер діяльності (допомогу людині, яка її потребує);

2) цінності моральної відповідальності перед професією (відстоювання та захист гідності та цілісності професії, розвиток етичних норм, знань та місії соціальної роботи);

3) цінності, пов'язані з необхідністю самореалізації, саме затвердження та самовдосконалення особистості соціального працівника, досягнення професіоналізму діяльності.

Як бачимо, Н. Шмельова, пропонуючи класифікацію професійних цінностей, враховує, з одного боку, характер соціальної роботи як такий, з іншої потреби та моральну відповідальність соціального працівника [50].

Найбільш поширеною в аксіології вважається класифікація цінностей, запропонована М. Родічем, який виділяє два типи цінностей: термінальні та інструментальні. Термінальні цінності (або цінності-мети) виражають спрямованість особистості на досягнення мети свого існування. Особливість інструментальних цінностей випливає з самої їхньої назви. Ці цінності є своєрідним інструментом, засобом, способом поведінки особи у тій чи іншій ситуації. Цілком логічно, що в цій парі саме термінальні цінності вищі, оскільки вони уособлюють цілі існування.

З розробленого М. Рокичем списку цінностей В. Мальцев виділяє 7 термінальних (активне діяльне життя, цікава робота, пізнання, продуктивне життя, розвиток, щастя інших, творчість) та 7 інструментальних (життєрадісність, відповідальність, терпимість, чесність, турбота, широта поглядів, ефективність у справах) професійних цінностей соціального працівника [33].

На наш погляд, ці два підходи до класифікації професійних цінностей соціального працівника можуть бути об'єднані. Запропоновані Н. Шмелевою три групи цінностей можуть бути диференційовані на цінності-мети, які виступають як домінуюча аксіологічна функція в системі інших професійних цінностей, оскільки саме в цілях відображено основний зміст діяльності соціального працівника та цінності-кошти, що включають цінності-відносини, що забезпечують адекватну взаємодію з суб'єктами; цінності-якості, в яких виявляються особистісно-професійні характеристики майбутнього соціального працівника; цінності-знання, які є відповідним чином упорядкованою та організованою системою знань та умінь. Таке поєднання дозволить майбутньому соціальному працівникові не тільки засвоїти та прийняти професійні цінності, а й бути здатним до їх практичного реалізу.

Безумовно, названі цінності в системі професійної соціальної роботи набувають специфічного і частково вужчого змісту порівняно з цінностями, що реалізуються в соціальній діяльності суспільства. Це зумовлено насамперед тим, що соціальна робота є одним із напрямків соціальної діяльності суспільства; у ній може бути відбито відповідальність за сукупну діяльність суспільства.

Особливе значення має виділення специфічних цінностей професійної соціальної роботи, реалізація яких істотно впливає на її ефективність. Вони меншою мірою мають самостійне значення для суспільства, але затвердження цих цінностей у свідомості соціальних працівників та їх безпосередніх клієнтів є важливим [44].

**Висновок до розділу 1**

Етичні дилеми, що виникають у соціальній роботі, відрізняються від тих дилем, які існують поза професійною діяльністю. Етична дилема – проблема вибору людиною між двома, однаково можливими способами соціального поведінки. Перевага будь-якого їх веде до порушення людиною будь-яких моральних чи етичних норм.

Можна виділити групу етичних дилем, які можуть виникнути у практичній соціальній роботі: незалежність та маніпулювання; патерналізм та самовизначення; необхідність говорити правду та інтереси одержувача соціальних послуг; колегіальність та донесення; закони та добробут громадянина; особисті та професійні цінності і т.д.

Етика соціальної роботи нерозривно пов'язана з практикою тією мірою, наскільки ця практика залежить від раціонального вибору самого фахівця, його цінностей, світоглядної позиції та від його особистісних якостей.

Тому будь-яка розвинена професійно-етична система включає більш-менш деталізовану нормативну програму професійно схвалюваної поведінки, що задає перспективу синтезу чесноти, користі та благополуччю людини та суспільства.

Моральне почуття відіграє вирішальну роль у визначенні поведінки людини в соціумі. Аналіз особистісних особливостей людей, здатних зробити вибір, який при раціональних міркуваннях видається вигідним, але суперечить моральним принципам, важливий також для вирішення практичних завдань штучного інтелекту, розробки комп'ютерних програм, які повинні самостійно приймати потенційно небезпечні для людини рішення.

У соціальній роботі етичні принципи задають фахівцеві загальний напрямок діяльності, детермінують рівень його моральності і можуть бути підставою для формулювання норм поведінки, відносин і дій, що носять по відношенню до принципів більш приватний характер.

Фахівець цього профілю повинен бути здатним до надання соціальної допомоги різним категоріям населення, співпраці з сім'ями, групами, громадами, об'єднаннями та організаціями. Його місія полягає у вирішенні соціальних проблем, забезпечення взаємодії між людьми або між людиною та соціальним середовищем, підвищення ефективності роботи державних та громадських соціальних служб і центрів. Це зумовлює високий рівень вимог до професійної підготовки майбутнього соціального працівника, до його цінностей та ціннісних орієнтацій.

**РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНА МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗМІСТУ Етичних дилем у взаємодії соціального працівника і КЛІЄНТА**

* 1. **Етичні вимоги до професіограми фахівця із соціальної роботи**

Етика соціального працівника – це вид професійної моралі, яка представляє собою кодекс поведінки, що забезпечує моральний характер тих взаємин між людьми, які випливають із вимог до професійної діяльності та професійної компетентності [17].

Хотілося б спершу виділити фактори, що провокують неетичну поведінку на роботі:

- конкуренція (або протистояння діючої жорсткої ієрархічної системи);

- недоліки системи контролю;

- орієнтованість керівництва виключно на результат;

- відсутність норм, що підтримують етичну поведінку.

Існує кілька міжнародних та вітчизняних документів, зокрема «Професійно-етичний кодекс соціального працівника України», «Кодекс етики соціального працівника та соціального педагога» та ін., що регулюють етичну сторону соціальної роботи [13].

В основі цих етичних нормативів соціальної роботи лежить шість основних джерел:

- загальнолюдські цінності;

- етичні традиції благодійності;

- цінності сучасного російського суспільства;

- етичні нормативи зарубіжних країн;

- специфічні цінності сучасної російської соціальної роботи;

- особисті цінності та ідеали фахівців.

Вищеназвані кодекси містять вимоги до поведінки та зовнішності соціального працівника, повідомляють комплекс етичних зобов'язань щодо клієнтів, колегам, керівництву, зобов'язання перед професією, суспільством, державою [52].

Уважно вивчивши ці документи, ми виділили кілька основних стандартів поведінки соціального працівника стосовно клієнтів:

- відповідальність;

- довіра та конфіденційність;

- інформування та відкритість;

- визнання та повага індивідуальних цілей клієнта;

- допомога в самореалізації та максимальному використанні потенціалу клієнтів при повазі до прав інших людей.

Слід зазначити, що не кожна людина придатна для соціальної роботи. Ряд об'єктивних і суб'єктивних причин призводить до того, що особистість фахівця із соціальної роботи не завжди відповідає вимогам, які пред'являються до неї професією. Так, невисокий престиж та статус, а разом з ними – рівень заробітної плати та ступінь соціальної захищеності – породжують певні труднощі з кадровим забезпеченням соціальних служб. У цю діяльність включаються випадкові люди, яким соціальна робота – необхідність, зумовлена ​​несприятливими умовами життєдіяльності [23].

Соціальна робота була і залишається однією з найважчих насамперед через специфіку свого предмета – клієнта. Тому визначальним чинником є ​​система цінностей кандидата. Уявлення про абсолютну цінність кожної людини переходить із розряду філософського поняття до категорії базового психологічного переконання. Багато хто з тих, хто збирається стати фахівцем у цій галузі, може виявити серйозні «розбіжності у поглядах» між власними установками та системою цінностей соціальної роботи як професії.

Етичні норми професії відрізняються від законодавчих норм (права) у тому сенсі, що право – це визнане, узаконене тяжіння на соціальні виклики та ресурси, якими громадяни зобов'язані користуватися. Громадянські права ставляться безпосередньо до цінностей справедливості та свободи; право на життєзабезпечення, соціальну допомогу – до природної потреби виживання. Таким чином, професійний обов'язок у ролі соціального працівника відповідає дотриманню законодавства України. Відповідно до Кодексу СР та СП, «повага основних прав і свобод людини» (там само) – одна з базових цінностей професії [11].

Етичні якості спеціаліста у соціальній роботі незмінно розглядаються як невід'ємна частина професіоналізму. Така позиція пояснюється тим, що фахівці та клієнти вперше зустрічаються у важкі для клієнта моменти життя. Звертаючись по допомогу, клієнт фактично визнає факт своєї неспроможності, але це важко для особистості. Тому від моральних якостей фахівця залежить, чи збереже клієнт почуття власної гідності, самоповагу, отже, зможе актуалізувати свої сили.

Розробка професіограми спеціалістів здійснюється з урахуванням багатоплановості професійної діяльності, відображеної в її напрямках (діагностичне, прогностичне, організаційне, посередництво, консультативне тощо). Під професіограмою розуміють сукупність психологічних, соціокультурних, моральних якостей, професійних знань та вмінь, що характеризують спеціаліста.

Незважаючи на важливість, не всі моральні якості рівноцінні, щоб вважати їх особистісно-утворюючими для фахівця із соціальної роботи. Холостова серед важливих особистісних якостей фахівця виділяє такі: гуманістична спрямованість, особиста та соціальна відповідальність, доброта і справедливість, почуття власної гідності та повага до гідності другої людини, готовність прийти на допомогу та ін [34].

Видається цікавою позиція другого дослідника в галузі етики соціальної роботи – Г.П. Медведєва. Вона пов'язує поведінку фахівця з «моральними та душевними» властивостями: чесність, об'єктивність, справедливість, терпіння, тактовність, оптимізм, емпатія, креативність та ін.

В Освітньому стандарті за спеціальністю «Соціальна робота (за напрямками)» визначено вимоги до соціально-особистісних компетенцій майбутнього спеціаліста із соціальної роботи. Випускник повинен мати [58]:

- громадянську відповідальність та етичну свідомість, засновану на загальнолюдських нормах моралі;

- соціальну компетентність;

- почуття емпатії та здатність до доброзичливого ставлення до клієнта;

- готовність та вміння до формування власної етичної свідомості підлеглих, до рівня переконань та потреби в етичних діях;

- комунікативність;

- необхідний рівень особистого фізичного стану та психологічного здоров'я;

- адекватну оцінку своєї діяльності;

- конструктивне професійне спілкування у колективі.

Описані характеристики вказують на те, що фахівець із соціальної роботи – це соціальна людина. Для нього характерне «навернення чужого життя і почуття себе в іншому». Саме любов до людей дозволяє соціальній людині знайти сенс свого життя та роботи у відданості та служінні іншим [5].

Система цінностей, що є основою поведінки соціальної людини – самозречення від своїх інтересів заради інтересів іншої людини. Тому провідний життєвий та професійний принцип такого фахівця – альтруїзм. Однак це не означає, що у професійній діяльності у нього не може бути власних цілей та інтересів. Якщо в його свідомості альтруїзм пов'язується із принесенням себе в жертву загальному благу, інтересам держави чи клієнта, то це заважає реалізації кращих людських та професійних якостей фахівця. З віктимології відомо, що вибір людиною ролі жертви (незалежно від підстав вибору) завдає йому багато шкоди [57].

У якому разі особисті інтереси фахівця може розглядатися як моральна чеснота? В історії етичної думки, починаючи з Сократа і Платона, стверджується ідея про те, що тільки той, хто піклується про себе, набуває здатність піклуватися про інших. Турбота спеціаліста про себе в рамках професії бачиться насамперед у тому, щоб зрозуміти свою роль і місце в ній, тобто власну професійну значущість, задовольняти свою потребу у професійному визнанні та самореалізації засобами професії. Людина, впевнена у своїй професійній компетентності, виявляє набагато більше свободи та творчості, а отже, приносить більше користі собі та іншим.

У соціальній роботі альтруїзм – це принцип моральної особистості, згідно з яким власне благо та інтерес є менш значущими, ніж благо інших людей, отже, фахівець має бути готовий на безкорисливі дії. Його головна винагорода – моральне задоволення добре виконаної роботи.

Який зміст особистісно-визначальних якостей фахівця із соціальної роботи? Представимо його згідно з позицією Г.П. Медведєвої:

«…1. Емпатія – особливий спосіб розуміння іншого через співпереживання його емоційного стану. Виявляти емпатію означає брати до уваги лінію поведінки іншої людини, не змінюючи власну. Емпатія (від грецьк. empatheia – співпереживання) – розуміння емоційного стану, проникнення-відчуття в переживання іншої людини. Здатність до емпатії у формі співпереживання і співчуття багато чому визначається вмінням фахівця поставити себе на клієнта» [35].

«…2. Оптимізм. Соціальна робота є однією з найважчих професій, оскільки соціальний працівник постійно бачить людей нещасних, знедолених, обтяжених безліччю проблем. І він знає, що далеко не всі проблеми можна вирішити як з об'єктивних причин, так і суб'єктивних. Водночас він несе людям допомогу, часткове полегшення страждань, отже, і добро. Ця обставина є джерелом його оптимізму. Постійно спостерігаючи навколо себе людські страждання, фахівцю важко зберігати оптимізм, проте це необхідно, оскільки крім матеріальної, побутової та іншої допомоги, соціальний працівник повинен нести людям радість, надію, віру в краще» [36].

«…3. Сила волі як здатність проявити спрямованість і напружитися при виконанні чогось, завжди необхідна соціальному працівникові у його практичній діяльності. Свідомий настрій на виконання об'єктивно необхідних дій, здатність не відступати перед перешкодами, доводити розпочату справу до кінця є якостями, що розвиваються в результаті накопичення досвіду роботи, усвідомлення необхідності подолання самого себе, своєї слабкості» [35].

«…4. Справедливість як неупереджене ставлення, визнання переваг іншого повинна постійно бути у взаємодії соціального працівника з клієнтами, їх близькими і колегами. Кожен клієнт незалежно від своїх якостей, статусу, ставлення до нього фахівця тощо, повинен отримати саме ту частку ресурсів суспільства, якої він потребує на основі принципу соціальної справедливості» [37].

5. Тактовність передбачає наявність почуття міри і вміння поводитися пристойно, поважаючи інших, вміння вибудувати свої дії так, щоб не поставити мимоволі когось у незручне становище, не зачепити самолюбство особистості і не принизити її. Вміння передбачати як раціональні, так й емоційні наслідки власних дій допоможе фахівцю уникнути нетактовних висловлювань і вчинків.

6. Чесність – це щирість та вміння фахівця говорити правду. Він повинен говорити правду про становище клієнта, про межу вирішення його проблеми, про труднощі, які зустрічаються в роботі, про можливі і досконалі помилки та способи їх корекції.

7. Совість – почуття моральної відповідальності за свою поведінку, потреба поступати відповідно до своїх особистих уявлень про добро, благо і справедливість. Совість виконує функцію найважливішого регулятора поведінки, спонукаючи до творчих пошуків рішення та застерігаючи від суто формального підходу до вирішення проблем [25].

8. Уважність та спостережливість необхідні фахівцю у його повсякденній практичній діяльності. Спостережливість і уважність дадуть можливість, не втрачаючи часу, довести свою правоту, вагоміше аргументуючи пропозиції, підбадьорити клієнта, підтримати його, розвіяти сумніви.

9. Толерантність – відсутність чи ослаблення реагування на будь-який несприятливий чинник внаслідок зниження чутливості до його впливу. Зовні виявляється у витримці, самовладанні, здатності довгостроково виносити несприятливі впливи без зниження адаптивних можливостей [51].

10. Доброта – чуйність, душевна прихильність до людей, прагнення робити добро іншим. Доброта, заснована на гуманізму і любові до людей, має специфічний зміст: вона діяльна і втілюється в уважному відношенні, турботі про людину, створення сприятливих умов для його життєдіяльності, навчання клієнта необхідним для нього навичкам і діям, вміння вчасно та належним чином надати необхідну допомогу та підтримку.

Соціальний працівник повинен уміти вислухати і зрозуміти, пояснити і довести, запитати та відповісти, створити атмосферу довіри у розмові та ділового настрою у співбесіді, знайти індивідуальний психологічний підхід до клієнта, вирішити конфлікт, зняти напругу. В основі такої діяльності лежить комунікативна техніка спілкування, володіння якою є важливою ознакою професійної придатності соціального працівника [20].

Виходячи з авторської інтерпретації відповідей на запитання, можна зробити висновок, що фахівці не завжди усвідомлюють межу між правом та мораллю. Також наголошується на тому, що фахівці соціального бізнесу дотримуються у діяльності індивідуалістських ціннісних орієнтацій, яким вони йдуть незалежно від прийнятої соціальної ролі (соціальний працівник, громадянин, сім'янин та ін.).

Основною характеристикою індивідуалізму можна назвати те, що на перше місце фахівець ставить особисті інтереси, покладаючись лише на себе. Нерідко при цьому людина не враховує, що нехтує приписами моралі і права, в його свідомості на чолі стоять на першому місці такі установки, як самореалізація, егоїзм, досягнення особистого успіху, задоволення власних потреб, а інтересам суспільства та держави він не надає особливого значення.

**2.2. Соціально-психологічні аспекти професійної етики**

Поняття «професійна етика» має різні трактування.

У сфері професій, що допомагають, професійна етика часто називається професійною деонтологією або вченням про обов’язок. Термін «деонтологія» вперше був позначений І. Бентамом в 1834 р., і спочатку ототожнювався з вченням про моральність, потім почав трактуватися як одна з концепцій моралі (на противагу аксіології – вчення про цінності) і, нарешті, як один із розділів етики. Зараз у сферу деонтології входять моральні зобов'язання спеціаліста, те, що може бути пов'язане з небезпекою, ризиком, фізичною та моральною напругою, перевантаженнями психіки та ін. У прикладній етиці розглядаються питання теорії моралі професійної діяльності у зв'язку з непередбаченими ситуаціями, що виникають у практиці спеціалістів.

Розглянемо основні поняття професійної етики, що визначають її зміст та функціонування у соціально-психологічному контексті. Дані поняття є конкретизацією більш загальних, широких понять загальнолюдської моралі стосовно умов певної професійної взаємодії [38].

Професійний обов'язок є вихідним поняттям професійної етики. З формальної точки зору, воно містить у собі досить чітко та докладно зафіксовані службові обов'язки фахівців у тій чи іншій галузі. У психологічному значенні це поняття розкриває ставлення до професійної діяльності – переважання суспільних, громадянських інтересів над особистими потребами, високу відповідальність. У роботах з професійної етики можна зустріти визначення професійного обов'язку, засноване на понятті обов'язку в загальнолюдській моралі: «Професійний обов'язок – виступає в якості внутрішнього переживання, яке змушене надходити відповідно до потреб, що виходять із цінностей, сформованих професійною діяльністю» [59].

Мотивація цього відношення розглядається як у контексті соціальної відповідальності особистості, так і виходячи з потреби у професійній реалізації. Характеристика професійного обов'язку як встановлення в особистості самообмеження в ім'я високих професійних досягнень, реалізації у кар'єрі, зустрічається досить часто у сучасній літературі, присвяченої професійній етиці бізнесу.

У професіях, що допомагають, професійний обов’язок знаходить внутрішню спрямованість. У етиці соціальної роботи поняття «обов’язок» трактується переважно через поняття відповідальності перед державою, суспільством, колегами, професією, клієнтами та перед собою. Саме професійний обов’язок вказує орієнтацію на певні моральні норми та цінності у важких неоднозначних ситуаціях. У зв'язку зі специфікою своєї професійної діяльності пов'язаної з повною довірою, та максимальним ступенем відкритості клієнта соціальні та медичні працівники, психологи нерідко стикаються з тиском з боку деяких осіб (у тому числі й керівних), які прагнуть отримати відомості різного роду [2].

Дотримання моральних вимог професійного обов'язку, закріплених в етичних професійних кодексах, необхідне і дуже важливе для фахівців будь-якої професії. У фахівців, допомогаючих професій, ставлення до професійного обов'язку та його виконання безпосередньо пов'язане з ефективністю їх діяльності та її змістом. Наприклад, розголошення лікарської таємниці, переважаюче ставлення до окремих хворих, зневага стандартами надання медичних послуг позначиться на результаті лікування та здоров'ї хворих; порушення конфіденційності з боку психолога може завдати душевної травми людині, яка звернулася за допомогою.

Професійна відповідальність, будучи складовою категорії професійного обов'язку, позначає особливе соціальне та моральне ставлення фахівця до інших людей, до суспільства і характеризується виконанням свого морального обов'язку. У ситуаціях морального вибору, коли стикаються особисті потреби та професійний обов'язок, особливо важливою є здатність фахівця до свідомого виконання моральних вимог професії [42].

Совість як одна з базових етичних категорій також знаходить своє відображення у професійній етиці. У багатьох посібниках з професійної етики поняття професійної совісті синонімічно з професійною відповідальністю і є гарантом виконання професійного обов'язку. Специфіку даного поняття відображають визначення, що трактують професійну совість як здатність, що допомагає фахівцю подивитися на свою професійну поведінку та її результати через призму загальнолюдських моральних цінностей [39].

Передбачається, що професійне сумління будь-якого фахівця допомагає йому стати на позицію тих, кого безпосередньо зачіпають результати його професійної діяльності, тим самим усвідомлювати можливі негативні наслідки своїх дій та запобігати їм. Професійна совість не дозволяє соціальному працівнику вдаватися до маніпуляцій, науковому співробітнику спотворювати результати досліджень, лікареві недбало ставиться до низькооплачуваної роботи.

Професійна справедливість як одне з важливих понять професійної етики панує у професійній діяльності пов'язаної з оцінкою та прийняттям рішень, які впливатимуть на інших. В етиці основу справедливості становить принцип рівності між людьми, правами та обов'язками, заслугами та їх визнанням, злочином та покаранням. Значну роль це поняття грає у регуляції відносин усередині професійного співтовариства, у взаємодії з фахівцями суміжних професій. Такі феномени як подвійні стандарти в оцінках можуть завдати серйозних збитків у ситуаціях, коли від ефективної взаємодії фахівців залежать долі людей (наприклад, судові експертизи, медико-психолого-педагогічні консиліуми).

Честь і гідність у професійній етиці є категоріями, що розкривають ставлення фахівця до себе та ставлення до професійної значущості з боку суспільства, інших осіб [25].

Професійна честь є виразом ступеня значущості тієї чи іншої професії в успішному функціонуванні суспільства, становище та роль фахівців певної професії в складній системі суспільних відносин. Честолюбство виражає прагнення особистості зміцнити свій авторитет, досягти високих результатів у праці, спорті, навчанні, у прагненні обійняти вищу посаду. Важливо, щоб честолюбство не протиставлялося колективним та громадським інтересам, тоді воно здатне зіграти позитивну роль, підвищити соціальну активність фахівця. У складних ситуаціях морального вибору, у негативному варіанті честолюбство може схиляти фахівця оцінювати ситуацію та діяти не з моральних цінностей, а з мотивів кар'єрного зростання [18].

Гідність професіонала відноситься до його самовираження, відображає визнання ним своєї людської та професійної цінності, правочинності на поважне ставлення до себе. Шанобливе ставлення до фахівця як до особистості, визнання його громадянських прав є важливими умовами професійної діяльності та розкриття професіоналізму. Для соціального працівника важливо, щоб керівництво організації, в якій він працює, визнавало першорядність професійного етичного кодексу в регламенті його роботи та поважало його позицію.

Етичне регулювання діяльності фахівців соціальної сфери у формі кодексів розпочало свій розвиток з другої половини 20 століття.

У взаємодії соціального працівника та клієнта зустрічаються ситуації етичних дилем, які є найскладнішими з етичної точки зору та передбачають високу автономність консультанта у своєму професійному виборі. Етична дилема соціального працівника є сприйняття фахівцем ситуації взаємодії з клієнтом як особистого морального вибору, що передбачає негативні наслідки. Ознаками ситуації етичної дилеми є безумовна альтернативність обставин, унікальність даної ситуації для фахівця, необхідність негайного прийняття рішення [52].

Етична пильність – це здатність розпізнавання етичних дилем у ситуаціях взаємодії соціального працівника і клієнта, що є індивідуально-психологічною властивістю особистості і забезпечує процес прийняття рішення у складних етичних ситуаціях. Ця здатність визначається усвідомленням особистісної значущості професійного вибору, відповідальності за нього та його наслідки для всіх залучених сторін.

Процес прийняття рішення соціального працівника, що володіє етичною пильністю, включає наступні етапи:

«Стоп» переживання як первинна реакція на ситуацію етичної дилеми, що характеризується високим ступенем невизначеності, унікальності, неясністю реагування [30].

Сприйняття ситуації як індивідуального морального вибору. Суб'єктні характеристики дозволяють особистості усвідомити «стоп» переживання та сприйняти об'єктивні обставини етичної дилеми (негативні наслідки, унікальність, необхідність негайного ухвалення рішення) як ситуацію особистого морального вибору. Даний етап включає елімінацію вихідної безлічі варіантів рішень і вибір максимізованої альтернативи.

Вчинок як реалізація вибору. Суб'єкт приймає цю ситуацію як особистісно значиму, робить вчинок, знову-таки усвідомлює, як він співвідносить вибір із системою своїх особистісних цінностей, і як вибір вплине на нього [8].

**2.3. Парадигмальні засади етичних норм соціального працівника**

Соціальна робота, як і будь-який вид соціальної діяльності, лише незначною мірою регламентується соціальним законодавством та іншими документами, які легітимізують цю діяльність. Соціальна робота більше інших професій знаходиться в межах морального вибору та етичної поведінки, що вимагає особливої ​​етичної регламентації. Соціальна робота відноситься до таких видів діяльності, в яких професійно етична компетенція фахівця є значущим компонентом професіоналізму [1].

Етика – філософська наука, об'єктом вивчення якої є мораль, її розвиток, норми та роль у суспільстві. Наприкінці XX століття розвиток етики пішов у бік спеціалізації і почала розвиватися професійна етика. Професійна етика соціальної роботи – галузь філософського знання, предметом якого є питання професійної моралі та моральності спеціаліста із соціальної роботи. У повсякденній діяльності вона є сукупністю норм поведінки фахівця. Професійна етика у своєму розвитку пройшла шлях від загальноприйнятих норм моральності, закріплених законом, до багатоаспектних етичних систем, закріплених у різних кодексах та нормативних актах [7].

Результатом професійного навчання є професійна компетентність. Нині у науковій літературі немає однозначного підходи до визначення поняття «професійна компетентність» Найбільш близьке поняття «реальний професіоналізм» характеризує індивідуальний рівень відповідності вимогам професії.

Професійна компетентність – це професійна підготовленість та здатність суб'єкта до праці, до виконання професійних ролей. К.М. Оганян дає визначення професійної компетентності – «…це сформована у процесі навчання та самоосвіти система науково практичних знань та умінь, що впливають на якість рішення професійних завдань, та розвинені особистісно-професійні якості, що виявляються у діловому та партнерському спілкуванні з людьми при вирішенні їх життєвих проблем» [53].

З.А. Ягудіна вважає, що професійна компетентність є стрижневим показником рівня кваліфікації спеціаліста. Вона дає таке визначення професійної компетентності: це складна індивідуально-психічна освіта на основі інтеграції соціального досвіду, теоретичних знань, практичних умінь та особистісних якостей, що включає здатність виконувати соціально-педагогічні функції, спрямовані на розгортання внутрішніх можливостей людини до самореалізації, самовдосконалення, саморозвитку відповідно до прийнятими у соціумі у конкретно-історичний момент нормами, стандартами, вимогами. Також вона визначає структуру професійної компетентності, до якої входять такі компоненти: цілісне сприйняття світу, ціннісно-орієнтаційна спрямованість, загальна культура, професійні знання, соціально-педагогічні вміння, особистісні якості.

І.А. Зимова виділяє три основні взаємопов'язані якості особистості соціального працівника, що визначають його професійну компетентність: рівень загальної культури, психологічну компетентність, володіння практичними технологіями соціальної роботи [43].

Загальнокультурний компонент професіоналізму характеризує соціального працівника як носія національних та загальнолюдських цінностей, моральних і принципів, поглядів і схвалюваних суспільством вчинків.

Психологічна компетентність передбачає здатність діагностики, розуміння та обліку у практичній діяльності психічних та особистісних особливостей клієнта, умов його життя, діяльності та спілкування. Органічною складовою психологічної компетентності соціального працівника є адекватна самодіагностика – усвідомлення себе як особистості, індивідуальності, своїх можливостей та способів взаємодії з клієнтом (клієнтами) у ситуаціях соціальної роботи, сутність яких – накладення особистісних змістів соціального працівника та клієнта та спільний пошук на цій основі шляхів та способів вирішення проблем цього клієнта [60].

Технологічна компетентність соціального працівника означає володіння засобами та процедурами реалізації його основних функцій психологічної, соціально-педагогічної, правової, організаторської та ін.

Ціль гуманістично орієнтованого процесу формування компетентності – такий розвиток особистості, який орієнтує її на активну, перетворюючу та творчу професійну діяльність, узгоджену з соціальними, глобально-екологічними та загальнолюдськими цінностями [24].

Нормами професійної компетенції за умов вузу є: Державний стандарт, посадова характеристика, професіограма спеціаліста. Якість вищої освіти як результат представляється через показник професійної компетенції, що розуміється як відповідність випускника вишу динамічним вимогам соціально-економічної та культурно-професійної сфер.

Етичність законів дуже важлива не тільки для організації роботи соціальних служб або сфери соціального захисту. На цих законах, як на фундаменті, будується мораль всього суспільства. Відомо, що управління здійснюється автократичними, демократичними та економічними принципами. Отже, етика соціальної роботи – це не лише етика соціальної допомоги, а й управління провідною галуззю людської діяльності – з соціальним захистом людини [14].

Як етика в цілому, так і етика соціальної роботи є складною сферою відносин між людьми, що базується на елементах філософії, психології, соціології та інших галузей гуманітарної сфери [26].

В етиці соціальної роботи виділяються чотири основні методологічні категорії:

- етичну свідомість;

- етичні відносини;

- етичні дії;

- професійний обов’язок.

Усі категорії етики соціальної роботи ґрунтуються на моральних нормах (лат. norma – правило, зразок; є найпростішою формою моральної вимоги). Моральні норми приймаються суспільством як один з найважливіших регуляторів спільної діяльності та існування спільноти людей. Вони ґрунтуються також на цінностях професії, утворюючи методологічну сутність соціальної роботи [8].

Етична свідомість соціального працівника – усвідомлене буття, переконання та дії, засновані на схвалюваних суспільством принципах моралі, що забезпечують гуманістичне існування та розвиток людського співтовариства, гідне функціонування в ньому особистості, її вільний розвиток і самореалізацію відповідно до вищого сенсу життя людини.

Компоненти (ступені) етичної свідомості соціального працівника:

- етичні знання;

- етичні переконання;

- моральна потреба у дії;

- моральна дія.

Етика в соціальній роботі є однією з невід'ємних складових повсякденної діяльності, поряд з теоретичним обґрунтуванням необхідності дій, законодавчо передбаченої можливістю діяти, визначенням найбільш ефективного шляху вирішення проблеми, його економічним забезпеченням та організацією виконання прийнятого рішення [19].

Знання норм та принципів професійної етики, неухильне їх застосування у повсякденній діяльності, присутність жорсткого самоконтролю, наявність внутрішньої моральної регламентації діяльності, що допомагає спеціалісту із соціальної роботи здійснювати взаємодію з клієнтами, їх близькими, колегами, представниками громадських, державних та не державних організацій та установ [6].

**Висновок до розділу 2**

Соціальна робота була і залишається однією з найважчих насамперед через специфіку свого предмета – клієнта. Тому визначальним чинником є ​​система цінностей кандидата. Уявлення про абсолютну цінність кожної людини переходить із розряду філософського поняття до категорії базового психологічного переконання.

Ціль гуманістично орієнтованого процесу формування компетентності – такий розвиток особистості, який орієнтує її на активну, перетворюючу та творчу професійну діяльність, узгоджену з соціальними, глобально-екологічними та загальнолюдськими цінностями [29].

Етичні якості спеціаліста у соціальній роботі незмінно розглядаються як невід'ємна частина професіоналізму. Така позиція пояснюється тим, що фахівці та клієнти вперше зустрічаються у важкі для клієнта моменти життя.

**РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНІ АСПЕКТИ ЕФЕКТИВНОГО ВИРІШЕННЯ ЕТИЧНИХ ДИЛЕМ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА І КЛІЄНТА**

**3.1. Розробка загальної моделі технології індивідуальної роботи соціального працівника з клієнтами**

Загальну модель технології індивідуальної роботи можна представити як систему послідовних кроків у взаємодії з клієнтом, у процесі якої соціальний працівник на основі взаємодій вибудовує відносини, що допомагають, з клієнтом, при цьому йому доводиться вирішувати певні етичні проблеми в рамках професійних інтервенцій.

Робота з клієнтом здійснюється в контексті проблемно-орієнтованих підходів на основі зворотного зв'язку та постійного моніторингу розвитку ситуації, у таблиці (табл. 3.1) показані основні стадії роботи з клієнтом і ті етичні питання, що вимагають свого обдумування на всіх періодах взаємодії.

*Таблиця 3.1.*

**Основні етапи роботи з клієнтом у контексті етичних дилем**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Технологічні**  **стадії роботи**  **з клієнтом** | **Зміст**  **технологічного**  **процесу** | **Зміст**  **етичних проблем** |
| Перша стадія | Ініціювання контакту | Ідентифікація проблеми |
| Друга стадія | Включення у рольову взаємодію | Ідентифікація особистості та інституційної участі |

*Продовження* *таблиці 3.1.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Третя стадія | Попереднє визначення контракту | Визначення позицій у прийнятті рішень |
| Четверта стадія | Оцінка | Ідентифікація ціннісного  ставлення до проблеми |
| П'ята стадія | Постановка цілей та завдань | Ідентифікація цілей та завдань |
| Шоста стадія | Розвиток плану інтервенцій | Ідентифікація альтернативних цілей та завдань |
| Сьома стадія | Підписання контракту | Оцінка ефективності у дієвості альтернатив |
| Восьма стадія | Підготовка до інтервенцій | Вибір найбільш підходящих стратегій |
| Дев'ята стадія | Здійснення інтервенцій | Здійснення обраних стратегій |
| Десята стадія | Моніторинг ефективності інтервенцій, оцінка бар'єрів | Моніторинг стратегій |
| Одинадцята стадія | Припинення плану дій щодо підсумків оцінки | Оцінка результатів та ідентифікація можливих виниклих проблем |

*Перша стадія.* Ініціювання контакту. У процесі первинного контакту відбувається «відкриття проблеми» клієнта соціальним працівником та встановлюються відносини професійної взаємодії.

Важливим елементом у первинному контакті є емпатичні відносини. Мікроклімат, який встановлюється між соціальним працівником і клієнтом на даній фазі, визначає в подальшому весь процес взаємодій, тому прояв співчуття з боку соціального працівника дозволяє зняти напругу у клієнта і сформувати позитивну установку на формування робочого альянсу.

На даній стадії здійснюється попередня оцінка ситуації клієнта, формується можлива гіпотеза причин, що зумовили важку життєву ситуацію. Попередня оцінка будується на базі загальних питань, що дозволяють ідентифікувати клієнта у контексті його життєдіяльності, до таких спільних питань можна віднести питання наступного змісту:

• питання, пов'язані з ідентифікацією клієнта: П.І.Б., дата народження, місце проживання, професія, освіта, сімейний стан;

• питання, пов'язані з історією сім'ї, ідентифікацією батьків, близьких та далеких родичів.

Докладніше просять розповісти про сім'ю, при цьому питання, будуються навколо таких проблем:

• розвиток та навчання дітей;

• проблеми з психічним здоров'ям, вживанням психоактивних речовин, матеріальні проблеми, проблеми сімейних взаємин; значні життєві сімейні історії.

Просять сформулювати проблему, яка привела клієнта до соціальної служби, при цьому, по можливості, уточнюється:

• у чому полягає проблема;

• які уявлення клієнта про цілі зміни проблемної ситуації;

* як він їх розподіляє за значимістю.

Усі відповіді клієнта фіксуються, а також заповнюються документи обліку громадян відповідно до вимог звітності та надання документації у соціальних службах.

Етичні дилеми розглядаються з позицій можливості (неможливості) соціальної служби забезпечити необхідну допомогу, при негативній оцінці можливостей соціального агентства у реалізації допомоги розглядаються стратегії вирішення даного питання в інших агенціях. У процесі встановлення потреб у змінах соціальний працівник може зіткнутися з тим, що клієнти в процесі контакту можуть відмовлятися підтверджувати наявність проблеми. У такій ситуації соціальний працівник повинен працювати над доказами її існування та усвідомленням клієнтом необхідності зміни проблеми. У тому випадку, якщо і після пред'явлених доказів клієнт не має потреб у зміні проблемної ситуації, соціальний працівник залишає за клієнтом можливість обговорення його проблеми у майбутньому.

*Друга стадія*. Включення у рольову взаємодію. Уточнення уявлень про проблему пов'язано з диференціаціями рольових зобов'язань, які беруть на себе учасники взаємодій. Так, із прийняттям суб'єктом на себе ролі клієнта в процесі презентації проблеми визначаються основні комунікативні ролі, які бере на себе соціальний працівник.

Етичні дилеми можуть виникнути через відсутність мотивації клієнта протягом робочих контактів. Серед можливих причин опору може бути нерозуміння професійної мови соціального працівника, можливі розбіжності очікувань клієнта щодо обсягу та змісту послуг, що надаються.

Однак соціальний працівник повинен підвести клієнта до розуміння того, що дана соціальна служба може бути корисною для нього в обставинах, що склалися. Це етап, коли відбувається встановлення між соціальним працівником та клієнтом довірчих відносин, що дозволяють визначити підходи до вирішення проблеми.

*Третя стадія*. Попереднє визначення договору. Соціальний працівник та клієнт спільно визначаються в масштабах та межах проблеми, у ресурсах клієнта та соціального працівника, агенції у можливостях зміни важкої життєвої ситуації.

Попередній контракт будується на таких підставах:

• взаємна згода соціального працівника і клієнта на зміну важкої життєвої ситуації в параметрах запропонованих стратегій і можливостей соціальної установи;

• уточнення ролей клієнта та соціального працівника у вирішенні важкої життєвої ситуації, диференціація участі в інтервенціях;

• «внесення ясності», уточнення параметрів зміни проблеми, реальних результатів, яких можна досягти в даній ситуації.

Етичні дилеми у визначенні позицій у прийнятті рішень безпосередньо залежать від рівня мотивованості клієнта на даній стадії. Горизонти проблеми, що розкриваються, можуть знизити його мотивацію, тому цілеспрямована робота над мотивацією є необхідним елементом роботи на цій стадії.

*Четверта стадія*. Оцінка. Оцінка закінчує початкову стадію роботи соціального працівника з клієнтом та починає стадію визначення та розуміння проблеми.

Первинним інструментарієм соціального працівника є інтерв'ю. При інтерв'юванні необхідно використовувати різні інструменти оцінки, про які ми писали вище, вони дозволяють об'єктивно та системно описувати ситуацію клієнта.

При інтерв'юванні важливо відзначати такі фактори, як:

• дія особистості;

• ситуацію, у якій особистість спостерігається;

• зовнішні фактори (будова тіла, мовні характеристики, стиль одягу і т.д.)

• невербальні фактори (рух тіла, очей, жести; вираз обличчя, індивідуальний простір).

Ідентифікація ціннісного ставлення до проблеми включає такі особливості, як облік ціннісних орієнтацій клієнта, які можуть не відповідати ціннісним стандартам професії, етики соціальної роботи. Соціальний працівник у зв'язку з цим, на підставі кодексу професійної етики повинен враховувати свою відповідальність як перед клієнтом, а й перед колективом, професією, суспільством.

*П'ята стадія.* Постановка цілей та завдань. У процесі визначення плану інтервенцій можуть бути поставлені короткострокові та довгострокові цілі. Клієнт бере безпосередню участь у цілепокладанні, обирає пріоритети та пропонує альтернативи.

Соціальний працівник фіксує стадії розвитку ситуації при терапевтичному контакті, рефлексує зміни, вносить корективи в план дії – все це відображається в індивідуальній соціальній історії клієнта, яку повинен вести соціальний працівник.

У процесі ідентифікації цілей і завдань можуть виникнути певні колізії в аспектах їхньої пріоритетності, актуальності, необхідності. Соціальний працівник і клієнт взаємно узгоджують цілі, яких необхідно досягти, та завдання, які мають бути визначені задля досягнення поставленої мети. Вони спільно оцінюють різні варіанти вирішення проблеми, визначають об'єктивно необхідні зміни.

*Шоста стадія*. Розвиток плану інтервенції. При розвитку плану на інтервенцій соціальний працівник вибирає ефективні стратегії, що дозволяють змінювати у позитивному напрямку ситуацію клієнта, причому він вибирає пріоритети у взаємодії чи з сім'єю, або з групою, або із середовищем.

Можуть також застосовуватись техніки комплексного підходу з використанням ресурсів як індивіда, так і середовища одночасно.

Необхідне залучення клієнта до відповідної діяльності, щоб допомогти йому сформувати об'єктивні впливи, спрямовані на бажані зміни. У процесі рекомендацій між клієнтом та соціальним працівником виробляються спільні стратегії вирішення проблеми.

Етичні проблеми на цій фазі взаємодій можуть лежати в площині витрати часу, необхідного і достатнього для зміни важкої життєвої ситуації, обсягу ресурсів та можливих окремих індивідів та груп, які можуть вплинути зміну проблемної ситуації.

*Сьома стадія.* Підписання контракту. Після завершення стадії планування соціальний працівник та клієнт укладають тракт, у якому обумовлюються частота зустрічей, місце зустрічей, оплата та відповідальність сторін за взяті зобов'язання. Контракт може бути в усній та письмовій формах.

Як вважають дослідники, контракт повинен складатися з наступних обов'язкових частин:

• сформульовані проблеми та наміри;

• встановлення спільних цілей;

• оформлення плану розроблених інтервенцій;

• формалізація договору.

Оцінку ефективності дієвості альтернатив лише на рівні етичних дилем при оформленні контракту можна звести до двох рівней проблем: перший пов'язаний з проблемами свободи та самоактуалізації клієнта та соціального працівника, а другий рівень зачіпає проблеми можливості реалізації необхідних навичок, умінь та компетенцій соціального працівника та клієнта у вирішенні поставлених цілей та завдань.

*Восьма стадія*. Підготовка до інтервенцій. На цій стадії відбувається обговорення програми та відбір інтервенцій, необхідних та достатніх для досягнень різних фаз зміни важкої життєвої ситуації клієнта. Соціальний працівник і клієнт погоджують стратегії та пріоритети у потребах, які необхідно задовольнити.

На цій основі можуть виникати етичні дилеми між можливістю та необхідністю зміни важкої життєвої ситуації.

*Дев'ята стадія*. Здійснення інтервенцій. Інтервенції в технології соціальної роботи реалізуються за різними напрямками стратегій допомоги клієнту. Стратегії допомоги базуються на різних моделях практики, основними з яких є психодинамічні, поведінкові, гуманістичні, афективно-когнітивні і т.д.

Так, поведінкові методи індивідуальної роботи спрямовані на підтримку або корекцію необхідної поведінки вони можуть включати наступні інтервенції:

• стимулювання позитивної поведінки та закріплення його шляхом похвали, уваги, нагороди і т.д. (використовуються під час роботи з дітьми);

• репетицію поведінки, коли програють важкі для клієнта ситуації, аналізують проблеми, що виникли;

• систематичний розвиток адаптивних моделей поведінки для подолання різних занепокоєнь;

• диференціальне закріплення поведінки, комбінування стимулів (від позитивних стимулів до повного ігнорування);

• навчання поведінки, що поєднує техніки гри, формування навичок позитивної поведінки, позитивного закріплення та вирішення домашніх завдань.

У процесі здійснення обраних стратегій етичні проблеми сфокусовані навколо проблем невідповідності ідеальних уявлень про темпи та час зміни важкої життєвої ситуації.

*Десята стадія.* Моніторинг ефективності інтервенцій, оцінка бар'єрів. Соціальний працівник під час реалізації плану стратегій за допомогою клієнта повинен виходити на об'єктивні критерії розуміння зміни його важкої життєвої ситуації.

Етичні дилеми, що виникають як на даній стадії, так і інших, можуть бути пов'язані з бар'єрами, перешкодами різної етіології, що змінюють заплановані стратегії допомоги клієнту.

Відповідно до підходу психолога М. Фішера (США, 2000), бар'єри з'являються внаслідок таких факторів:

• внутрішніх конфліктів клієнта;

• відсутність навичок взаємодії у клієнта;

• внаслідок тиску навколишнього середовища, що перешкоджає процесу зміни;

• внаслідок проблем взаємодії між соціальним працівником та клієнтом.

Бар'єри можуть бути викликані неусвідомленими конфліктами, що є у структурі взаємодій. Так, прохання про допомогу одного з членів сім'ї може викликати з боку інших членів сім'ї певний опір, тому що порушиться баланс сил. Бар'єром може бути культурна ідентифікація клієнтів, а також соціалізація клієнтів, їхній рівень освіти.

*Одинадцята стадія*. Припинення плану дій за підсумками оцінки. При конструктивних інтервенціях, що досягалися на основі запланованих дій з боку соціального працівника в рамках поставлених цілей і завдань для вирішення важкої життєвої ситуації клієнта, приймається спільне рішення про закінчення взаємодії. На підставі контракту та умов закінчення роботи, обумовлених у ньому, сторони доходять згоди про «закриття випадку».

Етичні дилеми можуть виникнути на основі різних підходів до оцінки результатів та ідентифікації можливих виниклих проблем на заключних етапах роботи.

Технології індивідуальної роботи допомагають клієнтам вирішувати різні проблеми, пов'язані з їх соціальним функціонуванням. Дані технології реалізуються в ситуації «віч-на-віч» при безпосередній взаємодії з клієнтом, при цьому використовуються різні ресурси як соціального агентства, так і клієнта.

**3.2. Прикладні рекомендації щодо етичної поведінки соціального працівника у взаємодії з клієнтами**

Одна з найважливіших проблем професіоналізму у соціальній роботі – це взаємодія соціального працівника та клієнта, а також, зростання соціальних аномалій, збільшення переліку важких життєвих ситуацій, зростання дезадаптованості різних категорій населення, які не можуть не викликати зміни характеру спілкування соціальних працівників і різних категорій клієнтів. Суть спілкування та взаємодії соціального працівника та клієнта можна визначити в процесі інформаційно-інструментального, насамперед мовного, спілкування.

При спілкуванні з клієнтом соціальний працівник повинен виконувати низку дуже важливих правил, що стосуються етики проведення консультативної бесіди. Щодо цього доцільним видається привести тут з поясненнями та коментарями основні вимоги до соціального працівника при спілкуванні з клієнтом, які зазвичай вказуються в пам'ятках, що надаються різними установами соціального обслуговування:

1. Дотримання професійної таємниці, конфіденційності розмови та результатів тестування, якщо воно проводилося (соціальний працівник не має права розголошувати інформацію, яку йому повідомив клієнт під час консультування, за винятком тих випадків, які передбачені чинним законодавством України, і повідомляти її будь-кому, включаючи роботодавця та близьких родичів клієнта – недотримання цього правила відноситься до грубих порушень професійної етики).

2. Повага до будь-якого клієнта з будь-якою проблемою (вище вже згадувалося про випадки, коли консультант не виявляв належного такту стосовно клієнта).

3. Співпраця з клієнтом, соціальний працівник не повинен бути начальником стосовно клієнта, тут важливий підхід з позиції «ми», але першочергова увага повинна приділятися саме людині, яка прийшла на консультацію, з її проблемою (тут слід особливо зазначити, що соціальний працівник має право давати людині рекомендації відповідно до її питань і побажань, а також ситуаційною необхідністю, але він не повинен тиснути на клієнта і вимагати від нього будь-якої конкретної поведінки. Наприклад, якщо до соціального працівника за консультацією звернулася жінка, яку не влаштовує ситуація у її сім'ї (припустимо, чоловік її ображає, влаштовує вдома скандали та обмежує її в грошах), він може дати їй необхідні поради, але не вимагати, щоб клієнтка терміново і в обов'язковому порядку пішла від свого чоловіка. Рішення щодо того, як змінити своє життя і чи варто його змінювати взагалі, у тому числі про те, чи варто розлучатися з чоловіком, клієнт повинен приймати тільки сам без будь-якого тиску ззовні, який з боку соціального працівника просто недопустимо) [3].

4. Ввічливість, привітність, гранична коректність до клієнта (соціальний працівник повинен бути доброзичливим по відношенню до клієнта, намагатися по можливості не торкатися неприємних для клієнта тем (наприклад, якщо клієнт не одружений, не ставити йому безтактних питань на кшталт «чому ви не одружені/заміжня»), ні в якому разі не можна приносити на роботу і демонструвати клієнту свій поганий настрій (соціальний працівник – теж жива людина і в нього, як і у всіх людей, можуть статися якісь неприємності, але клієнту не слід про них знати). Щира посмішка є обов'язковою для соціального працівника: навряд чи клієнту захочеться прийти по допомогу до консультанта, у якого на обличчі написано явну байдужість до оточуючих і прагнення швидше відокремитися від роботи).

5. Суворість та вимогливість до клієнта, соціальний працівник не повинен йти щодо бажань клієнта (наприклад, якщо клієнт регулярно спізнюється на призначені консультації або ігнорує роботу з проблемою, соціальний працівник не повинен дивитися на подібне крізь пальці, тим паче заохочувати).

6. Позитивний підхід до будь-якої проблеми, необхідно постійно відзначати позитивні риси в клієнтові (але не брехати), позитивні зрушення в роботі з його проблемою.

7. Вміння слухати та чути клієнта (як уже було згадано вище, соціальний працівник повинен мімікою, словами, жестами, питаннями демонструвати свій інтерес до проблеми клієнта, а не сидіти з кам'яним обличчям, роблячи вигляд, що йому зовсім нецікаво, з чим до нього прийшли, і не прагнути швидше відв'язатися).

У консультативному процесі клієнт має право:

- на отримання кваліфікованої соціально-психологічної допомоги;

- на поінформовану згоду про початок, продовження та закінчення консультативних відносин;

- на вибір консультанта (у тому випадку, якщо клієнт не знаходить контакту з соціальним працівником, набагато краще пошукати іншого консультанта, з яким можна буде порозумітися);

- на нерозповсюдження особистої інформації, що обговорюється.

Професійні та етичні права та обов'язки соціального працівника в процесі консультування полягають у наступному:

- соціальний працівник зобов'язаний надати клієнту компетентну психологічну допомогу;

- соціальний працівник зобов'язаний дотримуватися конфіденційності;

- соціальний працівник має право передачу клієнта іншому консультанту у разі неможливості надання компетентної допомоги.

Соціальному працівникові доводиться будувати спілкування з клієнтами на підставі причини звернення за консультацією. Слід зазначити, що консультативний стиль спілкування, звичайно ж, відрізняється від ділового та інтимно-особистісного. Якщо розмова стосується психологічних проблем, то фахівцю потрібно створити між собою та клієнтом атмосферу довіри, і тут якраз доречний інтимно-особистісний стиль, а от якщо справа стосується правових проблем, то однозначно необхідно переходити на офіційно-ділове.

Соціальний працівник повинен добре володіти навичками невербального спілкування. Так, наприклад, фахівці вважають дуже важливим дотримання чужої інтимної зони (соціальний працівник не повинен надто наближатися до клієнта, тим більше неприпустимі спроби взяти за руку, обійняти, поплескати під силу – багато емоційних і відкритих людей вважають такі жести про явище дружелюбності, але людина замкнута, тим більше пережила психотравмуючу ситуацію може сприйняти це як агресію і порушення особистого простору та припинить спілкування з консультантом).

Соціальному працівникові також дуже важливо стежити за тим, чи не приймає сам його клієнт захисні пози. Якщо таке раптом відбувається, то йому самому слід терміново показати за допомогою жестів свою налаштованість на діалог – не схрещувати руки та ноги, не тримати в руках будь-які предмети, частіше повертати до клієнта відкриті долоні.

Важливим елементом професійного спілкування соціального працівника, як про це вже було коротко сказано вище, є вміння слухати та чути клієнта. Слухання аж ніяк не передбачає простої мовчанки, це активний процес сприйняття та розуміння іншої людини, іноді саме уважне вислуховування (активне слухання) клієнта буде рішенням його проблем.

Слід сказати також і про те, що соціальний працівник через обставини (певний ліміт часу, проживання та робота на конкретній території) не має можливості надавати допомогу необмеженому колу осіб. Тому соціальний працівник має обов'язково намагатися налагоджувати контакти з колегами в інших місцях, щоб мати можливість у разі необхідності порекомендувати людям іншого фахівця, який їх прийме та проконсультує.

При спілкуванні з клієнтом соціальний працівник повинен дотримуватися цих принципів і норм (конфіденційність, повага, коректність і так далі). Всі ці знання, вміння та навички спілкування соціального працівника застосовуються також у психологічному, юридичному та інших видах консультування.

Таким чином, соціальна робота – це комунікативна, тобто тісно пов'язана зі спілкуванням, професія і тому фахівець із соціальної роботи повинен вміти спілкуватися і бути надзвичайно компетентним у цій області.

**Висновок до розділу 3**

Загальну модель технології індивідуальної роботи можна представити як систему послідовних кроків у взаємодії з клієнтом, у процесі якої соціальний працівник на основі взаємодій вибудовує відносини, що допомагають, з клієнтом, при цьому йому доводиться вирішувати певні етичні проблеми в рамках професійних інтервенцій.

Робота з клієнтом здійснюється в контексті проблемно-орієнтованих підходів на основі зворотного зв'язку та постійного моніторингу розвитку ситуації, у таблиці показані основні стадії роботи з клієнтом і ті етичні питання, що вимагають свого обдумування на всіх періодах взаємодії.

При спілкуванні з клієнтом соціальний працівник повинен виконувати низку дуже важливих правил, що стосуються етики проведення консультативної бесіди. Щодо цього доцільним видається привести тут з поясненнями та коментарями основні вимоги до соціального працівника при спілкуванні з клієнтом, які зазвичай вказуються в пам'ятках, що надаються різними установами соціального обслуговування.

Соціальному працівникові доводиться будувати спілкування з клієнтами на підставі причини звернення за консультацією. Слід зазначити, що консультативний стиль спілкування, звичайно ж, відрізняється від ділового та інтимно-особистісного. Соціальний працівник повинен добре володіти навичками невербального спілкування.

Етичні дилеми можуть виникнути на основі різних підходів до оцінки результатів та ідентифікації можливих виниклих проблем на заключних етапах роботи.

Технології індивідуальної роботи допомагають клієнтам вирішувати різні проблеми, пов'язані з їх соціальним функціонуванням. Дані технології реалізуються в ситуації «віч-на-віч» при безпосередній взаємодії з клієнтом, при цьому використовуються різні ресурси як соціального агентства, так і клієнта.

**ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ**

У результаті дослідження були сформульовані наступні узагальнення:

1. Здійснили теоретичний аналіз дилеми як морально-етичної категорії соціальної роботи.

У процесі своєї діяльності фахівець із соціальної роботи змушений зустрічатися та працювати з різними людьми, їх проблемами та індивідуальними ситуаціями. Кожна людина, яка у суспільстві зазвичай дотримується певних норм, прищеплених їй суспільством і соціальними інститутами у процесі соціалізації.

Етичні дилеми, що виникають у соціальній роботі, відрізняються від тих дилем, які існують поза професійною діяльністю. Характер етичної дилеми може залежати від соціальних, культурних, політичних умов тієї країни, де здійснюється соціальна робота.

Соціальним працівникам доводиться стикатися з різноманітними етичними дилемами внаслідок зобов'язань щодо одержувачів соціальних послуг, колег, власної професії, суспільства в цілому. Дилема — це становище, у якому вибір однієї з двох протилежних можливостей однаково скрутний.

Можна виділити групу етичних дилем, які можуть виникнути у практичній соціальній роботі: незалежність та маніпулювання; патерналізм та самовизначення; необхідність говорити правду та інтереси одержувача соціальних послуг; колегіальність та донесення; закони та добробут громадянина; особисті та професійні цінності і т.д.

1. Проаналізували професійно-етичну систему соціальної роботи: сутність, цілі, завдання.

Професійна етика, як і етика взагалі, не розробляється, а виробляється поступово у процесі повсякденної спільної діяльності людей на основі загальної моралі. Вона є відкритою саморозвиваючою системою.

Професійна етика систематизує накопичений етичний досвід, характерний даному виду діяльності, узагальнює його й удосконалює у міру вдосконалення цього виду діяльності.

Межі професійної етики досить широкі: мало орієнтуватися лише на інтереси будь-якої групи людей (клієнтів), необхідно прогнозувати результати своєї діяльності держави, суспільства загалом, особливо у умовах глобалізації, і нести за них відповідальність.

Етика соціальної роботи вимагає від фахівців служіння інтересам суспільства та професії, клієнтів та їх груп. Професійна етика соціального працівника передбачає пошук резервів, використання всіх можливих видів ресурсів – від соціальних до особистих ресурсів як соціального працівника, і його клієнта

Її головне завдання – нормативна регламентація та контроль відносин, поведінки та дій представників професійної групи та їх об'єднань, вплив на свідомість фахівців та формування їх моральної подоби, етичної свідомості та потреб, узагальнення їхнього етичного досвіду.

Етика соціальної роботи нерозривно пов'язана з практикою тією мірою, наскільки ця практика залежить від раціонального вибору самого фахівця, його цінностей, світоглядної позиції та від його особистісних якостей.

1. Дослідили соціально-психологічні аспекти професійної етики.

Ми розглянули основні поняття професійної етики, що визначають її зміст та функціонування у соціально-психологічному контексті. Дані поняття є конкретизацією більш загальних, широких понять загальнолюдської моралі стосовно умов певної професійної взаємодії.

Професійний обов'язок є вихідним поняттям професійної етики. З формальної точки зору, воно містить у собі досить чітко та докладно зафіксовані службові обов'язки фахівців у тій чи іншій галузі.

Дотримання моральних вимог професійного обов'язку, закріплених в етичних професійних кодексах, необхідне і дуже важливе для фахівців будь-якої професії. У фахівців, допомогаючих професій, ставлення до професійного обов'язку та його виконання безпосередньо пов'язане з ефективністю їх діяльності та її змістом.

Професійна відповідальність, будучи складовою категорії професійного обов'язку, позначає особливе соціальне та моральне ставлення фахівця до інших людей, до суспільства і характеризується виконанням свого морального обов'язку.

Професійна справедливість як одне з важливих понять професійної етики панує у професійній діяльності пов'язаної з оцінкою та прийняттям рішень, які впливатимуть на інших.

У взаємодії соціального працівника та клієнта зустрічаються ситуації етичних дилем, які є найскладнішими з етичної точки зору та передбачають високу автономність консультанта у своєму професійному виборі.

1. Описали теоретичні парадигми етичних норм соціального працівника.

Соціальна робота, як і будь-який вид соціальної діяльності, лише незначною мірою регламентується соціальним законодавством та іншими документами, які легітимізують цю діяльність. Соціальна робота більше інших професій знаходиться в межах морального вибору та етичної поведінки, що вимагає особливої етичної регламентації.

Соціальна робота – діяльність, спрямована на реалізацію прав людини, підтримання її честі та гідності, створення політичних, економічних, культурних, соціальних умов, необхідних для його всебічного розвитку та благополуччя. Професійна етика соціальної роботи базується на фундаментальних загальнолюдських цінностях, де враховується унікальність кожної особи. Ця обставина передбачає дотримання етичних принципів соціальної роботи. Виділяють такі етичні принципи: конфіденційність, доброзичливість, антидискримінація, повнота інформування клієнта про дії, що здійснюються, дотримання розумних інтересів клієнта, особиста відповідальність спеціаліста щодо соціальної роботи за небажані для клієнта та суспільства наслідки його дій, повага до права клієнта на прийняття самостійного рішення, безкорисливість.

Етика у соціальній роботі — це не кінцевий продукт, а одна з невід'ємних складових повсякденної діяльності, поряд з теоретичним обґрунтуванням необхідності дій, законодавчо передбаченою можливістю діяти, визначенням найефективнішого шляху вирішення проблеми, його економічним забезпеченням та організацією виконання прийнятого рішення.

1. Розробили загальну модель технології індивідуальної роботи соціального працівника з клієнтами та сформулювали рекомендації щодо етичної поведінки соціального працівника у взаємодії з клієнтами.

Загальну модель технології індивідуальної роботи можна представити як систему послідовних кроків у взаємодії з клієнтом, у процесі якої соціальний працівник на основі взаємодій вибудовує відносини, що допомагають, з клієнтом, при цьому йому доводиться вирішувати певні етичні проблеми в рамках професійних інтервенцій.

Етичні дилеми можуть виникнути на основі різних підходів до оцінки результатів та ідентифікації можливих виниклих проблем на заключних етапах роботи.

Технології індивідуальної роботи допомагають клієнтам вирішувати різні проблеми, пов'язані з їх соціальним функціонуванням. Дані технології реалізуються в ситуації «віч-на-віч» при безпосередній взаємодії з клієнтом, при цьому використовуються різні ресурси як соціального агентства, так і клієнта.

Суть спілкування та взаємодії соціального працівника та клієнта можна визначити в процесі інформаційно-інструментального, насамперед мовного, спілкування.

При спілкуванні з клієнтом соціальний працівник повинен виконувати низку дуже важливих правил, що стосуються етики проведення консультативної бесіди.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Белякова Р. І. Профессиональная етика. М. 2000. 12 с.
2. Васянович Г. Педагогічна етика. Навчально-методичний посібник. Львів, Норма. 2005. 344 с.
3. Вступ до соціальної роботи: Навчальний посібник. К.: Академвидав. 2005. 304 с.
4. Гірняк А.Н. Соціальна робота як професія та покликання. *Університетська думка*. Спецвипуск «Абітурієнт -2015!». № 8 (432), 31 травня. 2015. С. 4
5. Гірняк А.Н., Фурман А.В. Передвиборчі технології як інструменти соціально-психологічної взаємодії. *Вісник харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна (*серія «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи»). 2017. Вип. 39. С. 161-166.
6. Губенко О.В. Духовні передумови творчої активності. *Практична психологія та социальна робота*. 2002. № 10. С. 36-39.
7. Доброштанов В.М Теория социальной работы. 2008. 172 с.
8. Доміжна І., Назар П. Філософсько-етичні проблеми доброти: Тези доповідей науково-практичної конференції : Дух, душа, человек: истоки и поиски. Суми. 2000. С. 54-56
9. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. Київ, Сімферополь: Універсум, 2012. 536 с.
10. Етика. Навч. посібник під ред. В.О. Лозового. К.: Юрінком Інтер. 2022. 224 с.
11. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2003. №1. С.16-22.
12. Етика соціальної роботи: принципи і стандарти. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2001. №4. С.67-75.
13. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» від 5.10.2000 р.
14. Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 р.
15. Зеленкова И.Л., Беляева Е.В. Етика. Учебн. Пособие и практикум. Минск : ТетраСистемс. 2002. 320 с.
16. Зозуляк-Случик Р., Радкевич О. Деонтологія соціальної роботи як складова професійно-етичної компетенції майбутніх фахівців. *Вісник Черкаського університету: педагогічні науки*. 2017. № 3. С. 36-41.
17. Зозуляк Р. Етика соціально-педагогічної діяльності: методичні рекомендації. Івано-Франківськ: Симфонія форте. 2007. 40 с.
18. Іщук С.В. Етика соціальної роботи. Курс лекцій. Тернопіль, ТДПУ. 2008. 59 c.
19. Капська А. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю. К.: ДЦССМ. 2006. 306 с.
20. Крок назустріч: довідник для людей похилого віку. Хмельницький, 2013. 108 с.
21. Лучок І.І. Мигович І.І. Етика соціальної роботи. Навч.-методичне видання. РВЦ УжНУ. 2001. 122 с.
22. Малахов В.А.Етика. Курс лекцій: Навчальний посібник. К.: Либідь. 2001. 384 с.
23. Медведєва Г.П. [Етика соціальної роботи](https://ua-referat.com/%D0%95%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0_%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%97_%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B8). М.: Владос. 2002. 208 с.
24. Митина, И.В. О необходимости культурологической ориентированности теории и практики социальной работы. Новочеркасск. 2011. 96 с.
25. Мітрошенков О.А. [Філософія](https://ua-referat.com/%D0%A4%D1%96%D0%BB%D0%BE%D1%81%D0%BE%D1%84%D1%96): підручник. Етичні дилеми та ціннісні суперечності в соціальній роботі. М.: Гардаріки. 2002. 655 с.
26. Назар П.С., Віленський Ю.Г. Основи медичної етики. К.: Здоров’я. 2002. 344 с.
27. Намєстникова І.В. Етичні засади соціальної роботи: підручник для бакалаврів. М. : Юрайт. 2012. 367 с.
28. Очерк истории етики. М.: Мир. 2000. 430 с.
29. Палеха Ю.І. Ділова етика. К.: 2006. 356 с.
30. Попов Л.А. Десять лекций по этике. Учебн. Пособие для студентов высших учебных заведений. М.: Издательство «Ось-89». 2001. 192 с.
31. Понятійно- термінологічний словник з соціальної роботи. Ужгород: Мистецька лінія. 2001. 152 с.
32. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: Наказ Міністерства у справах сім’ї, молоді та спорту від 9.9.2005 р. № 1965.
33. Ример Ф.Г. Цінності та етика. Енциклопедія соціальної [роботи](https://ua-referat.com/%D0%A0%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B8). М. 2000. 150 с.
34. Сараєва Д. А. [Етика соціальної роботи](https://ua-referat.com/%D0%95%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0_%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%97_%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B8). [Томськ](https://ua-referat.com/%D0%A2%D0%BE%D0%BC%D1%81%D1%8C%D0%BA): Изд-во ТПУ. 2002. 86 с.
35. Семигіна Т. В. Глобальні пріоритети соціального розвитку: імперативи для політики і практики. *Наукові записки НаУКМА: Психологічні, педагогічні науки та соціальна робота.* 2013. С. 57-61.
36. Семигіна Т.В. Міжнародна соціальна робота: глобальні пріоритети соціального розвитку і нове визначення соціальної роботи. *Вісник АПСВ*. 2015. № 1-2. С. 6-11.
37. Склярова Т.В. Сучасні [проблеми професійної етики](https://ua-referat.com/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D0%B5%D0%BC%D0%B8_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D1%97_%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B8) соціальної роботи.  [Саратов](https://ua-referat.com/%D0%A1%D0%B0%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%B2): Изд-во Саратовського ГТУ. 2002. 54 с.
38. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. К.: УДЦССМ. 2002. 170 с.
39. Соціально-філософські та етичні проблеми медицини. Навчальний посібник. Харків: Колегіум. 2010. 340 с.
40. Словник по етиці . Під ред. І. С. Кона. М. 2000. 211 с.
41. Топчий Л.В. Кадровое обеспечение социальных служб. М. 2001. 230 с.
42. Тофтул М.Г. Етика. Навчальний посібник. К.: Видавничий центр «Академія». 2005. 414 с.
43. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы. М. 2007. 300 с.
44. Фромм Э. Душа человека. М.: Республика. 2000. 430 с.
45. Фурман А.В., Гірняк А.Н., Гірняк Г.С. Громадський моніторинг роботи судів Тернопільщини. *Психологія і суспільство*. 2016. № 3. С. 122-128.
46. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Міжособистісні стосунки соціального працівника з клієнтом і бар’єри діалогічної взаємодії. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології* : матеріали ІV міжнар. наук.-практ. конф. м. Київ, 15-16 берез. 2018 р. Київ, 2018. С. 222–226.
47. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Психологічне узмістовлення взаємообміну у контексті соціальної взаємодії. *Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід* : матеріали ІІІ міжнар. наук.-практ. конф., м. Терно­піль, 20-21 квіт. 2018 р. Тернопіль : Економічна думка, 2018. С. 333–336.
48. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Психорозвивальна взаємодія в освітньому процесі та її концептуальні засади. *Психологічний часопис* : 2020. № 6 (38). Т. 6. С. 9–18.
49. Фурман О.Є., Гірняк А.Н. Розвивальна взаємодія в освітньому закладі як сфера психологічного оргвпливу. *Актуальні проблеми психології*. Т. І, вип. 55. 2020. С. 66–71.
50. Фурман О.Є., Гірняк А.Н. Сутнісні визначення модульно-розвивальної взаємодії викладача і студентів в освітньому процесі. *Психологія і суспільство*. 2020. № 3. С. 53-81.
51. Холостова Є.І. Професійний і духовно-моральний [портрет](https://ua-referat.com/%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%82%D1%80%D0%B5%D1%82)  соціального працівника. М. 2001. 365 с.
52. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування. Навч. Посіб. 5-те вид., К.: Вікар. 2006. 223 с.
53. Шеломенцев В. Етикет і сучасна культура спілкування. К.: Лібра. 2003. 146 с.
54. Швейцер А. Культура и этика. Благоговение перед жизнью. М. 2002. 112 с.
55. Шумик А.М., Тополь О.В. Етика професійного спілкування фахівця із соціальної допомоги. *Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі* : матеріали Всеукр. наук.- практ. конф., 9–10 квітня 2018 р. Дніпро: ЛІРА. 2018. С. 553-557
56. Щербан Т.Д. Психологія навчального спілкування. Монографія. К.: Міленіум. 2004. 346 с.
57. Яницкий М.С. Ценностные ориентации личности как динамическая система. Кемерово. 2000. 204 с.
58. Ярська-Смирнова Є. [Професійна етика](https://ua-referat.com/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B0_%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0) соціальної роботи: Підручник. М. 2003. 96 с.
59. Linzer, Norman. Resolving ethical dilemmas in social work practice/ Allyn and Bacon. 2001. 234 с.
60. Frank.M.Loewenberg. Ralf Dolgoff. Ethical decisions for social work practice. F.E. Peacock Publishers inc. 2000. 260 c.