МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА

ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра соціального забезпечення та управління персоналом

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЦІННІСНИХ ОРІЄНТАЦІЙ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Виконала студентка спеціальності 232 «Соціальне забезпечення»

освітня програма «Соціальне забезпечення»

СОЛОГУБ Тетяна Любомирівна

« » 2022 р.

Науковий керівник

к.і.н., доцент КОМАРИНСЬКА Зоряна Михайлівна

« » 2022 р.

В. о. завідувача кафедри

соціального забезпечення та управління персоналом

кандидат економічних наук, доцент

ШЕГИНСЬКА Наталія Зенонівна

« » 2022 р.

**Львів – 2022 рік**

**ЗМІСТ**

[**ВСТУП** 4](#_Toc103293811)

[**РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЦІННІСНИХ ОРІЄНТАЦІЙ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ** 7](#_Toc103293812)

[1.1. Дослідження та аналіз системи професійно-ціннісних орієнтацій майбутнього соціального працівника у науковій літературі 7](#_Toc103293813)

[1.2. Професійні вимоги до майбутніх соціальних працівників 13](#_Toc103293814)

[1.3. Головні функції, завдання, обов'язки соціального працівника та дотримання ним «професійних меж» 19](#_Toc103293815)

[Висновки до розділу І 27](#_Toc103293816)

[**РОЗДІЛ ІІ. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА СТАНДАРТІВ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА – ОСНОВА ДЛЯ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЦІННІСНИХ ОРІЄНТАЦІЙ** 29](#_Toc103293817)

[2.1. «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» як базовий міжнародний правовий акт у професійній діяльності фахівців соціальної роботи 29](#_Toc103293818)

[2.2. Формування професійно-ціннісних орієнтацій соціальних працівників на основі «Професійно-етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України» 35](#_Toc103293819)

[Висновки до розділу ІІ 41](#_Toc103293820)

[**РОЗДІЛ ІІІ. ПРОБЛЕМА ПРОФЕСІЙНИХ ЦІННОСТЕЙ ТА ЦІННІСНИХ ОРІЄНТАЦІЙ У КОНТЕКСТІ ПРАКТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА** 42](#_Toc103293821)

[3.1. Професійні цінності соціального працівника у роботі з дітьми з обмеженими можливостями 42](#_Toc103293822)

[3.2. Соціально-психологічній особливості роботи з дітьми з девіантною поведінкою 46](#_Toc103293823)

[3.3. Професійні цінності у соціально-психологічній роботі з військовослужбовцями та їх сім’ями 50](#_Toc103293824)

[3.4. Вплив професійно-ціннісних орієнтацій соціального працівника на соціально-психологічну роботу з внутрішньо переміщеними особами 54](#_Toc103293825)

[Висновки до розділу ІІІ 59](#_Toc103293826)

[**ВИСНОВКИ** 60](#_Toc103293827)

[**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ** 63](#_Toc103293828)

[**ДОДАТКИ** 67](#_Toc103293829)

**ВСТУП**

*Актуальність* розгляду даної теми пояснюється тим, що наша держава приймає нові виклики сьогодення та навчається жити в надзвичайних умовах, і тут відбувається загострення багатьох соціальних проблем, які породжені не тільки реформуванням економіки, а й зниженням системи цінностей. На жаль, на сьогодні, збільшується кількість людей, які потребують соціальної підтримки. Саме тому, виникає потреба у висококваліфікованих спеціалістах соціальної роботи, які володіють високим морально-етичним рівнем. Специфіка діяльності соціального працівника наповнена різними неоднозначними та інколи небезпечними ситуаціями, тому є потреба сформованості у нього глибоких емоційно-особистісних регуляторів поведінки і діяльності, таких, як професійно-ціннісні орієнтації. У зв’язку з цим у соціальній сфері збільшився інтерес не тільки до проблем розвитку теорії й практики соціальної роботи, а й до особистості професіонала, до його особливостей і якісних характеристик. Сьогодні в Україні, як і в інших країнах світу, підготовка фахівців соціальної сфери грунтується на концепції, згідно з якою навчання соціального працівника не може лише пасивно відображати соціальний розвиток, воно має сприяти швидкому пошуку шляхів вирішення різноманітних складних життєвих обставин. Виникає потреба в професійній перепідготовці майбутніх соціальних працівників та чіткому визначенні їхніх професійно-ціннісних орієнтацій.

*Мета і завдання дослідження.* Мета дослідження полягає у теоретичному аналізі процесу формування професійно-ціннісних орієнтацій майбутнього соціального працівника та становлення його як професіонала.

*Завдання дослідження:*

* Узагальнити систему професійно-ціннісних орієнтацій майбутнього соціального працівника шляхом наукового аналізу відповідної фахової літератури;
* Визначити професійні вимоги до соціальних працівників;
* Охарактеризувати професійні обов’язки фахівця соціальної сфери;
* Розкрити основні функції та завдання професійної діяльності соціального працівника;
* Чітко окреслити професійні межі у професійній діяльності;
* Проаналізувати нормативно-правову базу, яка формує професійно-ціннісні орієнтації фахівців;
* Змоделювати конкретні ситуації та визначити на практиці як формуються професійно-ціннісні орієнтації соціальних працівників.

*Об’єктом дослідження* є професійні аспекти підготовки та формування професійно-ціннісних орієнтацій майбутніх соціальних працівників.

*Предмет дослідження –* аналіз основних документів, що регламентують професійну діяльність соціальних працівників, визначають принципи та стандарти спеціалістів; професійні вимоги та цінності фахівців у їх роботі з різними групами клієнтів.

*Методи дослідження.* В процесі дослідження застосовувались різні методи науково-теоретичного аналізу професійно-ціннісних орієнтацій соціальних працівників. Зокрема, аналіз останніх досліджень і публікацій дає змогу стверджувати, що проблема цінностей та ціннісних орієнтацій є багатоаспектною і достатньо розкрита в сучасній вітчизняній та зарубіжній науці, що знайшло своє відображення, зокрема, у працях Є. Подольської, Л. Тюпті, І. Зимньої, Ш. Рамона, Дж. Ротмана та інші. Процес становлення соціального працівника як професіонала в різних аспектах розкрито у наукових дослідженнях: Т. Семигіної, О. Безпалька, Н. Клименка, А. Коваленка та інші.

*Теоретичне значення* кваліфікаційної бакалаврської роботи обумовлено її науковою новизною і полягає: у поставленні та вирішенні важливої для науки проблеми формування професійно-ціннісних орієнтацій у майбутніх соціальних працівників; у прирості теоретичного знання у сфері можливостей поєднання законодавчо встановлених професійних вимог та внутрішніх професійно-ціннісних орієнтацій фахівця для досягнення ним професіоналізму.

*Наукова новизна* кваліфікаційної бакалаврської роботи, пояснюється тим, що вперше було здійснено комплексний аналіз процесу формування професійно-ціннісних орієнтацій соціальних працівників у практичному аспекті діяльності та визначено їхній вплив на вирішення життєвих проблем клієнта.

*Практичне значення отриманих результатів*. Висновки цієї кваліфікаційної бакалаврської роботи, що описують вплив професійно-ціннісних орієнтацій соціальних працівників на вирішення конкретних практичних завдань, можуть бути використані у подальшій сфері розвитку соціального забезпечення, зокрема в отриманні нових емпіричних даних для таких наукових напрямів, як «визначення основних професійних, психологічних та особистісних вимог професіонала у соціальній сфері», «застосування законодавчо визнаних функцій соціального працівника на прикладі вирішення конкретних складних життєвих обставин».

*Структура кваліфікаційної бакалаврської роботи.* Кваліфікаційна бакалаврська робота складається з вступу, трьох розділів, які поділяються на 3 – 4 підпункти, висновків, списку використаних джерел та літератури із сорок найменувань та одного додатка.

У *Розділі І «Теоретичний аналіз проблеми формування професійно-ціннісних орієнтацій майбутніх соціальних працівників»* проаналізовано систему професійно-ціннісних орієнтацій майбутніх соціальних працівників та їх професійні вимоги, головні функції, завдання та обов’язки.

*Розділ ІІ «Нормативно-правова база стандартів етичної поведінки соціального працівника – основа для формування професійно-ціннісних орієнтацій»* присвячено аналізу міжнародного кодексу та професійно-етичного кодексу соціального працівника України, визначено їхнє значення у формуванні професійно-ціннісних орієнтацій професіонала.

*Розділ ІІІ «Проблеми професійних цінностей та ціннісних орієнтацій у контексті практичної діяльності соціального працівника»* досліджує особливості впливу ціннісних орієнтацій соціального працівника на роботу з вразливими категоріями населення, а саме з девіантними дітьми, вимушеними переселенцями, дітьми з інвалідністю, військовослужбовцями та їх сім’ями.

*Загальна кількість сторінок (без додатків)* становить – 66 сторінок.

*Кількість сторінок додатків* становить – 7 сторінок.

**РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЦІННІСНИХ ОРІЄНТАЦІЙ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

**1.1. Дослідження та аналіз системи професійно-ціннісних орієнтацій майбутнього соціального працівника у науковій літературі**

Вивчаючи специфіку усієї складності взаємовідносин у суспільстві, швидкий темп наукового розвитку, початок все більшого зосередження людей на особистісному психоаналітичному аналізі свого власного «Я», можна з впевненістю сказати, що на сьогодні така професія, як «соціальний працівник» є однією з найважливіших та досить затребуваною у світі. Зауважимо, що в Україні професія «соціальний працівник» є доволі молодою, адже офіційно її було зареєстровано лише у 1991 році [10, с. 30].

Впродовж багатьох років аналізу та розвитку соціальної сфери, сформувалась чимала кількість визначень поняття «соціальний працівник». Дехто вважає, що це людина, яка має добре серце і просто готова допомагати оточуючим, а хтось упевнений, що це фахівці вищої кваліфікації, саме вони покликані забезпечувати багатопрофільну систему служб соціальної підтримки і захисту населення [10, с. 30]. На нашу думку, соціальні працівники – це люди-натхненники, які не лише готові допомогти у критичних ситуаціях, а й спроможні надихнути клієнта на створення своєрідного «мікросвіту», в якому він розуміє свою значущість та особисто робить все, для того, щоб покращити своє становище у житті. Зважаючи на велику кількість визначень терміну «соціальний працівник», у Законі України «Про соціальні послуги», сформовано єдине поняття цього терміну, зокрема, це професійно підготовлений спеціаліст, який володіє необхідною кваліфікацію у сфері соціальної роботи та надає соціальні послуги [5].

У своїй діяльності соціальний працівник несе важливу місію, він навчає людей долати і мінімізувати кількість та вплив складних життєвих обставин. Зауважимо, що зазвичай вони породжуються із таких аспектів як: невизначеність у житті, соціальне становище, інвалідність, підлітковий вік, стан здоров’я, шкідливі звички, небезпечний спосіб життя, внаслідок чого людина частково або повністю втрачає можливість самостійно піклуватися про власне життя і брати повноцінну участь у житті суспільства [17, с. 11], також допомагає всім мігрантам адаптуватися до нових умов життя, надає консультації з правильності оформлення документів на отримання допомог та пільг [15, с. 28]. Слід звернути особливу увагу на те, що люди, які звертаються за допомогою різні як за віковими категоріями, так і за сферами праці, кожна особа потребує індивідуального підходу. Саме тому робота соціального працівника надзвичайно важлива, багатоаспектна, а тому й важка, він повинен спеціалізуватись практично у всіх напрямках людської життєдіяльності.

Виходячи з вище зазначеного, можна помітити, що обов’язковий кваліфікаційний рівень фахівця з соціальної роботи залежить не тільки від знань, умінь, навичок, а й від його морального образу. Своєю чергою, важливо, щоб соціальний працівник був психологічно схильний до даної професії, керувався у своїй діяльності системою професійно-ціннісних орієнтацій. Адже саме від постави соціального працівника людина бере приклад, як потрібно поводитись в певних ситуаціях та яких норм дотримуватися. Зауважимо, що на процес формування професійно-ціннісних орієнтацій майбутніх соціальних працівників впливають безліч різних факторів, одним із них є система вищої освіти. Саме закладам вищої освіти належить роль провідних соціальних інституцій, які зобов’язані сприяти формуванню гуманістичного світогляду, ціннісного ставлення до кожної особистості [18, с. 102]. Саме у стінах ЗВО під час реалізації практичної складової навчального процесу здійснюється перегляд цінностей, критичне осмислення досвіду попередніх поколінь, а також формуються нові уявлення про своє професійне майбутнє і майбутнє суспільства [18, с. 102].

Задля детального аналізу професійно-ціннісних орієнтацій варто для початку розглянути саме поняття «цінності» як ідеї та переконання, на які соціальний працівник може покладатися при прийнятті певного рішення [11, c. 85]. Їх ще називають певним «набором критеріїв для прийняття рішень», від опанування яких залежить успішність професійної діяльності соціального працівника [11, c. 85]. Ми можемо стверджувати, що існує тісний зв’язок між цінностями та нашими вчинками. Зазвичай, коли фахівець з соціальної роботи приймає рішення, він опирається на певну систему цінностей, тому будь-які наші дії залежать саме від правильності побудови та пріоритетності власних ціннісних орієнтацій.

Професійно-ціннісні орієнтації – це елементи структури особистості, що характеризують змістову сторону її спрямованості, виражають суть моральності людини [24, с. 208]. Зазначимо, що вони формуються впродовж усього життя особистості, в процесі її соціального розвитку, участі в трудовій діяльності [18, с. 101]. Цілком логічним є те, що у результаті визначення ціннісних орієнтацій фіксується найбільш важливе для людини [24, с. 208]. Як стверджують психологічні дослідження, грунтовною основою ціннісних орієнтаціє є ідеали, інтереси, установки та мотиви, якими оперується особистість у своєму житті [18, с. 101].

Як ми вже помітили, цінності значно впливають на становлення і формування особистості та успішної діяльності майбутнього соціального працівника. Своєю чергою, поняття «професійно-ціннісні орієнтації соціального працівника» має кілька визначень, тому розглянемо підходи різних науковців і практиків, які працюють у сфері соціальної роботи:

1. На думку С. Єрмакової, ціннісні орієнтації – це спрямованість суб’єкта на діяльність і певні цінності [18, с. 101]. Згідно з цією концепцією, професійно-ціннісні орієнтації характеризуються двома структурними компонентами:

* спрямованістю особистості;
* ціннісно-орієнтаційною діяльністю [18, с. 101].

Опираючись на думку С. Єрмакової, ми можемо зауважити, що саме спрямованість особистості є одним із головних аспектів у формуванні цінностей. Основними проявами цього компонента є ідеали, потреби, інтереси, переконання [18, с. 101].

2. Дослідниця у галузі соціальної роботи Є. Подольська у своїй роботі «Аксіологічний аспект діяльності і методологічні проблеми соціологічного аналізу» визначає ціннісні орієнтації як основну лінію життя людини через наявність 3-х компонентів: когнітивного, емоційного і поведінкового [18, с. 101], більш детально ознайомимся з їхніми функціями, розглянувши рисунок 1.1.

**Компоненти професійно-ціннісних орієнтацій**

здійснюється пізнання реальності й вироблення ціннісного ставлення [18, с. 101].

виявляє переживання, ставлення до цінностей [18, с. 101].

спрямовує особу до здійснення певних кроків, означає готовність до дії.

*Рис. 1. 1. Компоненти професійно-ціннісних орієнтацій*

3. У науковій літературі вчена Л. Тюптя «Соціальна робота. Теорія і практика» [19, с. 101] виокремлює такі основні професійно-ціннісні орієнтації майбутнього соціального працівника у професійній діяльності:

* дотримання конфіденційності у роботі з клієнтом;
* повага та визнання самоцінності кожного індивіда;
* допомога клієнту у саморозвитку та самовдосконаленні, прийняття його таким, яким він є;
* вміння розмежовувати власні почуття від професійної діяльності;
* прагнення до соціальних змін, які підвищують професіоналізм;
* прагнення до соціальної чесності;
* високі стандарти особистої і професійної етики [18, с. 102].

4. Науковець Б. Битинас, розглядаючи професійно-ціннісні орієнтації формує три основні системи, від комплексного урахування яких залежить кінцевий результат процесу соціальної роботи. Першою системою є абсолютні або найвищі цінності, сюди ми можемо віднести: віру, надію, любов, покаяння [11, c. 85]. Друга система включає в себе соціоцентричні цінності, де головним є поняття «людина», її діяльність, творчість та свобода. Третя – це антропоцентричні цінності, які спрямовані на підвищення індивідуальності в структурі загальнолюдських цінностей [11, c. 85].

5. Відомий науковець Ш. Рамон у своїй книзі «Beyond Community Care» перераховує п’ять цінностей, які формують базу основних професійно-ціннісних орієнтацій:

* *Надання повноважень.* Цей аспект спрямований на роботу з клієнтами, в результаті якої у подальшому своєму житті вони в змозі самостійно відновлювати і використовувати свої особисті громадські та людські здатності [11, c. 86], тобто вирішувати свої проблеми без допомоги соціального працівника.
* *Насамперед – людина*. У сучасному суспільстві люди забувають, про рівність та повагу до ближніх, зокрема таке відношення доволі часто простежується до осіб з інвалідністю. Проте, варто запам’ятати, що кожній людині на законодавчому рівні гарантовані гідність та права, навіть якщо не всі можуть їх однаково застосовувати [11, c. 86].
* *Повага до особистості*. У різних соціальних і культурних групах є багато різноманітних засобів демонстрації поваги [11, c. 86]. Потрібно зазначити, що соціальний працівник повинен поважати думки інших людей, як колег, так і своїх клієнтів. Своєю чергою, до кожної особи, він має віднайти особливий підхід, не руйнуючи внутрішні переконання та цінності своїх підопічних.
* *Право на самовизначення.* Це право кожного розв’язувати свої проблеми відповідно до своєї спроможності [11, c. 86]. Зазвичай, кожна людина має свою думку щодо вирішення проблеми, тому перед соціальним працівником постає складне завдання – доступно пояснити свої професійні знання іншій особі.
* *Право на взаємозалежність*. Кожна особа має право на взаємну підтримку в разі потреби [11, c. 86]. Люди живуть у спільноті та за законами суспільства, тому, певною мірою, залежать один від одного, через те і сформувались такі поняття як взаємодопомога та взаємопідтримка.

Проаналізувавши підходи різних науковців і практиків, які працювали над проблеми сутності й ролі цінностей і професійно-ціннісних орієнтацій, можемо зробити висновок, що ці категорії відіграють неабияке значення у становленні особистості майбутнього соціального працівника, його свідомого ставлення до соціальної дійсності, здатності до самореалізації та його успішної професійної діяльності. [18, c. 102] Зазвичай, цінності, які формуються ще з малечку, під впливом виховання батьків, слід вважати основоположними. Впродовж життєвого шляху у кожної людини особисті моральні цінності поступово переходять і формують більш ширше поняття таке, як професійно-ціннісні орієнтації. Одним із найвпливовіших ресурсів їхнього розвитку є заклад вищої освіти, у якому паралельно зі здобуттям необхідних професійних знань, умінь і навичок, відтворюються ціннісні орієнтири сучасної молоді, що сприяють її самореалізації [18, c. 103].

Отже, підсумовуючи все вище зазначене, можна зробити висновок, що професійно-ціннісні орієнтації є тими ідеями, принципами, якими керується професіонал у своїй діяльності. Своєю чергою, вони повинні забезпечувати цілісність свідомості, емоційний стан та поведінку суб’єкта, що є умовою формування професійно значущих особистісних якостей майбутнього спеціаліста. Варто підкреслити, що наявність професійних цінностей забезпечує сумлінне ставлення майбутнього соціального працівника до своєї професійної діяльності. Адже допомагаючи клієнту вирішувати складні життєві обставини, справжній професіонал своєї справи зобов’язаний володіти та керуватись моральними якостями. Слід зазначити, що професійно-ціннісні орієнтації майбутніх соціальних працівників визначають хід їхньої поведінки, а також формують світогляд та є перспективою для розвитку успішної професійної діяльності.

**1.2. Професійні вимоги до майбутніх соціальних працівників**

У сучасному світі, можна впевнено сказати, що соціальний працівник – це рушійна сила усього суспільства. У своїй діяльності він зобов’язаний комунікувати та знаходити індивідуальний підхід до різних, часом досить незвичайних людей. Саме тому, на сучасному етапі розвитку соціальної роботи в Україні як професійної діяльності зріс інтерес не лише до розвитку теорії та практики соціальної роботи, а й до особистості професіонала, його професійних вимог та особистісних характеристик [23, c. 30].

У широкому розумінні виокремлюють професійні знання соціального працівника, які поділяються на теоретичні (з соціальної психології, педагогіки, соціології, права, медицини) та практичні (вміння правильно застосувати теорію на практиці, елементарні навички роботи з проблемними категоріями клієнтів, моделювання різних складних ситуацій і шляхів виходу з них) [2]. Потрібно зазначити, що окрім знань також виділяють різноманітні здібності: комунікативні, тобто уміння швидко та ефективно знаходити спільну мову з людьми, аналізувати реальний стан особи і проговорювати очікування щодо вирішення різних проблем; атрактивні, особистісні якості соціального працівника повинні приваблювати клієнта, він має вміти вислухати свого підопічного, викликати довіру [22, с. 173].

Варто наголосити, що державним стандартом вищої професійної освіти України з напряму підготовки «Соціальна робота» та стандартом вищої освіти з напряму підготовки «Соціальне забезпечення» [7], визначено структуру компетентностей (рис. 1. 2.), якими повинен оволодіти соціальний працівник під час свого навчання [6].

**Структура компетентностей соціального працівника**

*Рис. 1. 2. Структура компетентностей соціального працівника*

Проаналізуємо особливість кожної структурної частини компетентностей соціального працівника. *Інтегральна компетентність,* включає в себе уміння вирішувати реальні складні життєві ситуації, покладаючись на раніше вивчені теорії та методи соціальної роботи, із застосуванням творчого та неординарного підходу [23, с. 14].

*Загальні компетентності*, до цієї когорти відносимо усі загальновизнані навички, які є присутні у будь-якій професії, найголовнішим є здатність реалізувати особою свої права і обов’язки як члена суспільства. Можна сказати, що ця група компетентностей слугує підгрунтям для набуття фахових вмінь, що становлять сутність професії соціального працівника [23, с. 16].

*Спеціальні компетентності*. Це найбільша група, яка включає в себе вузькоспеціалізовані вміння та знання. Фахівець з соціальної сфери зобов’язаний: оперуватись певними знаннями у сфері психології, соціології, законодавства; слідувати за наукою та знати нові методи соціальної роботи; бути комунікабельним, уміти донести інформацію до оточуючих; реально оцінювати та представляти інтереси людини, підвищувати її можливості та сприяти розвиткові; керувати безпосередньо процесом надання допомоги [7].

Крім законодавчо визнаних професійних вимог майбутнього соціального працівника, існує також безліч наукових підходів у цій сфері, над цим працювали Т. Семигіна, О. Безпалько, Н. Волянюк, А. Коваленко. Наприклад, представлені в дослідженнях науковців С. Григор’єва, І. Зимньої, Н. Шмельової позиції щодо професійних та особистісних якостей, необхідних соціальному працівнику, можна систематизувати за кількома щаблями [17, с. 11]:

* *операційний* – полягає у швидкому розвитку професійної діяльності, саме тому соціальний працівник повинен володіти законодавчо визначеним стандартам спеціальної освіти, мати високу особисту культуру спілкування, бути компетентності у вирішенні будь-яких соціальних проблем та обізнаним у різних галузях науки [17, с. 11];
* *функціональний* – включає в себе навички культури спілкування з клієнтами, представниками різних соціальних груп, а також уміння поєднувати соціальні зв’язки і відносини [17, с. 11];
* *стратегічний* – передбачає наявність у спеціаліста навичок у законодавчій базі, зокрема вміння координувати соціально-правовий захист інтересів клієнтів і забезпечити прийняття управлінських рішень [17, с. 12];
* *особистісний* – визначає психологічні якості соціального працівника та його рівень професійної спрямованості на соціальну роботу та професійної придатності до неї [17, с. 12].

Зарубіжні науковці Р. Перлман, А. Гурін, Дж. Ротман у своїх працях виділяють дві групи навичок, якими повинен володіти майбутній соціальний працівник, здійснюючи свою професійну діяльність [10, с. 9]. Їх детальну характеристику розглянемо за допомогою рисунка 1. 3.

**Професійні вимоги до майбутніх соціальних працівників**

* професійне проведення дослідження;
* аналіз, відбір та обробка даних;
* оцінка реальної ситуації;
* розробка плану втручання;
* оцінка результативності [12, с. 9].
* створення відповідного емоційного мікроклімату;
* уміння слухати;
* навички методів вербального і невербального спілкування;
* ораторське мистецтво [12, с. 9].

*Рис. 1. 3. Професійні вимоги до майбутніх соціальних працівників*

*(за аналізом праць Р. Перлман, А. Гурін, Дж. Ротман та ін.)*

Дослідження, проведені А. Ляшенко, дають можливість виокремити такі групи умінь, якими повинен керуватись соціальний працівник у своїй діяльності:

* *Уміння спілкуватися та взаємодіяти з клієнтом*, тобто фахівець з соціальної роботи має створювати затишну атмосферу як в колективі, так і в діяльності з підопічним. Своєю чергою, у процесі спілкування соціальний працівник створює відповідну комунікативну обстановку, яка б стимулювала мовленнєву активність клієнта. Потрібно зазначити, що важливо не шукати помилки чи неточності у висловлюваннях клієнта, а виявляти цікавість, інтерес до обміну інформацією, потрібно не наполягати на негайних відповідях, а дати можливість подумати та не перебивати співрозмовника. Не завжди співрозмовник готовий розповісти нам усю правду про себе, адже часто спогади навіюють у нього негативні емоції та почуття [14, c. 255-256]. Тому на нашу думку, щоб дізнатись більше інформації від клієнта і не викликати у нього відразу, потрібно його підтримати та, як приклад, навести навіть вигадану ситуацію з власного життя, але ще гіршу і таким чином показати, що вихід завжди знайдеться.
* *Когнітивні вміння* полягають у тому, що соціальний працівник повинен вивчати та вчасно виявляти проблеми та всі можливі ризики; оцінювати і аналізувати роботу інших спеціалістів та робити певні висновки; застосовувати на практиці свої знання та нестандартне мислення [14, c. 255]. Люди, які звертаються за допомогою до фахівця соціальної служби, мають проблеми різного характеру, тому, щоб вирішити їхню ситуацію, важливо підібрати до кожного індивідуальний та нешаблонний підхід.
* *Організаторські вміння*, дозволяють соціальному працівнику вести чіткі записи ситуацій; створювати, планувати і проводити ділові зустрічі [14, c. 256]. Також сюди ми відносимо моделювання різних ситуацій з клієнтами, які потрапили в групу ризику, розробка з ними плану вирішення проблем та обговорення кожного пункту цього плану.
* *Ділові вміння,* включають в себе співпрацю з іншими установами та закладами. Інтегрування клієнта пройде успішно, якщо його реабілітація буде проходити у різних установах [14, c. 256].

Аналізуючи безліч підходів дослідників у сфері професійних вимог до майбутнього соціального працівника, можна помітити деякі спільні вміння, які присутні в усіх трактуваннях. Згрупуємо їх у чотири групи та охарактеризуємо нижче (рис 1. 4.)

**Професійні вимоги до майбутніх соціальних працівників**

* гуманістичний вияв ціннісного ставлення до соціальної роботи, її мети, змісту, засобів, суб'єктів [23, c. 31];
* чесність та справедливість;
* тактовність, уважність і спостережливість;
* терпіння у спілкування, комунікабельність;
* творче мислення.

*Фахівець із соціальної роботи повинен знати:*

* законодавство України, у сфері організації соціальної роботи;
* значення і види соціальної роботи;
* організацію технології проведення соціальної роботи;
* етичні принципи та стандарти соціальної роботи.

*Особливостями професійних знань є їх поєднанність, особиста спрямованість особи, творчий підхід та здатність до самоосвіти [23, c. 31].*

* висока культура мовлення;
* уміння керуватися основами психотехніки;
* здатність до «бачення» внутрішнього стану клієнтів [23, c. 31];
* стійкий емоційний стан (стриманість, стресостійкість, життєрадісність, цілеспрямованість, рішучість);
* розвиток нестандартного мислення, пошук індивідуальних шляхів задоволення потреб клієнта.
* психологічна схильність до даної професії;
* індивідуальний стиль спілкування;
* здатність впливати на клієнта;
* творчий підхід у вирішенні проблем (система індивідуальних, креативних та неординарних навичок, які дозволяють вирішувати проблеми нешаблонним методом).

*Рис. 1. 4. Професійні вимоги до майбутнього соціального працівника.*

Детально проаналізувавши вищесказане, ми можемо зробити висновок, що існує чимало професійних вимог до майбутнього соціального працівника, які закріплені законодавчо, і є темою для обговорення багатьох дослідників. Зважаючи на такий великий інтерес до цього питання, ми можемо виділити кілька, на нашу думку, основних професійних навичок, якими повинен керуватися соціальний працівник у своїй професійній діяльності, зокрема це: психологічна схильність до даної професії, вміння спілкуватись та знаходити спільну мову з різними людьми, здатність аналізувати ситуацію, підбирати оригінальний та індивідуальний підхід, правильно керуватись своїми особистісними якостями. Визначають, що майбутній соціальний працівник має бути всебічно розвиненим і підготовленим до неординарної та не завжди безпечної ситуації.

Маємо пам’ятати, що наша країна та суспільство змінюється, все прогресує, нові технології породжують нове мислення та поведінку у людей, саме тому підвищуються вимоги і виникають потреби у професійно компетентних фахівцях соціальної сфери, які вміють аналізувати постійно змінні соціально-економічні тенденції, приймати і реалізовувати нестандартні рішення. На сьогодні, спеціалісти з соціальної сфери зобов’язані бути прогресивними в плані інформаційних технологій, саме цього вимагає сучасне суспільство. Якості особистості соціального працівника визначають успіх його взаємодії з клієнтом. Потрібно зазначити, що ті якості, яких вимагає від спеціаліста професійна діяльність, не зникають за межами інституцій соціальних служб, а є органічними, існують у його поведінці постійно, у будь-яких ситуаціях, формуючи у громадській думці образ соціального працівника як високоморальної особистості.

**1.3. Головні функції, завдання, обов'язки соціального працівника та дотримання ним «професійних меж»**

Професію соціального працівника, напевно, вважають найважчою в емоційному плані, адже він працює з людьми, які потрапили в групу ризику, кожного дня йому доводиться слухати розповіді про кризові ситуації, надавати комплексну допомогу та ефективні поради щодо вирішення проблем. Фахівець може займати посади соціального працівника, соціального педагога; психолога; інспектора соціального центру; менеджера соціальної роботи; спеціаліста служби зайнятості; соціолога; соціального педагога у дошкільних навчальних закладах; фахівець соціальної роботи [37]. Тому існує велика кількість завдань, функцій та обов’язків, які покладаються на фахівця і вимагають від нього зосередженості на справі і відповідальності.

Для детального аналізу головних функцій та завдань, які покладені на майбутніх соціальних працівників, доречно виділити два основних напрями практики соціальної роботи в Україні, зокрема, це клінічний напрям та безпосередньо напрям розвитку соціальної політики [12, с. 6]. Саме у цьому контексті соціальних працівників умовно поділяють на дві групи, перша – це ті, які надають «прямі» послуги, другі – «непрямі», охарактеризуємо їх, розглянувши рисунок 1. 5.

**Поділ соціальних працівників**

надають безпосередні, **«прямі»** послуги клієнтам

надають **«непрямі»** соціальні послуги клієнтам

* охоплюють мікро- та мезорівні загальної практики;
* здійснення терапії;
* консультування, посередництво, представництво;
* забезпеченні інформацією та ін. [12, с. 6].
* охоплюють мезо- та макрорівнях загальної практики;
* керівництво процесом надання послуг та практичною соціальною роботою з конкретними клієнтами;
* контроль за виконанням соціальних програм. [12, с. 6].

*Рис. 1. 5. Поділ соціальних працівників (за сферою надання послуг)*

Враховуючи цей поділ, ми можемо чітко окреслити завдання, які покладаються на діяльність соціального працівника:

* Проводить та контролює процес соціального супроводу сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, дітей-сиріт, дітей позбавлених батьківського піклування [15, с. 30];
* Виявляє вразливі версти населення та веде їх облік;
* Соціальний працівник повинен до кожної людини знаходити індивідуальний підхід та оригінальні вирішення проблем, які б ідеально підходили клієнту, навчає клієнта самостійно вирішувати власні проблеми;
* Проводить бесіду з клієнтом, здійснюючи розмову на двох етапах: індивідуальному та груповому [36];
* Аналізує критичні ситуації клієнта та шукає індивідуальні методи вирішення проблем;
* Укладає контракт, де разом з клієнтом записує план та методи вирішення кризових ситуацій, а також обговорює очікуваний результат реабілітації;
* Надає консультативну допомогу, проводить індивідуальні та групові заняття, з метою надання допомоги клієнтам у розвитку необхідних вмінь та формування знань, необхідних для вирішення власних кризових ситуацій [36];
* Формує загальнодоступні інформаційні ресурси, що містять інформацію про діяльність установ соціальних послуг та забезпечує доступ до даних ресурсів за допомогою розміщення їх на інформаційних стендах у приміщеннях надавачів соціальних послуг, засобах масової інформації, мережі Інтернет [36].

Ознайомившись з головними завданнями соціальних працівників, потрібно також приділити увагу основним функціям, якими вони керуються у своїй професійній діяльності. Фахівець з соціальної роботи – це особа, на яку покладається безліч соціальних ролей, щоб виконувати свою роботу якомога краще, потрібно дотримуватись та слідувати певним функціям, охарактеризуємо їх більш детально, розглянувши інформацію, подану у таблиці 1.1.

*Таблиця 1. 1*

**Класифікація функцій соціальних працівників**

|  |  |
| --- | --- |
| **Базисні функції** | |
| **Функція** | **Пояснення** |
| ***Діагностична*** | Вивчення, аналізу рівня життя клієнта, його психологічного стану, оцінювання результативності процесу втручання [12, c.7]. |
| ***Прогностична*** | Розроблення плану розв’язання проблеми. Фахівець з соціальної роботи допомагає клієнтам бачити і прогнозувати можливість саморозвитку, самодопомоги, навчає їх таким умінням[15, c.29] |
| ***Перетворююча*** | Виконання попередньо розробленого плану реабілітації клієнта, та задоволення потреб своїх підопічних за спеціально визначеними моделями [12, c.7], часто йому доводиться шукати оригінальний підхід щодо вирішення певної проблеми. |
| **Спеціальні функції** | |
| **Функція** | **Пояснення** |
| ***Комунікативна*** | Забезпечує налагодження, підтримання й припинення необхідних професійних контактів [27, c.66]. |
| ***Організаторська*** | Передбачає забезпечення злагодженої взаємодії між усіма елементами системи соціальних послуг у комплексному обслуговуванні клієнтів. |
| ***Правозахисна*** | Надання юридичної консультації клієнтам щодо їхнього захисту прав й інтересів [27, c.66]. |
| ***Превентивна*** | Спрямована на запобігання виникненню можливих життєвих проблем, створення усіх умов для саморозвитку клієнта. |
| ***Психотерапевтична*** | Комплексний вербальний і невербальний вплив соціального працівника на свідомість, емоційний стан особистості клієнта з метою сприяння зміни його ставлення до своїх проблем [27, 66]. |
| ***Соціально-педагогічна*** | Здійснення виховного впливу на поведінку і діяльність клієнтів, виявлення інтересів і потреб у різних видах діяльності і залучення до роботи з клієнтами відповідних закладів [27, 66]. |
| ***Рекламно-пропагандистська*** | Поширення інформації про види соціальних послуг з метою створення попиту на них [27, 66]. |
| ***Соціально-економічна*** | Задоволення матеріальних інтересів і потреб вразливих верст населення. |

Усі зазначені функції фахівець з соціальної роботи здійснює як на індивідуальному рівні, так і на груповому, зазвичай вони проводяться у закладах інтернатного типу, центрах реабілітації і відділеннях соціальної допомоги. Варто зауважити, що в реальній практичній діяльності соціального працівника вищезазначені функції проявляються у тісному взаємозв’язку, переплітаються і доповнюють одна одну, а разом взяті вони дозволяють отримати повне уявлення про характер діяльності професіонала цієї галузі [15, с. 32]. Розглянувши функції, які покладені на соціального працівника, можна сформувати основні складові практики соціальної роботи (рис. 1. 6.)

Контроль під час та після реабілітації

Захист представників уразливих груп, представлення їх інтересів

Структурована робота з вирішення проблем

Сприяння тому, щоб ситуація покращилась

Попередження негативних явищ

*Рис.1.6. Складові практики соціальної роботи [27, с. 60].*

Як вже було проаналізовано вище, на діяльність соціального працівника покладається безліч завдань та функцій, і виходячи з цього стає зрозуміло, що він має певні обов’язки, яких необхідно дотримуватись. Категорія «професійний обов'язок» виражає моральні обов'язки спеціаліста стосовно суспільства, колег, клієнтів та їх соціального оточення і є відображенням моральної необхідності виконання своїх обов'язків [29]. Наведемо основні обов’язки соціального працівника:

* Дотримуватись Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи;
* Поважати гідність громадян [36];
* Надавати клієнтам повну інформацію про зміст і види соціальних послуг;
* Забезпечувати конфіденційність при виконанні своїх посадових обов'язків [36];
* Володіти основами пенсійного забезпечення, соціального захисту сімей з дітьми, осіб з інвалідністю, самотніх та інших соціально незахищених громадян [38];
* Брати участь в роботі із соціальної адаптації та реабілітації осіб, які повернулися з місць позбавлення волі, військовослужбовців та внутрішньо переміщених осіб, переселенців [38].

Правильне визначення таких обов’язків є основою нормальних відносин між фахівцями і клієнтами. Для соціального працівника вимоги професійного обов'язку багато в чому збігаються з його особистими інтересами, тому він усвідомлює свій професійний обов’язок як необхідність, внутрішню потребу, моральне зобов'язання [29]. Потрібно зазначити, що ефективність виконання соціальним працівником своїх обов’язків залежить від його особистої відповідальності.

Аналізуючи безліч завдань та функцій, якими повинен володіти соціальний працівник, можна зауважити, що на нього накладається чимала кількість різноманітних ролей. Саме в цьому аспекті фахівцю соціальної сфери важливо правильно розуміти поняття *«професійні межі»,* яких він повинен дотримуватись у своїй діяльності. Оскільки вони визначають межі компетенції соціального працівника, професійну дистанцію між фахівцем і клієнтом. Ці межі зумовлені професійними вміннями, ціннісними настановами, обов'язками соціального працівника і моделлю прийняття рішень, що використовується [40]. Професійні межі фахівця соціальної роботи залежать від моделей прийняття рішень соціальними працівниками, тому доцільно проаналізувати перелік цих моделей (рис. 1. 7.).

Своєю чергою, зауважимо, що з огляду на те, що в Україні розвивається низка служб для вразливих верств населення перспективним видається застосування саме контрактної моделі, яка передбачає індивідуалізацію послуг[40], розширення влади і можливостей клієнта у вирішенні власних проблем.

**Моделі прийняття соціальними працівниками рішень**

Соціальний працівник самостійно приймає рішення щодо змісту, форм і методів можливої допомоги, а клієнт повинен безперечно виконувати всі його розпорядження [40].

Соціальний працівник розглядає свої послуги як товар, що продається і купується [40]. Він займає нейтральну позицію.

Рівноправність фахівця і клієнта, визнання прав і обов'язків обох сторін. Соціальний працівник надає клієнтові всю необхідну для прийняття рішення інформацію [40].

*Рис. 1. 7. Моделі прийняття соціальними працівниками рішень*

Важливо запам’ятати, що якої б моделі не дотримувався соціальний працівник, він в жодному разі немає права зловживати владою, використовувати вразливе становище свого клієнта, нав'язувати потенційно небезпечні для них відносини. Водночас стосунки між фахівцем соціальної роботи і клієнтом не мають бути приятельськими, родинними, романтичними, сексуальними, оскільки все це є порушенням професійної етики [30]. Соціальному працівнику заборонено вживати алкогольні напої у компанії з клієнтом, вдаватися до лайки, запрошувати підопічних до себе додому, вести справи своїх родичів і друзів, поводитись вульгарно та некоректно стосовно чужих бід і проблем [30].

Майбутні соціальні працівники працюють з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, реагує на їхні психологічні, соціальні та побутові проблеми [34]. Зазвичай, клієнти потребують не лише професійної та матеріальної допомоги, а й співчуття, тому нерідко соціальні працівники надмірно переймаються проблемами своїх клієнтів [34]. Своєю чергою, у прагненні допомогти людині, яка потрапила у складне становище, вони забувають про необхідність дотримання професійної дистанції, що спричиняє емоційне виснаження, професійне «вигорання» особистості. Потрібно визначити, що синдром емоційного вигорання – це стан, коли людина відчуває себе морально, розумово і фізично виснаженою. Їй складніше зосередитися на своїх обов'язках і виконувати їх своєчасно [34]. Ознаками цього можу бути загальне почуття втоми, негативне ставлення до роботи, загальне невизначене почуття занепокоєння [33]. В цей самий час людина може легко розгніватися, дратуватися, почувати себе виснаженою та бути налаштованою негативно до всіх подій [33]. Щодня стикаючись з негативним чужим настроєм або неадекватною поведінкою, фахівець з соціальної роботи постійно відчуває емоційний стрес, який з часом тільки посилюється [34]. Трапляється, що соціальний працівник втягується в деталі проблем клієнтів і більше не може нормально функціонувати та надавати поради, певною мірою йому самому вже потрібна допомога.

На нашу думку, потрібно виділити декілька практичних порад соціальним працівникам, щоб остерігатись синдрому професійного «вигорання»:

* найголовніше, це діяти в межах своєї компетенції, тобто не переходити «професійні межі», чітко визначати свої можливості щодо вирішення кризової ситуації;
* зберігати професійну дистанцію, соціальний працівник має чітко визначати, що він лише надає поради та здійснює різноманітну допомогу, а клієнт лише приймає цю допомогу;
* пам’ятати про відмінність між дружбою і професійними стосунками. Соціальний працівник не є приятелем для своїх клієнтів і не може ними бути. Соціальний працівник у своїй діяльності повинен отримувати задоволення від професійного виконання своєї роботи, від досягнення певних цілей і від спостереження того, як люди змінюються і, головне, як вони самостійно вирішують свої проблеми [33];
* звісно, фахівець з соціальної роботи повинен залишатися поруч із клієнтом у біді або в кризовій ситуації, але через це сам соціальний працівник не має права впадати у відчай, руйнуючись від цієї проблеми або від негативних емоцій;
* потрібно пам’ятати, що це робота, яка має чітко встановлені рамки, за якими існує особисте життя;
* не брати на себе більше повноважень, ніж це встановлено законодавством.

Попрацювавши над цим питанням, можемо зробити висновок, що на діяльність соціального працівника покладено безліч завдань, функцій і обов’язків, які він повинен виконувати та дотримуватись, щоб бути справді професіоналом своєї справи. Головне завдання фахівця з соціальної роботи – це надати усі можливості та якісно навчити клієнта вирішувати свої кризові ситуації самостійно, без професійної допомоги соціального працівника.

Важливо зауважити, що сумлінне виконання вищезазначених функцій потребує від соціального працівника серйозної психологічної, педагогічної, соціологічної підготовки, тому можна вважати, що він у своїй роботі інтегрує діяльність і соціолога, і педагога, і психолога, і соціального працівника у взаємодії з клієнтом. Свідоме виконання свого обов’язку є головною умовою високоефективної діяльності спеціаліста з соціальної роботи.

**Висновки до розділу І**

*Професійно-ціннісні орієнтації* – це настанови, особисті переконання соціального працівника, які виражають суть моральності людини. Як правило, вони формуються впродовж усього життя особистості, в процесі її соціального розвитку, участі в трудовій діяльності.

На нашу думку, основними професійно-ціннісними орієнтаціями майбутній соціальних працівників у їхній професійній діяльності є: сприйняття клієнта як самодостатньою особистістю; ставлення до всіх своїх клієнтів на рівних умовах; дотримання конфіденційності у роботі з клієнтом; повага та визнання самоцінності кожного індивіда; допомога клієнту у саморозвитку та самовдосконаленні, прийняття його таким, яким він є; вміння розмежовувати власні почуття від професійної діяльності; прагнення до соціальних змін, які підвищують професіоналізм.

Неабияку роль у формуванні професійно-ціннісних орієнтацій відіграють професійні вимоги, які покладені на соціальних працівників. Державний стандарт вищої професійної освіти України з напряму підготовки «Соціальна робота» та стандарт вищої освіти з напряму підготовки «Соціальне забезпечення», визначає структуру вимог, якими повинен оволодіти соціальний працівник під час свого навчання, зокрема це: інтегральні, загальні та спеціальні компетентності.

Основні професійні вимоги соціальних працівників, можна згрупувати за такими напрямами:

* Гуманність (гуманістичний вияв ціннісного світогляду, чесність);
* Професіоналізм (знання законодавства у сфері соціальної роботи, володіння різними методами та видами соціальної роботи, дотримання етичних принципів та стандартів);
* Професійна техніка (комунікабельність, стійкий емоційний стан, розвиток нестандартного мислення, здатність аналізувати ситуацію, підбирати оригінальний та індивідуальний підхід,);
* Здібності до роботи в соціальній сфері (психологічна схильність до даної професії, творчий підхід у вирішенні проблеми, вміння правильно керуватись своїми особистісними якостями ).

Аналізуючи зазначені професійні вимоги, варто зазначити, що майбутній соціальний працівник має бути всебічно розвиненим і підготовленим до неординарної та не завжди безпечної ситуації. На його специфіку діяльності покладено безліч різноманітних завдань та низка професійних обов’язків:

* знання Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи;
* повага кожного громадянина;
* надання клієнтам повної інформації про зміст і види соціальних послуг;
* гарантування конфіденційності при виконанні своїх посадових обов'язків;
* володіння основами пенсійного забезпечення, соціального захисту сімей з дітьми, осіб з інвалідністю, самотніх та інших соціально незахищених громадян;
* надання професійної допомоги, консультацій вразливим верствам населення.

Зауважимо, що соціальні працівники керуються базисними та спеціальними функціями для успішної реалізації професійних завдань. До базисних відносять: діагностичну, прогностичну, перетворюючу функції; до спеціальних – комунікативну, організаторську, правозахисну, превентивну, психотерапевтичну, соціально-педагогічну, рекламно-пропагандистську, соціально-економічну функції.

Виходячи з того, що на діяльність соціального працівника покладено чимало завдань та функцій, можна зауважити, що на нього також накладається велика кількість різноманітних ролей. Саме в цьому аспекті фахівцю соціальної сфери важливо правильно розуміти поняття *«професійні межі»,* яких він повинен дотримуватись у своїй діяльності, вони визначають межі компетенції соціального працівника, професійну дистанцію між фахівцем і клієнтом. Зокрема, спеціаліст повинен пам’ятати, що «соціальний працівник» – це перш за все, професія, яка має певні рамки, за межі яких виходити категорично заборонено.

**РОЗДІЛ ІІ. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА СТАНДАРТІВ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА – ОСНОВА**

**ДЛЯ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЦІННІСНИХ ОРІЄНТАЦІЙ**

**2.1. «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» як базовий міжнародний правовий акт у професійній діяльності фахівців соціальної роботи**

Професійно-ціннісні орієнтації формуються не лише під впливом практичних аспектів (функцій, завдань соціального працівника), а й спираючись на сферу законодавства. Найголовнішим документом, де прописується уся діяльність соціальних працівників, визначаються норми та стандарти поведінки, тим самим формуючи ціннісні орієнтації, є міжнародний етичний кодекс «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти».

Етичний кодекс – це стандарт етичних принципів, ідеалів, навиків та практичних вмінь соціальних працівників [29]. Етичний кодекс соціальних працівників – це наче підручник, який виступає певною системою контролю, формує основні принципи професійної моралі та вказує на специфіку рис особистості, що роблять її професійно придатною до діяльності в якості соціального працівника, а також висвітлює соціальні функції, які покладені на цю професію [29]. Мета цього кодексу полягає у характеристиці принципів та правил поведінки у роботі з клієнтами, визначення етичних стандартів соціальних працівників. Головне завдання – бути шаблоном професійної поведінки та діяльності соціального працівника [29].

Зазвичай, в основі етичного кодексу соціального працівника лежать моральна норма та моральні правила. Своєю чергою, вони формуються на основі цілої низки цінностей, зокрема [31]:

* загальнолюдських цінностей;
* етичних традицій благодійності;
* цінностей сучасного українського суспільства;
* міжнародних етичних норм зарубіжних країн;
* цінностей сучасної соціальної роботи в Україні;
* особистісних професійно-ціннісних орієнтацій соціальних працівників.

Варто зазначити, що соціальні працівники зобов’язані дотримуватись усіх вимог етичного кодексу, адже це є необхідною умовою визнання та закріплення високого статусу професії у суспільстві, основою для підвищення авторитетності її представників, а також це веде до самоповаги та самоствердження особистості спеціаліста у професійній групі [31].

Як уже зазначалося, кодекс «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» серед комплексу міжнародних законодавчих актів, що регулюють діяльність соціальної сфери, є найважливішим документом, оскільки саме він формулює правильне ставлення фахівця до своїх обов’язків, функцій та завдань. Цей кодекс було прийнято Загальними зборами Міжнародної Федерації соціальних працівників (МФСП) у м. Коломбо (Шрі-Ланка) 6-8 липня у 1994 році [29]. Він складається з двох частин (Додаток А), тут детально розберемо цей кодекс та охарактеризуємо усі його структурні одиниці, розглянувши інформацію нижче (рис. 2. 1).

**Кодекс «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти»**

*І. «Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи»*

*ІІ. «Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників»*

* прописано характеристику 12 головних принципів фахівця з соціальної роботи, сфери етичних проблем, які виникають у практичній діяльності соціального працівника;
* сформовано основні настанови для вибору методів розв'язання основних етичних проблем [29].

Визначено 5 стандартів етичної поведінки соціального працівника стосовно:

* клієнтів;
* колег;
* професії;
* установ й організацій;
* загальні стандарти етичної поведінки [29].

*Рис. 2.1. Структура кодексу «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти»*

Проте, слід зауважити, що цей кодекс не є точним алгоритмом поведінки соціального працівника, а лише передбачає загальні правила поведінки та забезпечує базу етичності дій соціального працівника [29]. Зокрема, у частині 1 кодексу, «Міжнародні декларації етичних принципів соціальної роботи» виділено 12 етичних принципів соціальної роботи (Додаток А), яких повинні дотримуватись усі соціальні працівники у різних країнах, тому коротко охарактеризуємо їх:

* Перший принцип проголошує, що *«кожна людина є унікальною цінністю, на яку слід зважати і ставитися до неї з повагою»* [12, с. 10]. Потрібно пам’ятати, що усі люди різні, ми всі ми чогось прагнемо в цьому світі, хтось більше, хтось менше, всі ми маємо певні цінності, мрії, всі прагнуть досягнути успіху та чогось не реального в своєму житті, але все це у нас по-різному проявляється, тому слід поважати думки будь-якої людини.
* Другий принцип – *«кожна людина має право на самореалізацію такою мірою, щоб це не утискало таке саме право інших людей, і зобов’язана робити внесок у добробут суспільств»* [12, с. 10]. Кожний громадянин має певні права, але з цим приходять і обов’язки. Потрібно пам’ятати, що право однієї людини закінчується там, де починається право іншої людини. Соціальний працівник повинен доступно роз’яснювати, як саме правильно себе реалізувати у житті, не порушуючи права оточуючих.
* Третій принцип твердить, що *«кожне суспільство повинно функціонувати так, щоб забезпечити максимальні блага для всіх своїх членів»* [12, с. 10]. Це означає, що суспільство має надавати усі можливості для успішної реалізації особистості.
* Четвертий принцип – *«соціальний працівник зобов’язаний бути відданим своїй справі»* [12, с. 11]. Саме в цьому контексті не потрібно забувати про «професійні межі», порушивши які можна отримати синдром «професійного вигорання».
* П’ятий принцип – *«соціальний працівник повинен присвячувати здобуті знання і навички наданню допомоги окремим особам, групам людей, громадам і спільнотам в їхньому розвитку і в розв’язанні конфліктів як між собою, так і в стосунках із суспільством та подоланні наслідків цих конфліктів»* [12, с. 11].У своїй діяльності фахівець з соціальної роботи має оперувати своїми знаннями, здобутими протягом усього життя та вміти знаходити оригінальні, індивідуальні вирішення будь-якої ситуації.
* Шостий принцип наголошує, що *«соціальні працівники повинні надавати допомогу будь-кому, хто її потребує, не маючи несправедливих упереджень щодо статі, віку, непрацездатності, расової приналежності, соціального класу, походження, релігії, мови, політичних переконань або сексуальної орієнтації»* [12, с. 11]. Кожна людина має право на гідне життя, це наголошує ст. 28 Конституції України, де прописано, що не повинно бути ніяких упереджень щодо статі, віку, походження, віросповідання [1].
* Сьомий принцип – *«поважати головні права людини згідно з Міжнародною декларацією прав людини Організації Об’єднаних Націй та інших міжнародних конвенцій, що випливають з цієї Декларації»* [12, с. 11].
* Восьмий принцип – *«зберігати конфіденційність»* [12, с. 11]. Клієнтові буває надзвичайно важко розповісти про всі свої проблеми, тому соціальний працівник повинен цінувати відкритість свого підопічного та гарантувати йому конфіденційність інформації.
* Дев’ятий принцип – *«співпраця соціальних працівників з клієнтами повинна відбуватися заради найкращих інтересів останніх, водночас віддаючи належну повагу інтересам інших людей»* [12, с. 11]. Соціальний працівник – це натхненник, головна мета його діяльності полягає в навчанні свого клієнта самостійно долати будь-які складні ситуації.
* Десятий принцип – *«клієнти нестимуть спільно із соціальними працівниками відповідальність за визначення плану дій, спрямованих на зміни їхнього життя»* [12, с. 11]. У роботі з клієнтом, соціальний працівник складає певний контракт, де разом з підопічним визначають методи та очікуваний результат спільної діяльності.
* Одинадцятий принцип – *«соціальна робота не сумісна із прямою чи непрямою підтримкою осіб чи груп людей, певних політичних сил чи силових структур, які пригнічують людей, застосовуючи при цьому тероризм, тортури чи інші механізми насилля»* [12, с. 11].
* Дванадцятий принцип – *«рішення соціального працівника повинні бути етично обґрунтованими, опиратися на основні положення етичного кодексу»* [12, с. 11]. Як і будь-які працівники, так і фахівці з соціальної роботи мають дотримуватись певних обов’язків, діяти за визначеними цінностями для досягнення ефективної професійної діяльності.

Розглянуті вище принципи мають безпосередній зв'язок із процесом формування професійно-ціннісних орієнтацій соціальних працівників, також значною мірою на цей процес впливають визначені у другому розділі кодексу стандарти етичної поведінки фахівців з соціальної роботи (див. рис. 2. 1.). Більш детальну їхню характеристику відображає Додаток А.

Аналізуючи усі принципи та стандарти цього кодексу, можемо помітити таку особливість, що будь-який етичний кодекс не є сталим документом, навпаки, він повинен активно змінюватись та доповнюватись. Це пояснюється тим, що кодекс повинен відповідати сучасним потребам суспільства або професійної групи, саме тому відбувається удосконалення із розвитком суспільних відносин та зміною цілей, завдань та змісту професійної діяльності [31]. З детальною характеристикою розвитку міжнародних кодексів можна ознайомитись нижче (рис. 2. 2.).

Детально проаналізувавши вищесказане, доходимо висновку, що згадані принципи повинні завжди бути підставою будь-яких висловлювань та дій соціального працівника при розв'язанні критичних ситуацій. Своєю чергою, дотримання соціальним працівником стандартів вимагає наявності в нього таких моральних якостей, як: гуманізм, чесність, відповідальність, емоційна врівноваженість, делікатність, стриманість, справедливість, а найголовніше – високий рівень особистої культури. З плином часу можуть з’являтись нові принципи та стандарти, більш пристосовані до сучасного суспільства.

**Розвиток міжнародних етичних кодексів соціальної роботи**

***1994 рік «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти»***

Документ МФСП має дві частини, в яких проголошуються етичні принципи і стандарти соціальних працівників стосовно клієнтів і колег:

І. «Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи»

ІІ. «Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників» [27, c. 30].

***2004 рік “Етика соціальної роботи, визначення принципів»***

Документ МФСП та Міжнародної асоціації шкіл соціальної роботи визначає сім прав людини, довкола яких має будуватися діяльність соціальних працівників [27, c. 30].

*У ІІ розділі* – подається визначення соціальної роботи, в якому наголошено на принципах прав людини та соціальної справедливості.

*У ІІІ розділі* – розміщено посилання на різні декларації та конвенції з прав людини, що стосуються соціальної роботи.

*У ІV розділі* – викладено загальні етичні принципи: права людини та гідність і соціальна справедливість [26, c.72].

*У підсумковій частині* представлено кілька основних рекомендації щодо етичної поведінки в соціальній роботі, які в майбутньому будуть розвиватись вже у національних етичних кодексах [26, c.72].

***2018 рік «Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи»***

Два окремі документи Міжнародної федерації соціальних працівників та Міжнародної асоціації шкіл соціальної роботи, в них один набір етичних принципів, проте різні тлумачення [27, c. 30].

*Рис. 2. 2. Розвиток міжнародних етичних кодексів соціальної роботи*

Слід зазначити, що визначені у міжнародних документах принципи та стандарти є основоположними факторами прийняття рішення соціальними працівниками у будь-яких стандартних ситуаціях. Проте, є один значний недолік – вони мають загальний характер і не враховують національних особливостей певного суспільства. Вище нами було зазначено, що будь-який етичний кодекс не є сталим, незмінним документом – він повинен постійно удосконалюватися з розвитком суспільних відносин та зміною цілей та відповідати потребам сучасного суспільства.

**2.2. Формування професійно-ціннісних орієнтацій соціальних працівників на основі «Професійно-етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України»**

У попередньому підрозділі роботи нами було проаналізовано важливість функціонування міжнародного кодексу соціальних працівників, оскільки саме він створює базу професійних дій фахівців соціальної роботи, ним керуються у своїй професійній діяльності фахівці зазначеної сфери у всіх куточках Землі. Проте, в цьому контексті слід зауважити, що кожна країна має свій менталітет, свою ідеологію та цінності, саме тому при вирішенні певних професійних завдань не завжди достатньо дотримуватись міжнародних загальновизнаних правил. Етичний кодекс певної держави спрямований на вирішення конкретних професійних завдань, які своєю чергою, залежать від місцевих обставин, регіональних умов, соціально-економічних і моральних відносин у державі, а також на основі нього формуються професійно-ціннісні орієнтації соціальних працівників у певній місцевості.

На нашу думку, держави неабияк потребують свого внутрішнього законодавчого документу, який стосується соціальної сфери. Варто зазначити, що в Україні впродовж останніх років тривало активне обговорення змісту та доцільності етичного документа, який би визначав норми й стандарти поведінки фахівців з соціальної роботи. У нашій державі є чинним нормативно-правовий акт «Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України», він затверджений наказом Міністерства у справах сім’ї, молоді та спорту від 2005 року [25, c. 17]. Зауважимо, що в основу Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України покладений міжнародний досвід етичних принципів й стандартів соціальних працівників, які були прийняті на загальних зборах МФСП у м. Коломбо (Шрі-Ланка) 6 – 8 липня 1994 році [25, c. 17]. Проте зазначимо, що в Україні державний етичний кодекс пройшов складний та тернистий шлях свого розвитку, для більш детальної його характеристики розглянемо інформацію нижче (рис. 2. 3.).

*Рис. 2. 3. Основні етапи створення Етичного кодексу України*

В Законі України «Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України», визнано, що Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи (соціальних працівників і соціальних педагогів) України – це документ, який націлює на здійснення соціальної роботи в багатьох функціональних сферах з метою розвитку потенціалу та можливостей особистості, а також і задоволення людських потреб [4]. Потрібно зазначити, що в даному нормативно-правовому акті прописано положення, які є так званою базою, принциповими орієнтирами для соціальних працівників, в яких містяться основи поведінки у професійній діяльності, виконанні службових обов'язків, організації взаємодії з клієнтами [25, c. 17]. Також в Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України визначено шляхи розв'язання моральних проблем та прийняття найбільш адекватних професійних рішень в етичних питаннях [25, c. 17].

Можемо стверджувати, що уся професійна діяльність українських соціальних працівників грунтується на Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України. Цей кодекс містить в собі *етичні принципи* та *норми поведінки* соціальних працівників у стандартних ситуаціях. Потрібно зазначити, що саме в розділі «*Етичні принципи діяльності* *спеціалістів із соціальної роботи»*, розміщено перелік базових етичних ідей і традицій, що стають підгрунтям для прийняття етичних рішень у соціальній роботі та формуванні професійно-ціннісних орієнтацій фахівців [28, c. 228-229]. Хоча український кодекс дещо схожий з міжнародним кодексом, але все ж між ними прослідковуються певні національні відмінності, тож коротко проаналізуємо їх.

*Етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи*:

* *Повага до гідності кожної людини* [25, c. 18]. Соціальний працівник повинен з повагою відноситись до кожної людини, її ідей, переконань. Виходячи з цього, фахівець з соціальної роботи не має права примушувати свого клієнта виконувати будь-які дії проти його волі. Натомість соціальний працівник повинен пояснити та переконати клієнта у всіх перевагах його рекомендацій щодо вирішення проблемної ситуації та обов’язково вислухати ідеї свого підопічного, і лише таким чином можна дійти компромісу.
* *Пріоритетність інтересів клієнтів* [25, c. 18]. Фахівець з соціальної роботи зобов’язаний враховувати і цікавитись інтересами своїх клієнтів, при потребі надавати їм поради для саморозвитку та самовдосконалення, адже головна ціль соціального працівника – це навчити свого клієнта долати власні проблеми самостійно.
* *Толерантність* [25, c. 18]. Соціальні працівники працюють з різними категоріями населення, незалежно від віку, статі, національного походження, соціальної значимості своїх клієнтів, професіонали зобов’язані дотримуватись ввічливого відношення до них, навіть якщо це суперечить власним ціннісним орієнтаціям фахівця.
* *Довіра та взаємодія у вирішенні проблем клієнта* [25, c. 18]. Соціальний працівник укладає контракт з клієнтом, де прописує усі етапи роботи (реабілітації), тим самим це підвищує довіру підопічного. Професіонали мають сприяти максимальній самостійності клієнтів у розв'язанні їх соціальних проблем або діях у відповідних соціальних ситуаціях.
* *Доступність послуг* [25, c. 19]. Фахівці з соціальної роботи надають допомогу кожному, хто звертається до них за захистом, без будь-якої дискримінації до своїх клієнтів.
* *Конфіденційність* [25, c. 19]. До соціальних працівників звертаються люди в яких життя далеке від ідеального, комусь буває важко довіритись і розповісти болючі історії з свого життя, тому у діяльності спеціалістів із соціальної роботи повинна бути конфіденційність усього процесу реабілітації.
* *Дотримання норм професійної етики* [25, c. 19]. Від діяльності соціальних працівників залежить доля майбутнього суспільства, формується поведінка їх клієнтів у подальшому житті, тому вони зобов’язані діяти на основі усіх етичних принципів, норм, професійно-ціннісних орієнтацій та бути ідеалом в плані високоморальної особистості.

Коротко охарактеризувавши етичні принципи соціальних працівників, слід також зазначити їх безпосередню реалізацію у професійній діяльності. З цією метою в Етичному кодексі спеціалістів з соціальної роботи України виділено пункт, в якому прописано *норми етичної поведінки соціальних працівників* щодо професії, колег, клієнтів, взаємодіючих організацій. Здебільшого, на основі цим норм формуються певні переконання, професійно-ціннісні орієнтації фахівців з соціальної роботи.

*Етична поведінка стосовно професії* вимагає від соціального працівника:

* Дотримуватися Етичного кодексу та етичної поведінки [25, c. 19].
* Покращувати якість надання соціальних послуг, самовдосконалюватись.
* Визначати і з’ясовувати характер та причини індивідуальних, сімейних, групових соціальних проблем, проблем територіальної громади та глобальних соціальних проблем [25, c. 19].
* За допомогою інформаційних засобів, показувати важливість соціальної та соціально-педагогічної роботи.
* Стимулювати розробку та впровадження нових соціальних технологій, методів, програм, що спрямовані на покращення якості життя [25, c. 20].
* Визнавати пріоритети професійної відповідальності над власними інтересами [25, c. 20].

*Етична поведінка стосовно колег*:

* Визнавати різні точки зору колег по соціальній роботі та інших фахівців, висловлювати критичні зауваження в коректній формі.
* Обмінюватись знаннями, досвідом і поглядами з колегами по соціальній роботі, фахівцями інших галузей з метою підвищення рівня професіоналізму [28, c. 228-229].
* Відстоювати професійну честь і гідність своїх колег [25, c. 20].

*Етична поведінка стосовно клієнтів:*

* Поважати особистість клієнта і гарантувати захист його гідності та прав незалежно від походження, статі, віку та внеску в суспільний і соціальний розвиток [25, c. 20].
* Враховувати думки своїх клієнтів та навчитись знаходити компроміс, спільне бачення проблеми.
* Здійснювати допомогу клієнтам на однакових засадах.
* Гарантувати клієнту конфіденційність під час усього процесу реабілітації.
* Клієнти мають право на зміну власних переконань і життєвих уподобань без будь-якого тиску з боку соціальних працівників, але крім соціальних ситуацій, коли клієнти не усвідомлюють небезпеки для самих себе та близького соціального оточення [25, c. 21].
* Визнавати і поважати наміри, відповідальність клієнтів щодо прийнятого рішення [25, c. 21].

*Етична поведінка стосовно взаємодіючих організацій:*

* Взаємодіяти з тими установами та організаціями, наміри й діяльність яких спрямовані на надання соціальних послуг, використовувати досвід їх роботи як ресурсну можливість для підвищення якості професійної допомоги клієнтам [28, c. 228-229].
* Розвивати, підтримувати та покращувати зв’язки з різними соціальними установами, популяризувати партнерські стосунки між організаціями, що здійснюють соціальну діяльність у громаді, у суспільстві [25, c. 21].
* Проводити професійну звітність перед клієнтами та громадськістю стосовно ефективності й продуктивності роботи шляхом періодичних публічних оглядів якості, результативності та ефективності послуг, що надаються [25, c. 21].

Розглянувши та охарактеризувавши усі законодавчо закріплені принципи та норми етичної поведінки соціальних працівників, можна зауважити, що вони не лише визначають стандарт поведінки фахівців у певних ситуаціях, а й формують у них певні особисті цінності, а з плином професійної діяльності – професійно-ціннісні орієнтації. Тому існує нагальна потреба в оновлені кодексу відповідно до сучасних реалій життя.

**Висновки до розділу ІІ**

Основними нормативно-правовими актами, які регулюють та формують цінності, професійно-ціннісні орієнтації, модель поведінки соціального працівника в тих чи інших робочих моментах є міжнародний правовий акт «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти» та «Професійно-етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України».

Визначені у міжнародних документах принципи та стандарти є основоположними факторами прийняття рішення соціальними працівниками у будь-яких стандартних ситуаціях. Проте, є один значний недолік, вони мають загальний характер і не враховують національних особливостей певного суспільства. У зв’язку з цим було створено професійно-етичний кодекс соціальних працівників України, який покликаний регулювати поведінку та усі типи взаємовідносин, у які вступають соціальні працівники у процесі виконання професійних обов'язків.

Вважається, що наявність національного етичного кодексу, який регулює діяльність соціальних працівників, вже свідчить про завершення етапу професіоналізації соціальної роботи в певній країні. Проте, не потрібно забувати, що етичний кодекс потребує постійного оновлення, адже з плином часу, розвитком суспільства принципи, норми та стандарти поведінки можуть змінюватись та удосконалюватись.

**РОЗДІЛ ІІІ. ПРОБЛЕМА ПРОФЕСІЙНИХ ЦІННОСТЕЙ ТА ЦІННІСНИХ ОРІЄНТАЦІЙ У КОНТЕКСТІ ПРАКТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

**3.1. Професійні цінності соціального працівника у роботі з дітьми з обмеженими можливостями**

Навчаючись у вищих навчальних закладах, майбутні соціальні працівники отримують чималу базу теоретичних кваліфікаційних знань, формують певну систему професійно-ціннісних орієнтацій, проте зустрічаючись на практиці з проблемою вирішення складних життєвих обставин, доволі часто перелік професійних цінностей і ціннісних орієнтацій дещо змінюється та набуває нового значення. Саме тому у нашій роботі пропонуємо розглянути систему допомоги клієнтам та принцип побудови професійних цінностей на прикладі конкретних життєвих історій найбільш вразливих верств населення.

На сьогодні досить важливою та актуальною є проблема сприйняття, навчання та інтегрування у суспільство дітей з обмеженими можливостями. Важливо визначити, що дитина з обмеженими можливостями – це неповнолітня особа, яка має певною мірою виражені фізіологічні, психоемоційні розлади органів та в законодавчому порядку володіє статусом дитини-інваліда і має право на отримання соціальної допомоги від держави [17, с. 49]. Соціальний працівник, працюючи з дітьми з обмеженими можливостями, надає їм послуги з соціальної та медичної реабілітації, а також сприяє створенню відповідних умов, при яких дитина зможе самостійно реалізовуватись у житті [8, с. 7]. Проте, навіть на сьогоднішній час існує чимала кількість проблем у сфері соціальної реабілітації дітей з обмеженими можливостями, наприклад: недостатня кількість кваліфікованих фахівців та послуг безкоштовного лікування і реабілітації; значна різниця між юридично встановленими розмірами соціальної допомоги та їхньою фактичною реалізацією; не встановлені належним чином технічні засоби для пересування людей з обмеженими можливостями; недостатня кількість центрів реабілітації, закладів освіти з спеціалізованими класами та індивідуальних методів роботи [8, с. 8].

У ході соціальної роботи з дітьми з обмеженими можливостями, соціальний працівник прагне розкрити їхній потенціал для навчання, забезпечуючи їх емоційний, соціальний, фізичний та інтелектуальний розвиток [8, с. 8]. Існує кілька основних методів соціальної роботи з дітьми з обмеженими можливостями:

* діагностика проблеми, реабілітація та адаптація;
* ознайомлення родини з основними юридичними питаннями, які пов’язані з отриманням соціальної допомоги від держави [8, с. 9];
* аналіз психологічного стану дитини та її батьків, родичів [8, с. 8];
* організація різноманітних навчальних, психологічних тренінгів, індивідуальних консультацій та психотренуючих ігор з метою розвитку дитини та виявлення у неї творчих можливостей [8, с. 9];
* співпраця соціального працівника з різними соціальними установами, організаціями, які надають допомогу дітям з обмеженими можливостями;
* побутова реабілітація дітей з інвалідністю [8, с. 8].

Ознайомимось з реалізацією цих методів на прикладі реальної ситуації роботи соціального працівника з дітьми з обмеженими можливостями та проаналізуємо вплив професійних цінностей на вирішення даної проблеми.

Сім’я Калинюків виховує трьох дітей: Аліну (3 р.), Артура (9 р.) та Оксанку (7 р.). У найменшої дівчинки Аліни з народження лікарі виявили незначні інтелектуальні обмеження, тому мати Катерина звільнилась з роботи, щоб весь час проводити з дівчинкою та всебічно розвивати її. Батько Олексій працював шахтарем, але у зв’язку зі звільненням дружини він був зобов’язаний у вихідні дні підробляти кур’єром, щоб забезпечити свою велику родину. Мати та батько практично не мали вільного часу на Артура та Оксанку.

Артур мав багато друзів- однолітків, з якими проводив весь свій час разом з сестричкою Оксанкою. Діти полюбляли гратись на вулиці та шукати собі різних пригод. Одного разу, граючи на вулиці хованки, Оксанка знайшла покинутий будинок і вирішила заховатись в середині нього. «Це чудова ідея», – подумала дівчинка, адже хлопці ніколи не додумаються шукати її там. Аліна простояла біля дверей покинутого будинку 15 хв, її так і ніхто не знайшов, дівчинці стало нудно, вона вирішила пройтись по інших кімнатах цього будинку. Зайшовши на кухню, Аліна з криком та сльозами вибігла на дорогу, з такою швидкістю, що аж потрапила під колеса машини, яка просто не встигла вчасно зупинитись... Водій одразу вийшов з машини, викликав швидку, в цей час хлопці прибігли на шум, Артур побачив свою сестру, яка лежала без свідомості, він зрозумів, що сталось щось погане… Швидка забрала дівчинку, лікарі повідомили батьків, що в дівчинки сильно травмовано хребет, і вона більше ніколи не зможе ходити. Батьки були шоковані такою новиною. Через три дня, Аліні стало краще, але дівчинка була чимось налякана, ні з ким не говорила та нікого не підпускала до себе. Було цікаво, що ж такого сталось там в покинутому будинку, що дівчинка вибігла, навіть не дивлячись на дорогу. Як виявилось згодом, в цьому покинутому будинку, на кухні правоохоронними органами було знайдено тіло молодого хлопця, який вчинив самогубство. Тепер стало зрозуміло таку поведінку дівчинки, адже вона це все побачила на власні очі.

Батьки не знали як жити далі, вони розуміли, що Аліна потребує психологічної допомоги, а також їй потрібно навчитись адаптуватись до нових умов життя. Тому мати дівчинки звернулась за допомогою до *Львівського міського центру реабілітації «Джерело»*. У день звернення сім’я познайомилась з своїм наставником – соціальним працівником та одразу розробила певний план реабілітації. Важливим є те, що соціальна робота з дітьми з обмеженими можливостями включає в себе допомогу не тільки дитині, а й батькам, тому соціальний працівник працює у двох сферах, зокрема з дитиною та загалом з сім’єю. Реабілітація складалась з кількох етапів:

* індивідуальна розмова соціального працівника з кожним членом сім’ї, це найважливіший етап роботи, оскільки він дає змогу соціальному працівнику сформувати певний портрет усіх членів реабілітації та показує найбільш болючі сторони кожного, саме тут застосовуються такі професійні цінності, як виклик довіри, уміння слухати та аналізувати;
* психологічний тренінг та консультація батьків [31, с. 11];
* аналіз разом із усіма членами родини результатів обстеження;
* робота психолога з дівчинкою, результат – адаптація до навколишнього світу, зникнення психологічної травми та страху;
* соціальна адаптація дитини та батьків;
* надання батькам роз’яснень юридичних питань щодо отримання соціальної допомоги від держави;
* групові навчальні заняття та проведення ігор з дітьми з обмеженими можливостями; цей етап дає зрозуміти дитині, що вона не одна з своїми проблемами серед своїх однолітків;
* фізична реабілітація, дівчинка очікує на операцію, після якої у неї є високі шанси знову почати ходити.

Соціальний працівник одразу допомагав усім членам сім’ї боротися з труднощами та вміти самостійно їх долати. Результат – батьки вирішили також в цей центр на денний догляд записати найменшу дочку. Мати пішла на роботу, працює через зміну, так як і батько, тому кожного дня діти отримують опіку, догляд та увагу кожного з батьків.

Підсумовуючи, можна сказати, що соціальна робота з дітьми з обмеженими можливостями є актуальною, досить проблемною, але в цей самий час надзвичайно важливою сферою діяльності у сучасному суспільстві. Соціальний працівник повинен максимально використати свій потенціал, знайти підхід до дитини та до батьків, спираючись на свої професійні цінності – допомогти клієнту «відкритись», полюбити себе та самовдосконалюватись. Зважаючи на те, що фахівець з соціальної роботи працює з такою категорією, як діти, його діяльність включає в себе особливу відповідальність, оскільки він передає та формує у дітей певні цінності, норми та стандарти поведінки, яких вони будуть дотримуватись упродовж всього дорослого життя, і саме це впливає на загальний розвиток усього суспільства.

**3.2. Соціально-психологічній особливості роботи з дітьми з девіантною поведінкою**

Соціальна робота з групами девіантної поведінки – це особлива галузь соціальної роботи, представники цих груп не завжди в змозі усвідомити необхідність соціальної допомоги і не готові до співпраці з соціальними працівниками [21, c. 8]. Девіантна поведінка – поведінка індивіда або групи, яка не відповідає загальноприйнятим нормам, внаслідок чого відбувається порушення цих норм [21, c.7]. Девіантна поведінка може бути позитивною, коли вона ламає застарілі норми й об’єктивно сприяє її розвитку (дитяча творчість), негативною (загрожує життю). Зазвичай, виділяють такі прояви девіантної поведінки: вживання алкоголю та наркотичних речовин, неврівноваженість, схильність до суїцидальної поведінки, агресивність, злочинна діяльність, затяжна депресія, психічні розлади [21, c. 9].

Існує кілька основних методів соціальної роботи з дітьми з девіантною поведінкою, охарактеризуємо їх більш детально, розглянувши інформацію, подану у таблиці 3.1.

*Таблиця 3. 1*

**Основні методи соціальної роботи з дітьми з девіантною поведінкою**

|  |  |
| --- | --- |
| **Метод** | **Пояснення** |
| **Соціально-психологічна діагностика дітей [35]** | * виявлення причин виникнення відхилень у поведінці дітей [35]; * психологічна підтримка; * організація індивідуального підходу до дитини [21, c. 13]. |
| **Просвітницька та профілактична робота [35]** | * психологічні консультації з дитиною та батьками; * проведення навчальних тренінгів щодо негативних наслідків шкідливих звичок; * створення умов для розвитку дитини, виявлення її творчих здібностей. |
| *Продовження Таблиці 3. 1* | |
| **Метод** | **Пояснення** |
| **Соціальна підтримка, реабілітація та контроль клієнта** | * підтримка дитини у прийнятті самостійних рішень; * проведення індивідуальних бесід, психотерапії; * здійснення контролю за подальшими вчинками клієнта у формі «реальної» гри. |
| **Корекційна робота** | * встановлення контакту з дитиною; * навчання дітей сприймати ситуацію та самостійно її вирішувати; * розробка спільно з клієнтом план дій у стресових ситуаціях [35]. |

Зазначені методи тісно переплітаються між собою та будують певну модель поведінки фахівця соціальної сфери. Щоб краще зрозуміти специфіку роботи соціального працівника з дітьми з девіантною поведінкою, змоделюємо певну ситуацію і проаналізуємо дії спеціаліста.

Молода сім’я Дідиличів Оксана (24 р.) та Віталій (26 р.) перебувають у шлюбі вже 5 років, але, на жаль, їх спіткало велике горе. На святкуванні своєї річниці одруження 3 роки тому, сім’я Дідиличів вирішила екстремально провести час та стрибнути разом з парашута. Оксана приземлилась дуже трагічно, в цей час вона була на першому місяці вагітності, і лікарі сповістили неприємну річ, вона ніколи не зможе народити дітей. На цей момент молоді люди не надавали великого значення даній проблемі, але з часом вони зрозуміли на скільки все серйозно, маючи все, не мати головного сенсу життя.

Молода сім’я дуже хотіла дітей, тому вони вирішили всиновити хлопчика. Знайшли інтернат та навіть сподобали собі хлопчика Павлуся, якому було 3 роки. Органи опіки з задоволенням віддавали хлопця, адже сім’я хороша, мають гарні умови проживання, непогано заробляють, була тільки одна перешкода - Павлусь мав старшого брата Петра (5 р.), але сім’я готова була взяти тільки одного хлопчика. Спільними зусиллями Оксана та Віталій якимось чином вмовили органи опіки дозволити забрати лише Павлуся…

З того часу минуло 15 років. Віталій став успішним бізнесменом, відкрив свою компанію, Оксана стала дизайнером та заснувала власну студію флористики. Своєму єдиному синові вони готові були віддати все, хотіли, щоб він став економістом, оплатили йому навчання в Англії, виконували всі його забаганки, чим, напевно, й погубили його. Через вседозволеність хлопець часто утікав з дому та зв’язувався з поганими компаніями. На своє вісімнадцятиріччя він вперше спробував наркотики, з якими не зміг попрощатися. Павло витрачав всі свої гроші на наркотичні речовини, та цього йому було мало. Згодом він брав від батьків гроші, які були йому на оплату навчання, буцімто їхав в Англію, а насправді залишався в свого друга та витрачав усі гроші.

Одного разу Павлові стало дуже погано, його друзі злякались, просто винесли та поклали його під будинком батьків. Віталій, знайшовши сина, був дуже здивований, адже він мав бути в Англії, а замість цього лежить на морозі, весь побитий та в крові. Батьки одразу відвезли Павла в лікарню, де їм повідомили сумну новину. Віталій та Оксана дізнались, що їх син зловживає різними наркотичними засобами, через це в нього розвинулась рідкісна хвороба, терміново потрібне переливання крові з нульовим резус-фактором, а для цього можуть підійти лише рідні люди. Віталій та Оксана зрозуміли, що вони автоматично відпадають, вони згадали за старшого брата Павлуся, та як і де його знайти за стільки часу, – вони не знали. Сім’я Дідиличів спробувала знайти просто донора, та виявилось, що це надзвичайно рідкісна група крові. Сім’я роздавала оголошення всюди, на всіх сторінках соціальних мереж, Віталій розклеїв оголошення про донорство в себе в офісі, і раптом стало відомо, що його молодий партнер по бізнесу Петро (20 р.) ідеально підходить для донорства. Хлопець, звісно, погодився допомогти, здаючи всі аналізи, виявилось, що саме Петро є рідним братом Павла. Батьки були шоковані, вони розуміли, що Петро може мати образу на них та відмовиться бути донором, але, на щастя, хлопець не тримав на них зла та щиро хотів допомогти брату, проте його кров через якісь причини все одно не підходила.

Батьки втратили надію… Допоміг сім’ї дядько Олекса, який знайшов донора через Інтернет, нею виявилась дев’ятнадцятирічна дівчинка Катя, і вона, як виявилось, є рідною сестрою хлопців. Павло вилікувався. Також Олекса записав сім’ю на прийом до соціального працівника, адже біда об’єднала всіх, але як жити далі - ніхто не розумів.

При першій зустрічі соціальний працівник проговорив дану ситуацію окремо з кожним членом сім’ї, після цього зібрав вже тепер велику родину, де разом вони обговорили та розібрали основні проблеми. Виявилось, що Павло став втікати з дому і вживати наркотики через те, що не хотів сліпо слідувати вказівкам батьків, а вони не сприймали його думку, це досить поширена ситуація, адже, як правило, усі проблеми виникають з дитячих травм. Але біда змусила всіх змінити погляди на життя. Віталій та Оксана прийняли всіх дітей, для них тепер вони усі рідні. У процесі вирішення цієї ситуації соціальний працівник провів безліч індивідуальних та групових психологічних тренінгів, для того, щоб усі члени сім’ї якомога швидше порозумілись між собою. Найбільших зусиль потребувала робота з Павлом. Він успішно проходить курс реабілітації та інтегрування в суспільство. Відвідує бесіди з психологом, різні тренінги щодо самореалізації та вдосконалення особистості. Відновлює навчання та спілкування з новими друзями. Під час розмови з психологом виявилось, що хлопець любить писати вірші, оповідання. Проходить уроки етики, вивчає основи успішної комунікації. Соціальний працівник разом з Павлом проходить курс проти залежності він наркотичних засобів.

Отже, методи роботи з дітьми девіантної поведінки бувають досить різноманітними. Перш за все, як показано у цій ситуації, потрібно знайти «джерело» проблеми, а потім переходити до етапу реабілітації. Особливо важливо з цією групою клієнтів змоделювати історію їхнього життя та показати усі можливі негативні наслідки, які можуть відбутися у майбутньому, якщо вчасно не зупинитися. Свідоме сприйняття підопічним цієї інформації стане першим кроком до змін. Важливою умовою успіху в подоланні девіантності є бажання дитини змінити саму себе.

**3.3. Професійні цінності у соціально-психологічній роботі з військовослужбовцями та їх сім’ями**

На сьогодні найпоширенішою категорією, яка потребує допомоги соціального працівника, є військовослужбовці та їх сім’ї. Зазначимо, що мета соціально-психологічної роботи з даною категорією осіб полягає в тому, щоб відновити фізичні й психічні сили тих, кому надається допомога [20, с. 64], скорегувати особистісні установки клієнтів, навчивши їх правильно сприймати примусові сторони свого життя [32].

Розглянемо основні напрямки діяльності соціального працівника щодо військовослужбовців, учасників АТО та їх сімей:

* надання консультативної допомоги учасникам АТО щодо отримання необхідних документів, оформлення пільг та соціальних гарантій, лікування, реабілітації, працевлаштування;
* надання якісних соціальні послуги учасникам АТО/ООС та членам їх сімей, членам сімей осіб, які загинули (пропали безвісти) або померли внаслідок поранення, каліцтва, одержаних під час участі в АТО/ООС;
* здійснення соціального захисту, тобто сприяння забезпеченню достатніх умов життя військовослужбовців та членів їхніх сімей [20, с. 65];
* проведення тренінгів з соціальної та психологічної допомоги учасникам бойових дій, які опинились у складних життєвих обставинах [20, с. 65];
* сприяння організації цікавих заходів для дітей учасників АТО/ООС;
* організація допомоги та представництво інтересів учасників АТО/ООС у державних, громадських, та інших організаціях, підприємствах, установах різних форм власності [32].

Аналізуючи цей невичерпний перелік напрямів соціальної діяльності, слід зауважити, що робота повинна проводитись, спираючись саме на актуальні проблеми клієнтів. Також важливою умовою є визначення, на якій стадії реабілітації знаходиться клієнт, це допоможе віднайти з ним спільну мову та довіру. Ознайомимось з реальною ситуацією військовослужбовців та їх сімей та проаналізуємо соціально-психологічну діяльність соціального працівника. Клієнтами є брати Роман (35 років) та Назар (28 років) Кулебичі.

Роман – в колишньому успішний підприємець, він мав свою невеличку фірму. У нього була чудова сім’я, двоє дітей Яна (6 р.) та Матвій (12 р.) Сім'я чекала поповнення, дружина Вікторія була вагітна. Яна та Матвій були дуже щасливі, вони з нетерпінням чекали сестричок-близнят. Коли Роман був у відрядженні, у жінки почались перейми, її відвезли у найкращу лікарню. Роман, дізнавшись про це, заразу приїхав підтримати дружину. Переступивши поріг лікарні, на нього вже чекав лікар з невтішною новиною – під час пологів тиск жінки почав стрімко падати, і лікарі не змогли врятувати життя Вікторії, а діти народились дуже кволими і шанси на їхнє одужання дуже малі. Він не розумів як тепер жити, а головне як про це сказати дітям…

Зібравшись думками, Роман відвіз дітей в село до бабусі, він так і не зміг їм повідомити страшну новину. Молодший брат Назар завжди підтримував та був поруч з Романом, він зумів пояснити брату, що життя на цьому не закінчується і як би йому не було важко, потрібно жити й працювати заради дітей. Назар завжди казав, що дружина хотіла б бачити здорових та щасливих дітей, саме це не дозволяло падати духом Роману. На фірмі все частіше виникали різні проблемні ситуації, але Роман не здавався, думка про дружину та дітей мотивувала працювати днями та ночами. Психологічний рівень чоловіка був дуже низький, останньою краплею стала новина про смерть однієї новонародженої дочки. Після цього Роман не знаходив собі місця, йому все нагадувало про покійну дружину, на роботі було багато проблем, діти, які кожного дня запитували, де мама та маленькі сестрички. Він був змушений розказати про смерть матері, але діти не змогли в це повірити і почали звинувачувати його у смерті мами, згодом вони зрозуміли, що тато ні в чому не винний, але Роман вже перебував у важкій депресії… Він навіть хотів піти слідом за дружиною, але в останній момент його врятував брат Назар. Молодший брат сказав Романові, що той має жити, він в першу чергу потрібен своїм дітям, вони ж, виходить, більше нікого не мають…Назар порадив кардинально змінити оточення, тому брати вирішити піти добровольцями в АТО. Прослуживши рік, хлопці повернулися, але не все так добре… Назар на війні втратив кисть руки, тому Роман мав відповідати не тільки за своїх неповнолітніх дітей, а ще й за брата та стареньких батьків.

Роман хотів повернутися в бізнес, але кожного разу на нього чекали невдачі, він почав підробляти то в ночі, то в день на різних роботах, аби прогодувати велику родину. Син Матвій, бачив як важко батькові, йшовши зі школи до дому, він побачив вивіску, де писало, що кожен військовий має право бачити світ знову у «яскравих фарбах». Запитавши перехожих, що це за такий заклад і як туди потрапити, він дізнався, що це «*Львівський центр надання послуг учасникам бойових дій»* і цей заклад знаходиться дуже близько. Хлопчик, не роздумуючи, пішов у цю службу та розказав свою історію соціальному працівнику.

Вже наступного дня фахівець з соціальної роботи був у домі Кулебичів, оцінив всю ситуацію та запропонував Романові та Назарові пройти курс реабілітації та успішно інтегруватись у суспільство. Зокрема, соціальний працівник надав такі послуги:

* проінформував, які пільги сім’я може отримати та які для цього потрібні документи;
* оскільки Роман хотів здійснити самогубство, з ним було проведено кілька психологічних бесід, тренінгів за методикою «реальних» ігор;
* брати пройшли різноманітні тренінги, лекції, які мали профілактичне й інформаційне спрямування. Лекції за змістом, в основному, спрямовані на попередження негативних явищ у військовому середовищі, зокрема, ВІЛ/СНІДу, профілактику конфліктів, подолання стресових ситуацій [39];
* соціальний психолог провів комплекс психокорекційних вправ із використанням рольових ігор, мозкового штурму, релаксаційних технік, методики зворотного зв'язку, арт-терапії, сімейної терапії, методики корекції депресивних станів та сприяння адаптаційним можливостям [39];
* соціальний працівник допоміг Романові та Назарові почати бізнес з нуля, скерувавши їх у Центр зайнятості, де вони отримали безвідсотковий кредит на започаткування власної справи;
* соціальний працівник залучив дітей до різних гуртків, які розвивають моторику та розум малечі;
* допоміг влаштувати дітей до спеціалізованих закладів освіти, сприяв активній організації їхнього культурного життя.

У результаті – брати почали успішно вести невеличкий соціально відповідальний бізнес, спрямуванням якого стала допомога й психологічна реабілітація колишніх військових. Також батько не забував про розвиток дітей, вони разом почали відвідувати старовинні замки на Закарпатті, саме до цього спонукав їх соціальний працівник.

Розглянувши та охарактеризувавши дану історію, можна сказати, що соціальна робота з військовослужбовцями та їхніми сім’ями – це є актуальна проблема в Україні та набуває широкого розголосу у сучасному суспільстві, особливо в час повномасштабної війни РФ проти України. Все частіше виникають нові методи та шляхи реабілітації учасників бойових дій, ветеранів. Зауважимо, що соціальна робота з військовослужбовцями та їхніми сім’ями зосереджує такі основні напрямки діяльності: психологічний, соціально-діагностичний, соціально-реабілітаційний, правовий, адаптаційний. Соціально-психологічну роботу з цими клієнтами вважають найскладнішою у професійній діяльності соціального працівника, адже він повинен не лише вирішити його проблеми, а й успішно інтегрувати його у «здорове» суспільство, навчити вирішувати проблеми мирним способом, а це не так легко після пережитих реалій війни.

**3.4. Вплив професійно-ціннісних орієнтацій соціального працівника на соціально-психологічну роботу з внутрішньо переміщеними особами**

Питання соціальної допомоги особам, які потрапили у складну життєву ситуацію у зв'язку з вимушеним переселенням через військову агресію Росії проти України набуває сьогодні особливої актуальності. Поява внутрішньо переміщених осіб – виклик для України та її соціальної політики, системи соціальних служб та соціальних працівників, адже чинна у державі система соціальної підтримки не передбачала роботи з такою групою клієнтів, а фахівці не були підготовлені для неї та не володіли належним професійними знаннями у цій сфері [16, с. 282].

Закон України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (2014 р.) визначає, що внутрішньо переміщеною особою є громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру [3].

Зазначимо, що О. Безпалько та інші науковці у соціально-педагогічній роботі з переселенцями виокремлюють дві групи проблем, які потребують негайного вирішення:

* об’єктивні – спрямовані на організацію завдань більш матеріального характеру, зокрема забезпечення правової нормативної бази − фінансування, матеріального постачання, забезпеченням продуктами та товарами [16, с. 283];
* суб’єктивні – підтримка правової гідності людини, допомога у «відновленні» функцій в новому мікросоціумі для її успішної самореалізації, соціально-психологічна підтримка [16, с. 283].

Соціальна робота з внутрішньо переміщеними особами в Україні здійснюється в наступних сферах:

1. Трудова і професійна адаптація мігрантів, біженців, вимушених переселенців
2. Вирішення проблем матеріальної компенсації понесених внутрішньо переміщеними особами шкоди
3. Формування і розвиток системи правового захисту внутрішньо переміщених осіб, припинення всіх форм їх дискримінації
4. Психологічна адаптація та реабілітація внутрішньо переміщених осіб
5. Створення умов, необхідних для успішної інтеграції внутрішньо переміщених осіб в нове для них суспільство, формування гармонійної системи взаємовідносин з місцевим населенням [13, с. 36-37];

Аналізуючи дані сфери, можна згрупувати такі два види соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами:

* практична соціальна робота (тобто індивідуальна робота з конкретною людиною, яка потребує соціальної допомоги);
* організаційна робота (забезпечення роботи соціальної служби, розробка конкретних напрямів діяльності та ін.) [9, с. 85].

Виділимо головні напрямки практичної соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами:

* *Соціальний* (сприяння в одержанні пенсій та інших виплат, вирішення питань бездомності, допомога в одержанні гуртожитку, тимчасового житла чи придбанні власного житла) [9, с. 85];
* *соціально-психологічний* (психологічне консультування; психологічна допомога в гострих кризових ситуаціях; психологічна діагностика розвитку дітей із родин внутрішньо переміщених осіб) [13, с. 38];
* *соціально-педагогічний* (соціально-педагогічна робота з дітьми та підлітками; проведення культурно-дозвіллєвих заходів для дітей і підлітків, спрямованих на адаптацію до нових умов);
* *соціально-правовий* (захист прав внутрішньо переміщених осіб; надання інформації про їхні права та обов’язки) [13, с. 38];
* *соціально-економічний* (консультації з соціально-економічних питань; надання стартової фінансової допомоги) [9, с. 85];
* *соціально-інформаційний* (інформування внутрішньо переміщених осіб щодо діяльності соціальних служб; сприяння адекватному висвітленню теми міграції в засобах масової інформації) [9, с. 85];
* *соціально-трудовий*(сприяння в одержанні основної і додаткової роботи, консультування з питань працевлаштування, зайнятості й профорієнтації; допомога в професійній підготовці й перепідготовці) [13, с. 39];
* *медико-соціальний* (забезпечення проведення диспансеризації; сприяння в придбанні ліків та інших медичних засобів; направлення в спеціалізовані медичні установи; контроль за санітарним станом житла внутрішньо переміщених осіб) [39, с. 38].

Найскладніша фаза роботи для з внутрішньо переміщеними особами – це психологічне усвідомлення, що так, як було колись, вже не буде. Розглянемо конкретну ситуацію, де проаналізуємо ці напрямки роботи.

Сім’я Василенків (тато Андрій – 37 р., мама Ніна – 36 р., доньки Аліса – 15 р. та Катя – 16 р.) проживала в місті Маріуполь, але 2014 р. через воєнні дії на сході України батьки були змушені відправити своїх дівчат на навчання у Київ до бабусі. Саме ж подружжя виїхало в село поблизу міста. Перший місяць дівчатам було дуже важко адаптуватись до нового життя, їм хотілось якнайшвидше повернутись до батьків, додому. Проте, це було неможливо, батьки категорично заборонили навіть обговорювати цю тему.

Минуло 8 років*.* Дівчата вже звикли до життя в столиці, Катя одружилась, знайшла роботу, народила хлопчика. Аліса закінчує магістратуру та підробляє аніматором. Андрій та Ніна все-таки залишались в Маріуполі та відкрили свій невеличкий бізнес. На жаль, сім’я два роки тому поховала бабусю, дівчата втратили найріднішу людину, їм було важко прийняти втрату та з часом вони знайшли в собі сили жити далі.

Катя з чоловіком, маленькою дитиною та сестрою проживали у квартирі бабусі. Дівчата розвивались, будували плани на майбутнє, здавалось, що життя поступову налагоджується, але 24 лютого 2022 року із повномасштабним військовим вторгненням їхнє життя, як і всіх українців, розділилось на «до» та «після». Почувши перші вибухи, молода сім’я та Аліса, згадуючи свій гіркий досвід, одразу зрозуміли, що потрібно виїжджати у безпечне місце, у них не було навіть й гадки куди можна поїхати, вирішили поки у Львів, а далі буде видно. Буквально за три години вони зібрали усі важливі речі та почали зносити їх у машину. Сідаючи в автомобіль, Катя згадала, що забула в квартирі телефон та сумку з документами, разом з чоловіком вони вирішили повернутись, а Алісу залишили в машині колисати племінника. Подружжя не було вже 15 хв, Аліса почала хвилюватись, та вирішила подзвонити до них, але в цю секунду в їхню квартиру влучила ракета, все посипалось, був надзвичайно сильний звук, дівчина була просто в паніці. Рятувальники, які приїхали на місце подій, одразу сказали Алісі їхати геть, при такому влучанні в будинок низька ймовірність вижити, але дівчина відмовлялась їхати, вона вірила, що її сестра ось-ось вийде, тоді їй пообіцяли, що як тільки стане щось відомо, до неї зателефонують, та ще раз попросили поїхати подалі, хоча б заради немовляти.

Аліса подивилась на нерозуміючі очі племінника, та одразу опанувала себе, відкинула емоції в бік, у неї була на зараз головна ціль – забезпечити захист та безпеку дитині. Вона вирушила до Львова, дорога була важка, весь час дівчина дзвонила до батьків, але ті не брали слухавку. Приїхавши у Львів, Аліса не розуміла, що їй робити далі, що зі сестрою – вона не знає, а батьки не виходять на зв'язок. Дівчині нічого не залишалось, як звернутись до адміністрації як внутрішньо переміщена особа, для отримання житла. Саме там Аліса познайомилась з соціальним працівником, який знайшов їй та дитині житло (це були спеціальні кімнати для дітей та матерів), консультував, підтримував її психологічно, допомагав облаштуватись на новому місці.

Кожного дня дівчина чекала дзвінка від рятувальників та батьків, минуло п’ять днів, а вона не отримала жодної вісточки. З кожним днем Аліса все більше зневірювалась та впадала в депресію. Їй пощастило, що поряд був соціальний працівник, який допомагав та мотивував дівчину до повернення в життя. На сьомий день батьки вийшли на зв’язок, вони евакуйовувались, їхали в потягу до Львова, сказали: «В одну мить ми втратили все, що заробляли роками, але раді, що живі та здорові». Через два дні, Аліса зустріла батьків, настільки щасливою вона не була ще ніколи, дівчина повідомила їх про невтішні новини, тепер вони разом чекали дзвінка рятувальників. Соціальний працівник надав батькам прихисток у школі.

Минуло два тижні, сім’я впала у депресію, не розуміла як жити далі, як пояснити немовляті, де його батьки. На цьому етапі з ними співпрацював психолог та корегував їхні дії та думки, соціальний працівник допоміг знайти Алісі роботу, а батькам доручив слідкувати за внуком. Ще через тиждень до Аліси зателефонували з невідомого номера, як виявилось, це була сестра, вона телефонувала з лікарні, де перебувала разом з чоловіком. Пара отримала безліч поранень, але вони живі. Це була найкраща новина за всі ці дні, почути слово «живі». Подружжя ще лікувалось, але у них не було жодних документів, з цією проблемою Аліса також звернулась до соціального працівника.

Покладаючись на свої професійні обов’язки та ціннісні орієнтації, соціальний працівник провів складну та досить об’ємну реабілітацію цієї сім’ї, зокрема:

* надав психологічну консультацію кожному члену родини;
* посприяв у виготовленні документів та переїзді молодої пари;
* допоміг з пошуком житла для родини та роботою для Аліси;
* забезпечив медичний догляд подружжю;
* посприяв отриманню грошової допомоги від держави;
* забезпечив догляд маленької дитини.

Проте, навіть новітні методи та технології соціальної роботи з внутрішньо переміщеними особами не досягнуть позитивних результатів без створення прозорої, структурованої державної політики у сфері допомоги внутрішньо переміщеним особам в адаптації до нових місць поселення. Незважаючи на нагальність та складність цього питання, діяльність соціальних служб щодо роботи з внутрішньо переміщеними особами все ще залишається на початковій стадії вивчення та формування.

**Висновки до розділу ІІІ**

Здобуті теоретичні знання під час навчання не завжди висвітлюють весь аспект та потреби практичної діяльності соціальних працівників. Специфіка роботи майбутніх соціальних працівників доволі цікава та різноманітна, адже їм доводиться працювати з різними верствами населення, різними типами людей, безліччю емоцій та переживань кожного клієнта. Саме тому більшою мірою на професіоналізм фахівців впливають не професійні вимоги, а правильно сформовані та розвинуті професійно-ціннісні орієнтації.

Вразливі верстви населення складаються з великої кількості клієнтів, різних за віком, типом, емоційним станом, характером, проблемами. Соціальна робота з кожною когортою відрізняється між собою методами та видами реабілітації. Проте існує загальний список напрямів, які зустрічаються в процесі соціальної роботи з будь-якими клієнтами: соціальний, соціально-психологічний, соціально-педагогічний, правовий, медико-соціальний, інформаційний, трудовий, розвиваючий. В цьому розділі охарактеризовано особливості впливу ціннісних орієнтацій соціального працівника на роботу з вразливими категоріями населення, а саме з девіантними дітьми, вимушено переміщеними особами, дітьми з інвалідністю, військовослужбовцями та їх сім’ями.

**ВИСНОВКИ**

Працюючи над цією темою, доходимо висновків, що діяльність соціальних працівників є актуальною та необхідною, оскільки на сьогоднішній день спостерігається збільшення дітей-сиріт; поширюється жебрацтво; зростає кількість дітей та дорослих людей з інвалідністю; зростає статистика поширення вживання алкогольних та наркотичних речовин, рівень злочинності; фактичний розмір заробітної плати та пенсій не відповідає реальним потребам; спостерігається падіння рівня зайнятості, саме за таких умов населення деморалізується і потребує серйозної соціально-психологічної допомоги.

В зв’язку з цим, ефективна робота установ соціального захисту неможлива без висококваліфікованих працівників, які досконало володіють усіма необхідними професійними навичками та вміннями. З плином часу суспільство змінюється, нічого не стоїть на місці, нові технології створюють «нових людей», з іншими потребами та проблемами, тому й підвищуються вимоги до соціальних працівників. Фахівці з соціальної роботи повинні мати хорошу професійну підготовку, знання в різних галузях психології, педагогіки, права, медицини, інформатики, відзначатися культурою спілкування, володіти інформацією про сучасні політичні, соціальні, економічні процеси, мати здатність моделювати наслідки своїх дій, викликати довіру та симпатію у людей, володіти емоційною стійкістю, уміти приймати найбільш оптимальні рішення в будь-якій ситуації, іноді навіть у дуже непередбачуваній. Саме це дає можливість соціальним працівникам працювати у різних сферах соціальної діяльності в умовах нестабільного й динамічного життя.

Одним із найважливіших аспектів підготовки майбутніх соціальних працівників є формування під час навчання та практичної діяльності особистих професійно-ціннісних орієнтацій. Професійно-ціннісні орієнтації – це настанови, особисті переконання соціального працівника, які виражають суть моральності людини та на які він покладається при вирішення професійних задач. На нашу думку, основними професійно-ціннісними орієнтаціями майбутніх соціальних працівників у їхній професійній діяльності є:

* сприйняття клієнта як самодостатню особистість;
* ставлення до всіх своїх клієнтів на рівних умовах;
* дотримання конфіденційності у роботі з клієнтом;
* повага та визнання самоцінності кожного індивіда;
* допомога клієнту у саморозвитку та самовдосконаленні, прийняття його таким, яким він є;
* вміння розмежовувати власні почуття від професійної діяльності;
* прагнення до соціальних змін, які підвищують професіоналізм.

Соціальний працівник повинен уміти знаходити, виявляти соціальну проблему, встановлювати її причини, а потім сприяти її вирішенню. Він допомагає людям, які опинилися у скрутній життєвій ситуації, знову відчути себе повноцінними членами суспільства. Потрібно зазначити, що виявити, допомогти підопічному подолати кризову ситуацію недостатньо для ефективної діяльності соціального працівника, його головне завдання полягає в тому, щоб клієнт у своєму подальшому житті зміг обійтися без кваліфікованої допомоги, тобто навчився усі свої проблеми вирішувати самостійно. Це вважають показником професійного успіху.

Нагальною є потреба у правовому забезпеченні цього виду діяльності, адже усі завдання, професійні вимоги, обов’язки, цінності майбутніх соціальних працівників повинні бути чітко встановлені та закріпленні на законодавчому рівні. Нам відомо, що етичний кодекс стійкий та цілісний, але не замкнутий, він закріплює стандарти поведінки фахівців щодо колег, клієнтів, організацій, і дотримання цих вимог є необхідною умовою визнання та закріплення високого статусу професії у суспільстві. Варто зазначити, що психологічні особливості діяльності соціальних працівників формуються на основі міжнародного кодексу «Етика соціальної роботи: принципи та стандарти», але цей документ має загальний характер і тому не враховує національних особливостей певної країни. В Україні впродовж останніх років тривало активне обговорення змісту та доцільності етичного документа, який би визначав норми й стандарти поведінки спеціалістів нової для нас професії. Ця робота була завершена появою «Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України», у якому враховані як міжнародні етичні стандарти, так українські умови їх реалізації. Але не потрібно забувати, що з плином часу, розвитком суспільства принципи, норми та стандарти поведінки, які прописані в цьому документі не можуть, а зобов’язані змінюватись та удосконалюватись.

Розглянувши норми та стандарти поведінки соціальних працівників, які прописані в етичному кодексі, можна сказати, що вони є підгрунтям формування професійно-ціннісних орієнтацій спеціалістів. Тому ми їх проаналізували на практиці, при наданні адресної соціально-психологічної допомоги вразливим верствам населення, а саме дітям з девіантною поведінкою, вимушено переміщеним особам, військовослужбовцям та їх сім’ям, дітям з інвалідністю. Змоделювавши певні життєві ситуації цих категорій населення, ми можемо сказати, що соціальний працівник при вирішенні кризових ситуацій, не завжди може керуватись етичним кодексом, оскільки сучасні проблеми потребують сучасного підходу до їх подолання, інколи – гнучкості у їх вирішенні. Саме тому фахівець з соціальної роботи на психологічному рівні повинен бути готовим до надзвичайних ситуацій та неодинарних дій та креативного їх розв’язання.

На даний час професія соціального працівника хоч і необхідна, але вона потребує подальшого розвитку та вдосконалення, соціальних працівників в Україні катастрофічно не вистачає і в найближчі роки ситуація суттєво не зміниться, оскільки підготовка висококваліфікованих кадрів для соціальної сфери вимагає часу. Тому необхідно створювати інноваційні технології навчання, зокрема, запровадження елементів дистанційного навчання, використання різноманітних форм навчання через поширення дуальної освіти, соціально-психологічних тренінгів для майбутніх та нині діючих працівників сфери соціального забезпечення в Україні.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ**

1. Конституція України від 28.06.1996 р. № 27-IX. *Верховна Рада України:* [сайт]. URL: https://zakon.rada.gov.ua/.
2. Про вищу освіту: Закон України від 18.03.2020 р. № 463-ІХ. *Верховна Рада України:* [сайт]. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18.
3. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб: Закон України від 07.05.2022 р. № 1706-VII. *Верховна Рада України:* [сайт]. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text.
4. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: від 09.09.2005 р. №1965. *Верховна Рада України:* [сайт]. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#o12.
5. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. *Верховна Рада України*: [сайт]. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19.
6. Стандарт вищої освіти: перший (бакалаврський) рівень вищої освіти, ступінь вищої освіти. Бакалавр, галузь знань 23 «Соціальна робота», спеціальність 231 «Соціальна робота»: затвердж. та введено в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 24.04.2019 р. № 557. [сайт]. URL: https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishchaosvita/zatverdzni%20standar ty/2019/04/25/231-sotsialna-robota-bakalavr.pdf.
7. Стандарт вищої освіти України: другий (магістерський) рівень, галузь знань 23 «Соціальна робота», спеціальність 232 «Соціальне забезпечення»: затвердж. і введено в дію наказом Міністерства освіти і науки України від 24.05.2019 р. № 723. [сайт]. URL: https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2019/05/28/232-sotsialne-zabezpechennya-magistr.pdf.
8. Балдинюк О. Зміст соціально-педагогічної роботи з дітьми з інвалідністю та їх сім’ями. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету.* 2019. № 2. С. 6-15.
9. Бандура Р. Соціальна робота з мігрантами. *Нова педагогічна думка*. 2014. №1. С. 81-84.
10. Бацилєва О. В. Психологічні аспекти підготовки соціальних працівників. *Психологічні науки*: зб. наук. пр. 2014. №2. С. 30-35.
11. Васильченко О. Професійні цінності соціальної роботи: соціокультурний аспект. *Політологія. Соціологія. Право*. 2013. №3. С. 84-89.
12. Грабовенко Н. В. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Етика соціальної роботи» (для бакалаврів): метод. реком. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. 22 с.
13. Дибаш М. В. Соціальна робота з мігрантами, біженцями та внутрішньо переселеними особами*. Соціальна робота: виклики сьогодення*: зб. наук. пр. за матеріалами VІI Всеукраїнської науково-практичної конференції. (Тернопіль, 26-27 квітня 2018 р.). Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2018. С. 35 - 39.
14. Канюк О. Професійні вимоги до майбутніх соціальних працівників. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2015. №11. С.253-256.
15. Карпенко О. Професійні функції соціального працівника як складова професійної компетентності. *Психолого-педагогічні проблеми сільської школи*. 2007. № 20. С. 27-34.
16. Квітко Н. М. Соціальна робота з вимушено переміщеними особами як наукова проблема. *Шляхи розвитку науки в сучасних кризових умовах*: тези доп. II міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (Дніпро, 3-4 червня 2021 р.). Дніпро, 2021. С. 282-283.
17. Корнещук В. В., Колодійчук Ю. В., Боделан М. В. Теорія і практика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників: монографія. 2018. 296 с.
18. Кравчук Л. І. Теоретичні засади формування професійно-ціннісних орієнтацій майбутніх соціальних працівників. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету Україна*. 2012. № 5. С. 100-103.
19. Лакоцька С. П. Ціннісно-орієнтаційне наповнення особистісного світу соціального працівника: диплом. робота за освіт.-кваліф. рівнем «магістр»: спец. 231 – соціальна робота магістер. програма – соціальна робота. Тернопільський національний економічний університет. Тернопіль, 2018. 117 с.
20. Логвінова О., Рассказова О. Соціальна робота з військовослужбовцями та їхніми сім’ями в умовах тривалого конфлікту на сході України. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2021. № 2 (7). С. 61-72.
21. Лютий В. П. Соціальна робота з групами девіантної поведінки: навч. посіб. К.: Академія праці і соціальних відносин, 2000. 54 с.
22. Опалюк Т. Л. Компетентність майбутніх фахівців соціальної сфери в процесі професійної підготовки. *Соціальна педагогіка*: зб. наук. пр. 2016. С. 166-175.
23. Опалюк Т. Л. Основи професійної майстерності в соціальній сфері: навч. посіб. Кам’янець-Подільський: Вид. Ковальчук О.В., 2021. 206 с.
24. Поляничко А. Теоретико-методичні основи професійної спрямованості майбутніх соціальних працівників. Publishing House «Baltija Publishing» 2020. С. 198-213.
25. Семигіна Т. В. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. Українська асоціація соціальних педагогів і спеціалістів із соціальної роботи. 2003. С. 16-22.
26. Семигіна Т. В. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. №1. С.70-85..
27. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота: навч. посіб. К.: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
28. Соціальне забезпечення в Україні : навч. посібник/ кол. авторів; за ред. А. Я. Кузнецової, З. Е. Скринник, Л. К. Семів. Львів: Університет банківської справи, 2021. 547 с.
29. Етика – опорний конспект лекцій. URL: http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/9456.pdf.
30. Професійні межі у соціальній роботі. URL: https://studfile.net/preview/3741744/page:16/.
31. Професійно-етичний кодекс соціального працівника. URL: https://allref.com.ua/uk/skachaty/Profesiiyno-etichniiy\_kodeks\_social-nogo\_pracivnika.
32. Савицький В. І. Особливості військової соціальної роботи з різними категоріями клієнтів. URL: http://socio-journal.kpi.kiev.ua/archive/2011/1/22.pdf.
33. Синдром вигорання. URL: https://crupp.org/uk/sindrom-vigorannya/.
34. Синдром емоційного вигорання. URL: http://dmk.edu.ua/wp-content/uploads/2018/04/%.pdf.
35. Соціальна робота з девіантними дітьми: способи діагностики, профілактики та корекції. URL: https://studfile.net/preview/5171479/page:2/.
36. Соціальна робота, її мета і завдання. URL: https://ssw.ukma.edu.ua/node/6.
37. Соціальний працівник. URL: https://dnp.dcz.gov.ua/publikaciya/socialnyy-pracivnyk.
38. Соціальний працівник та його професійна ідеологія. URL: https://osvita.ua/vnz/reports/sociology/12610/.
39. Форми соціальної роботи. URL: https://studfile.net/preview/4617576/page:2/.
40. Цінності та етичні принципи соціальної роботи. URL: https://elib.lntu.edu.ua/sites/default/files/elib\_upload/%D0%95%D0%9D%D0%9F\_%D0%86%D0%A2%D0%A1%D0%A0%202/page30.html.

**ДОДАТКИ**

**Додаток А**

**Етика соціальної роботи: принципи і стандарти**

*Ухвалено Міжнародною федерацією*

*соціальних працівників (МФСП)*

*Коломбо, Шрі-Ланка, 6-8 липня 1994 року*

1. **Вступ**

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

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

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

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

**2.1. Вступ**

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

**Цілі Міжнародної декларації етичних принципів**

1. Формулювання низки головних принципів соціальної роботи, які можна адаптувати до культурного й соціального оточення.

2. Визначення сфер етичних проблем у практичній роботі соціального працівника (далі — проблемні сфери).

3. Формування настанов для вибору методів розв'язання етичних проблем (далі — методи розв'язання етичних проблем).

**Дотримання положень Міжнародної декларації етичних принципів**

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

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

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

**2.2.** **Принципи**

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

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

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

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

2.2.4. Соціальні працівники віддані принципам соціальної справедливості.

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

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

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

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

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

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

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

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

**2.3.** **Проблемні галузі**

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

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

— самого соціального працівника і клієнта;

— окремих клієнтів та інших людей;

— між конфліктуючими інтересами груп клієнтів;

— груп клієнтів і рештою суспільства;

— систем/закладів і груп населення;

— систем/закладів/роботодавців і соціальних працівників;

— різних груп професіоналів.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) головних принципів Декларації (розділ 2.2.);

2) етичного/морального й політичного контексту дії, тобто аналізу цінностей і сил, які складають рамкові умови дії;

3) мотивів дії, тобто відстоювання вищого рівня усвідомлення цілей і намірів, на підставі яких соціальний працівник може розглядати перебіг дії;

4) характеру дії, тобто допомоги в аналізі морального змісту дії, наприклад, використання примусу на противагу добровільному співробітництву, опіки на противагу співучасті і т.д.;

5) наслідків, які може мати дія на різні групи, тобто аналізу наслідків різних способів дії для всіх залучених сторін як на короткотерміновій, так і на довготерміновій підставі.

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

**3. Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників**

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

**3.1. Вступ**

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

**3.2. Загальні стандарти етичної поведінки**

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

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

3.2.3. Визнавати професійні й особистісні обмеження.

3.2.4. Заохочувати використання відповідних знань і навичок.

3.2.5. Застосовувати відповідні методи в розвитку й закріпленні знань.

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

3.2.7. Визначати й пояснювати соціальні потреби.

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

3.2.9. Визначати й пояснювати зміст роботи професійного соціального працівника.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.5.5. Захищати колег, якщо з ними чинять несправедливо.

**3.6. Стандарти професії соціального працівника**

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

3.6.2. Дотримуватися професійних стандартів у роботі й удосконалювати їх.

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

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

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

*Переклад з англійської Н. Білоус*

*Опубліковано: Соціальна політика і соціальна робота. –*

*1998. - № 4. - С 67-75.*