

Сушик І.В.

ЕТИКА ТА ДЕОНТОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

НАВЧАЛЬНИЙ
ПОСІБНИК



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ



ЕТИКА ТА ДЕОНТОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА *НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК*

для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
галузі знань – 23 «Соціальна робота»
спеціальності – 232 «Соціальне забезпечення»
освітньо-професійної програми – «Соціальне забезпечення»
денної та заочної форм навчання

Луцьк 2020

*Гриф надано Луцьким національним технічним університетом,
протокол засідання вченої ради №3 від 3 грудня 2020 року*

Рецензенти:

Кириленко О. М. – доктор соціологічних наук, професор (Рівненський державний гуманітарний університет)

Лазорко О. В. – доктор психологічних наук, професор (Волинський національний університет імені Лесі Українки)

Шубалий О. М. – доктор економічних наук, професор (Луцький національний технічний університет)

Сушик І.В. Етика та деонтологія соціального працівника: навч. посіб./ – Луцьк: ІВВ Луцький НТУ, 2020. – 188 с.

Посібник призначений для студентів вищих навчальних закладів галузі знань 23 «соціальна робота» спеціальності 232 «соціальне забезпечення». Розглянуто питання професійної етики та моралі, ділового етикету, що сприятиме формуванню фахових компетентностей у підготовці соціальних працівників. Вагому частину видання займають додатки, які практичними завданнями підсилюють теоретичну частину посібника.

© Сушик І.В., 2020.

Вступ.....	7
Структура навчальної дисципліни.....	9
Змістовий модуль 1	
«Етика як основа професійної діяльності соціального працівника»	10
Розділ 1. Етика як наука про мораль, особливості функціонування..	10
1.1. Сутність та структура моралі.....	12
1.2. Соціальні функції моралі.....	14
1.3. Етика в системі філософсько-гуманітарного знання.....	16
1.4. Критерії моральності в соціальній роботі.....	16
1.5. Основні завдання етики в сучасних умовах.....	16
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 2. Історія розвитку етичних знань.....	17
2.1. Етичні вчення стародавнього світу.....	18
2.2. Особливості моралі в Стародавній Греції та Римі.....	19
2.3 Етика часів Середньовіччя та Відродження.....	22
2.4. Етика Нового та Новітнього часу.....	25
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 3. Основні етичні категорії.....	27
3.1. Загальна характеристика етичних категорій.....	27
3.2. Класифікація етичних категорій.....	28
3.3. Найважливіші категорії етики соціальної роботи.....	30
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 4. Поняття та зміст професійної етики.....	32
4.1. Виникнення і призначення професійної етики.....	32
4.2. Види професійної етики. Професійні кодекси.....	33
4.3. Основні поняття професійної етики.....	36
4.4. Дилеми професійної етики.....	39
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 5. Місія, основні принципи та норми етики соціального працівника.....	44
5.1. Поняття місії соціального працівника та професійного призначення.....	44
5.2. Міжнародні та вітчизняні принципи етики соціальної роботи.....	45
5.3. Професійно-етичний кодекс соціального працівника та його функції	47
5.4. Толерантність у діяльності соціального працівника.	
«Декларація принципів толерантності».....	48
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	

Розділ 6. Професійні цінності та якості соціального працівника.	
Моральні імперативи роботи.....	49
6.1. Професійні цінності та їх класифікація.....	49
6.2. Ціннісні орієнтації соціального працівника.....	50
6.3. Професійно-етичні якості соціального працівника.....	51
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 7. Моральна культура особистості та її формування.....	52
7.1. Моральна культура особистості фахівця соціальної сфери.....	52
7.2. Структура моральної свідомості особистості. Самосвідомість.....	54
7.3. Моральне виховання як складова етичної свідомості.....	55
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 8. Етика благодійництва: історія та еволюція поглядів.....	57
8.1. Історичні корені й традиції благодійництва у світі.....	57
8.2. Благодійна діяльність в Україні в історичній ретроспективі.....	59
8.3. Феномен благодійності сьогодні: за і проти. Етика філантропії.....	61
8.4. Етика фандрейзингу та соціального лідерства.....	64
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Змістовий модуль 2.	
«Деонтологічні вимоги до діяльності соціального працівника».....	64
Розділ 9. Деонтологія у соціальній роботі.....	64
9.1. Поняття деонтології. Деонтологічні вимоги у діяльності соціального працівника.....	64
9.2. Професійний обов'язок та професійна повинність (зобов'язання).....	65
9.3. Поняття відповідальності та професійних меж соціального працівника.....	66
9.4. Професіограма та психограма соціального працівника.....	68
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 10. Соціально-психологічні основи роботи соціального працівника.....	70
10.1. Поняття особистості. Структура психічних властивостей особистості.....	70
10.2. Психофізіологічні особливості особистості (темперамент, характер).....	73
10.3. Емоційно-вольові процеси і стани в роботі соціального працівника. Емоційний інтелект.....	74
10.4. Основи професійної стресостійкості. Психологічна Саморегуляція та самоконтроль.....	76
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	

Розділ 11. Етика та психологія спілкування соціального працівника	78
11.1. Роль комунікативної компетенції в соціальній роботі.....	78
11.2. Види спілкування. Поняття «емпатійного спілкування».....	79
11.3. Техніки ведення ефективної комунікації (мистецтво слухання, ведення розмови, постановка запитань та їх види).....	82
11.4. Візуальна психодіагностика у професійному спілкуванні.....	84
11.5. Спілкування в ситуаціях тривожності, агресії, стресу.....	86
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 12. Етика запобігання та вирішення конфліктів у роботі соціального працівника	88
12.1. Зміст поняття «конфлікт», типологія конфліктів, їх особливості....	88
12.2. Причини та джерела конфліктів, їх позитивні і негативні сторони.	90
12.3. Етичні засади соціальної роботи в процесі розв'язання конфлікту.	90
12.4. Технології попередження конфліктів та методи їх урегулювання.	
Медіація.....	92
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 13. Прийняття етичних рішень у практиці соціальної роботи ..	94
13.1. Характер морально-етичних проблем у соціальній роботі.....	94
13.2. Етичні дилеми і ціннісні протиріччя в роботі соціального працівника.....	95
13.3. Загальні підходи до прийняття етичних рішень та методи розв'язання етичних проблем.....	97
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 14. Етикет соціального працівника	99
14.1. Поняття етикету, особливості етикету соціального працівника....	100
14.2. Етикет ділового спілкування (розмова по телефону, вислуховування клієнта, надання консультацій тощо).....	100
14.3. Правила етикету у невербальній комунікації.....	102
14.4. Етикет у співпраці з іноземними партнерами.....	103
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	
Розділ 15. Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення	104
15.1. Соціальна робота з різними групами населення та в різних сферах життєдіяльності суспільства.....	104
15.2. Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення.....	105
<i>Запитання для самоконтролю знань</i>	

ДОДАТКИ	107
Додаток 1. Ситуації-кейси для групових дискусій та обговорень.....	107
Додаток 2. Етичні дилеми професійної діяльності.....	109
Додаток 3. Етичні стандарти соціальної роботи і соціальної допомоги.....	111
Додаток 4. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України...	112
Додаток 5. Декларація принципів толерантності (Витяг).....	117
Додаток 6. Глобальні етичні принципи соціальної роботи (2018 р.).....	119
Додаток 7. Етичні чесноти в історії етичної думки.....	120
Додаток 8. Місія та призначення соціального працівника.....	121
Додаток 9. Професійні цінності та якості соціального працівника.....	122
Додаток 10. Комплекс професійних функцій соціального працівника...	123
Додаток 11. Моральна культура особистості та її формування.....	124
Додаток 12. Благодійні організації України та світу.....	125
Додаток 13. Відомі меценати України та світу.....	126
Додаток 14. Алгоритм прийняття рішення у ситуації етичної дилеми....	127
Додаток 15. Деонтологічний портрет соціального працівника.....	128
Додаток 16. Діагностика комунікативної толерантності (В.В. Бойко)...	129
Додаток 17. Емоційно-руховий репертуар співрозмовника.....	135
Додаток 18. Анкета самооцінки емоційної компетентності.....	136
Додаток 19. Мімічні коди емоційних станів.....	139
Додаток 20. Психологічне забарвлення мовленнєвого сприйняття.....	140
Додаток 21. Етикет телефонної розмови.....	141
Додаток 22. Тест «Ваш паспорт темпераменту».....	142
Додаток 23. Тест «Діагностика рівня емпатії» (І.Юсупов).....	144
Додаток 24. Тест «Діагностика соціальної емпатії».....	147
Додаток 25. Тест «Чи вмієте Ви слухати?».....	150
Додаток 26. Тест «Експрес-діагностика стійкості до конфліктів».....	152
Додаток 27. Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення.....	153
Тестові завдання для самоконтролю знань	154
Орієнтовний перелік питань до підсумкового контролю знань	182
Список рекомендованої літератури	183

ВСТУП

Пропонований навчальний посібник «Етика та деонтологія соціального працівника» ставить за мету ознайомити студентів з основами професійної етики та деонтології у роботі соціального працівника. Матеріали навчально-методичного видання зорієнтовані на вирішення таких завдань дисципліни: ознайомити студентів із основними етичними концепціями, розумінням етичних проблем і дилем, професійними етичними кодексами соціальних працівників та їх структурою, деонтологічними особливостями і навичками роботи з різними категоріями клієнтів тощо.

Вивчення дисципліни допоможе студентам розуміти місію та призначення соціального працівника, етичні принципи професії; моральні імперативи роботи соціального працівника; використовувати положення професійних та корпоративних кодексів поведінки спеціаліста у службовій обстановці; виявляти етичні дилеми і ціннісні протиріччя, знаходити правильну поведінкову стратегію їх вирішення, усвідомлювати моральну відповідальність за прийняте рішення; знати етичні способи і техніки спілкування з різними категоріями клієнтів; знати правила етикету соціального працівника, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень.

Комплексний, міждисциплінарний характер посібника акцентує увагу на вузлових аспектах переплетіння культурологічних, історичних, філософських, соціологічних, психологічних, менеджерських і економічних знань. Перелік тем та їх змістовне наповнення відображають основну проблематику морально-етичних питань, що виникають у сфері соціальної роботи.

Структура навчального посібника складається з опорного конспекту лекцій, поділених на два змістових модулі «Етика як основа професійної діяльності соціального працівника» та «Деонтологічні вимоги до діяльності соціального працівника»; додатків; тестових завдань для самоконтролю знань до кожної з пропонованих лекційних тем; списку літератури та орієнтовного переліку питань до підсумкового контролю знань.

Вагомою частиною посібника є додатки, які підсилюють практичними завданнями теоретичну частину пропонованого видання. Ділові ситуації (кейси), етичні дилеми, тестові завдання, варіанти тренінгів, анкети, психологічні тести, рисунки та схеми можуть бути використані під час семінарських занять та самостійної роботи студентів. Внесені у додатки матеріали доповнюють лекційний курс і фокусують увагу на юридичних, психологічних, морально-етичних та соціальних аспектах деонтологічних вимог щодо формування фахівців соціальної сфери.

При підготовці навчального посібника укладачем використані матеріали навчальних підручників та посібників, наукові статті, словники-довідники наступних авторів: Ларіонова В.К. Історія етичних учень. Посібник / В.К. Ларіонова. – Івано Франківськ: Видавництво «Гостинець», 2004 – 192 с.; Ключко О.О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях: навчальний

посібник / О. О. Ключко. Суми: ФОП Цьома С. П., 2018. – 92 с.; Етика і соціологія моралі: метод. рек. для студ., які навчаються за напрямом підготов. 6.030101 – Соціологія (заоч.-дистанц. форма навчання) / Нар. укр. акад., [каф. соціології; авт.- упоряд. Т. В. Зверко]. – Х.: Вид-во НУА, 2014. – 44 с.; Малкова Т.М. Візуальна психодіагностика / Т.М. Малкова. – Київ: Державний університет телекомунікацій, 2018. – 132 с.; Чорна І. М. Професіографічний аналіз професійної діяльності соціального працівника / І. М. Чорна, М. М. Чорний // Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова: збірник наукових праць / М-во освіти і науки України, Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. – К.: Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2016. – Серія 12: Психологічні науки, Вип. 3 (48). – С. 62-68.; Іщук С.В. Етика соціальної роботи. Курс лекцій / С.В. Іщук. Тернопіль, ТДПУ, 2008. – 59 с.; Лаврецький Р. В. Етичні дилеми в соціальній роботі / Р. В. Лаврецький, А. С. Лоза // Молодий вчений. – 2017. – № 12. – С. 81-86.; Семігіна Т.В., Грига І.М. Система моральних норм у соціальній роботі // Вступ до соціальної роботи: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / За ред. Т.М. Семігіної, І.І. Миговича. – К.: Академвидав, 2005.; Соціальна робота: навч. посіб. / К. М. Левківський, В. Л. Кулініченко, В. Є. Слушасва та ін. – К.: НТУУ «КПІ», 2011. – 372 с.; Мещко Г.М. Професійний стрес у діяльності педагога/ Педагогічний альманах. 2013. Випуск 19. С. 95-101.; Семігіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму, 2019. – № 1. – С. 70-85.; Лозовой В.О. Етика: навч. посіб./ В.О. Лозовой, М.І.Панов, О.А.Стасевська, М.Б.Ценко та ін. – К.: Юрінком, 2002.; Максименко С.Д, Соловієнко В.О. Загальна психологія: навч. посібник. К: МАУП, 2000, 256 с.; Наместникова І.В. Етичні засади соціальної роботи: підручник для бакалаврів / І.В. Наместникова. – М.: Юрайт, 2012. – 367 с.; Практикум з курсу «Етика» для студентів першого курсу усіх спеціальностей. / А.П. Алексеєнко, К.І. Карпенко, Л.О. Гончаренко, О.А. Марушенко, О.С. Руденко, Ю.С. Сіда, В.В. Дейнека, Л.І. Насонова. – Харків: ХНМУ, 2010. – 103 с.; Соціальна психологія. Зошит для індивідуальної роботи для студ. усіх спеціальностей та заочної форми навчання / Уклад.: М.О. Кононець. – К.: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. – 61 с.; Тимошенко Н. Є. Вступ до спеціальності: соціальна робота. Модуль 2 : навч. посіб. / Тимошенко Н. Є. – К. : Київ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2014. – С. 52.; Горбунова В.В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги // Практична психологія та соціальна робота.– № 8. – 2008. – С. 3-5.; Кайдалова Л.Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування: навчальний посібник. – Х., НФаУ, 2011. – 132 с.; Бондаренко Т. Етичні дилеми в площині соціокомунікаційної дії журналіст-аудиторія// Вісник Львівського ун-ту. Серія журн., 2011. Вип. 34. С. 66-72.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться: для денної форми навчання 150 год. / 5 кредитів; для заочної форми навчання 120 годин/ 4 кредити ECTS. Форма підсумкового контролю успішності навчання: денна – скзамен; заочна – залік.

Структура навчальної дисципліни

№ п/ п	Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
		денна форма			заочна форма		
		у тому числі			у тому числі		
		л	п	с.р.	л	п	с.р.
Змістовий модуль 1.							
Етика як основа професійної діяльності соціального працівника							
1.	Етика як наука про мораль. Особливості функціонування моралі	2	3	5	1	-	9
2.	Історія розвитку етичних знань	2	3	5	-	-	9
3.	Основні етичні категорії	2	3	5	-	-	9
4.	Поняття та зміст професійної етики	2	3	5	-	-	9
5.	Місія, основні принципи та норми етики соціального працівника	2	3	5	1	1	9
6.	Професійні цінності та якості соціального працівника. Моральні імперативи роботи.	2	3	5	1	1	9
7.	Моральна культура особистості та її формування	2	3	5	-	1	9
8.	Етика благодійництва: історія та еволюція поглядів	2	3	5	-	1	9
Разом за змістовим модулем 1		16	24	40	3	4	72
Змістовий модуль 2.							
Деонтологічні вимоги до діяльності соціального працівника							
9.	Деонтологія у соціальній роботі	2	3	5	-	-	9
10.	Соціально-психологічні основи роботи соціального працівника	2	3	5	-	-	9
11.	Етика та психологія спілкування соціального працівника	2	3	5	1	1	9
12.	Етика запобігання і подолання конфліктів у роботі соціального працівника	2	3	5	1	1	9
13.	Прийняття етичних рішень у практиці соціальної роботи	2	3	5	1	1	9
14.	Етикет соціального працівника	2	3	5	-	-	9
15.	Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення	2	3	5	-	1	10
Разом за змістовим модулем 2		14	21	35	3	4	54
Усього годин		30	45	75	6	8	136

Змістовий модуль 1.

«Етика як основа професійної діяльності соціального працівника»

Розділ 1.

Етика як наука про мораль. Особливості функціонування моралі

1. Сутність та структура моралі.
2. Соціальні функції моралі.
3. Етика в системі філософсько-гуманітарного знання.
4. Критерії моральності в соціальній роботі.
5. Основні завдання етики в сучасних умовах.

Ключові терміни та поняття: етика, мораль, моральність, моральні принципи, моральний імператив, функції моралі.

1. Сутність та структура моралі

Слово *«етика»* в сучасної людини викликає кілька стійких асоціацій. По-перше, це дещо, що стосується поведінки людей. По-друге, це певний спосіб оцінки вчинків людей, їх схвалення або навпаки, їх осудження. По-третє, це особливий регулятор взаємин між людьми. Й справді, етику цікавлять питання, пов'язані з людською поведінкою та відносинами між людьми. Ще Аристотель стверджував, що головним завданням етики є дослідження людських стосунків у їх найдосконалішій формі.

Зупинимося на характеристиці таких фундаментальних понять, як етика, мораль, моральність. Сучасна соціальна філософія розглядає *мораль* (від лат. – правильний, повчальний) як один з найважливіших суспільних інститутів і основних способів нормативної регуляції діяльності та поведінки людей. У той же час мораль являє собою особливу форму суспільної свідомості і вид суспільних відносин (моральні відносини), а також виступає як предмет спеціального вивчення етики.

У будь-якому суспільстві дії величезної безлічі людей повинні бути узгоджені в сукупну масову діяльність і при всьому своєму розмаїтті підкорятися певним загальносоціальним законам. Функцію такого узгодження і виконує мораль поряд з іншими типами нормативної регуляції (такими, як право, звичаї, традиції, організаційні статuti, адміністративні положення ін.).

Таким чином, термін «мораль» використовують для позначення всієї сукупності принципів або правил моральної поведінки, і це означає, що даний термін за своїм обсягом значно ширше правил професійної поведінки, закріплених в особливих кодексах, прийнятих корпораціями та професійними асоціаціями.

Мораль – це соціальний інститут, що складається з системи стандартів, що визнаються і поділяються членами культурної спільності.

Слово «етика» виникло з давньогрецького «ethos», яке у різні часи мало різні значення. Спочатку воно означало місцезнаходження, спільне житло, потім – звичай, темперамент, характер, стиль мислення, а також усталену природу

якогось явища. Згодом видатний мислитель античності Аристотель, узявши за основу значення етосу як характеру, темпераменту, утворив прикметник «ethicos» – «етичний» для позначення особливої групи людських чеснот – мудрості, мужності, помірності, справедливості тощо – відмежовуючи їх від доброчинності розуму. Науку про етичні чесноти (особистісні якості), достоїнства характеру людини Аристотель назвав «ethice» (етика). Так у IV ст. до н. е. етична наука дістала свою назву, яку носить і сьогодні.

За аналогією, у латинській мові від терміна «mos» («moris») – крій одягу й мода, звичай і порядок, вдача і характер людини – давньоримський філософ Цицерон утворив прикметник «moralis» – «моральний», тобто такий, що стосується характеру, норову, звичаю. Від нього пізніше увійшов у вжиток термін «moralitas» – «мораль» як наука про людські характери. Спочатку значення термінів «етика» й «мораль» в основному збігалися. Пізніше, у ході історико-культурного розвитку, зокрема розвитку науки і суспільної свідомості, мораль стали розуміти як реальні явища (звичаї суспільства, усталені норми поведінки, оціночні уявлення про добро, зло, справедливість тощо). Етику почали розглядати як науку, що вивчає мораль. Хоча у повсякденному слововживанні цієї різниці у значенні не завжди дотримуються. Історія термінів дозволяє зробити висновок, що етика – це наука про мораль (моральність).

Структура моралі

Мораль – це складний різноплановий феномен, який має внутрішню структуру і охоплює досить різноманітні явища: типи дій і вчинків індивідів (наприклад, «подвиг», «моральний вчинок», «відкуп», «зрада»); суспільні відносини між людьми та соціальними групами (приміром, «любов», «дружба»); феномени волі, стимули (спонукання), мотиви дій, прагнення людини (скажімо, «співпереживання», «сором», «заздрощі», «співчуття», «повага», «толерантність»); особистісно-психологічні риси індивідів (зокрема, «чесний», «мужній», «чемний»); суб'єктивні реакції, оцінне сприйняття та ставлення до дійсності (як от, «схвалення» й «осуд»); ціннісне значення явищ (наприклад, «добро» та «зло»); вимоги до людини — моральнісну необхідність (скажімо, «обов'язок», «відповідальність»); моральне мислення — особливе поняття, уявлення, погляди (йдеться про «сене життя», «ставлення до смерті»); моральну мову.

Аналізуючи вищезазначені елементи, можна їх об'єднати у три основні – моральну свідомість, моральну діяльність і моральні відносини. Моральна свідомість спрямована на самооцінку людиною дії чи оцінку будь-яких соціальних дій (історичних фактів), на співвіднесення їх з власним уявленням про людські чесноти (добро та зло, обов'язок, відповідальність, справедливість). Складовими моральної свідомості є моральні вимоги й моральні цінності. Моральними вимогами людини є поняття обов'язку, відповідальності, справедливості. Моральними цінностями є поняття про добро та зло, сене життя, щастя, честь і гідність, совість та сором.

Моральна свідомість може функціонувати на двох рівнях: емоційно-чуттєвому (в почуттях і уявленнях) та раціонально-теоретичному (в поняттях). Свою реалізацію мораль набуває в моральній діяльності.

Моральна діяльність. Формами прояву моральної діяльності є вчинок, подвиг, відкуп, самопожертва тощо. Антиподом моральних дій є грабіж, злочин та ін. Моральна діяльність, поряд з мисленнєвим і почуттєвим компонентом (цим вона пов'язана з моральною свідомістю), містить компонент вольовий. Лише воля спонукає людей до моральних дій. Недаремно виділяють категорію людей «зі слабкою волею», їх не звинувачують в аморальності, а тільки зазначають слабкість їхньої вольової натури, що заважає чинити морально.

Моральні відносини. Поза людськими взаєминами мораль не може бути оцінена. Адже в людських стосунках проявляються такі ціннісні характеристики людини, як: вірність, відданість, безкорисливість, толерантність, повага, співчуття, любов тощо. Усі компоненти структури моралі пов'язані між собою. Про моральну свідомість не можна говорити, доки вона не втілюється в конкретному вчинку. Вчинки не мали б жодного морального значення поза контекстом людських відносин. А такі стосунки набирають саме морального забарвлення після їх особистісного й суспільного усвідомлення.

2. Соціальні функції моралі

Що ж являє собою мораль як соціальне явище і яку предметну сферу моралі вивчає етика? Суспільство у процесі історичного розвитку виробило особливий соціальний інструмент для регулювання і спрямування поведінки кожної людини, щоб вона не тільки не руйнувала, а навіть зміцнювала суспільний організм. Цим інструментом (соціальним інститутом) суспільної самоорганізації і є мораль.

Мораль існує у двох формах: особистісні моральні якості (милосердя, відповідальність, скромність, чесність тощо) і сукупність норм суспільної поведінки й оціночних уявлень (наприклад, «не вкради», «не вбий» тощо і «справедливо», «порядно», «доброзичливо» тощо).

Моральні якості характеризують особистість з точки зору її здатності до спілкування з собі подібними і співіснування з ними. Вони виступають як риси характеру і виявляються у взаємовідносинах з іншими людьми.

Моральні норми та оціночні уявлення виражають інтереси тих чи інших соціальних груп, суспільства загалом і стають основою поведінки людей. Це знаменник розмаїття індивідуальних дій, один із способів зведення індивідуального до соціального. Вони визначають тип поведінки, необхідний конкретно-історичному суспільству або його більшості.

Сутність, специфіка моралі, її місце і призначення у суспільстві визначаються її соціальними функціями. Головними серед них є такі: соціалізація індивідів (гуманізуюча), гармонізація суспільних відносин, регулятивна, оцінювальна, світоглядна (ціннісно-орієнтаційна), пізнавальна, виховна тощо.

Функція моральної соціалізації (чи гуманізуюча функція моралі) передбачає, перш за все, олюднення індивідів через моральну практику. У цій функції відбивається моральна детермінація людського розвитку, що стає чинником, засадою свободи морального вибору й відповідальності людини,

єдності моральних цілей і засобів. У цьому вбачається гуманістична роль моралі. Мораль створює орієнтир людяності, повертає людині цілісність.

Регулятивна функція моралі вважається чи не основною, оскільки вона дозволяє їй виступати як особливий спосіб впливу на поведінку людини. Мораль регулює поведінку як окремої людини у всіх сферах її життєдіяльності (на відміну від права, політики, релігії тощо), так і різних соціальних суб'єктів, суспільства в цілому. У критичних, екстремальних ситуаціях моральність залишається єдиною опорою людини. Регулятивна функція моралі пов'язана із світоглядною, оцінювальною, іншими, спирається на них й забезпечує погодження поведінки індивідів й інших соціальних суб'єктів.

Світоглядна (або ціннісно-орієнтаційна) функція моралі визначає мораль як складову частину узагальнених та певним чином субординованих поглядів особистості, спільноти, суспільства на зміст та характер моральних відносин. Мораль вміщує у собі життєво важливі для людини орієнтири. Вона не тільки є зведенням правил поведінки, а ще й обґрунтовує моральні вимоги. Моральна свідомість виводить людину на вищі моральні цінності, перш за все, на поняття сенсу життя. Це уявлення про призначення людини, мету життя, щастя, гідність тощо, що орієнтують на втілення цих цінностей у лінії поведінки, діяльності людини.

Оцінювальна функція моралі реалізується через моральну оцінку (самооцінку), яка є виразом морального переконання особистості та громадської думки. Моральна оцінка здійснюється за допомогою понять моральної свідомості: добро, зло, благо, справедливість, совість, гідність, честь тощо. У моральній свідомості реальне, суще зіставляється із належним, ідеальним. Моральні оцінки носять універсальний характер, поширюються на всі дії, вчинки людини, соціальних суб'єктів. Мораль оцінює соціальні явища і процеси зі своїх критеріїв.

Пізнавальна функція. Моральна свідомість бачить світ через призму добра і зла, обов'язку та відповідальності. Це є осмислення сенсу явищ за допомогою критерію людиномірності. Людина завжди шукає свою дорогу (шлях) у житті. Пізнання життя, вибір свого шляху здійснюється з позицій моральних критеріїв власними зусиллями. Щоб зрозуміти моральний сенс того, що існує і здійснюється у житті, необхідно до нього якимось морально ставитись, для чого важливим є пізнання історичної й моральної необхідності. Зацікавлений погляд на світ, людей, самого себе дає можливість оцінити перспективи, отримати цілісне уявлення про сенс людського буття і власного.

Виховна функція це свідоме, цілеспрямоване виховання людини на загальнолюдських та конкретно-історичних моральних цінностях. Виховна функція моралі здійснюється через формування особистості, розвитку її самосвідомості, механізмів соціальної, зокрема, моральної саморегуляції, самовдосконалення. Без виховного процесу неможливо передати моральні цінності, досвід одного покоління іншому, вистраждані народами світу загальнолюдські цінності, надбання сучасників. Неможливі й становлення та розвиток моральної особистості. У центрі виховного процесу – моральне виховання, зусиллями якого й формується духовний стрижень особистості,

механізми її саморозвитку, морального самовдосконалення. Мораль привчає людину дотримуватись правил поведінки, виховує здатність керуватися ідеалами добра, істини, прекрасного, вічного, обирати відповідну лінію поведінки, самовдосконалюватися, тобто формує певний тип особистості з її загальною й моральною культурою.

У суспільстві, тим паче диференційованому, сучасному у різних соціальних груп (спільнот демографічних, етнічних, професійних, територіальних тощо), політичних угруповань, різних громадських об'єднань, особистостей що до них належать, існують власні інтереси, які не тільки не сходяться чи розходяться, а й нерідко бувають протилежними, непримиримими, що призводить до суперечностей у соціальній практиці, аж до антагоністичних. Мораль разом з іншими формами духовного життя і соціальними інститутами через свої цінності, механізми знаходить шляхи примирення, залагодження, зняття суперечностей заради єдності, цілісності суспільства відповідно до ідеалів добра, справедливості, гуманізму. Це і є функція гармонізації людських і суспільних відносин.

Виокремлення соціальних функцій моралі є дещо умовним. У реальному житті вони злиті, нерозривні, взаємодоповнюють одна одну, діють у єдності. Мораль одночасно і орієнтує, і регулює, і оцінює, і виховує людину. У цілісності функціонування виявляється унікальність її впливу на життя людини, спільноти, суспільства. За допомогою своїх функцій мораль здійснює об'єднання, гармонізацію суспільних, групових та індивідуальних інтересів.

3. Етика в системі філософсько-гуманітарного знання

Явища, розглядувані в етиці, надзвичайно складні, багатоаспектні, по в'язані з найтоншими нюансами людських почуттів і взаємин, і тому дефініція кожного з них не може вмістити в себе усіх його істотних характеристик, без яких вони втрачають свою унікальність. У цьому, а також у тому, що раціональне мислення з приводу означених проблем постійно виявляє свою «етичну недостатність», криється причина дискусійного характеру питань з морального комплексу, і з даною особливістю доведеться стикатися неодноразово.

Етику можна визначити як філософську науку («практичну філософію»), що відповідає на запитання «Як варто правильно жити?» (чи, за формулюванням І.Канта, – «Що слід робити?») і має основним предметом вивчення мораль. Таке коротке визначення відбиває сутність поняття в історичному контексті і з погляду його сучасного розуміння. Етика як філософська наука про мораль осмислює, узагальнює, систематизує історичний розвиток моралі, історію становлення й розвитку етичних теорій, концепцій, які обґрунтували природу, сутність, специфіку, функції моралі, закономірності її розвитку та функціонування, взаємозв'язок з іншими формами матеріального та духовного життя людей.

Як зазначалося вище, термін «етика» вперше був введений Аристотелем для позначення особливого розділу філософії, а саме – вчення про моральну діяльність та чесноти. Згодом етика із розділу філософії перетворилась в самостійну філософську дисципліну – філософію моралі. Етика є філософським вченням, предметом якого є мораль, а центральною проблемою – добро та зло.

Етику цікавлять питання людської поведінки та відношення між людьми. Не випадково етику іменують «філософією практичного життя», яка досліджує життєву практику та повсякденну поведінку людини. Історично склалося так, що етика – це філософське вчення і особливість її в тому, що вона репрезентує нормативно-практичну частину філософії. Як частина філософії, етика разом з тим має свою специфіку: якщо філософія вивчає гранично загальні принципи відношень людини та світу, то етика – моральні принципи відношення людини зі світом та іншими людьми.

Як теорія моралі етика вивчає її генезис, сутність, специфіку, виявляє механізми морального регулювання людської життєдіяльності, критерії морального прогресу. Етика розглядає структуру моральної свідомості суспільства та особистості, аналізує зміст та смисл таких категорій як добро і зло, справедливість, обов'язок, честь, совість, свобода і відповідальність, щастя, сенс життя. Кожна розвинута етична система містить в собі певну нормативну програму гідної поведінки.

На питання, чи можна навчити людину моралі, озброївши її етичними знаннями можуть бути різні відповіді, зокрема: мораль можна і треба вивчати, але не можна моралі навчити – моралі можна лише навчитися. Ця думка ґрунтується на ідеї про дві сторони етики – гуманістичної та авторитарної.

В історії людства були періоди, коли етика та мораль були спрямовані на людину, яку вважали вищою цінністю та ціллю. Це і є гуманістична етика. Якоюсь мірою основи гуманістичної етики були проголошені І. Кантом в його категоричному імперативі, що вимагає ставитися до іншої людини не «лише як до засобу, але і завжди в той же час і як до мети». Гуманістична етика спирається на віру в людину, її автономність, незалежність, свободу та розум, вважаючи, що людина здатна самостійно розрізняти добро та зло та правильно давати етичні оцінки.

Якщо в гуманістичній етиці людина сама і творець, і виконавець моральних норм – вона їх створює, регулює і дотримується, то в авторитарній етиці визначення того, в чому полягає благо людини, встановлення законів та норм поведінки здійснюється зовнішнім чинником – авторитетом, який спирається на страх, залежність чи насильницький (фізичний або моральний) примус, тобто люди є лише виконавцями моральних настанов. Зазначимо, що авторитарна та гуманістична – це не дві різні етики, а дві сторони, дві можливості одного феномена. Це означає, що в одну і ту ж епоху вони можуть паралельно співіснувати та діяти в якості регуляторів.

Принципи гуманізму, терпимості, поняття добра, співчуття, совісті, сенсу життя – все це складає предмет вивчення етики, виступає гуманістичною основою формування особистості. А такі якості особистості як патріотизм, почуття обов'язку, справедливості, честі, гідності являють собою поняття етичного плану, і вони не можуть бути сформовані без свідомого вибору, який передбачає їх знання та розуміння людиною.

Саме вивчення етики має допомогти людині шукати відповіді на вічні питання: що таке добро та зло? в чому сенс життя? що таке щастя? в чому

моральний обов'язок людини? як співвідносяться цілі та засоби їх досягнення? в чому полягає свобода та відповідальність людини перед собою, перед іншими людьми, перед своїм часом? Ці проблеми встають перед кожною людиною. Етика не нав'язує готових відповідей на ці складні питання, але вона дає ту необхідну основу, той орієнтир, котрий допоможе людині, особливо молодій, вирішувати їх самостійно.

4. Критерії моральності в соціальній роботі

Одним із аспектів оцінювання діяльності спеціалістів у галузі соціальної роботи, соціальної роботи як специфічного виду професійної діяльності та моральних вимог, які ставляться до соціальної роботи, є їх відповідність критеріям моральності.

Під критерієм моральності розуміється сукупність уявлень про добро і зло, справедливості як змісті моральних вимог до професійної поведінки та дій. Критерії моральності в соціальній роботі носять двосторонній характер.

Моральна поведінка соціального працівника визначається певними моральними і духовними якостями. Їх формування відбувається шляхом засвоєння духовних цінностей суспільства та професії, перетворення у процесі діяльності в переконання і потреби. Наявність відповідної моральної поведінки та моральних якостей сприяють підвищенню рівня суспільної моральності і, таким чином, вирішенню ряду соціальних проблем.

Критерії моральності в соціальній роботі містять вимоги загального характеру дій соціального працівника, які мають загальносоціальне значення. Крім того, вони містять вимоги до ефективності та якості самої соціальної роботи. До різновидів критеріїв моральності можна віднести: сприяння суспільному прогресу; формування високоморальної особистості (працівника і клієнта); соціальна доцільність; співробітництво учасників процесу, що позитивно впливає на результати діяльності; забезпечення багатостороннього позитивного впливу на учасників процесу.

5. Основні завдання етики в сучасних умовах

Кризові явища, пов'язані з розвитком існуючої цивілізації, глобальні проблеми, які на весь голос заявили про себе людству (екологічні, демографічні, проблеми війни і миру, голоду, хвороб, культури тощо) можуть бути вирішеними людьми з гуманістичними орієнтирами, які б прагнули будувати світ і своє життя на загальнолюдських моральних цінностях. За таких обставин зростає роль морального чинника в усіх сферах життєдіяльності суспільства і людини.

Українське суспільство, яке поступово трансформується, має морально відродитися. Тому за сучасних умов етичні знання стають важливим чинником розвитку духовної культури суспільства і морального світорозуміння особистості. Сьогодні інтерес до вивчення моралі виявляють соціологи, політологи, правознавці, що посилює вимоги, які ставляться до етики – послідовно впроваджуючи свій специфічний підхід до вивчення моралі, виявляти її власну природу, специфіку і роль у житті людини, закономірності функціонування і розвитку, джерело походження моральних цінностей. Усе це має важливе значення як для самої етики, так і для того, щоб підкріпити інші науки, які мають

справу з мораллю, науковим розумінням її особливостей, а також для координування досліджень моралі соціальними і гуманітарними науками.

Етика покликана допомогти сучасній людині осмислити життя в усій його багатозначності та глобальності, розширити горизонти індивідуального сприйняття світу, вводячи у нього широкі соціоморальні, гуманітарні критерії оцінки усього, що відбувається, показати зв'язок сучасного з минулим і майбутнім.

Отже, мораль не тільки формує та визначає суспільні відносини, а й породжується ними. Якщо в часи політичної та економічної криз перемагають меркантильні інтереси, навіть при виборі правильного політичного й економічного шляху розвитку, відбувається деморалізація суспільства. Мораль як сила, що не здатна подолати «зло», сама стає об'єктом зазіхання й усувається з поля бою. Такий стан перехідного періоду довелося відчувати на собі й українцям. Соціально-політичні кризи, труднощі виходу з них сприяли тому, що відбулася зміна багатьох особистісних і суспільних цінностей, духовних та моральних орієнтирів, які характеризують деморалізацію суспільства. І лише власна самокритичність і висока значущість думки світового співтовариства здатні сприяти подоланню моральної кризи.

Запитання для самоконтролю знань

1. Назвіть головні підходи у вивченні предмета етики.
2. Поясніть, чому етику можна назвати «практичною філософією».
3. Що є предметом етики?
4. У чому полягає регулятивна функція моралі?
5. Простежте етимологію термінів «етика» і «мораль».
6. Проаналізуйте місце моралі у сучасному світі.
7. Які сфери людського життя становлять особливий інтерес з погляду моралі? Обґрунтуйте свою точку зору.

Розділ 2.

Історія розвитку етичних знань

1. Етичні вчення стародавнього світу.
2. Особливості моралі в Стародавній Греції та Римі.
3. Етика часів Середньовіччя та Відродження.
4. Етика Нового та Новітнього часу.

Ключові терміни та поняття: етика, мораль, етика Буддизму, етика конфуціанства, даосизм, легізм, епікуреїзм, стоїцизм, євдемонізм, утилітаризм, прагматизм, гедонізм, «золоте правило моральності».

У царині етичного знання особлива роль належить історії етики. Будь-яка сучасна теорія моралі так чи інакше вбирає в себе світовий досвід етичних міркувань, причому ступінь її універсальності залежить від обширу охоплення досліджуваної спадщини.

Специфікою етичного знання є те, що все, що пов'язує його з минулим завжди залишається актуальним, жодний прояв не піддається остаточному забуттю, зберігаючи потенційну готовність до відтворення та використання в подальшій реальності як фахівцями-професіоналами, так і пересічними людьми. Кожна ідея, сформульована навіть на найвіддаленіших тимчасових відрізках історії, може зненацька актуалізуватися, в черговий раз уразивши людську свідомість своєю «вічною новизною».

Оскільки описати, навіть стисло, всю історію етики в рамках заданої теми неможливо, ставимо завдання намітити її загальні контури; схарактеризувати найбільш значущі феномени; виявити деякі лінії спадкоємності й діалектичного зв'язку традицій та інновацій, інакше кажучи, підготувати своєрідний путівник, який дозволив би студентів віднайти в ньому опорні точки для подальшого самостійного вивчення.

1. Етичні вчення стародавнього світу

Етичні вчення Давньої Індії. Староіндійське суспільство являло собою зразок традиційного суспільства з варною (кастовою) соціальною структурою. Оскільки прижиттєва зміна варнового статусу була для індивіда нездійсненною, «вчення про правильне життя» наказувало йому в соціальному плані – ретельне виконання звичаїв і традицій своєї касты, а в духовному – прагнення за межі матеріально-чуттєвої реальності. Реінкарнація (переродження в новому тілі) вважалася способом подолання кастової обмеженості.

Особливості староіндійської етики, обумовлені вказаними вище соціокультурними передумовами:

- традиціоналізм, тобто безперервність етичної традиції, збереження протягом століть категоріального апарату і загальної системи світосприйняття;
- релігійний характер переважної більшості етичних знань;
- аскетичне життя, тобто утримання від плотських задоволень вважалося найкращим «шляхом правильного життя»;
- неіндивідуалістична ціннісна орієнтація індивіда, згідно з якою завдання особистості – розчинитися в духовній першооснові.

Основні вчення етики Стародавньої Індії демонструє **Буддизм**. Етична доктрина, що базується на «чотирьох благородних істинах»: життя є зло і страждання; причиною страждань є наші бажання і жага життя; щоб позбутися від страждань, треба позбутися від бажань; до позбавлення від бажань веде «восьмеричний шлях порятунку», який вже на першій ступені передбачає: утримання від брехні, від заподіяння зла живому, від крадіжок, від плотських задоволень, егоїстичних мотивів і концентрації на власній особистості. Буддизм не припускає жорсткого аскетизму, вважаючи за краще «серединний шлях».

Джайнізм відрізнявся надзвичайним фанатизмом у виконанні аскетичних приписів. Передбачалося буквально слідувати вимогу "не заподіювати зло живому", не тільки уникати чуттєвих насолод, але й постійно виснажувати тіло аскетичними вправами з метою розірвати будь-який зв'язок з матеріальною дійсністю.

Йога зробила акцент на психофізичних методах очищення душі з метою досягнення повного самоконтролю. На першому ступені йоги передбачалася реалізація 5 принципів: ненасильства, правдивості, цнотливості, заборони на крадіжку і власність. Другий рівень самовдосконалення вимагав виконання 5 правил: чистоти, задоволеності, аскетизму, вивчення Вед і відданості Богу.

Загальним літературним джерелом для культури Стародавньої Індії були Веди: збірник релігійних текстів, гімнів, ритуальних формул. У зв'язку з цим етична традиція в цілому оформилася як релігійна.

Етичні вчення Стародавнього Китаю

Особливості давньокитайської етики полягають у шануванні традиції і пошануванні старших як головних моральних заповідей. Етика Стародавнього Китаю була не системою теоретичних принципів, а набором конкретних рецептів поведінки, оформлених у ритуалі. Соціально-політичний характер етики проявлявся у стосунках людини і суспільства.

Основні вчення в етиці Стародавнього Китаю. **Конфуціанство.** Засновник – Кун Фу-цзи (V ст. до н. е.). Центральне поняття конфуціанства – жень («гуманність»). Жень передбачає шу – «взаємність». Взаємна гуманність втілена у «золотому правилі моральності»: чого собі не хочеш, того іншим не роби, – і реалізується в чи («ритуалі»). Однак взаємна гуманність передбачає не рівність між людьми, а справедливу ієрархію. Критерієм піднесення в ній є знання (конфуціанських канонів, древніх текстів і ритуалу). Ідеалом конфуціанства виступає «шляхетний чоловік», який дбає про дотримання соціальних правил і ритуалів; він протиставляється «найнижчій людині», мислячому лише про особисту вигоду.

Даосизм. Засновник – Лао-цзи. (VI-III ст. до н. е.). Центральне поняття даосизму – дао («шлях») – безособовий світовий закон, по якому рухаються всі речі і повинна рухатися людина. Жити по дао означає «слідувати природності», не спотворювати своїми діями порядок речей у світі, дотримуватися принципу недіяння (у-вей).

Легізм, або школа «законників» (IV-III ст. до н. е.). Основний представник – Хань Фей-цзи. Легізм вважав мораль, засновану на «чи», ненадійним засобом державного управління і віддавав перевагу в якості такого закон («фа»). Дотримання закону ґрунтується на примусі та покаранні.

2. Особливості моралі в Стародавній Греції та Римі

Антична філософія є школою філософського мислення для всіх подальших часів, адже в її численних формах вже в зародку, в фазі виникнення, є майже всі пізніші типи світогляду. Те ж саме можна сказати про етику, оскільки саме в античній культурі були висунуті найважливіші етичні проблеми, визначені різноманітні варіанти обґрунтування, окреслені головні тенденції майбутніх інтерпретацій питань з етичного комплексу.

Етичні вчення Давньої Греції. Особливості давньогрецької етики: світська, нерелігійна етика, що спирається на ідеали природознавства; раціоналістична етика, яка вважає розум кращим керівником морального життя; моральним ідеалом є мудрець, тобто людина, що володіє повнотою розуму;

індивідуалістична етика, згідно з якою завдання особистості полягає у максимальному саморозкритті своїх можливостей. У більшості етичних знань малося на увазі, що таке саморозкриття йде на благо поліса, індивідуальна етика перебувала в гармонії із соціальною.

Основні вчення давньогрецької етики. Мислителі класичного періоду (4-3 ст. до н.е.): софісти, Сократ, Платон критично ставляться до традиційних культів, волюють обґрунтувати мораль виключно за допомогою розуму. Етика античності звернена до людини, її своєрідним гаслом можна вважати широко знаний вислів Протагора: «Людина є мірою всіх речей...». Не випадковою тому є перевага натуралістичної (конкретніше – свдемоністичної) орієнтації в моральнісних шуканнях античних мудреців. Окрім цього, найістотнішою особливістю їх етичної позиції була установка на розуміння моральності, доброчинності поведінки як розумності. Розум «справить світом» античної етики, його першорядне значення (в будь-якому конкретному моральному виборі, а також у виборі правильного життєвого шляху) не піддається сумніву. Ще одна характеристика античного світогляду – потяг до гармонії (гармонії всередині людської душі й гармонії її зі світом), що набирив залежно від тих чи інших соціокультурних обставин різних форм втілення.

Софісти, почали етичні міркування з того, що засумнівалися в існуванні загальнозначущої моралі. Відносність людських суджень про благо, щастя і сенс життя спонукала їх перейти до аналізу моральних явищ на протигагу буденному некритичного засвоєння моральності як якихось очевидних правил. Релятивізм софістів, їхні міркування про відносність моральних норм, руйнували догматичні уявлення про мораль, проте не містили позитивної моральної програми.

Сократ на протигагу софістам вважав, що думки різних людей про добро відносні в порівнянні з істинним поняттям добра. Завдання особистості – «пізнати самого себе», тобто перейти від «думок про добро» до знання добра, яке набувається завдяки розуму. Знамениті «сократівські діалоги» показують, яким чином розум може прояснитися до розуміння справжньої, а тому єдиної і загальної моральності. Знаючи істинний шлях життя, ніхто не піде аморальним? Таким чином, для Сократа бути мудрим і бути моральним – одне і те ж. Аморальність – різновид божевілья. Всі люди бажають блага, значить, ніхто не робить зла по своїй волі, зло – це помилка в судженні, ведуча, як і будь-яка помилка до нещастя.

Сократичні школи успадкували від раціоналістичної етики Сократа ідею досягнення щастя через мудрість, однак, розійшлися в конкретній інтерпретації даної моральної програми. Кіренаїки вважали вищим благом задоволення, і почуттєві задоволення воліли духовним. Розум при цьому служить тому, щоб уникати страждань, пов'язаних з надлишком насолод. Кініки (найвідомішим з яких був Діоген Синопський) ототожнювали вище благо з внутрішньою свободою, у тому числі свободою від задоволень. Аскетичний спосіб життя Діогена став способом його індивідуалістичного самовираження, чим відрізнявся за змістом від релігійного аскетизму.

Платон – учень Сократа, що розвинув ідею свого вчителя про існування абсолютного добра. Згідно з Платоном, справжнє добро як ідеальний зразок існує в «світі ідей», на землі ж – його бліді подоби, копії, тіні. Завдання особистості – пізнати ідею добра з допомогою розумної частини душі. Чуттєві задоволення затемнюють розумну частину душі, тому зловживати ними не треба. Індивідуальна етика в Платона доповнюється соціальною.

Аристотель – учень Платона класифікував античне знання, виділивши при цьому вчення про чесноти в особливе вчення – етику, написав ряд спеціальних етичних творів і, таким чином, конституював етику як філософську дисципліну. На відміну від Платона, Аристотель вважає, що етика – це не наука, осягається лише за допомогою розумної частини душі, а практичне знання про те, як стати щасливим завдяки чесноті. Доброчесність досягається за допомогою розумної частини душі, яка управляє пристрастями (подібно до того, як візник управляє гарячими кіньми), правильно спрямовані пристрасті не шкодять моральності, але є її необхідним елементом. Бути доброчесним – значить знати «золоту середину» між крайнощами, одна з яких полягає в нестачі будь-якого якості, а інша – у надлишку того ж самого якості (так мужність є серединою між боягузством і божевільною відвагою). Головна ж чеснота розумної частини душі – це мудрість, а інтелектуально-споглядальний спосіб життя, життя мудреця, являє собою моральний ідеал. Отже, етичні системи Стародавнього світу сформулювали базові парадигми в осмисленні етичної проблематики.

Свідоме культивування правил, що визначають зовнішні форми поведінки – етикету, дослідники відносять до періоду античності. Саме в цей час спостерігаються перші спроби спеціального навчання людей красивій поведінці. Саме «красива поведінка» в цей час практично збігалася з чеснотами античної людини, з її уявленнями про моральність і громадянськість. Поєднання красивого і морального (шляхетного) позначалося у стародавніх греків поняттям «калокагатія» (грец. «калос» – прекрасний, «агатос» – добрий). Основою калокатії є досконалість і тілесної будови, і духовно-морального складу, поряд з красою і силою вона містила в собі справедливість, цнотливість, мужність і розумність. У цьому сенсі в античності не було етикету як власне зовнішньої форми вияву культури людини, оскільки не було протиставлення зовнішнього і внутрішнього (етикетної і морального).

Правила повсякденної поведінки лише в самій загальній формі орієнтували людину на прояв його особистих чеснот. Поведінкові норми не вказували, як слід діяти в конкретних ситуаціях, а давали тільки загальний напрям діяльності, представляючи кожному максимальну свободу вибору поведінки.

Головне для стародавніх греків було – жити розумно, просто за заповідями предків та законам держави, уникаючи надмірностей і крайнощів. Інакше кажучи, найважливішими принципами, які визначали їх стратегію поведінки, були принципи «розумності» та «золотої середини» («розумної міри»). Ще в Соломона, одного з семи грецьких мудреців, афінського політичного діяча і поета, улюбленим висловом було: «Нічого занадто!»

Норми поведінки були орієнтовані на людську розумність, розважливість і несли в собі заряд доцільності. Хорошим вихованням вважалося те виховання, яке навчає людину, перш за все, самотійно думати, міркувати, а вмюючи думати, він і сам зрозуміє, де і як себе вести, якому варіанту поведінки віддати перевагу. Не випадково, в епоху античності були популярними діалоги як форма пошуку найбільш правильного, істинного варіанта відповіді на поставлені питання. Згадати хоча б «Застільні бесіди» Плутарха, побудовані на принципах діалогу, спору мудреців, котрі з'ясовують, яка поведінка людини в тих чи інших життєвих обставинах буде більш кращою.

Найважливіший принцип культури античності – принцип «золотої середини», «розумної міри». Недарма людина, що бажає бути шанованою за свою вдачу (ethos), повинен дотримуватися середину у всякому русі почуттів. Тому і важко бути гідною людиною, адже в будь-якій справі важко триматися середини».

У реальному житті античного суспільства цей принцип «розумної міри» не завжди вдавалося дотримуватися, особливо в період Римської імперії. Життєрадісність, прагнення до блага і задоволень, властиві античній людині, нерідко переростали в надмірності в прийомі їжі, розвагах тощо, про що існує чимало історичних свідчень. Так, наприклад, Светоній оповідає про те, що римський імператор Клавдій «до їжі і пиття був жадібний повсякчас і на всякому місці ...». Найбільшою ж непомірністю і непристойністю вдачі відрізнявся Калігула, який в розкоші і розвагах перевершив найнестриманіших.

Культура цього періоду була замкнутою чоловічою культурою. Жінки вважалися істотами низькими в розвитку, тому вони не допускалися до культурно-політичного, цивільного життя суспільства. Філософ Фалес навіть казав, що він «... за три речі вдячний долі: по-перше, що він людина, а не тварина, по-друге, що він чоловік, а не жінка, по-третє, що він еллін, а не варвар».

Особистісним зразком того часу був зразок чоловічого типу поведінки, благородної людини, героя, який несе в собі єдність моральних, громадянських, естетичних рис. Благородство пов'язувалося передусім з аристократичним походженням. Благородного чоловіка повинна була відрізняти гарна мова і чемність. Саме культура мови протягом наступних століть була одним з найбільш яскравих проявів етикетної культури людини, своєрідною «етикеткою», що підкреслює його класову і культурну приналежність.

Етичні вчення епохи еллінізму. Стоїцизм, сформований наприкінці 4 ст. до н.е. в Стародавній Греції, став найпоширенішою філософською течією в елліністичний і римський періоди, адекватно віддзеркалюючи умонастрої тодішнього суспільства. За умов Римської імперії стоїцизм усе більше завойовує свої позиції, хоча і втрачає елліністичні риси, врешті він перетворюється на типову римську філософську течію. Найвидатнішими теоретиками римського стоїцизму в 1-2 ст. н.е. вважаються Сенека, Епіктет, Марк Аврелій.

3. Етика часів Середньовіччя та Відродження

Середньовічне етичне мислення характеризується передовсім запереченням античної моральної філософії. Основні його положення

закладалися й оформилися в патристиці – в ученнях «Отців церкви» (латиномовних: Тертуліан, Ієронім, Августин і грекомовних: Оріген, Афанасій Великий, Іоанн Златоуст та ін.). Представники цієї течії вели активну полеміку з раціоналістичною традицією античності й язичництвом, обстоювали релігійний підхід і християнські цінності, випрацьовуючи основи універсальної моралі.

Християнство привнесло відчутні новації в інтерпретацію морального життя: на противагу античному ідеалу мудреця, християнство звернено до простих людей, «злидених духом»; світова релігія проголосила рівність людей перед Богом, виробила поняття «ближнього»; джерелом моралі вважається голос Бога в душі особистості (те, що в сучасній моралі називається совістю), що дозволяє їй самостійно приймати моральні рішення; головним мотивом моральної поведінки проголошується любов (а не розум, як вважала антична етика); висунутий цілісний моральний ідеал – Ісус Христос, а не просто набір чеснот, як це було у давньогрецькій етики; новий моральний ідеал передбачав і нові чесноти: віру, надію, любов, а також смирення, лагідність, милосердя, всепрощення. Таким чином, вперше була сформульована ідея гуманізму як жалісливого ставлення до конкретної людини.

Ідею підпорядкування моралі релігії найяскравіше висвітлено у творчості *Августина Блаженного* (354-430) – найвидатнішого із західних патристів. Згідно з Августином, джерелом моралі є Бог, і тільки Бог. Така позиція в етиці називається теоцентричною. Сама воля Бога і є моральність. При цьому Бог не пов'язаний жодними моральними правилами, у противному випадку існували б правила понад Бога, а це неможливо за визначенням. Все, що виходить від Бога, – благо, тому наш світ – найкращий з усіх можливих, і справжнього зла в ньому немає. Зло трактується Августином як недолік добра, зіпсоване добро, менше добро в порівнянні з великим і, нарешті, людська точка зору на те, що відбувається: те, що людині здається злом, в сукупності Божественного задуму обертається добром. Спасіння душі, за Августином, цілком залежить від Божественної благодаті. З точки зору етики парадоксально, що порятунок людини не пов'язане безпосередньо з її земними вчинками, але є актом нічим не обумовленої Божественної милості.

Необхідність примирення «божого граду» і «граду земного», віри та розуму, релігії й філософії, що є характерною для схоластики, була усвідомлена й відбита у світогляді *Томи Аквінського* (1225-1274). За іменем фундатора цей період схоластики отримав назву томізм. Вихідним пунктом морально-етичної науки Томи Аквінського була спроба окреслити сенс буття людини, сутність її діяльності та місце в ієрархії земних творінь. З-поміж найсуттєвіших атрибутів мислителя вирізняв в людині її розумну й нематеріальну душу і свободу волі. Остання саме й була тією умовою, за якої людина спроможна контролювати свою поведінку, власні вчинки і відповідно здійснювати вибір між добром і злом. І хоч воля, твердив мислитель, завжди йде за розумом, вона все ж має пряме відношення до усіх морально-практичних дій людини. Іншим визначальним моментом етичної науки Аквіната було виокремлення в самій суті людини чи в людській природі найвищого мотиву її життя, її діяльності – йдеться про

прагнення до чогось вищого, досконалого, або до найвищого блага. Показником моральної досконалості людини, на думку аквінського, є її чесноти. Саме через чесноти людська воля відкриває для себе можливість творити моральне добро.

XV-XVI ст. в історії філософської думки прийнято називати добою **Відродження**, Ренесансу. Загалом філософське мислення цього часу називають антропоцентричним. В центрі уваги його була людина. Суттєвою ознакою Ренесансної культури був її нерозривний зв'язок із гуманізмом. **Гуманізм** у загальному розумінні означає прагнення до людяності, до створення гідних людини умов життя.

Однак зростання особистісного начала в суспільному та культурному житті зумовило виникнення в гуманізмі нового напрямку, який сповідував інші моральні критерії, а саме благо окремої людини, благо особистості. Розроблення цієї ідеї є головним досягненням Лоренцо Валли (1407-1457) – однієї з найвидатніших постатей італійського гуманізму XV ст.

Засадничі принципи гуманізму виразно представлено у «Промові про гідність людини» Піко делла Мірандоли (1463-1494). Людині тут відводилася привілейована роль в універсумі. Пробуджена «духовна особа» Відродження втратила «природну» сутність, соціальної ще не набула. У розумінні людини мислителі піднялись до ідеї свободи як вирішального виміру людського існування. Відродження зуміло аргументованіше і детальніше розвинути антропологічні надбання античної етичної думки. Відтепер погляд учених-моралістів (Ф.Петрарки, П. делла Мірандоли, Н. Макіавеллі) був повернутий виключно до людини в її прагненні змінити світ за своїми задумами. Індивідуалістичну концепцію людини ми бачимо також в одного з найоригінальніших умів Європи **Ніколо Макіавеллі** (1469-1527), його соціально-політична доктрина ґрунтується на констатації егоїстичної сутності людини.

Новаторський рух цієї епохи виявився і в сфері релігії. Саме в цей час виникла і поширилася **реформація** – релігійне оновлення, спрямоване проти офіційної церкви. Воно вимагало спрощення релігійних обрядів, заперечувало роль церковних ієрархів як посередників між людиною і Богом, відкидало монашество як релігійний інститут. Протестантизм можна розглядати і як реакцію на «безмірність», «відв'язаність» (у тому числі й від моральних норм) особи епохи Відродження.

Очевидно, цим зумовлена така жорсткість моральних норм у протестантів. Німецький мислитель Макс Вебер вважав, що протестантизм відіграв вирішальну роль у становленні капіталізму, оскільки творець німецької реформації **Мар틴 Лютер** (1483-1546) проголосив працю богоугодною справою та осудив неробство, наголошуючи, що в праці людина подібна до творця всього сущого. Протестантизм засудив пияцтво і розпусту, через які розтринькувались здобутки праці, добробут людини визнав свідченням її богоугодної поведінки. Бідність стала вадою (якщо ти бідний, то ведеш небогоугодне життя), багатство вважалось чеснотою. Цим, на думку Вебера, пояснюється те, що капіталізм зародився в країнах, де переміг протестантизм. Сучасні дослідники погоджуються з тим, що протестантська етика найбільше відповідає духу капіталізму. Натомість

православна свідомість за духом ще далека від виправдання багатства, вважаючи бідність виявом вищої моральності. Найсуттєвішою особливістю епохи Відродження стало те, що саме в цей час етика (як і вся філософія) виходить з-під патронату релігії, стає світським знанням, урізноманітнюються течії, розширюється коло моральних проблем.

4. Етика Нового та Новітнього часу

Найсуттєвіша особливість філософії Нового часу - принципова орієнтація на науку, тісний зв'язок з проблемами наукового пізнання, яке становило найбільший інтерес для нової філософії. Вона покладала великі сподівання на наукове пізнання як на головний засіб морального та соціального оновлення людства, утвердження гідності й могутності людини як джерел її свободи та щастя.

Передумовами етики Нового часу (XVII-XIX ст.) були буржуазні товарно-грошові відносини і формування класу вільних підприємців, що надавало етиці буржуазних рис; математичне природознавство, методи якого були перенесені у сферу гуманітарних наук. Так, Т. Гоббс вважав, що людина від природи є злою, «людина людині вовк». Вихідним станом людства була «війна всіх проти всіх», яка була припинена з допомогою розуму. Щоб уникнути самознищення люди уклали суспільний договір, передавши державі функцію приборкання природної злоти індивідів за допомогою закону й сили.

Ж.-Ж. Руссо вважав, що людина від природи добра, але її псує цивілізація, насаджуючи в людині неприродні потреби і пристрасті, зокрема, прихильність до власності. Р. Декарт і Б. Спіноза, слідуючи раціоналістичній традиції, вважали, що людина в моралі підпорядковується розуму, від ступеня досконалості останнього залежить моральний розвиток людини; Д. Юм, А. Сміт, Е. Шефтсбері ставилися до сенсуалістичної традиції в етиці і дотримувалися погляду, що в основі моральної поведінки лежать моральні почуття: доброзичливість, симпатія, взаємність.

Етика Нового часу обґрунтувала самоцінність людської особистості, автономію її моральної поведінки. При цьому виявилася проблема: як поєднати егоїзм автономного індивіда з вимогами суспільної моралі. Були запропоновані наступні варіанти вирішення: Т. Гоббс: приборкати егоїзм індивіда за допомогою державної моралі; Ж.-Ж. Руссо: повернутися до природності, при цьому автономія особистості збережеться, а егоїзм зникне; Б. МанDEVІЛЬ показав у «Байці про бджіл», що громадське благоденство (в буржуазному суспільстві) існує завдяки вадам окремих індивідів (прагнення до збагачення розвиває виробництво і фінанси, честолюбство сприяє висуванню державних мужів і т.п.). Справжня ж мораль була б згубною для суспільного процвітання, тому вона стає лише формою суспільної облуди, під покровом якої егоїсти здійснюють свої інтереси.

Етичні напрямки в XIX столітті. В етиці XIX століття можна виділити дві традиції в трактуванні етичних проблем. Соціологізм розуміє мораль як соціальне явище, породжене суспільними відносинами. Прикладом такого підходу до моральних явищ може служити вчення К. Маркса. Відповідно до німецького

філософа, основою суспільного життя є суспільне виробництво, спосіб якого визначає відносини власності, на основі яких складаються всі інші суспільні відносини, в тому числі моральні. А оскільки продуктивні сили і виробничі відносини історично змінюються, то й мораль не вічна, а історично і класово відносна. Способом зміни моральних відносин у соціумі вважалося революційна зміна відносин власності.

Ірраціоналізм, представлений, зокрема, «філософією життя», виходить з того, що стихія життя не підвладна людині і його розуму, але саме вона є первинною основою буття. Дана філософська позиція послужила передумовою двох самобутніх, але істотно різних етичних побудов. Найвідомішими філософами цього часу були А. Шопенгауер та Ф. Ніцше.

Етику XX століття можна назвати інтелектуальною реакцією на соціальні катастрофи, що відбулися в цьому столітті. Дві світові війни і регіональні конфлікти, тоталітарні режими і тероризм спонукають задуматися про саму можливість етики у світі. З безлічі різноманітних етичних вчень, створених в XX столітті, ми розглянемо лише два. Їх представники не тільки сконструювали теоретичні моделі моралі, але й зробили з них практичні нормативні висновки.

Екзистенціалізм («філософія існування») висунув теоретичну тезу: існування передує сутності. Стосовно до буття людини це означає, що існування людини не є розгорткою якоїсь його предзаданої суті, навпаки, людина в ході свого існування знаходить сутність, яка ніколи не буває завершеною. Для А. Камю, французького письменника і філософа, вихідною стала тема абсурдності людського буття, всебічно розглянута в есе «Міф про Сізіфа». Абсурдні катастрофи цього світу, але не менш абсурдно наше повсякденне, буденне існування.

Ж.П. Сартр вважав, що людина в принципі веде несправжнє існування, вона «закинута в світ», чужий його потаємним сподіванням. Всі традиційні опори морального вибору (сім'я, релігія, суспільство) втратили своє значення, індивід виявився «кинутим у свободу». Саме «граничні ситуації» (ситуації на межі життя і смерті) найбільш ясно виявляють наше справжнє «я». Вибір у них відбувається абсолютно індивідуально, на свій страх і ризик, без гарантій морального схвалення. Абсолютно вільна людина несе всю відповідальність за свої вчинки та їх наслідки. Така глобальна відповідальність робить людське існування повним Турботи, Тривоги, Відчаю. Здійснюючи вчинки, обрані в якості моральних, людина не може сподіватися на успіх, і все-таки повинен їх здійснювати, щоб знайти справжність існування.

«Етика ненасильства». Всяка етика вважає відмову від насильства необхідною. Специфіка «етики ненасильства» у XX столітті в тому, що це не тільки теорія, а й соціальна практика. Прикладом з'єднання теорії та практики ненасильства є діяльність М. Ганді зі звільнення Індії від британського колоніалізму і боротьба М.Л. Кінга за права негрів у США.

Ненасильство – це не пасивність, а особливі ненасильницькі дії (сидячі страйки, марші, голодування, поширення листівок і виступи в ЗМІ для популяризації своєї позиції). До здійснення подібних дій здатні тільки морально

сильні й мужні люди, здатні, завдяки вірі у свою правоту, не відповідати ударом на удар. Мотивом ненасильства є любов до ворогів і віра в їх кращі моральні якості. Ворогів слід переконати в неправоті, неефективності та аморальності силових методів і досягти з ними компромісу. «Етика ненасильства» вважає моральність не слабкістю, а силою людини, здатністю досягати цілей.

Таким чином, вивчення історії етичних знань повинно привести до розуміння наступності їх внутрішніх смислів, а також допомогти людині самовизначитися у фундаментальних етичних питаннях.

Запитання для самоконтролю знань

1. Чи існувала мораль в первісному суспільстві?
2. Назвіть відомі вам етико-філософські вчення країн стародавнього сходу.
3. Яку назву має головний етичний твір Аристотеля, що складається з 10 книг?
4. Дайте визначення поняття «гуманізм». Етичні погляди якого з великих гуманістів Вас найбільше зацікавили?
5. Назвіть основні положення етичного вчення стоїцизму.
6. Прокоментуйте висловлювання: «Християнська мораль скроєна на виріст. На жаль, люди перестали рости» (Ф.Хвалібуг).
7. Як Ви думаєте, чому абсолютизація егоїзму може призвести до морально негативних наслідків? Аргументуйте свою точку зору.

Розділ 3.

Основні етичні категорії

1. Загальна характеристика етичних категорій.
2. Класифікація етичних категорій:
 - а) благо як вища соціальна цінність;
 - б) діалектика добра і зла як визначальна форма морального прогресу;
 - в) справедливість та рівність;
 - г) честь та гідність;
 - д) обов'язок та совість;
 - е) сенс життя, щастя, моральний ідеал;
 - ж) дружба та любов.
3. Найважливіші категорії етики соціальної роботи.

Ключові терміни та поняття: етика, мораль, етичні категорії, моральні цінності, моральні норми, моральна свідомість, моральна самосвідомість, моральні відносини.

1. Загальна характеристика етичних категорій

В етиці, як і в будь-якій ретельно опрацьованій системі знань, важливу роль відіграють категорії – найбільш важливі та загальні поняття цієї науки, в яких фіксуються та виражаються якісні характеристики моральних явищ і процесів. Звідси впливає важливість вивчення категорій етики, адже саме в них зосереджений найбільш суттєвий зміст морально-етичної проблематики.

Етичні категорії охоплюють увесь спектр морального життя людства. В них відображена не лише потреба людства усвідомити буття в його ціннісних вимірах, але і наявні спонуки до морального самовдосконалення. Саме слово «категорія» грецького походження, ним позначаються найбільш загальні поняття, що відображають істотні сторони дійсності. Це вузлові пункти людського пізнання. Будучи пов'язаними між собою, вони утворюють цілісну систему, яка перебуває у постійному розвитку, збагаченні, як і категорії, що до неї належать. Адекватно досягнути мораль як цілісний феномен можна лише з допомогою системи категорій етики.

Етичні категорії – основні поняття науки етики, що відбивають структуру феномена моралі й визначають специфіку морального осмислення людського буття. Особливістю етичних категорій є те, що вони утверджують реальність належного. Відповідно до множинності типів і різновидів самої моралі, варіативності зв'язків між її істотними компонентами систематизація категорій етики в сучасній етиці має відкритий, плюралістичний, полімодальний характер. Зокрема, ви členовуються:

- категорії моральної свідомості – добро і зло, сенс життя, обов'язок, відповідальність, справедливість, моральний ідеал, щастя;
- категорії моральної самосвідомості – честь, гідність, совість, сумління, розкаяння, сором;
- категорії етичної діяльності – вибір, свобода вибору, свобода волі, вчинок, ціль і засоби діяльності (моральний аспект), мотив і результат діяльності (моральний аспект);
- категорії моральних відносин (категорії етичного спілкування) – відкритість і замкненість, толерантність, повага, пошана, співчуття, співстраждання, милосердя, любов;
- структурні категорії моралі – норма моральна, цінність моральна, принцип моральний, чеснота, доброчесність, порок, імператив, оптатив (спрямованість на досягнення блага), взаємність та ін.

2. Класифікація етичних категорій

Особливістю категорій етики постає їх бінарний (подвійний) характер: тут проявляється така фундаментальна особливість етики, як її ціннісна природа і спрямованість до реалізації людської свободи. З-поміж усіх категорій етики центральне місце належить категоріям добра і зла, які самим своїм змістом вказують на вихідні особливості моральності людини – бути в змозі в будь-яких своїх ситуаціях здійснювати життєво важливий вибір чи-то в напрямі позитивного утвердження людського начала буття, чи-то в напрямі його деформацій та руйнування. Всі інші категорії етики базуються на цих двох центральних категоріях.

Добро – вища цінність моральної свідомості і осердя моральності. Добро – це інтегрований зміст усієї сукупності моральних вимог, цілісний образ того, що моральність взагалі вимагає від людини.

В історії етики існують різноманітні підходи, щодо розуміння добра:

- гедоністична теорія добра – відповідно до яких вищим і єдиним добром вважається задоволення (Арістип – учень Сократа);
- утилітаристична (мета – користь, прагматизм) — користь нерідко тлумачать як задоволення, або відсутність страждання (Бентам, Мілль, Чернишевський);
- евідемоністична концепція – сутністю добра і вищим принципом моральної поведінки проголошується щастя. Щастя не може досягнути, не подолати чуттєвого прагнення до насолод (Епікур).
- еволюціоністська теорія (етика) – (Спенсер), яка ототожнювала моральне добро з більш високим ступенем розвитку, який постававі в біологічному аспекті.
- метафізичні теорії – припущення про позасемпіричну, надчуттєву природу і зміст вищих моральних цінностей.

Добро і зло розуміють як діалектично пов'язані між собою поняття, що забезпечують моральний прогрес.

Добро – одне з найбільш загальних понять моралі і категорій етики, яке виражає позитивне моральне значення явищ суспільного життя в їх співвідношенні з моральними ідеалами. Добродійність – поняття, яке слугує узагальненою характеристикою позитивних стійких моральних якостей особистості (це діяльна форма засвоєння добра).

Зло – це те, що гальмує, заважає задоволенню інтересів людини і людства в площині ствердження моральних ідеалів.

Зло – одне із основних понять моральної свідомості і етична категорія, що означає негативні сторони дійсності, діяльності людей і відносин між ними. Воно протилежне добру.

Благо є загальним поняттям для позначення позитивної цінності предметів і явищ у співставленні з загальнолюдськими цінностями. З точки зору вчених історично це поняття є одним з найперших. Нині широко поширене поняття благодійності, під яким розуміють благодійності, під яким розуміють дії, спрямовані на благо іншої людини чи спільноти (безкорисні альтруїстичні).

Справедливість як поняття моральної свідомості виражає не ту чи іншу цінність, благо, а їх співвідношення між собою та конкретний розподіл між індивідами. Це належний порядок людського буття, відповідні уявлення про сутність людини та її невід'ємні права

Рівність (в моралі) – це відношення між людьми, в межах якого вони мають однакові права на розвиток творчих здібностей, на щастя, повагу своєї особистісної гідності.

Тісно пов'язані між собою категорії честі та гідності, але кожна має свою специфіку. Честь – поняття моральної свідомості і категорія етики, що фіксує відношення оточуючих людей до особистості (індивіду). **Гідність** – моральне поняття, яке виражає уявлення про цінність будь-якої людини як особистості, особливе моральне відношення людини до самої себе (самокритичне).

Обов'язок (належне) – категорія етики, що передбачає перетворення вимог моралі, які в рівній мірі поширюються на усіх людей, в особисте завдання конкретного індивіду.

Совість є категорією етики, яка виражає тісний взаємозв'язок моралі і особистості, що характеризує здатність індивіда здійснювати моральний самоконтроль, самооцінку дій.

Дискусійною є проблема **сенсу життя і щастя**. Більшість сенс життя трактують як поняття етики та моральних світоглядних уявлень для себе у співставленні з вищими цінностями, з моральним ідеалом. Щастя як поняття моральної свідомості означає такий стан людини, який відповідає найповнішій внутрішній задоволеності умовами свого життя (під кутом зору загальнолюдських цінностей).

Моральний ідеал – це поняття моральної свідомості і категорія етики, яка виявляє вищі моральні вимоги, можлива реалізація яких особистістю дозволила б їй набути досконалості.

Дружба – між особистісне відношення, засноване на спільності інтересів і взаємній симпатії. **Любов** (кохання) – дуже широке поняття. У більш вузькому розумінні – це почуття, що характеризується емоційно-духовною напругою і базується на відкритті максимальної цінності конкретної людини.

3. Найважливіші категорії етики соціальної роботи

Найважливішими категоріями етики соціальної роботи є професійні етичні відносини, етична свідомість, етичні дії і професійний обов'язок спеціалістів.

Етичні відносини в соціальній роботі, що виникають у процесі професійної соціальної діяльності як сукупність взаємозв'язків і взаємозалежностей, передбачають досягнення суспільного і особистого блага шляхом трансформації системи «людина – середовище». Ці стосунки виникають між соціальними працівниками як членами колективу, між соціальними працівниками і їх клієнтами, між соціальними працівниками і соціальним оточенням клієнтів, між соціальними працівниками і різноманітними організаціями, установами, закладами, окремими особами, з якими соціальні працівники зв'язуються з метою надання допомоги клієнтам. Нарешті подібні стосунки виникають між інституцією соціальної роботи як однієї з державних структур та іншими державними організаціями, державою в цілому і суспільством.

Етичні відносини в соціальній роботі існують у формі вимог, що пред'являються суб'єктами відносин один до одного щодо виконання професійних обов'язків; моральних принципів, що визначають основи соціальної роботи і підпорядковують собі всю діяльність; моральних якостей, якими повинен володіти і які повинні актуалізувати в процесі соціальної роботи суб'єкти соціальної діяльності; систематичного самоконтролю спеціалістів у їх діяльності.

Сутність **соціальної справедливості** полягає у встановленні співрозмірності між намірами, можливостями і результатами дій людей, зіставленні дій і результатів одних з діями та результатами інших, що можливе на основі існуючої в даному суспільстві ієрархії цінностей.

Генетичними витоками соціальної справедливості є не що інше як споконвічне прагнення людини до зрівняльності і рівноваги, за якої

протиставляються протилежні явища: діяння – відплата, злочину – кара, правам – обов'язки, заслугам – почесні, раю – пекло.

Соціальна справедливість має конкретно-історичний характер і може бути зорієнтована на загальнолюдські, класові, групові, кастові та інші цінності. Цінності визначають і характер, і зміст соціальної справедливості, але й сама вона є цінністю, що обслуговує інтереси певних груп людей і навіть виконує ідеологічні функції. Соціальна справедливість можлива лише у співвідношенні й порівнянні зі соціальною несправедливістю. Тому проблеми соціальної справедливості особливо актуалізуються на крутих переломах історії, коли здійснюється глобальна переоцінка всіх цінностей, а несправедливість стає особливо відчутною.

Соціальна допомога – система заходів з надання допомоги громадянам, які тимчасово опинилися у важкому економічному чи соціальному становищі, шляхом надання їм необхідної інформації, фінансових засобів, кредитів, навчання, правозахисту і запровадження пільг.

Соціальна адаптація – пристосування особи до умов соціального середовища. Залежить від мети, ціннісних орієнтацій, потреб, мотивів індивіда, наскільки індивід приймає адекватно себе і свої соціальні зв'язки. Рівень адаптації буває низьким, середнім, високим. Можливість та характер адаптивного процесу детермінується чинниками суб'єктивного порядку та об'єктивними характеристиками соціального середовища. Важливим є узгодження самооцінки, рівня домагань і можливостей суб'єкта з реальністю.

Професійна відповідальність – покладений на когось або взятий на себе обов'язок відповідати за певну ділянку роботи, справу, за чийсь дії, вчинки, слова. Серйозність, важливість справи, моменту.

Професійна компетентність – це ґрунтовність знань у певній галузі, обізнаність, тямущість. Професійна компетентність визначається переліком вимог до спеціаліста у галузі соціальної роботи.

Моральний обов'язок – одна з основних категорій етики, яка означає певні моральні зобов'язання людини перед суспільством – державою, партією, спілкою (громадський обов'язок) і перед іншими людьми – сім'єю, товаришами тощо (особистий обов'язок). Особистий обов'язок підпорядкований громадському і визначається ним. Обов'язок впливає з внутрішніх переконань людини, з усвідомлення нею необхідності тих вимог, які висуває до особи суспільство на певному етапі свого розвитку.

Отже, розглянуті етичні категорії є необхідними у роботі соціального працівника. Недопустими у свою чергу є бюрократизм, байдужість, черствість.

Запитання для самоконтролю знань

1. Чому добро і зло розуміють як діалектично пов'язані між собою поняття?
2. Перелічіть найважливіші категорії етики соціальної роботи.
3. Який зміст Ви вкладаєте в категорію «гідність»?
4. Чому поняття «благо» відносять до вищих соціальних цінностей?
5. Дайте пояснення поняттю «соціальна справедливість».

6. Чи важко відшукати «моральний ідеал»? Відповідь аргументуйте прикладами з історії етики.

Розділ 4.

Поняття та зміст професійної етики

1. Виникнення і призначення професійної етики.
2. Види професійної етики. Професійні кодекси.
3. Основні поняття професійної етики.
4. Дилеми професійної етики.

Ключові терміни та поняття: етика, професійна етика, професійні якості, професійний ріст, уміння, навички, професіограма, професійні дилеми, професійна деформація, професійне вигорання, психокорекція.

1. Умови виникнення і призначення професійної етики

Професійна етика – це кодекс правил, що визначає поведінку спеціаліста у службовій обстановці, норм, які відповідають існуючим законам та відомчим нормативним документам, професійним знанням, стосункам у колективі, глибокому усвідомленню моральної відповідальності за виконання професійних обов'язків. Професійна етика, крім того, це прикладна соціально-філософська дисципліна, яка вивчає походження, сутність, специфіку, суспільні функції морально-професійних норм і стосунків, закономірності їх розвитку на різних історичних етапах.

Професійна (функціонально-диференційована, рольова) етика відноситься до кодексу поведінки, якими керуються приймають рішення в своїх різних професійних ролях. Такого роду рольова етика часто забезпечує корисний вплив на дозвіл етично спірних питань, що виникають в процесі професійної діяльності (наприклад, чи треба лікаря говорити пацієнтові, що той безнадійно хворий?).

Витоки професійної етики простежуються ще в рабовласницькому суспільстві. В Стародавньому Вавилоні й Індії в ведійську епоху, більше III тис. років тому, лікарю належало дотримуватися кодексу медичної етики. Давньогрецький філософ Аристотель вважав медицину особливою галуззю етичного знання. Припускають, що давньогрецький лікар, «батько» медицини Гіппократ розробив першим в історії професійний кодекс у формі клятви лікаря як вихідний пункт розвитку професійної етики. До сьогоднішніх днів при посвяченні у студенти лікарі повторюють найдавніший кодекс професійної етики – клятву Гіппократа.

Завдання професійної етики – виховання і дотримання морально-професійних відносин на прикладному рівні, сприйняття реалізації гуманістичних імперативів у специфічних умовах професійної діяльності, установленні меж бажаного, дозволеного і неприпустимого обґрунтування, морально-професійного ідеалу та певного зразку, еталона, взірця поведінки, нормативного ідеалу в конкретній сфері професійної діяльності.

Професійна етика далека від дріб'язкової регламентації поведінки людей, вона своїми рекомендаціями формує у працівників здатність до максимальної моральної орієнтації, до встановлення моральних кордонів застосування творчих методів, тим самим визначає лише основні моральні норми і принципи професійної поведінки. Спосіб же поведінки в кожному окремому випадку визначається сам особою, стає справою її морального досвіду, професійного такту.

Призначення професійної етики полягає не тільки в тому, щоб розкрити об'єктивні причини виникнення, закономірності і тенденції розвитку морально-професійних відносин, не тільки конкретизувати зв'язки моральних норм, принципів, і оціночних суджень сучасної моралі, уявлень про добро, справедливість, відповідно з особливостями професійної діяльності, але й показати сам характер впливу загальнолюдських моральних норм і принципів на практику професійних відносин, розкрити те, як моральні норми, принципи відбиваються у свідомості представника тієї чи іншої професії і втілюються в його поведінці, ставленні до людини, як споживача професійних послуг.

2. Види професійної етики. Професійні кодекси

Види професійні етики – це ті специфічні особливості професійної діяльності, які спрямовані безпосередньо на людину в тих чи інших умовах її життя й діяльності в суспільстві. Вивчення видів професійної етики показує різноманіття, різнобічність моральних відносин. Для кожної професії особливого значення набувають ті чи інші професійні моральні норми.

Основними видами професійної етики є: лікарська етика, етика вченого, юридична етика, педагогічна етика, етика соціального працівника, етика бізнесу, етика актора, художника, підприємця, інженера й т.д. Кожний вид професійної етики визначається своєрідністю професійної діяльності, має свої специфічні вимоги в галузі моралі. Чи не найвищі вимоги суспільство ставить до професій, які працюють з людьми, своїми рішеннями впливають на їх долю.

Лікарська етика – сфера етичного знання, предметом якого є дослідження принципів взаємодії лікаря та хворого з метою повернення людині фізичного й психічного здоров'я. Медична етика вимагає від лікаря готовності докласти всіх сил для того, щоб вилікувати хворого або полегшити його страждання, не рахуючись з труднощами, а якщо це необхідно, то й із власними інтересами. В основі всієї діяльності лікаря має лежати славнозвісний гіпократівський принцип: «Не зашкодь!»

Етика вчителя. Важливу роль у забезпеченні такої соціально значущої діяльності, як діяльність учителя, вихователя відіграє педагогічна етика, що розглядає моральні проблеми виховання та освіти, спілкування вихователя з вихованцем, визначає моральні цілі виховання, а також моральну допустимість тих чи інших шляхів досягнення педагогічної мети. Професія педагога, як і професія лікаря, вирізняється найвищим рівнем єдності професійного та морального начал. Вихователь сам повинен бути взірцем вихованості, бо головним засобом виховання виступає особистість педагога, яку не можуть

замінити найновітніші технічні засоби навчального процесу. Повагу до вчителя створює найдорожчий його моральний і професійний капітал – авторитет.

Етика журналіста. Кожен журналіст несе відповідальність перед суспільством, перед своєю аудиторією за повну й адекватну інформацію про суспільство загалом та його окремі групи, про події, що відбуваються. У журналістській професії моральний вибір є постійним супутником творчої праці, а головні методи діяльності журналіста набувають характеру морального вчинку. Вплив засобів масової інформації на людей і здійснення функцій інформування, регулювання, інтеграції, виховання, навчання, відпочинку й насолоди, популяризації та реклами постійно зобов'язують журналіста робити моральний вибір, від якого залежить доля людей, колективів, установ, фірм і навіть держав.

Професійна мораль журналіста – це не тільки форма свідомості, а й моральна поведінка, її мотиви, підстава моральних оцінок у вигляді суджень у журналістських матеріалах, моральні стосунки з людьми у фаховій діяльності, моральний вплив на людей у міжособовому й опосередкованому ЗМІ спілкуванні. Моральні проблеми з'являються в журналістів тоді, коли завдання професійної діяльності вступають у конфлікт із загальними, національними, особистими нормами моралі, з використанням нових засобів фіксації й передачі інформації, що потребують нових норм регулювання моралі.

Етика судді. Не менш гостро постають моральні проблеми й у сфері судової діяльності, де надзвичайної ваги набуває суворе дотримання й правильне застосування норм моральності у відправленні правосуддя, судочинства, роботі судових, прокурорських та слідчих органів. Судова діяльність зачіпає життєві інтереси суспільства та індивіда, від неї залежать добре ім'я, честь і гідність громадянина, його свободи, благополуччя сім'ї. Тим-то ця особлива сфера діяльності потребує й особливого морального регулятора — судової етики. Її розглядають у двох смислах: як науку і як систему норм, котрих належить дотримувати. Крім рішення з конкретної справи, всякий судовий процес реалізує також великі виховні завдання, формує у громадян те ставлення до судової влади, ту віру в неї, котра виражена в давньоримській формулі: «Закон суворий, але це — закон!» Без поваги до закону, без моральної порядності його слуг не може бути й послідовного, добровільного додержання закону.

Етика бухгалтера. Професійні бухгалтери і аудитори виконують у суспільстві важливу роль. Інвестори, кредитори, роботодавці та інші сектори ділової спільноти, а також уряд і громадськість у цілому покладаються на професійних бухгалтерів і аудиторів щодо надійного фінансового обліку і звітності, ефективного фінансового менеджменту і компетентних консультацій з різних питань діяльності та оподаткування. Ставлення та поведінка професійних бухгалтерів і аудиторів під час надання таких послуг впливає на економічний добробут їх співтовариства і країни на індивідуальному, груповому, колективному та суспільному рівнях.

Етика правоохоронця (працівника поліції). Кожен правоохоронець, з одного боку, покликаний захищати життя людей, стежити за дотриманням прав, а з іншого – наділений правом примусу і покарання, застосовуючи яке заради

виконання поставлених завдань, може сам порушувати права людини, адже право не завжди спроможне впоратися з непередбачуваними чи неочікуваними випадками, які є невід'ємною частиною правоохоронної практики. Особливо гостро ця проблема постає сьогодні, коли суспільства перебувають у стані постійної трансформації, коли змішування населення породжує розмаїтість нормативних орієнтирів, і спосіб регулювання, заснованих на дотриманні сукупності встановлених законом обов'язків і норм, вже не можуть бути достатніми для виконання професійного обов'язку.

Професійні кодекси являють собою сукупність моральних зобов'язань, які бере на себе професійне співтовариство, для того щоб захистити суспільство від некомпетентних фахівців, і таким чином підтримати престиж професії, довіру до членів професійної групи. Рівень вимог норм кодексу повинен бути вищим, ніж рівень вимог загальнолюдських моральних норм і закону.

Професійні кодекси регулюють відносини у професійних спільнотах та, ґрунтуючись на принципах етики, містять стандарти поведінки щодо конкретної професії або виду діяльності. Кодекси регламентують поведінку спеціалістів у складних ситуаціях, характерних для певної професії, підвищують статус спільноти у суспільстві, формують довіру до представників цієї професії, посилюють її значущість.

Структура професійних моральних кодексів різноманітна і залежить від того, яку роль в професійному співтоваристві вони виконують. Існують декларативні кодекси, що складаються тільки з ідеалів професії. Існують кодекси, що включають тільки дисциплінарні вимоги. Більшість кодексів містять і звід ідеалів, і норми професійної моралі, і навіть деякі норми корпоративної моралі (наприклад, лікар не повинен критикувати дії колег у присутності пацієнтів).

Деякі кодекси включають і професійний етикет. Найбільш розробленими і осмисленими є кодекси саморегулюючих професійних спільнот, як, наприклад, асоціації лікарів або адвокатів у США. Ці асоціації з метою легітимізації своєї діяльності беруть на себе відповідальність за виконання норм професійної моралі членами асоціації, контролюють їх виконання та застосовують до порушників санкції, аж до позбавлення ліцензії на професійну діяльність. У США в рамках професійної етики розроблені основні вимоги до професійних кодексів та інших інструментів морального регулювання в професії.

Кодекс захищає не тільки населення від недобросовісних та зловмисних професіоналів, але і професіоналів від суспільства. Як правило, професійні норми перевищують рівень вимог корпоративних кодексів, і той рівень вимог, який був би бажаний для керівників фірм і власників компаній. Роботодавці можуть очікувати або навіть вимагати від фахівця дій, які заборонені професійним кодексом (наприклад, під виглядом соціологічного обстеження отримати інформацію про думки і настрої конкретних працівників). Кодекс є офіційним нормативним документом, до якого можуть при необхідності апелювати члени професійного цеху: він фіксує межі моральної відповідальності, моральні обов'язки і заборони у професійній діяльності.

Для того щоб кодекс був не просто декларацією про наміри, а виконував свою регулюючу функцію, що особливо важливо для саморегулюючих професійних спільнот, він повинен відповідати певним вимогам і підтримуватися відповідною «інфраструктурою».

Норми і заборони повинні бути сформульовані конкретно, точно і чесно. У кодексі мають бути перераховані можливі специфічні помилки, які не відповідають моральним критеріям, методи діяльності, які заборонені та підлягають покаранню. За порушення вимог кодексу повинні бути передбачені покарання, аж до виключення зі складу професійного співтовариства (дисциплінарні заходи, осуду, засудження колегами, сам факт пред'явлення звинувачень і обговорення на засіданнях етичної комісії – уже покарання).

Моральна поведінка всередині професії визначається не тільки склепіннями професійних моральних норм, але і культурними традиціями, інституційною підтримкою права та інших соціальних норм. Чим детальніше регламентується професійна діяльність законом і чим повніше втілюються в законах моральні цінності і вимоги, тим меншою є потреба в спеціальному моральному регулюванні професійної діяльності.

3. Основні поняття професійної етики

Зміст професійної етики визначається наявністю та функціонуванням специфічних понять, які являють собою конкретизацію більш загальних, широких понять загальнолюдської моралі стосовно до умов певного виду діяльності.

Професійний обов'язок – центральне поняття професійної моралі, яке поєднується з поняттям професійної відповідальності, в якому досить чітко і детально фіксуються службові обов'язки фахівців в тій чи іншій галузі професійної діяльності. Саме усвідомлення свого професійного обов'язку спонукає багатьох фахівців ставитися до справи з найбільшою відповідальністю, орієнтуватися не стільки на особисті, скільки на суспільні, національні інтереси. Виконуючи професійні обов'язки, людина виявляє свої ділові та моральні якості, впливає через них на інших, йдучи до поставленої мети. При цьому виявляє свою професійну культуру.

Професійна культура. Це поняття означає відповідність поведінки, говоріння, слухання, мовлення в професійній діяльності загальноприйнятим моральним нормам і принципам, а також вимогам, що ставляться до професії. Представникам таких професій, як лікар, вчитель, суддя, священнослужитель, необхідно знати, як діяти відповідно до моральних принципів, бо об'єктом їхньої діяльності є людина. З цими професіями пов'язане поняття професійної моралі.

Професійна мораль конкретизує загальнолюдські моральні цінності (норми, принципи, поняття) в конкретних професіях. Особливості професійної моралі вивчає професійна етика. Широкомасштабна економічна діяльність не може успішно здійснюватися при відсутності деяких загальних етичних норм. До поняття професійна етика відносять моральні обов'язки, в яких відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта праці, до колег за професією, до партнерів, до суспільства загалом. Це насамперед усвідомлення своєї моральної відповідальності й готовність виконувати свій професійний обов'язок.

Професійна компетентність. Для компетентного та неупередженого здійснення повноважень працівники повинні поводити себе професійно у будь-який час і при виконанні своїх службових обов'язків суворо дотримуватися професійних вимог. Працівники не повинні займатися діяльністю, яка виходить за межі їхньої компетенції. В ідеалі працівник має брати на себе лише ті зобов'язання, для виконання яких він володіє достатніми професійними знаннями, навичками і практичним досвідом.

Професійний розвиток. Працівники повинні постійно підвищувати свій рівень знань і навичок відповідно до функцій та завдань займаних посад, підвищувати свій професійний, інтелектуальний та культурний рівень шляхом вивчення відповідних національних і міжнародних стандартів шляхом відвідування семінарів, курсів підвищення кваліфікації, участі в наукових конференціях, симпозіумах та шляхом самоосвіти.

У разі, якщо для виконання певного професійного завдання працівник не має достатніх знань, навичок чи досвіду, він повинен поінформувати про це безпосереднього керівника, який приймає рішення з цього питання. Водночас, працівник має вжити всіх заходів для того, щоб його знання, навички та досвід відповідали встановленим до його посади вимогам.

Професійна совість допомагає спеціалістові проаналізувати результати своєї праці з позицій загальнолюдських моральних цінностей. Вона перетинається з такими поняттями, як професійна честь, професійна гідність, професійна справедливість.

Професійний такт. Це прояв по відношенню до інших стриманості, передбачливості і пристойності при спілкуванні. Такт передбачає дбайливе, уважне ставлення до особистості співрозмовника, який виключає можливість зачепити якісь його "хворі струни". Це вміння тактовно, коректно обійти по можливості питання, що можуть викликати незручність в оточуючих. Це вміння щось сказати або зробити речі, без непотрібних "перегинів", настирливості і безцеремонності. Прояв безтактності є безпомилковим свідченням відсутності культури, показником грубості й невихованості.

Професійна таємниця. Працівник не повинен ні в усній, ні в письмовій формі надавати третім особам відомості, отримані під час контрольного заходу, за винятком випадків, передбачених законодавством та/або внутрішніми регламентами Служби. Працівник зобов'язаний дотримуватися державної, комерційної та службової таємниці.

Вплив професії на особистість: психологічний аспект

Людина, реалізуючи себе в тій чи іншій професійній діяльності, з часом може відчувати професійну втому, піддаватись професійним стресам, як кажуть психологи, «згорати на роботі». До недавнього часу вираз «згорів на роботі» в нашій країні був надзвичайно популярним і вимовлявся з неприхованим захопленням. Вважалося, що таке явище передбачає «непохитну вірність професіоналізму», «неухильне професійне зростання», «принесення особистих інтересів в жертву загальній справі». Але поглянемо на професіоналізм більш широко, чи дійсно явище це безумовно позитивне.

Нині все частіше психологами порушується питання проблеми впливу професії на особистість. Йдеться про такі негативні поняття як «професійне вигорання», «професійний стрес», «професійна деформація» тощо.

Професійне вигорання. Термін «професійне вигорання» у 1974 році запропонував американський психіатр Х.Дж. Фрейденберг. Вчений ввів це поняття для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються зі своїми клієнтами (пацієнтами), постійно перебувають в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Нині синдром має навіть спеціальний діагностичний статус у «Міжнародній класифікації хвороб – 10»: “Z73 – проблеми, пов’язані з труднощами управління власним життям”.

Синдром професійного вигорання виникає на тлі стресу, а також внаслідок накопичення негативних емоцій і призводить до емоційного виснаження людини. До групи ризику належать фахівці, діяльність яких пов’язана з постійним спілкуванням з людьми, тобто ті, які працюють в системі професій «людина-людина», а саме педагоги, медики, журналісти, соціальні працівники, консультанти. Особливо швидко «вигорають» працівники, які мають меланхолійну вдачу та характеризуються сором’язливістю і скромністю. Вони схильні до накопичення емоційного дискомфорту. До професійного вигорання також схильні жителі мегаполісів, які живуть в умовах взаємодії з великою кількістю людей.

До симптомів професійного вигорання належать: відчуття постійної втоми; загальна слабкість; відчуття емоційного і фізичного виснаження; зниження активності; безсоння або, навпаки, постійна сонливість.

Способи профілактики симптому «професійного вигорання»: внесення різноманітності в свою роботу; підтримка здорового способу життя; дотримання режиму сну і харчування; відпочинок; хобі, що приносить задоволення; музична терапія; перебування в середовищі (люди, речі), яке приносить радість.

Професійний стрес – це багатовимірний феномен, що виражається у фізіологічних і психологічних реакціях на складну робочу ситуацію. Розвиток стрес-реакцій можливо навіть в прогресивних, добре керованих організаціях, що обумовлено не тільки структурно-організаційними особливостями, а й характером роботи, особистісними відносинами співробітників, їх взаємодією.

Стрес, пов’язаний з роботою, – це можлива реакція організму, коли до людей ставляться вимоги, які не відповідають рівню їхніх знань і навичок. В ході недавнього проведеного опитування в 15 країнах Європейського союзу 56% робітників відзначали високі темпи роботи, 60% – жорсткі терміни її виконання, 40% – її монотонність, понад третини не мали можливості впливати на порядок виконання завдань. Пов’язані з роботою стресові чинники сприяють розвитку проблем зі здоров’ям. Так, 15% працюючих скаржилися на головний біль, 23% – на біль в області шиї і плечей, 23% – на втому, 28% – на стрес і 33% – на біль у спині. Майже кожен 10-й повідомив, що до нього на робочому місці застосовують тактику залякування.

Ще одним феноменом, характерним для багатьох виробництв, є психічне насильство, причина якого – погіршення міжособистісних відносин та

організаційні дисфункції. Найбільш поширеною формою такого насильства є зловживання владою по відношенню до людей, не здатних захистити себе.

Економічні втрати від виробничого стресу і пов'язаних з ним проблем з психічним здоров'ям працюючих виявляються досить високими (близько 265 млрд євро щорічно для 15 держав Європейського союзу).

Серед виробничих стрес-факторів можна виділити:

- фізичні (вібрація, шум, забруднена атмосфера);
- фізіологічні (змінний графік, відсутність режиму харчування);
- соціально-психологічні (конфлікт ролей і рольова невизначеність, перевантаження або недовантаження працівників, міжособистісні конфлікти, висока відповідальність, дефіцит часу тощо);
- структурно-організаційні («організаційний стрес»).

У результаті «згорання» людина втрачає психічну енергію, у нього розвиваються психосоматична втома (виснаження), емоційне виснаження («вичерпування ресурсів»), з'являються невмотивоване занепокоєння, тривога, дратівливість, виникають вегетативні розлади, знижується самооцінка, втрачається усвідомлення сенсу власної професійної діяльності.

Професійна деформація. У широкому сенсі професійна деформація – це певний знак, який професійна діяльність накладає на людину. До категорії працівників, схильних до ризику розвитку професійної деформації, відносяться і співробітники кримінально-виконавчої системи. Цьому сприяє безліч фізіологічних, психологічних, економічних і соціальних факторів. Так, рішення професійних завдань вимагає від службовців пенітенціарних установ інтенсивного спілкування і вміння будувати свої взаємини із засудженими та колегами. До факторів, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання, крім трьох основних (особистісні, рольові та організаційні) відносяться додаткові, характерні для пенітенціарної служби, такі як незадоволеність матеріальних потреб, низький статус у професійній групі, зниження смисловитих уявлень та ін.

До синдрому вигорання та деформації схильні і співробітники правоохоронних органів, особливо ті, хто постійно знаходиться на передовій лінії боротьби зі злочинністю. Розвиток стану невротизації обумовлено в цій групі постійним психологічним і фізіологічним напруженням і навіть перенапруженням.

Нині багато компаній, фірм, організацій працюють над створенням у колективах морально-психологічного клімату, який сприяв би професійному зростанню працівників, установленню довірчих відносин у спілкуванні між колегами, з партнерами та клієнтами.

4. Дилеми професійної моралі

Людська діяльність настільки різноманітна, що універсальні моральні норми виявляються часто недостатніми для регулювання людської поведінки в конкретних, специфічних областях діяльності. Більшість етичних дилем, асоційованих з різними видами професійної етики (медична етика, журналістська

етика, етика бізнесу та ін.), включають той чи інший вид протиріч між функціонально-диференціальною і універсальною етикою.

Існує, наприклад, універсальна етична заповідь «не убий». Слідуючи їй служба в армії, захист Вітчизни зі зброєю в руках є аморальними? Звичайно, ні. Разом з тим це не означає, що будь-які вчинки, скоєні на війні, не можуть бути засуджені. Як же поводитися офіцерові і солдату, щоб їх дії могли бути визнані правильними з етичної точки зору? Для аргументованої відповіді на подібні питання існує поняття «військова етика», в якій універсальні етичні норми узгоджуються зі специфікою даного роду діяльності, враховуються деякі додаткові моральні вимоги, характерні для такої діяльності. Військовий кодекс поведінки воїна під час бою і поза ним зустрічається вже в «Махабхараті» – найдавнішій пам'ятці індійської епічної літератури.

Універсальна етика ставиться до норм поведінки, які є обов'язковими для всіх людей незалежно від їх професійної належності або соціальних функцій. Взагалі кажучи, не існує неминучого конфлікту між етикою рольовою і поняттям зобов'язань універсальної етики. Однак коли трапляється такий конфлікт, він створює серйозну етичну проблему для людини, що приймає рішення.

Наприклад: журналісти зобов'язані показувати деталі того, що сталося настільки об'єктивно, наскільки це можливо. Проте трапляється, коли сама присутність журналістів впливає на характер подій. Наприклад, деякі фотожурналісти помітили, що військовий персонал нижчого рівня в країнах, що розвиваються з репресивними режимами часто збільшує інтенсивність допитів полонених, коли на них наводиться фотоапарат, тому що слідчий має глядачів і це дозволяє йому відчувати себе сильним чоловіком. Як реагувати фотожурналісту на подібні ситуації? З одного боку, на ньому як на журналісту лежить професійний обов'язок сприймати сюжет таким, яким він є. З іншого – фотожурналіст не може ігнорувати обов'язок захищати людське життя.

Якими зобов'язаннями – функціонально-диференційованим чи універсальними – повинен керуватися той, хто приймає етичне рішення?

Для кращого розуміння особливостей професійної етики та можливих дилем в цій галузі розглянемо докладніше одну з найбільш розроблених – медичну етику, або, як ще її інколи називають, деонтологію.

Лікарська тасмниця. Оберігати приватне життя людини від втручання інших людей покликана лікарська тасмниця (або правило конфіденційності). За родом своєї діяльності лікар знає про пацієнта набагато більше, ніж інші люди. Однак та інформація, яку пацієнт передає лікарю або сам лікар отримує в результаті обстеження, не може бути передана третім особам без дозволу цього пацієнта (діагноз захворювання, дані про стан здоров'я, прогноз і т. д.).

Поняття «лікарська тасмниця» правило конфіденційності зафіксовано в багатьох етичних кодексах, починаючи вже з клятви Гіппократа. Але лікарська тасмниця як професійна етична вимога, зафіксована у формі закону, часто стикається з іншими етичними вимогами і нормами, в результаті чого виникають етичні колізії.

Уявімо собі таку ситуацію. Звичайна квартира. Дитина захворіла на кір. Мати просить лікаря, щоб він не повідомляв епідеміологу, оскільки мати не працює і посидить з дитиною. Лікар йде їй на зустріч, дотримуючись, так би мовити, лікарської таємниці. Через три дні, коли дитині стало краще, його мати дозволила йому пограти з хлопчиком з сусідньої квартири. Інфекція йде далі. Висновок очевидний: лікар повинен дотримуватися лікарської таємниці лише тоді, коли це не шкодить іншим людям.

Можна навести й інші морально обґрунтовані приклади порушення права людини на таємницю її здоров'я: при підозрі на СНІД незалежно від бажання людини у нього беруть кров, якщо він з групи ризику. І якщо виявлять віруси ВІЛ у іноземця, то його депортують. Інший приклад – без сертифіката про щеплення людини не допускають в країну. У медицині нерідко бувають ситуації, коли права окремої людини не дотримуються, виходячи з інтересів суспільства, оскільки одна людина може заразити багатьох людей.

Трансплантація органів. Для того, щоб зрозуміти суть медичної дилеми розглянемо ситуацію. У жовтні 1973 р. в Окленді (США) відбулося дуже визначне засідання суду штату Каліфорнія. Підсудному було пред'явлено звинувачення у вбивстві. Адвокат зажадав замінити формулювання «Вбивство» на «збройний напад». Що ж дозволило йому виступити з подібною вимогою?

За місяць до суду злочинець пострілом в голову вбив людину. Лікарі встановили факт смерті від вогнепального поранення в мозок. Ще живе серце убитого було вилучено та доставлено вертольотом в інше місто, де його пересадили пацієнтові. Адвокат зажадав заміни формулювання (бо за цим – інша стаття Кримінального кодексу, а значить, інше покарання!), пославшись на те, що людину після поранення не можна було вважати мертвою, якщо його серце продовжує битися в грудях іншої людини. «Хто ж скоїв вбивство, – звернувся він до суду, – той, хто стріляв, або хірург?» Питання адвоката збентежило багатьох.

В Японії та мусульманському світі проблеми трансплантології взагалі не існує. Її противники посиляються на те, що в якості донорських можуть бути використані тільки живі органи, а значить, і колишнього їхнього власника не можна вважати мертвим. На цьому питання вважається вичерпаним. Сам факт смерті не завжди легко констатувати. Старовинні способи визначення смерті: запалена свічка, дзеркало, розширення зіниць, відсутність дихання, пульсу – і навіть сучасні, наприклад енцефалограма, не можуть безпомилково визначити, жива людина чи мертва. Медична практика знає багато прикладів, коли офіційно визнана мертвою людина «оживала» через кілька годин після констатації смерті.

Циркуляр ООН визначає смерть як остаточне припинення всіх життєвих функцій. Однак, на думку фахівців, визначити емпірично кінець стану клінічної смерті кожного окремого організму практично неможливо.

Суть етичної дилеми. З одного боку, орган повинен бути «живим», якщо мається на увазі його приживлення, а з іншого – донор повинен бути «мертвим», перш ніж орган піддається видаленню. З цим пов'язане питання про точну визначеність часу настання смерті.

Аборти. В кінці XX в. на кожну тисячу новонароджених припадало більше 2 тис. абортів. Постає моральне питання – як захистити життя людини, поки воно ще в утробі матері? У Німеччині, наприклад, у Кримінальному кодексі в параграфі 218 записано, що звільнення лікаря від покарання за зроблений аборт може бути здійснено в наступних випадках: якщо є для цього медичні підстави (загроза життю або здоров'ю вагітної) – передбачає аборт, незважаючи на термін вагітності; генетичні підстави (небезпека народження фізично або розумово неповноцінної дитини) – передбачає аборт до 22 тижнів вагітності; етичні підстави (вагітність, що виникла в результаті зґвалтування) – передбачає аборт в перші 12 тижнів; соціальні (народження дитини може спричинити надзвичайну ситуацію для матері: перешкодити закінченню школи, привести до депресії, різко погіршити матеріальне становище) – передбачають аборт до 12 тижнів.

Одним з важливих напрямків біоетики, як науки, є біоетика, що стосується завершальної фази людського життя. На даний момент у цій ділянці є безліч контрверсійних дискусій та дебатів стосовно смерті людини, яка відходить у вічність; поняття «гідної смерті» все частіше цікавить етиків, біоетиків, медичних працівників, пацієнтів та їх родичів.

Евтаназія – в перекладі з грецької означає безболісну смерть. У медицині цей термін означає умертвіння пацієнта заради його блага. Сучасні технічні можливості в цілому ряді випадків дозволяють протягом багатьох місяців підтримувати у вегетативному стані організм безнадійно хворого, який страждає або необоротно втратив свідомість людини. Це не тільки призводить до тривалих мук пацієнта, але і вимагає великих витрат і залучення ресурсів, які можна було б використати для повернення до нормального життя багатьох інших хворих. Крім того, проблема евтаназії загострюється у зв'язку з широким розповсюдженням методів трансплантації органів – чим довше пацієнт перебуває в коматозному стані, тим менше залишається можливостей для використання його органів в операціях з пересадки.

У цих випадках в медичній практиці ряду країн, наприклад в США, евтаназія, що проводиться за згодою пацієнта (якщо він встиг залишити так званий прижиттєвий заповіт, перебуваючи у свідомості) або його родичів (довірених осіб), набуває все більшого поширення.

Один з основних моральних аргументів прихильників евтаназії – затвердження права кожної людини самому розпоряджатися своїм життям. Разом з тим у евтаназії є багато противників. Їх аргументи можна звести до наступних: за час життєзабезпечення лікування можуть бути знайдені нові медичні засоби, що дозволяють зцілити хворого; небезпеку зловживань з боку лікарів у разі, якщо евтаназія отримає широке поширення, застосування евтаназії підриває віру у святість людського життя і навіть може кваліфікуватися як вбивство.

Розрізняють активну евтаназію, коли лікар робить будь-які дії щодо умертвіння, наприклад відключає апаратуру, яка підтримує життєдіяльність організму хворого, і пасивну, коли лікар не вдається до жодних заходів з порятунку вмираючого. В сучасних етичних дискусіях у пасивної евтаназії прихильників більше.

Історія еутаназії в Німеччині надзвичайно повчальна і допомагає зрозуміти, що саме медична етика називає «слизьким схилом». Цей момент в історії медицини повторюється в різних варіантах, але за однією схемою: спочатку йдеться про незначний компроміс, який лише на крок віддаляє від етичних принципів, далі ще крок, і ось уже нога на „слизькому схилі“ – а закінчується все тим, що опиняємося далеко внизу, у прірві під горою.

Історію еутаназії у Німеччині можна продемонструвати від історії важко хворої дитини – до неперервної лінії смертей в таборі Аушвіц. В кінці 1938 року з'являється кауза, відома під назвою «Baby Knauer»: батько дитини, яка народилася сліпою, без ноги та частини руки і яка, за свідченням лікаря Гітлера, «виглядала як ідіот», звертається до Гітлера з проханням позбавити його дитини. Гітлер йде назустріч нещасному батькові, після чого пропонує своєму особистому лікарю Карлу Брандту та Філіппу Бухлеру (на той час – високоповажному нацистові) в подібних випадках діяти подібним чином.

Класифікація «подібних випадків» вражає нелюдською логікою. До списків потрапляли з різноманітними діагнозами, які піддавалися лікуванню. Якщо народжувалася хвора дитина, скликався консилиум з трьох лікарів. У документації дитини лікар позначає червоним кольором знак „+“, якщо вирішив покінчити з життям дитини. А якщо був проти вбивства, то пише синім кольором знак „-“. У випадку трьох червоних „+“ батьків ставили перед тяжким вибором: або вони підпишуть документ, в якому погоджуються з тим, що перевезуть дитину в спецклініку зі всебічною медичною допомогою (...і де дитина практично вмирає від голоду, холоду або уколу), або відвозять дитину додому і письмово відмовляються від будь-якої медичної допомоги для дитини. Кількість дітей, які померли саме таким способом, налічується від 5000 до 8000.

Еутаназія в сучасному світі. Еутаназія є легальною в Голландії, Бельгії, Люксембурзі та деяких штатах США. Заборона еутаназії в Німеччині – промовистий факт сам по собі, оскільки там досі живуть сучасники війни й дискусія про еутаназію в цій країні не ведеться.

У Швейцарії дозволено сприяння лікаря у самогубстві невиліковно хворої людини при тій умові, що той, хто сприяє не має корисливих інтересів. У 2012 р. Швейцарія через референдум схвалила асистоване самогубство в будинках для престарілих. За результатами досліджень, в багатьох випадках причиною обрання такої смерті є самотність і покинутість.

Асамблея американського штату *Каліфорнія* у 2015 р. ухвалила закон про асистоване самогубство, який дозволяє лікареві допомогти смертельно хворому пацієнту піти з життя. У цьому випадку пацієнт самостійно приймає смертельні препарати – на відміну від еутаназії, коли вбивчі медикаменти вводить лікар. Документ ще мають затвердити у Сенаті і відправити на підпис губернатору. Еутаназія у США заборонена, а от асистоване самогубство – вже дозволене у чотирьох штатах: Орегоні, Монтані, Вашингтоні та Вермонті.

Найважливішим аргументом проти еутаназії є виникнення хоспісів. Метою хоспісу є створення атмосфери, в якій не принижується гідність людини й за умов, коли вона немічна або помирає. Таким чином, серед вищезгадуваних проблем

медичної етики, актуальності набувають медико-етичні рішення завершальної стадії людського життя.

Запитання для самоконтролю знань

1. З якою метою складають професійні кодекси?
2. Назвіть критерії, за якими визначають професійні якості соціального працівника?
3. Що таке професійний ріст?
4. Наведіть приклади професійних дилем у роботі соціального працівника.
5. Поясніть поняття «професійна деформація», «професійне вигорання»?
6. Знайдіть спільне і відмінне в обітницях соціальних працівників різних країн.

Розділ 5.

Місія, основні принципи та норми етики соціального працівника

1. Поняття місії соціального працівника та професійного призначення.
2. Міжнародні та вітчизняні принципи етики соціальної роботи.
3. Професійно-етичний кодекс соціального працівника та його функції.
4. Толерантність у діяльності соціального працівника. «Декларація принципів толерантності».

Ключові терміни та поняття: етика, місія, професійне призначення, етичні принципи, Міжнародна федерація соціальних працівників, Міжнародна Асоціація шкіл соціальної роботи, «Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи», «Декларація принципів толерантності».

1. Поняття місії соціального працівника та професійного призначення

Соціальна робота належить до професій, які виникли й утверджуються з метою задоволення насущних потреб суспільства і його громадян. Вона покликана створювати необхідні умови не лише для соціального забезпечення окремих індивідів, груп, громад, а й для розвитку їхньої спроможності вибудовувати своє життя, мобілізувати внутрішні ресурси для подолання життєвих криз.

Професія соціального працівника передбачає втручання соціальної роботи у відносини людей із їхнім оточенням, що сприяє позитивним соціальним змінам, вирішенню проблем у відносинах між людьми, мобілізації їхнього особистісного потенціалу. Місія соціальної роботи полягає в тому, щоб кожна людина була в змозі реалізувати свій потенціал, вести повне, насичене життя, а також відвернути дисфункції соціальних відносин.

Соціальний працівник, який усвідомлено обрав свій фах, вже розуміє свою місію і професійне призначення. Свій успіх у професії він бачить у допомозі людям, які з різних причин опинилися в складних життєвих обставинах, в облагородженні світу людей, наповненні його позитивними емоціями. Соціальна робота відкриває простір для самореалізації тим, хто вміє співчувати, розуміти проблеми інших людей, допомогти їм жити гідно, попри фізичні обмеження, душевний злам чи життєву кризу. Для практичної діяльності в соціальній роботі

потрібні також й інші якості та здібності, які значною мірою формуються в процесі оволодіння професією і визначаються специфікою завдань, зміст яких обумовлює спеціалізація соціальних працівників. Соціальна робота належить до важких у фізичному та психологічному плані професій, оскільки соціальні працівники мають справу із складними і сумними сторонами людського життя. Таку роботу супроводжує надмірна втрата психічної енергії, що спричинює втому й емоційне виснаження. Процес соціальної роботи не завжди буває успішним і результативним, працівники зазнають невдач, переживають розчарування, набувають негативного досвіду. За таких умов наявність ідеального образу орієнтує на той високий професійний рівень, досягнення якого є метою справжніх фахівців.

Сучасний соціальний працівник це свого роду фахівець у галузі соціальної інженерії і соціальних технологій. Як соціолог і педагог, він має глибоко знати правові, моральні, психологічні регулятори життєдіяльності людей, має бути здатним і готовим прийти їм на допомогу, надавати її кваліфіковано, доброзичливо і терпеливо.

2. Міжнародні та вітчизняні принципи етики соціальної роботи

Дискусії щодо професійної етики в соціальній роботі тривають роками і зміст етичних концепцій трансформується, змінюється, набуває нових значень. Зумовлене це як фаховим розвитком самої соціальної роботи, завдання та пріоритети якої уточнювались і ставали дедалі більш соціально-орієнтованими, так і тим, що етика, за твердженням Д. Лантоса, – це «жива істота і, як і всі живі істоти, розвивається та адаптується».

Доктор політ. наук Т.Семигіна у своїй праці «Нові глобальні принципи соціальної роботи» наголошує на тому, що в Україні «розвиток професійної соціальної роботи і, зокрема, її етичних засад носить навздогінний характер». Працівники соціальної сфери мало обізнані з етичними стандартами, мають специфічну систему професійних цінностей, послуговуються застарілою інформацією щодо міжнародного фахового регулювання. Зупинимось на характеристиці міжнародних та вітчизняних принципів етики соціальної роботи, спираючись на вищевказану працю Т.Семигіної.

Визначальні етичні норми і принципи соціальної роботи викладено в праці «Етика соціальної роботи: принципи і стандарти», схваленій Міжнародною федерацією соціальних працівників (МФСП) 1994 року. Праця складається з преамбули, де у стислій формі обґрунтовано важливість етичної обізнаності як складової частини професійної практики соціальних працівників, а також двох важливих документів: «Міжнародної Декларації етичних принципів соціальної роботи» та «Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників».

У «Міжнародній Декларації етичних принципів соціальної роботи» подано етичні принципи професії соціального працівника, окреслено проблемні галузі, рекомендовано загальні методи розв'язання етичних проблем.

«Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників» базуються на положеннях «Міжнародного Морального кодексу професійних соціальних працівників», прийнятого МФСП 1967 року. У вступі до цього документа

задекларовано, що соціальна робота ґрунтується на різних гуманістичних, релігійних та демократичних ідеалах і філософських концепціях, мета яких – задоволення суспільних потреб і розвиток людського потенціалу.

Саме тому соціальні працівники мають служити людині заради її добробуту і реалізації її можливостей; розвивати і використовувати обґрунтовані знання з поведінки людини і соціальної поведінки; сприяти розвитку ресурсів, які б відповідали індивідуальним, груповим, національним і міжнародним потребам і прагненням; бути відданими справі заради досягнення соціальної справедливості.

Розглянемо детальніше *дванадцять етичних принципів професії соціального працівника*, які викладено в «Міжнародній Декларації етичних принципів соціальної роботи».

Перший принцип має пряму відповідність до категоричного імперативу І. Канта і стверджує: «кожна людина є унікальною цінністю, на яку слід зважати і ставитися до неї з повагою».

Другий принцип теж нагадує нам «золоте правило» моралі: «Кожна людина має право на самореалізацію такою мірою, щоб це не утискало таке саме право інших людей, і зобов'язана робити внесок у добробут суспільства».

Третій принцип стосується обов'язків суспільства щодо людей: «Кожне суспільство, незалежно від устрою, повинно функціонувати так, щоб забезпечити максимальні блага для всіх своїх членів».

У наступних шести принципах визначені обов'язки соціальних працівників. Зокрема, четвертий – формулює обов'язок бути відданим соціальній справі. У п'ятому принципі викладена вимога до соціальних працівників «присвятити 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». Шостим принципом передбачено, що «соціальні працівники повинні надавати якомога кращу допомогу будь-кому, хто потребує допомоги та поради, не маючи несправедливих упереджень щодо статі, віку, непрацездатності, расової приналежності, соціального класу, походження, релігії, мови, політичних переконань або сексуальної орієнтації».

Сьомий принцип вимагає поважати головні права людини згідно з Міжнародною Декларацією прав людини Організації Об'єднаних Націй та інших міжнародних конвенцій, що впливають з цієї Декларації. Зміст восьмого принципу спрямований на збереження конфіденційності та відповідального використання в соціальній роботі інформації про приватне життя навіть тоді, коли законодавство країни суперечить цій вимозі.

Дев'ятий принцип торкається співпраці соціальних працівників з клієнтами «заради найкращих інтересів останніх, водночас віддаючи належну повагу інтересам інших людей. Клієнтів усіляко заохочують до участі в роботі, й вони повинні бути поінформовані про можливі ризики і переваги запропонованого напрямку дій».

Наступний, десятий принцип викладає очікування соціальних працівників, «що клієнти нестимуть спільно з ними відповідальність за визначення плану дій, спрямованих на зміну їхнього життя».

Окрім того, цей принцип також визначає можливості використання примусу, який може бути необхідним для розв'язання проблем однієї сторони за рахунок інтересів іншої, лише після ретельної, виваженої оцінки претензій конфліктуючих сторін. Соціальні працівники повинні звести до мінімуму застосування узаконеного примусу.

Одинадцятий принцип декларує несумісність соціальної роботи з прямою або непрямою підтримкою осіб, груп людей, політичних сил або силових структур, що пригнічують людей, використовуючи тероризм, тортури тощо.

І, нарешті, останній, дванадцятий принцип вимагає від соціальних працівників приймати етично обгрунтовані рішення і дотримуватись їх, віддаючи належну повагу положенням Міжнародної Декларації етичних принципів МФСП, а також положенням Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників, прийнятих їхньою національною професійною асоціацією.

У 2018 р. було ухвалено «Глобальну декларацію етичних принципів соціальної роботи» (Global Social Work Statement of Ethical Principles). На сьогодні співіснують два варіанти тексту – версія МФСП (Міжнародної федерації соціальних працівників) скорочена та версія МАШСР (Міжнародної Асоціації шкіл соціальної роботи) розширена. Попри незначну текстову розбіжність документів дев'ять етичних принципів мають однакове формулювання в обидвох версіях.

Таким чином процес формування глобальних етичних принципів соціальної роботи не можна вважати лінійним. Він радше є синергетичним, адже етичні засади соціальної роботи обговорюють на різних інституційних рівнях – від конкретних соціальних закладів до міжнародних фахових утворень. Документи останніх стають основою для формування національних візій щодо професійної етики в соціальній роботі, і, навпаки, національні реалії (чи навіть особисті візії розробників текстів) впливають на міжнародні стандарти.

3. Професійно-етичний кодекс соціального працівника та його функції

Термін «кодекс» в перекладі з латини означає стовбур, колоду, навощені дощечки для письма. Відповідно етичний кодекс є стандартом етичних принципів, ідеалів, навиків та практичних вмінь соціальних працівників. Він 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 професію суспільством.

Головна мета етичного кодексу соціального працівника – визначення незаперечних принципів роботи в інтересах клієнта, сприяння втіленню ідеалів гуманізму, моральної та соціальної справедливості у професійній діяльності та суспільстві в цілому. Головне завдання – бути еталоном професійної поведінки та діяльності соціального працівника. Поряд з цим етичний кодекс соціальної роботи охороняє репутацію професії, визначаючи чіткі критерії, які можна застосовувати,

щоб регулювати поведінку спеціалістів; сприяє компетентній та добросовісній роботі спеціалістів; захищає людей від експлуатації з боку неуважних або некомпетентних практиків.

Етичні кодекси соціальної роботи виконують наступні функції:

- забезпечують адекватну професії етичну регламентацію;
- створюють єдину моральну основу професійної діяльності;
- служать базовим критерієм для визначення професійної придатності спеціаліста;
- уніфікують поведінку спеціалістів на основі висунутих до них єдиних етичних вимог; о забезпечують спрямованість дій на основі визначеної загальної системи цінностей;
- забезпечують несуперечливість етичних норм, покладених в основу діяльності;
- забезпечують етичність поведінки та дій соціальних працівників, їх колективів та 14 соціальних служб;
- гарантують здійснення прав клієнтів;
- гарантують можливість здійснення взаємозамінюваності працівників;
- забезпечують наступність дій як окремих спеціалістів, так і соціальних служб;
- дають соціальним працівникам певну свободу дій для вирішення поставлених завдань в рамках етичних норм і принципів;
- сприяють підвищенню рівня моральності – соціальних працівників, їх клієнтів та соціального оточення клієнтів, всього суспільства;
- обґрунтовують необхідність постійного морального удосконалення спеціалістів;
- підвищують моральний авторитет соціальної роботи в суспільстві;
- гарантують етичну чистоту професії як такої.

Етичний кодекс диктує правила поведінки, з якими представники професії зобов'язані співвідносити свої дії, щоб залишатися гідними членами професійної організації.

4. Толерантність у діяльності соціального працівника. «Декларація принципів толерантності»

Принципи соціальної роботи та професійної етики соціального працівника передбачають повагу до особистості та прав клієнта, прийняття його таким, яким він є, гнучкість у підходах тощо. Все це тісно пов'язане із розумінням толерантності у соціальній роботі. Толерантність (від лат. *tolerans (tolerantis)* – терплячий) – терпимість до чужих думок і вірувань. Генеральною конференцією ЮНЕСКО 16 листопада 1995 року було прийнято і проголошено «Декларацію принципів толерантності». Толерантність у соціальній роботі є надзвичайно важливою і спрямована на уникнення будь-якої упередженості.

Соціальний працівник зобов'язаний підтримувати та сприяти ствердженню прав людини, демократії, отже, відмовитися від догматизму, абсолютизації певних переконань. Це означає визнання відмінностей людей, але неможливість нав'язування окремих поглядів, переконань. Важливим є виховання на принципах

толерантності, що сприяє зміцненню терпимості, розвитку навиків критичного мислення та спрямоване на протидію негативних впливів.

Толерантність можна розуміти як особистісну або суспільну характеристику, що базується на усвідомленні того, що світ і соціальне середовище багатовимірні, тому мають право на існування відмінні погляди й переконання. Толерантність можна розглядати в контексті таких понять, як попередження, сприйняття, розуміння, визнання, що передбачає здатність бачити світ одночасно із двох точок зору: власної й іншої, бачити людину як носія альтернативних цінностей, іншої логіки мислення, відмінних форм поведінки, а також усвідомлення свого права відрізнятись від інших людей.

У Декларації принципів толерантності говориться, що «толерантне ставлення один до одного, солідарність, діалог і взаєморозуміння повинні стати нормою поведінки і дій усіх людей без винятку, соціальних груп, політичних партій, громадських організацій і рухів, адже толерантність є не тільки важливим принципом, а й необхідною умовою соціально-економічного розвитку людства».

Запитання для самоконтролю знань

1. Сформулюйте місію соціального працівника.
2. Перелічіть дев'ять етичних принципів, викладених у «Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи».
3. Перелічіть основні завдання професійних кодексів.
4. Якими пунктами Ви б доповнили проект «Професійно-етичного кодексу соціального працівника України»?
5. Назвіть дату і місце прийняття «Декларації принципів толерантності», в чому полягає її зміст?

Розділ 6.

Професійні цінності та якості соціального працівника. Моральний імператив роботи

1. Професійні цінності та їх класифікація.
2. Ціннісні орієнтації соціального працівника.
3. Професійно-етичні якості соціального працівника.

Ключові терміни та поняття: цінності, професійні цінності, ціннісні орієнтації, професійні якості, моральний імператив, моральна норма.

1. Професійні цінності та їх класифікація

Професійно значущі цінності в соціальній роботі вказують на мету, завдання соціальних працівників у їхній професійній діяльності. Класифікація цінностей подається різними авторами, більшість з яких мають подібну основу, загалом перелік цінностей соціальної роботи є невичерпним.

Зупинимося та трактуванні професійних цінностей соціального працівника на основі роботи психологині Ірини Чорної. Професійні цінності соціального працівника – це ті ідеї та переконання, на які спираються соціальні працівники у процесі прийняття певного рішення. Вони є не просто ідеалами, а «набором

критеріїв для прийняття рішень», від опанування якими залежить успішність професійної діяльності.

Деякі з цінностей, такі, наприклад, як заклик до соціального працівника поважати клієнта, сприяти його самовизначенню, зберігати конфіденційність, об'єктивне ставлення, проявляти чесність у взаємовідносинах і т. ін., тісно зв'язані з первинними цінностями соціальної роботи. Більше того, вони сприяють досягненню цілей, які базуються на первинних цінностях, тому їх можна назвати інструментальними цінностями, визначають шляхи взаємодії соціальних працівників один з одним для вдосконалення своєї професійної діяльності в напрямку актуалізації основних цінностей. На думку науковців головними цінностями соціальної роботи є наступні:

- Основною турботою суспільства є індивід.
- Між індивідом і суспільством існує взаємозв'язок.
- Індивіди несуть взаємну відповідальність один перед одним.
- Існують людські потреби, які є загальними для всіх, проте кожна людина суттєво відрізняється від інших і має свої специфічні потреби.
- Істотною ознакою демократичного суспільства є повна реалізація особистісного потенціалу кожної людини і передбачення її соціальної відповідальності за активну участь в житті суспільства.
- Суспільство несе відповідальність за надання індивіду допомоги у подоланні перешкод на шляху до його самореалізації.

Професор Брістольського університету Філлайда Парслоу вважає, що найважливішими цінностями у роботі соціального працівника є віра у цінність кожної особистості; віра у право кожного індивіда на самостійний вибір у житті; віра у можливість індивіда змінюватись. В іншому ракурсі розглядає їх сучасний британський фахівець із соціальної роботи Шуламїт Рамон. На його погляд, у роботі з людьми з функціональними обмеженнями й проблемами психічного здоров'я соціальний працівник має дотримуватися таких цінностей:

- насамперед людина. Кожній людині повинні бути гарантовані гідність і права, навіть якщо вона в силу різних обмежень не може цілковито використовувати їх, усі люди є однаково цінними для суспільства і для себе;
- повага до особистості. Належне соціальне обслуговування має відповідати потребам кожної людини, її почуттю власної гідності;
- право на самовизначення (право кожного розв'язувати власні проблеми, приймати раціональні й доцільні рішення, визнання того, що людина глибше і інших знає себе і має право на помилку);
- право на залежність (жоден індивід не може бути цілком самодостатнім, взаємозалежність людей є позитивним і цілком нормальним станом);
- наснаження (робота з клієнтами соціальних служб повинна вселяти їм віру в себе і свої можливості, прагнення відновити і використовувати свої особисті громадські й людські здатності).

2. Ціннісні орієнтації соціального працівника

Ціннісні орієнтації соціального працівника є, свого роду, дороговказом у професії. Вони дають можливість фахівцеві прийняти рішення, налагодити

взаємини тощо. Психологічні дослідження доводять наявність у ціннісних орієнтаціях елементів спрямованості особистості – ідеалів, установок, потреб, інтересів, мотивів. Спрямованість особистості постає одним із найважливіших чинників у формуванні цінностей. Її основним проявом є ідеали, потреби, інтереси, переконання.

Є. Подольська визначає ціннісні орієнтації як генеральну лінію життя людини через сукупність 3-х компонентів: когнітивного (смыслового), завдяки якому відбувається пізнання реальності й, відповідно, вироблення ціннісного ставлення; емоційного, що виявляє переживання, ставлення до цінностей; і поведінкового, який означає готовність до дії.

Наявність професійних цінностей забезпечує сумлінне ставлення до майбутньої професійної діяльності, спонукає людину до творчого пошуку, вдосконалює у свідомості студента умовну модель майбутньої фахової діяльності, яка слугуватиме орієнтиром для професійного саморозвитку. У ставленні до професійної діяльності дослідники виокремлюють такі цінності: цінності професії, що пов'язані із самовизначенням у професійній діяльності; цінності професії, що виникають на основі різних видів винагороди професійної діяльності з боку суспільства; цінності, що утворюються на базі різних рис тієї чи іншої професії; цінності вищого ґатунку, що використовуються в суспільстві для регуляції ставлення до професії.

Сучасний дослідник у галузі соціальної роботи Л. Тюптя виокремлює такі основні цінності соціальної роботи як професійної діяльності: прагнення до переваги індивіда перед суспільством; повага конфіденційності у взаєминах із клієнтами; готовність відокремити особисті почуття і потреби від професійних відносин; прагнення соціальних змін, що відповідають соціально пізнаним потребам; готовність передавати знання та вміння іншим; повага до індивідуальних і групових відмінностей, гідне оцінювання їх; прагнення до розвитку здатності підлеглого допомагати собі самому; готовність діяти від імені підлеглого, незважаючи на можливі фрустрації; прагнення до соціальної справедливості, до економічного, фізичного та розумового благополуччя всіх членів соціуму; прагнення до високих стандартів особистої і професійної етики.

Не менш важливими є такі цінності як: діловитість (практицизм); бути в курсі життя клієнта; бути гнучким; спонукати до дії; бути компетентним тощо.

3. Професійно-етичні якості соціального працівника

Ефективність соціальної роботи залежить не тільки від рівня підготовки фахівця, його знань і досвіду, а й від особистісних характеристик, якостей, світоглядної сфери і життєвої позиції. Соціальний працівник повинен виробити для себе певну систему цінностей, яка має узгоджуватися із сутністю і змістом соціальної роботи, суспільними нормами і традиціями тощо. Більшість клієнтів вважає, що краще їх зрозуміє людина, яка має професійний і життєвий досвід, вміє проіннятися почуттями співрозмовника.

Майбутній соціальний працівник повинен володіти такими професійно-необхідними якостями: комунікативні вміння, об'єктивність, відповідальність, сила волі, спостережливість, стійкість нервової системи (виключення неврозу),

здатність ризикувати, ціннісні орієнтації, миролюбний стиль спілкування, вміння уникати конфліктні ситуації. Вимоги до нахилів та інтересів. При прийнятті такого важливого стратегічного рішення в житті, як вибір професії «соціальний працівник», головну роль відіграють нахили до практичної діяльності саме в соціальній сфері. Ці нахили формуються залежно від суспільних умов життя кожної людини, рівня її розвитку. Нахил соціального працівника до професійної діяльності виявляється в його інтересі до роботи з унікальним об'єктом – людиною, прагнення бути корисним, бажання допомагати людям. Професійно спілкуючись з різними людьми, соціальний працівник повинен надати їм допомогу у вирішенні проблем, що виникли в їх житті. Проблема кожного клієнта є своєрідною, життєві обставини індивідуально особливі.

У роботі соціального працівника особливо важливими є індивідуальні якості його як особистості. Це гуманістична спрямованість; особистісна і соціальна відповідальність; загострене почуття справедливості; власна гідність і повага до гідності іншої людини; терпимість, ввічливість, порядність; емпатійність (здатність співпереживати, співчувати); готовність зрозуміти клієнта і прийти йому на допомогу; уважність; старанність; щирість; комунікабельність; соціальна адаптованість тощо.

Фахівець із соціальної роботи працює в умовах, коли практично неможливо використати відпрацьовані алгоритми діяльності і потрібно постійно знаходити нестандартні рішення. Надзвичайно важливу роль відіграють вольові риси соціального працівника, його прагнення вступити в контакт з об'єктом, розгорнути пов'язану з ним діяльність. Інтерес відіграє надзвичайно важливу роль у житті і діяльності особистості. Він спонукає до діяльності, активізує цю діяльність. Коли людина зацікавлена тим, що вона робить, вона діє ініціативно, енергійно, жваво, отримуючи задоволення навіть тоді, коли робота складна і потребує великого напруження сил.

Отже, поряд з професійними знаннями у роботі соціального працівника особливу велику роль відіграють особистісно-моральні якості фахівця, які є визначальним фактором успішності та ефективності їх діяльності. Оптимальне поєднання професійних знань і навичок з високою духовно-моральною культурою фахівця є необхідною умовою його кваліфікації.

Запитання для самоконтролю знань

1. Дайте визначення поняття «цінності». Чи змінюються вони впродовж життя, зі зміною професії?
2. Наведіть класифікацію цінностей одного з учених (на вибір).
3. Вибудуйте ієрархію цінностей соціального працівника, прокоментуйте.
4. Яку функцію виконують ціннісні орієнтації соціального працівника?
5. Як Ви розумієте поняття «дуалізм цінностей», наведіть приклади.

Розділ 7.

Моральна культура особистості та її формування

1. Моральна культура особистості фахівця соціальної сфери.

2. Структура моральної свідомості особистості. Самосвідомість.
3. Моральне виховання як складова етичної свідомості.

Ключові терміни та поняття: культура, професійно-етична культура, моральна свідомість, самосвідомість, моральна норма, моральне виховання.

1. Моральна культура особистості фахівця соціальної сфери

В епоху глобальних соціально-економічних змін, освітніх та соціальних трансформацій сучасне українське суспільство потребує підготовки кваліфікованих фахівців із сформованою здатністю ефективно створювати базу для формування особистісної культури фахівця, системи ціннісних ставлень до світу, до самого себе, опанування інтелектуальним рівнем, творчістю, здатністю до постійного розвитку, вдосконалення, аналізу проблем вразливих категорій населення, планування роботи як соціальних працівників, так і соціальної служби загалом, відданістю загальнолюдським і національним ідеям.

Професія соціального працівника відноситься до соціономічних професій, які передбачають постійний контакт людина-людина, а тому потребують високого рівня моральної культури та морально-вольових якостей.

Культура – міждисциплінарне поняття, яке охоплює всі галузі суспільного життя й має певні особливості об'єктної приналежності до особистості, суспільства, певної професійної групи та ін. У психологічних дослідженнях **культура особистості** розглядається як «система знань, поглядів, переконань, умінь, навичок, що сприяють використанню накопиченої соціальної інформації та трансляції її в усі аспекти життєдіяльності». З огляду на приналежність поняття «культура» майже до всіх сфер суспільного життя, можна стверджувати, що основний зміст терміну можна представити як рівень оволодіння певною галуззю знань чи діяльності, яка виявляється у створенні системи норм і цінностей відповідної професійної та особистісної сфери конкретної людини.

Відповідно до визначення культурологічного словника, професійна культура «характеризує рівень і якість професійної діяльності, які залежать від соціально-економічного стану суспільства й сумлінності в оволодінні певними знаннями, навичками конкретної професії та їх практичному використанні». Професійна культура соціального працівника є ширшим поняттям, порівняно з культурою професійної праці, оскільки включає в себе цілу низку особистісних і професійних якостей спеціаліста, які проявляються ним і за межами професійної діяльності.

Моральна культура характеризується як рівнем засвоєння моральних і правових цінностей суспільства, так і причетністю суб'єкта до їх збереження. Тому моральну культуру особистості визначають як рівень засвоєння існуючих у суспільстві моральних цінностей, ступінь залучення їх до моральних аспектів діяльності, міру особистого морального розвитку.

Рівень моральної культури особистості виявляється через систему функціонально пов'язаних показників: знання основних норм, правил, принципів, ідеалів; оцінка норм, правил, принципів, ідеалів як соціально справедливих,

суспільно необхідних і гуманних; вчинки та їх відповідність проголошеним принципам; втілення поглядів у життя, реалізація через стосунки з людьми, природою; соціальна значущість мотивів поведінки; здатність особистості до морального розвитку, до самовдосконалення. Ці критерії моральної культури мають деякі особливості функціонування – зовнішні прояви моральної культури повинні збігатися із внутрішніми, ознаки культури повинні бути сталими і за буденних, і за екстремальних умов життя.

Моральна культура особистості складається з таких структурних елементів: культура моральної свідомості (етичного мислення і моральних почуттів), культура моральної діяльності, культура моральних відносин, моральна програма людини. Залежно від рівня розвитку цих елементів, їх співвідношення можна визначити типи моральної культури (низький, «мозаїчний», раціональний, емоційно-експресивний, високий).

2. Структура моральної свідомості особистості. Самосвідомість

Морально зріла особистість характеризується високим рівнем моральної свідомості й самосвідомості, що проявляється в стійкості переконань і вірності своїм ідеалам, в адекватності розуміння й оцінці інших і себе, в глибині поваги й справедливої вимогливості до оточуючих і до себе, в самостійності й правильності рішень, що приймаються, послідовності добровільних вчинків, в моральній надійності, здатності протистояти внутрішнім спонукам, в умінні врахувати зовнішні обставини, розумно піднятися над ними.

Моральна свідомість, як складне психологічне утворення, має певну структуру, хоча серед філософів, психологів, педагогів не існує загальноприйнятої точки зору щодо її структури. Так, О. Целікова вважає, що моральна свідомість особистості структурно характеризується наявністю: ієрархії моральних цінностей; моральних уявлень; моральних переконань; моральних мотивів; здійснювані у вчинках й поведінці моменти раціонального та емоціонального.

У структурі моральної свідомості О. Бондаревська виділяє три компоненти: нормативний, до якого належать моральні знання, моральні поняття, принципи, ідеї, що виражають вимоги суспільства до поведінки людей і які стали надбанням особистості; оціночний, до якого належать оцінка й самооцінка, ідейно усвідомлені оцінні критерії, що використовує особистість в практичній діяльності; регулятивний, до якого належать почуття, ставлення, переконання та інші компоненти свідомості, що здійснюють вплив на поведінку особистості.

Розглядаючи різні підходи вчених до визначення структури моральної свідомості особистості, можна виділити загальні структурні компоненти, що характерні для кожного із підходів:

- конгнітивний: моральні уявлення; моральні поняття; моральні знання;
- світоглядний: моральні переконання; моральні ціннісні орієнтації, ставлення, інтерес до моральних потреб;
- поведінковий: моральний мотив; моральні стосунки;
- емоційний: моральні почуття.

Розподіл за групами структурних компонентів дуже умовний, тому що в реальних умовах ставлення особистості до оточуючих її людей виявляється у взаємодії всіх компонентів комплексно.

Усвідомлення людиною світу не зводиться до відображення лише зовнішніх об'єктів. Фокус свідомості може бути спрямовано і на самого суб'єкта, на його власну діяльність, його внутрішній світ. Таке усвідомлення людиною самої себе отримало в психології статус особливого феномена – самосвідомості.

Самосвідомість – це здатність людини усвідомити саму себе, своє «Я», свої потреби, інтереси, цінності, своє буття і його сенс, власну поведінку й переживання тощо. На відміну від свідомості, самосвідомість орієнтована на осмислення людиною своїх дій, почуттів, думок, мотивів поведінки, інтересів, своєї позиції в суспільстві. Якщо свідомість є знанням про іншого, то самосвідомість – знанням людини про саму себе. Якщо свідомість орієнтована на весь об'єктивний світ, то об'єктом самосвідомості є сама особистість. У самосвідомості вона постає і як суб'єкт, і як об'єкт пізнання.

Структура самосвідомості людини складна. Вона відзначається різноманітністю форм вияву, які пов'язані з усіма аспектами її психічної діяльності: пізнавальної – самокритичність, самоаналіз, самооцінка, самопереконавання, самоіронія тощо; емоційної – самозадоволення, самоповага, самолюбство, самосхвалення тощо; вольової – самодисципліна, самонаказ, самоконтроль, саморегуляція, самовимогливість тощо.

Самооцінка особистості – це усвідомлення власної ідентичності незалежно від зовнішніх впливів. Вона складається в процесі пізнання людиною себе. За змістом самооцінка розрізняється як завищена, занижена та адекватна, саме остання сприяє розвитку людини. Завищена або занижена ускладнюють цей процес. Те, як людина оцінює себе – відчуття гідності, самозадоволення, самоповага, або приниження, почуття неповноцінності – частково залежить від її соціального статусу, але ще більш від оцінок, які вона отримує від значущих для неї осіб.

Самопізнання пов'язано із самоаналізом і самокритичністю, що дають змогу кожному глибше пізнати себе самого, усвідомити духовне зростання, а також стимулювати свій розвиток. Вищий рівень саморозвитку людини включає вибір цінностей, моральних норм, образу життя, професії. Самосвідомість розвивається, змінюється, збагачується впродовж життя людини. У кожного є природна схильність до самовдосконалення, яка на певному етапі розвитку особистості та впливу суспільства постає як усвідомлення прагнення до творчого саморозвитку, самореалізації.

Самовдосконалення і самовияв людини є процес постійного розвитку, сходження. Високий рівень самосвідомості зумовлює саморозвиток і самовиховання. Моральна свідомість є головним показником моральної вихованості.

3. Моральне виховання як складова етичної свідомості

Процес становлення і розвитку соціального індивіда складний і суперечливий. Зміст його розкривається через поняття «формування

особистості», яке включає соціальне середовище, виховання, самовиховання, діяльність і спілкування. Головна особливість морального виховання полягає у спрямованому перетворенні зовнішніх для людини нормативних вимог на систему особистих характеристик, які стверджують добро і справедливість.

Метою морального виховання є розвиток у людини свідомого ставлення до суспільно необхідних норм поведінки, перетворення моральних принципів на особисті переконання, які складають ядро індивідуальної свідомості, що організує інші його елементи (знання уявлення, погляди, почуття).

Формування в індивідів моральних здібностей поряд із моральними потребами становить найвищу мету морального виховання. У системі виховних заходів особливе місце посідають сила позитивного прикладу, моральна оцінка вчинків, громадська думка. У досягненні мети виховання дедалі більшого значення набувають свідомі зусилля самої особистості.

Самовиховання за формою – суб'єктивний процес, за метою і змістом – обумовлене потребами суспільного розвитку. Це вища духовно-практична здатність особистості до програмування та регулювання поведінки і діяльності. Самовиховання забезпечує різноманітність предметної і практично-духовної діяльності людини відповідно до конкретно- історичного ідеалу і способу життя і спрямоване на вироблення, удосконалення соціальних та фізичних якостей людини для забезпечення її ефективної життєдіяльності. Без самовиховання неможливий повний розвиток особистості, формування її самостійності, високої соціальної активності, відповідальності.

Виховання духовне – виховання ціннісного ставлення до життя, що забезпечує стійкий і гармонійний розвиток людини, виховання почуття обов'язку, справедливості, щирості, відповідальності та інших якостей, здатних надати вищого сенсу справам і думкам людини.

Виховання моральне – цілеспрямоване формування системи моральних ставлень, здатності до їх удосконалення і вміння діяти з урахуванням суспільних моральних вимог і норм, міцної системи звичної повсякденної моральної поведінки.

У «Декларації принципів терпимості», ухваленій ООН в 1995 р. наголошується, що найбільш ефективним засобом попередження нетерпимості є відповідне виховання. Воно починається з навчання людей того, в чому полягають їхні спільні права і свободи, щоб забезпечити реалізацію цих прав і зміцнити прагнення до захисту прав інших.

Виховання в дусі терпимості повинно бути спрямоване на протидію впливу, що викликає почуття страху, відчуження щодо інших, і сприяти формуванню у молоді навичок незалежного мислення, критичного осмислення й формування суджень, що ґрунтуються на моральних цінностях (див.: Декларація принципів терпимості. – Париж, 1995).

Проблеми виховання терпимості стають особливо актуальними в наші дні, коли різко зросла напруженість у людських взаєминах. Терпимість може стати реальною протидією розколу цивілізації на релігійній основі, але лише в тому разі, якщо інтеграція життєствердних релігійних заповідей різних конфесій буде

переважати і поступово витіснити з духовної сфери людства заповіді людиноненавистницькі.

Отже, моральне виховання є однією з важливих сторін багатогранного процесу становлення особистості, а саме: засвоєння індивідом моральних цінностей; вироблення ним моральних якостей, здатності орієнтуватися на ідеал, жити згідно з принципами, нормами і правилами моралі, коли переконання і уявлення про належне втілюються, в реальних вчинках і поведінці.

Запитання для самоконтролю знань

1. Обґрунтуйте необхідність моральної культури для роботи соціального працівника.
2. Чи існує генеза професійної самосвідомості?
3. Як Ви розумієте поняття «Я-концепція» особистості?
4. У чому суть «концепції виховання» В.Сухомлинського?
5. Які поради для формування моральної свідомості соціального працівника Ви почерпнули з праць відомих педагогів В.Сухомлинського та А.Макаренка?

Розділ 8.

Етика благодійництва: історія та еволюція поглядів

1. Історичні корені й традиції благодійництва у світі.
2. Благодійна діяльність в Україні в історичній ретроспективі.
3. Феномен благодійності сьогодні: за і проти. Етика філантропії.
4. Етика фандрейзингу та соціального лідерства.

Ключові терміни та поняття: благодійність, милосердя, меценатство, філантропія, соціальне лідерство, соціальне підприємництво, фандрейзинг, краудсорсинг.

1. Історичні корені й традиції благодійництва у світі

Феномен благодійності і його діяльна форма прояву (благодійна діяльність) розглядаються сучасною наукою в багатьох контекстах – філософському (як благодіяння), соціальному (як окремий соціальний інститут), психологічному (як реалізація потреби у визнанні й самоактуалізації) та ін.

Благодійність можна визначити, як прояв співчуття до ближнього та необхідність поспішити на допомогу нужденній людині, тому в стародавні часи благодійність визначалась як «подання милостині людині, яка її потребує». Сама по собі природа благодійності, як добротворення, виявляється в допомозі долати різноманітні труднощі людського життя, послаблює чинники соціальних конфліктів, забезпечує рівновагу, злагоду та стабільність в суспільстві.

У загальному вигляді практика благодійності у первісному суспільстві ґрунтується на природному інстинкті виживання людини та її соціальному самовираженні, на уявленні про суспільство як живий природний організм, якому притаманні особливі, свої, суто людські цінності – гуманізм, любов до ближнього, тобто як потреба життєдіяльності, необхідність долати різноманітні проблеми.

У Вавилоні цар Хаммурапі ще у II тисячолітті до Різдва Христового вписав принципи допомоги у свій кодекс, який становить найдревніше зібрання відомих нам законів. У них, зокрема, відображена заборона боргового рабства і заміна його відробітками. Вказано, що в часи випробувань і труднощів люди повинні допомагати один одному. Постійною діяльністю, спрямованою на надання соціальних послуг населенню, у давній державі Вавилон займалися і культові храми. Під їх опіку потрапляли різні категорії населення: військовополонені, подаровані або куплені раби, незаконнонароджені. У голодні часи діти з бідних сімей віддавалися у храми, щоб вижити. Здійснюючи соціальну допомогу, храми 8 отримували підтримку широких верств населення і перетворювалися в значну соціальну і політичну силу.

У Давньому Єгипті турбота про членів суспільства проявлялася перш за все в інтересах збереження трудових ресурсів. Це була прерогатива держави, зацікавленої в підтримці життєвого рівня людей, зайнятих на суспільних роботах – будівництві каналів, пірамід, гробниць і храмів. Важливим було попередити голодні бунти, які загрожували стабільності держави. Для реалізації цих завдань держава Давнього Єгипту застосовувала методи централізованого планування виробництва і розподілу продуктів харчування серед різних регіонів, а також певну міграційну політику.

Подібну ситуацію знаходимо і в **Давньому Китаї**, де уряд ще в I ст. до н. е. розробив основи своєї соціальної політики. В умовах надзвичайних ситуацій вона включала в себе три основні елементи – безплатний (або за мінімальну плату) розподіл зерна; використання всіх пустуючих площ для засіву безплатним зерном; переселення голодуючих у благополучні регіони країни. Така політика свідчить про відповідальність урядів за своїх людей, хоча і проводилась вона лише в періоди надзвичайних ситуацій.

З іншого боку існують цивілізації, де допомога бідним є скоріше засобом урегулювання проблем політичного характеру. Саме так побудовані одне за одним грецьке, а потім римське античні суспільства. У Давній Греції визначальним фактором формування ідей милосердя служило суспільне виховання гуманності, взаємодопомоги і солідарності. Особлива увага приділялась догляду за хворими, вживались заходи щодо опіки військових інвалідів, яким надавались земельні ділянки і призначалась частина здобичі. Згодом вони разом із сім'ями перебували на державному утриманні. У Греції до нужденних проявляли співчуття, давали милостиню, іноді одягу та взуття, запрошували до участі в бенкетах.

В античному Римі в цей період з'являються одні з перших концептуальних підходів до милосердя. Стоїки, представники однієї з античних філософських шкіл, шукали його в природному прагненні до самозбереження, яке повинно розповсюджуватися і на інших людей, на все людство. Про необхідність братського, співчутливого ставлення до рабів і проти гладіаторських боїв висловлювались Сенека, Епіктет, Марк Аврелій.

Спроби забезпечити порядок у державі філантропічним шляхом проявлялися в діяльності римських імператорів не тільки через влаштування

«видовищ». Так, Август запровадив спеціальні посади чиновників, які відповідали за організацію суспільних робіт та за розподіл хліба серед народу; при Клавдії з'явилися чиновники, які відповідали за опіку сиріт. У суспільній свідомості також виникли ідеї необхідності організації системи державної допомоги нужденним. Так, наприклад, римський письменник і вчений Пліній Старший вважав за необхідне підтримувати нужденних. Політичний діяч і письменник Цицерон вбачав смисл служіння державі в збагаченні бідних та у викупі полонених співвітчизників.

У східній Римській імперії Василій Великий заснував у 370 р. у Цезарії простору будову, що використовувалася як притулок. У ньому в різних відділеннях перебували діти, вдови, люди похилого віку, подорожуючі, хворі та інваліди. Спорудження цього будинку можна вважати першою відомою нам формою закладу соціальної допомоги, який є полівалентним у своїй діяльності і використовує специфічний підхід до проблем окремих категорій населення.

Ідеї милосердя і допомоги не мали однозначної підтримки. Наприклад, Горацій висміював бідність, Плавт висловлювався проти подання милостині, оскільки вона не вирішує основної проблеми – не знищує джерело бідності, а лише продовжує злиденне існування бідняка.

З виникненням класового суспільства і появою древніх цивілізацій поняття гуманності, людяності, милосердя наповнюються новим змістом, входять до моральних кодексів всіх релігій. Саме із виникненням спочатку національних, а потім світових релігій турбота про бідних і хворих, опіка сиріт та інші прояви гуманності стали розглядатися як обов'язкові релігійні вчинки.

Перші християни вкладали в поняття «милосердя» зміст прощення і діяльної любові. Кожна община виступала як окремий орган піклування, який через своїх членів організовував відвідування і допомогу вдома для убогих і хворих. «Перші християни роздавали хліб потребуючим, приймали вигнанців, які рятувалися втечею, не запитуючи, звідки вони з'явилися, не цікавячись їх національністю, соціальним станом і поведінкою. Відносини дружби і братської любові, які лежали в основі відносин перших християн, сприяли зміцненню общин, які переслідувалися адміністрацією цезарів».

Уже до середини II ст. н. е. благодійність набуває організованих форм у вигляді пожертвувань. З часом кількість прихильників християнства, в тому числі серед імущих верств населення, зростала. Мінялося і ставлення з боку правителів Римської імперії, в межах якої християнство переважно розвивалося у перші чотири століття свого існування. У 1100 р. Римська церква видала *Decretum* – збір канонічних законів з теорії і практики благодійництва. Його вважають однією з перших теоретичних настанов у галузі суспільної допомоги.

Отже, в давньому суспільстві допомога ініціювалася владою і здійснювалася через державні або релігійні інститути, які виходили з почуття відповідальності за своїх громадян і за свою паству. При цьому для формування політики і практики соціальної допомоги не був обов'язковим високий рівень економічного розвитку. Фінансовою основою служили різні форми податків або церковних зборів. Для багатьох країн Давнього Світу серед інших суспільних

цінностей характерною була доброчинність, готовність надати допомогу ближньому ще до того, як за нею звернуться. Людство пройшло довгий шлях, перш ніж визначило не тільки філософію підтримки різних категорій клієнтів, а й принципи та техніку захисту особистості в різних ситуаціях.

2. *Благодійна діяльність в Україні в історичній ретроспективі*

Передумови суспільної допомоги у давніх слов'ян сягають своїм корінням в первіснообщинний лад, в первісний колективізм. Взаємодопомога, підтримка, прояв гуманності були притаманні людям, які жили в родоплемінному суспільстві. Визначальним фактором такого процесу були, перш за все, умови життя і побуту.

З оформленням інституту релігійних свят виникають братчини (мирщини, зсипки), під час яких жителі одного або кількох поселень виділяли певну долю продуктів на суспільні потреби. Це служило своєрідним механізмом перерозподілу матеріальних благ. Подібну роль відігравали і родові обряди – похорони, дні пам'яті, погребальні змагання, коли родичі померлого організовували тризну, милостиню натуральними продуктами.

В X-XII ст. в Україні почався новий етап розвитку допомоги та підтримки нужденним. Важливим фактором, який вплинув на зміни форм допомоги людям стала Християнізація слов'янського світу. Відбулося формування християнської концепції допомоги, в основі якої – істина любові до ближнього. «Полюби ближнього твого, як самого себе» – основа даної концепції.

Головним засобом християнського виховання в Київській Русі було милостиве ставлення до нужденних та старців заради піднесення рівня власної духовності. Допомога нужденним стає справою кожної людини, а не тільки суспільства загалом. Соціальна допомога того часу стає необхідною умовою особистого морального здоров'я осіб, які її здійснювали. В основному допомога була спрямована на хворих, жебраків, вдов та сирот. У той час вперше з'являються законодавчі акти, що регулювали відносини підтримки та допомоги різних категорій населення.

Одними з найдавніших відомих джерел права є церковні статuti князів Володимира Великого та його сина Ярослава Мудрого. В основному допомогою займалися князі, церкви, монастирі та парафія. Також визначаються основні напрямки соціальної допомоги та підтримки: княжа, церковно-монастирська, подання милостині та парафіяльна благодійність.

Для дитячої опіки при богадільнях влаштовувались притулки для сиріт і підкинутих дітей. Таким чином, парафіяльна благодійність була не тільки церковною, а й громадською, тобто переслідувала не лише релігійні цілі – порятунок душі парафіян, але і мету соціальної підтримки та допомоги потребуючим.

Християнство спричинило активний розвиток особистої благодійності руських князів. Офіційно Київський князь Володимир I (Великий) видав статут, яким зобов'язав духівництво займатися суспільним благодійництвом, визначивши десятину від княжих доходів на утримання монастирів, церков, лікарень і богоділень. Після християнізації Русі починається активне будівництво

церков, які стають не лише фундаментом віри, а й основою наукового знання та просвітництва. Володимир засновує школи та училища, що стали першим кроком у розвитку освіти на Русі.

Виділяють три основні форми княжої благодійності: роздача милостині; харчування на княжому дворі; розвезення продуктів по місту для убогих. За свою благодійну діяльність Володимир заслужив велику любов та пошану свого народу. Князь зміг поєднати благодійність особисту та державну, тому що він був першою особою та керівником держави, а гроші на це витрачав як особисті, так і ті, що поступали до скарбниці як податки від населення.

Історична ретроспектива благочинної діяльності в Україні засвідчує меценатську діяльність Галицько-Волинських князів. Цікавою є історія меценатства Литовської доби – князів Острозьких, жінок меценаток київського походження Анастасії Гольшанської, Ганни Гойської, Раїни Ярмолинської. Продовженням історії благих дій є меценатська традиція доби Гетьманщини, що з особливою силою виявилось у діяльності гетьмана Івана Мазепи. Меценатська діяльність другої половини XIX – початку XX ст. представлена діяльністю сімей Терещенків, Ханенків, Симиренків та ін.

3. Феномен благодійності сьогодні: за і проти. Етика філантропії

Однією з форм соціальної допомоги є благодійність. Благодійність – добровільна безкорислива жертва фізичних та юридичних осіб у поданні набувачам матеріальної, фінансової, організаційної та іншої благодійної допомоги. Специфічними формами благодійництва є меценатство і спонсорство (Закон України «Про благодійництво та благодійні організації» від 16 вересня 1997 р.)

Благодійність може здійснюватися за такими основними напрямками:

1. Сприяння практичному здійсненню загальнодержавних, регіональних, місцевих та міжнародних програм, що спрямовані на поліпшення соціально-економічного становища.
2. Поліпшення матеріального становища набувачів благодійної допомоги, сприяння соціальній реабілітації малозабезпечених, безробітних, інвалідів, інших осіб, які потребують піклування, а також подання допомоги особам, які через фізичні або інші вади обмежені в реалізації своїх прав і законних інтересів.
3. Подання допомоги громадянам, які постраждали внаслідок стихійного лиха, екологічних, техногенних та інших катастроф, в результаті соціальних конфліктів, нещасних випадків, а також жертвам репресій, біженцям.
4. Сприяння розвитку науки й освіти, вчителям, вченим, студентам, учням.
5. Сприяння розвитку культури, в т.ч. реалізації програм національно-культурного розвитку, доступові всіх верств населення, особливо малозабезпеченим, до культурних цінностей та художньої творчості.
6. Надання допомоги талановитій творчій молоді.
7. Сприяння розвитку охорони здоров'я, масової фізкультури, спорту і туризму, пропагування здорового способу життя, участь у поданні медичної допомоги населенню та здійснення соціального догляду за хворими, інвалідами,

самотніми, людьми похилого віку та іншими особами, які через свої фізичні, матеріальні чи інші особливості потребують соціальної підтримки та піклування.

8. Сприяння захисту материнства та дитинства, подання допомоги багатодітним та малозабезпеченим сім'ям.

Благодійна допомога може надаватися набувачам у вигляді: одноразової або систематичної матеріальної, фінансової чи іншої допомоги; фінансування конкретних цільових програм; допомоги на основі договорів (контрактів) про благодійну діяльність; дарування або дозволу на безоплатне (пільгове) використання об'єктів власності; надання безпосередньої допомоги особистою працею, послугами чи передачі результатів особистої творчої діяльності; прийняття на себе витрат по безоплатному, повному чи частковому утриманню об'єктів благодійництва; інші заходів, не заборонені законом.

З часів поширення благодійності до сьогодення відбувається осмислення цього явища. Суперечки фахівців щодо потреби благодійності різняться. В одні часи такі дії схвалювалися, в інші, зокрема, в радянський період, благодійна діяльність засуджувалася і була забороненою.

Сучасні дослідники ототожнюють поняття «благодійність» та «філантропія». Поняття «філантропія» у перекладі з грецької мови означає любов до людей. У V ст. до н. е. воно означало божественну прихильність, а у IV ст. н. е. – доброзичливе ставлення до людини. На сучасному етапі поняття «філантропія» почало активно вживатися у Франції, звідки і було запозичено в нашу мову. І на сьогодні філантропія означає безкорисливу допомогу одних людей іншим. Благодійниками (філантропами) найчастіше є успішні люди, бізнесмени, фахівці у своїй галузі, досвідчені інвестори та підприємці. Окрім фінансових ресурсів, вони мають налагоджену систему професійних контактів, навички та професійний досвід, які можуть принести користь неприбутковим організаціям, яких вони підтримують.

Варто наголосити, що для розуміння пересічного українця терміни «благодійність» і «філантропія» є тотожними, однак вони несуть у собі різне ідеологічне навантаження. Благодійність – це миттєва допомога тут і зараз, орієнтована на полегшення наслідків складних суспільних проблем. Філантропія – внесок, результати від якого побачити відразу неможливо, бо він працює на вироблення довгострокових рішень, щоб подолати актуальну проблему в цілому або мінімізувати її прояви. Венчурна філантропія передбачає, крім фінансової підтримки, впровадження принципів і технологій менеджменту в діяльність організацій некомерційного сектора для отримання максимального соціального ефекту. Венчурна філантропія орієнтована на забезпечення довгострокового стратегічного розвитку організацій соціальної сфери, а не на підтримку окремих проектів або програм, що мають короткотерміновий ефект.

4. Етика фандрейзингу та соціального лідерства

Нове поняття, що пов'язане з благодійністю набирає популярності в Україні – фандрейзинг. Слово походить від англійського fundraising – залучення ресурсів, коштів. У сучасній українській мові існує два варіанти написання і,

відповідно, вимови цього слова – «фандрейзинг» і «фандрайзинг». Функція фандрейзингу це пошук додаткових ресурсів для вирішення соціальних завдань. Якщо благодійність – це добровільна та безкорисна допомога тим, хто її потребує, то фандрейзинг слід розглядати як дію, спрямовану на залучення цієї допомоги для тих, хто її потребує. У цьому, власне, і полягає зв'язок між благодійністю і фандрейзингом у контексті суспільних відносин.

Принципи благодійності (добровільність і безкорисність) можна застосувати і до фандрейзингу. Принцип добровільності полягає в тому, що громадсько значима діяльність здійснюється за власним бажанням, а не за чийсь наказом. Принцип безкорисності передбачає залучення ресурсів не для власного збагачення, а для вирішення громадських проблем. Важливо зазначити, що мова йде не лише про залучення, а й про об'єднання ресурсів кількох сторін. Отже, фандрейзинг це добровільна мобілізація внутрішніх та залучення зовнішніх ресурсів для безкорисного здійснення суспільно важливої діяльності.

Із поняттям фандрейзингу тісно пов'язані поняття «соціальне лідерство», «соціальне підприємництво». Потреба в інноваційних рішеннях в соціальній сфері останнім часом відчувається особливо гостро. Адже виклики, з якими стикається українське суспільство, потребують нових знань, навичок та інструментів. Які нові ідеї можуть стати поштовхом для розвитку організації в часи змін? Як створити та запровадити інноваційні рішення?

Соціальне підприємництво в Україні перебуває на початковій стадії розвитку, хоча і має свої витоки та історію становлення. Відмінність соціального від традиційного підприємства полягає у спрямуванні прибутку чи інших видів доходів на вирішення суспільних проблем. Соціальне підприємництво, як економічне явище, дозволяє зосереджувати увагу на розв'язанні важливих соціальних проблем, вдало поєднувати та втілювати в життя соціальні та бізнес-підходи для одночасного досягнення соціальної і економічної місії.

Метою соціального підприємництва є зміна існуючого небажаного соціального стану на більш бажаний; вирішення соціальної проблеми через досягнення потрібного результату – соціально-еколого-економічного ефекту. Результатом ефективного функціонування соціальних підприємств є вирішення нагальних проблем з працевлаштування, підтримки соціально вразливих категорій громадян, їх адаптації до суспільного життя, надання соціальної допомоги і підтримки людям з обмеженими можливостями, а відтак дозволяє забезпечувати надання більш якісних і своєчасних соціальних благ і послуг населенню.

Таким чином, незважаючи на те, що окремі науковці ставлять в один синонімічний ряд такі поняття як «благодійність», «доброчинність», «філантропія», «меценатство», хоча вони несуть у собі різне ідеологічне навантаження, всі вони, попри свої відмінності, спрямовані на допомогу людям та суспільству.

Запитання для самоконтролю знань

1. Дайте пояснення поняттям «благодійництво», «меценатство», «донорство», «філантропія», «фандрейзинг».
2. Назвіть відомих філантропів світу, в чому полягає етика їхньої діяльності?
3. Що таке фандрейзинг? У чому полягає етика фандрейзингу?
4. У чому особливість соціального підприємництва?
5. Що таке венчурна філантропія ?
6. Які благодійні організацій в Україні Вам відомі, чим вони займаються?

Змістовий модуль 2.

«Деонтологічні вимоги до діяльності соціального працівника»

Розділ 9.

Деонтологія у соціальній роботі

1. Поняття деонтології. Деонтологічні вимоги у діяльності соціального працівника.
2. Професійний обов'язок та професійна повинність (зобов'язання).
3. Поняття відповідальності та професійних меж соціального працівника.
4. Професіограма та психограма соціального працівника.

Ключові терміни та поняття: деонтологія, принципи деонтології, професійний обов'язок, професійна відповідальність, професійні межі, кваліфікаційний паспорт, професіограма, психограма.

1.Поняття деонтології. Деонтологічні вимоги у діяльності соціального працівника

Деонтологія (від грец. deon, р.відм. deontos – «потрібне» і logos – «наука») – розділ етики, що розглядає проблеми обов'язку й обов'язкового. Цим терміном користуються, коли вивчають проблеми обов'язку людини, сферу належного, того, як повинно бути з точки зору моральних вимог до діяльності людини та відношення між людьми.

Термін «деонтологія» був уведений у науковий обіг у 1834 році англійським філософом і юристом *Ісремія Бентхамом* (1748-1842). Свої вимоги до особи, що має владу, й хоче досягнути вершин своєї кар'єри, він виклав у роботі «Деонтологія або наука про мораль».

Деонтологія соціальної роботи – це комплекс норм, постанов і розпоряджень про вимоги й професійні обов'язки, відповідальність соціального працівника (трудового колективу закладів соціального захисту) перед суспільством і державою, перед соціальною роботою як професією й соціальним інститутом, перед колегами і перед клієнтом соціальної роботи.

Деонтологія соціальної роботи акцентує на тому, що етика соціальної роботи, як і етика в цілому, з моралі доброчесної поведінки перетворилася

в мораль норми соціальної роботи, оскільки норма фіксує належне у визначених максимах, правилах.

Деонтологія соціальної роботи базується на визначених принципах:

- особистої відповідальності за доручену справу як у правовому, так і в моральному відношенні;
- компетентності спеціаліста;
- раціонального підходу до розв'язання поставлених завдань;
- відповідності повноважень і відповідальності;
- правової регламентації діяльності;
- підзвітності;
- ініціативи й творчого підходу;
- організованості й дисципліни;
- контролю й перевірки виконання;
- критичного підходу до оцінки діяльності, можливостей своїх і клієнта;
- довіри і свободи дій;
- заохочення й покарання та ін.

2.Професійний обов'язок та професійна повинність (зобов'язання)

Соціальні працівники мають перед клієнтами певні обов'язки, які повинні бути регламентовані керівним органом соціальної служби, в якій вони працюють. Раціональне визначення таких обов'язків є основою адекватних відносин між фахівцями і клієнтами. Іноді обов'язки та цінності (особисті, професійні, суспільні) можуть конфронтувати між собою, ускладнюючи ситуації морального вибору.

Категорія «професійний обов'язок (повинність, зобов'язання) виражає моральні обов'язки спеціаліста стосовно суспільства, колег, клієнтів та їх соціального оточення і є відображенням внутрішньої, моральної необхідності виконання своїх обов'язків, дотримання певної лінії поведінки, яка диктується перш за все зовнішніми стосовно особистості спеціаліста інтересами.

Професійний обов'язок – це ті вимоги, які суспільство, професія, колектив, клієнти й сам соціальний працівник ставлять до поведінки та своїх дій. Дотримання обов'язків для спеціаліста стає його внутрішньою моральною потребою. Зміст професійного обов'язку соціального працівника становить собою сукупність правових, моральних вимог.

«Сучасний соціальний працівник, як зазначає науковця І.Чорна, – це фахівець у галузі соціальної інженерії і соціальних технологій. Як соціолог і педагог, він має глибоко знати правові, моральні, психологічні регулятори життєдіяльності людей, має бути здатним і готовим прийти їм на допомогу, надавати її кваліфіковано, доброзичливо і терпеливо.

Фахівець із соціальної роботи – це особа, яка має необхідні інтелектуальні, моральні, особистісні якості для виконання особливого, інтегрованого, універсального виду діяльності у соціальній сфері. Соціальні працівники повинні спиратися у своїй діяльності як на загальнолюдські моральні та етичні принципи, так і на професійну деонтологію, тобто систему моральних норм, вироблених у межах професійного співтовариства. Вимоги, завдання та обов'язки соціальних

працівників, зазвичай, зафіксовані у програмних документах національних асоціацій соціальних працівників, передусім, етичних кодексах, посадових інструкціях. Професійна підготовка фахівця із соціальної роботи ґрунтується на кваліфікаційних вимогах, що поєднують у собі сукупність професійних вимог, характеристик, показників, цінностей, ролей, функцій тощо».

Керуючись у своїй поведінці та діяльності професійним і моральним обов'язком, соціальний працівник враховує юридичні та професійні вимоги, встановлені для нього суспільством, можливу реакцію з боку суспільства, професійної групи та клієнта на виконання чи невиконання ним свого обов'язку.

Поряд з цим, він діє: вільно, оскільки прийнята суспільством система моральних нормативів не є універсальною і з усього різноманіття норм спеціаліст може обирати ті, які найбільшою мірою відповідають його внутрішнім прагненням і уявленням про добро і зло; свідомо, оскільки рішення вчинити так чи інакше прийняте ним самостійно або в результаті консультації з колегами та клієнтом в міру усвідомленої, ситуативно обумовленої необхідності, шляхом вибору із значної кількості варіантів можливих рішень; добровільно, оскільки почуття обов'язку стало його переконанням і домінуючим мотивом діяльності спеціаліста у щоденній практиці.

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

3. Поняття відповідальності та професійних меж соціального працівника

У роботі соціального працівника, згідно деонтологічних вимог, виділяють різні рівні відповідальності, а саме:

1. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед суспільством і державою. Вимагають від соціального працівника використання всіх його професійних знань і навиків, таланту і душевних якостей, дотримання соціальним працівником настанов прийнятої державою соціальної політики. Обов'язок передбачає вибір пріоритетів діяльності і способів її здійснення на основі розуміння працівником цілей і задач професії та соціального змісту його діяльності.
2. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед професією. Соціальні працівники у професійній діяльності стверджують у суспільстві

свою професію як невід'ємну галузь життєдіяльності, необхідну для благополуччя і стабільності суспільства і держави. Обов'язок полягає у турботі про підвищення престижу та статусу соціальної роботи.

3. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед колективом (колегами). Кожен соціальний працівник несе відповідальність за ефективність діяльності усього колективу. Обов'язком соціального працівника щодо колективу та колег є підпорядкування і узгодженість своїх дій та поведінки з єдиними для всього колективу цілями, надання підтримки, взаємодопомоги колегам.
4. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед клієнтом та його близькими. Соціальний працівник зобов'язаний докласти максимум зусиль для вирішення проблеми клієнта, ефективного виконання професійного обов'язку. Професійний обов'язок соціального працівника полягає у сприянні найповнішої самореалізації особистості клієнта.
5. Відповідальність і обов'язок соціального працівника перед самим собою. Соціальний працівник повинен виконувати свої професійні обов'язки в першу чергу задля реалізації особистого внутрішнього потенціалу. Обов'язок соціального працівника – підтримка своїх професійних честі та гідності, прагнення завоювати високий авторитет, постійно професійно і морально вдосконалюватися.

Етика відносин соціальних працівників і клієнтів окреслює професійні межі соціальної роботи, які своїми контурами відповідають уявленням про те, що є допустимим у їх взаємодії.

Професійні межі соціальної роботи – межі компетенції соціального працівника і професійної дистанції між фахівцем і клієнтом. Ці межі зумовлені фаховими вміннями і компетенцією, ціннісними настановами і морально-етичними нормами, вмінням органічно застосовувати та поєднувати різноманітні форми і методи соціальної роботи, обов'язками соціального працівника і використовуваною моделлю прийняття рішень.

Вони є динамічним, особистісно обумовленим феноменом, оскільки одні можуть конструктивно і невимушено спілкуватися між собою, а іншим, навіть представникам однієї культури, доводиться вгамовувати неприсмні емоції, долати внутрішній дискомфорт, що, безперечно, негативно впливає на досягнення результату. Професійні межі соціальної роботи залежать і від моделей прийняття соціальними працівниками рішень, які відповідають певним етичним концепціям і моральним принципам.

Нерідко соціальні працівники надмірно переймаються проблемами своїх клієнтів, переповнені тривожними емоціями і переживаннями за них. У прагненні допомогти людині, яка потрапила у складне становище, вони забувають про необхідність витримувати професійну дистанцію, що спричинює емоційне виснаження, професійні стреси, які є симптомами емоційного вичерпання особистості.

Вигорання – стан вираженої втоми, емоційного виснаження, який характеризується втратою здатності до надання психологічної підтримки іншим,

байдужим і негативним ставленням до колег і клієнтів, зниженням продуктивності, знеціненням поточних результатів і минулих досягнень, послабленням відчуття самоактуалізації, фрустрацією та внутрішніми конфліктами під час виконання професійних обов'язків.

Термін «вигорання» є калькою англійського вислову популярного у фаховій літературі. Це явище порівнюють із тим, як згорає двигун автомобіля після тривалої роботи без техогляду і профілактики. Подібним чином «вигорають» соціальні працівники за великих обсягів роботи, повторюваності виснажливої праці без перерв, з великою внутрішньою віддачею і без відчутного заохочення.

4. Професіограма та психограма соціального працівника

Молода людина, яка обирає професію соціального працівника повинна оцінити не тільки її соціальну затребуваність, але й власну високу професійну відповідальність. Для того, щоб глибше зрозуміти суть професії, необхідно провести психологічний аналіз її загальної структури, тобто побудувати професіограму (модель) цього виду діяльності, а також проаналізувати ті психологічні якості, які є професійно важливими властивостями особи й утворюють психограму.

Науковець І.Чорна зазначає, що соціальна робота належить до важких у фізичному та психологічному плані професій, оскільки соціальні працівники мають справу із складними і сумними сторонами людського життя. Таку роботу супроводжує надмірна втрата психічної енергії, що спричинює втому й емоційне виснаження. Процес соціальної роботи не завжди буває успішним і результативним, працівники зазнають невдач, переживають розчарування, набувають негативного досвіду.

Враховуючи складність професії, майбутній соціальний працівник має відповідати певним типам вимог, що допоможуть йому зорієнтуватися у виборі професії та подальшій професійній діяльності.

Професіоналізм діяльності – це якісна характеристика суб'єкта діяльності, представника конкретної професії, яка визначається мірою володіння ним сучасним змістом і сучасними засобами вирішення професійних завдань, продуктивними способами її здійснення.

До основних характеристик професіоналізму відносять: високий рівень кваліфікації і професійної компетенції; вміння підтримувати оптимальний рівень інтенсивності та напруженості трудового потенціалу; досить висока точність і надійність у виконанні професійних прийомів; висока організація особистої праці; підтримка своїх знань, умінь і навичок відповідно до сучасним змістом і характером професійних задач; володіння навиком забезпечення стабільності високих показників якості професіоналізму; забезпечення емоційно-психологічної спрямованості при досягненні гуманістичних соціально значущих цілей в професії.

Система вимог до людини в професії називається професіограмою. Професіограма це спеціальна карта, яка містить розгорнутий перелік умов і характеристик трудової діяльності по конкретній професії, її

окремих вимог і професійно важливих якостей, якими повинен володіти працівник.

Професіограма (від латів. *professio* – спеціальність, *gramma* – запис) є описом особливостей конкретної професії, що розкриває специфіку професійної праці і вимог, які ставляться до фахівця. Вона включає опис виробничо-технічних, соціально-економічних умов трудової діяльності, а також психофізіологічних вимог професії.

Ядром професіограми є **психограма** – найважливіша частина професіограми, характеристика вимог, що пред'являються професією (спеціальністю) до психологічних якостей людини.

Для складання психограми використовуються наступні джерела інформації: документи (інструкції, положення, хронометражні таблиці, описи), усні і письмові опитування працівників, особисті спостереження, лабораторні та природні експерименти, дані «пілотажних» (пробних, цільових) досліджень, ергономічні дослідження на робочих місцях та ін.

Структура психологічної характеристики професії (спеціальності, групи робочих місць, робочого місця) така:

- вимоги до обладнання, організації та умов праці;
- соціально-психологічні параметри трудового колективу;
- комплекс вимог до психіки людини (нейропсихічні, психофізіологічних, особистісних, інтелектуальних властивостей; до станів (емоційно-вольових установок, працездатності, змінених станів; до процесів адаптації, навчання, сприйняття, ритмів);
- вимоги до організації психолого-педагогічних аспектів праці;
- вимоги до керівника (організатора, педагога, фахівця, особистості).

В Україні професія «соціальний працівник» введена до класифікатора професій, починаючи з 1990-х років. Діяльність соціального працівника, соціального педагога – це зона довір'я між людьми, шлях до їх взаєморозуміння, взаємодопомоги і взаємовідповідальності. Кваліфікаційний рівень соціального працівника залежить не тільки від знань, умінь, навичок, а й від морального образу, який визначає його особистісні якості. Професійний рівень соціальної роботи вимагає, щоб цю професію обирали люди з особливими особистісними якостями.

Запитання для самоконтролю знань

1. Перелічіть види відповідальності соціального працівника.
2. Що таке професійні межі, відповідь обґрунтуйте.
3. Назвіть складові професіограми соціального працівника.
4. Що таке психограма, які вимоги до професійної діяльності соціального працівника вона містить?

Розділ 10.

Соціально-психологічні основи роботи соціального працівника

1. Поняття особистості. Структура психічних властивостей особистості.
2. Психофізіологічні особливості особистості (темперамент, характер).
3. Емоційно-вольові процеси і стани в роботі соціального працівника. Емоційний інтелект.
4. Основи професійної стресостійкості. Психологічна саморегуляція та самоконтроль.

Ключові терміни та поняття: особистість, характер, темперамент, психотип, психологічна несумісність, психічні стани, психічні процеси, здібності, потреби, мотиви, емоції, емоційний інтелект, емоційні стани, стресостійкість.

У діяльності соціального працівника для кращого розуміння та спілкування з різними категоріями людей важливо вміти розрізняти і враховувати індивідуально-типологічні особливості людини. Досить важливим є встановлення психологічного контакту, обрання способів впливу на особистість. Індивідуальні відмінності людей виявляються не тільки в темпераменті, а й у характері, який набувається соціально. Зупинимося на цьому детальніше.

1. Поняття особистості. Структура психічних властивостей особистості

У вітчизняній та світовій психології можна знайти різні тлумачення такого феномена як особистість. Вчені розрізняють поняття «індивід», «людина», «особистість», «індивідуальність». Індивід – окрема істота, живий організм, що існує самостійно. Індивід є генотипним утворенням, що розвивається впродовж усього життя.

Людина як унікальний індивід належить до класу ссавців типу *Homo sapiens*, тобто людина розумна, мисляча, це власне те, що відрізняє людину від тварини. Індивіда, індивідуальність як своєрідну, неповторну істоту характеризує цілий комплекс фізичних, фізіологічних, біологічних, психічних властивостей і якостей. Людина – це найбільш досконала система, яка сама себе регулює, навчає, змінює, а також є найскладнішою і найзагадковішою з усіх систем, наявних у живому й неживому світі.

Термін «особистість» спочатку означав маску, яку надягав актор театру. Особистість, якою ми стаємо у процесі персоналізації (становлення), відображає суть кожної реальної людини як свідомої істоти. Особистість – це індивід наділений розумовими задатками, які розвиваються в процесі життєдіяльності, з індивідуально виявленими своєрідними емоційними, вольовими та фізичними властивостями.

Особистість виникла й розвинулася у процесі суспільно-історичного розвитку людства, у процесі праці. Особистість – соціальна істота, суб'єкт пізнання, активний діяч суспільного розвитку. Характерними ознаками особистості є наявність у неї свідомості, виконувани нею суспільні ролі, суспільно корисна спрямованість її діяльності. Особистість не може сформуватись поза

суспільством. Особистість, яка відсторонюється від суспільства та «існує сама по собі», або навіть завдає йому шкоди, деперсоналізується (втрачає особистісні якості).

Однією з найяскравіших характеристик особистості є її індивідуальність, під якою розуміють своєрідне, неповторне поєднання таких психологічних особливостей людини, як характер, темперамент, особливості перебігу психічних процесів (сприймання, пам'яті, мислення, мовлення, почуттів, волі), особливості її мотиваційної сфери, спрямованості. Індивідуальність – це неповторний духовний світ людини, її найвищі цінності, можливості, те, що робить її унікальною.

Структура особистості. Особистість досліджується багатьма науками. Психологія вивчає особистість як свідому істоту, духовну сутність. Об'єктом її вивчення є насамперед психічні процеси, стани і властивості в їхньому взаємозв'язку та залежностях. Кожна людина є індивідуальною і неповторною. Особистість вирізняється індивідуальністю, має індивідуальні властивості. Водночас можна говорити про *психологічну структуру особистості*, яка охоплює:

- темперамент (психологічні властивості, що визначають динаміку її проявів у діяльності; система природних властивостей);
- характер (психологічні властивості особистості, що визначають ставлення до соціального середовища; сукупність відносин і особливостей соціально набутої поведінки);
- спрямованість (психологічні властивості особистості, що визначають активний характер відносин і дій людини; система потреб, інтересів та ідеалів);
- здібності (психологічні властивості особистості, що є потенційними можливостями людини у виконанні діяльності; ступінь пристосованості до вимог певної діяльності).

У *структурі особистості* розрізняють типову та індивідуальну. Типова є тим найзагальнішим, що властиве кожній людині і характеризує особистість узагалі: її свідомість, активність, розумові та емоційно-вольові прояви тощо, тобто те, чим одна людина схожа на інших людей. Індивідуальне – це те, що характеризує окрему людину: її фізичні та психологічні особливості, спрямованість, здібності, риси характеру тощо, тобто те, чим одна людина відрізняється від інших людей.

Психологічна структура особистості дуже складна і багатогранна. Психолог К.Платонов у структурі особистості виокремлює чотири підструктури: спрямованість особистості; досвід (знання, вміння, навички, звички); форми відображення; біологічно зумовлені психічні функції особистості.

Активність особистості та її джерела. Активність людини і форми її виявлення розвинулись історично й мають соціально спрямований характер. Спрямованість особистості – це її ціннісні орієнтації, внутрішні спонукальні сили: переконання, потреби, інтереси. Переконання – це погляди особистості, які відповідають рівню її свідомості, життєвим домаганням. Люди, які мають стійкі

переконання, за будь-яких обставин залишаються їм вірними. Переконання є засобом психологічного впливу на інших людей. Сила впливу на ту чи іншу особистість залежить від приналежності її до конформістів (людей, схильних до навіювання) чи нонконформістів (людей зі стійкими переконаннями).

Конформність – некритичне прийняття чужої думки, навіть за умови, що вона суперечить принципам життя та цінностям суспільства, особистісним переконанням, здоровому глузду. Конформісти – люди зі слабкою волею, здебільшого не об'єктивні, не вміють висловлювати та відстоювати свої погляди.

Мета життя – перспектива, потрібна для реалізації та самоактуалізації особистості. Побуває думка, що людина, яка не відшукала унікальності сенсу існування та істинних цінностей життя, є психічно хворою. Мета життя визначає рівень досягнень особистості.

Потреба – нестача, відсутність чогось, що порушує наш спокій і рівновагу, спонукає нас до діяльності. Через потреби ми встановлюємо і підтримуємо зв'язок з навколишнім світом. Однак, маючи ті чи інші потреби, потрапляємо в залежність від них: без одних речей не можемо існувати, без інших – жити.

За загальноприйнятою класифікацією в психології розрізняють первинні (життєві або біологічні) і вторинні (ідеальні, духовні) потреби. Вони закладені в людині від природи, існують незалежно одна від одної від народження. Біологічні потреби властиві і людині, і тварині. Однак людські потреби є соціалізованими, тобто вони трансформуються через наші внутрішні погляди, переконання, рівень культури, статус.

Біологічні потреби становлять основу життя людини – потреби у свіжому повітрі, воді, їжі, одязі, житлі. У наших генах закладена потреба в збереженні та відновленні власних сил. Домінуючими для духовно багатих особистостей є соціальні, або соціогенні, духовні потреби, тобто ті, які сформувалися в процесі розвитку особистості, її діяльності. Духовні потреби – це потреби в спілкуванні, пізнанні, досягненні мети життя, у праці, красі, оцінці та визнанні цінностей власної індивідуальності, у самозбереженні й реалізації вроджених здібностей і власних захоплень з найменшими втратами і невдачами. Зміст потреб особистості залежить не лише від віку, але й багатьох інших чинників: стану здоров'я, статусу, ерудиції, рівня домагань тощо.

Інтерес – прагнення людини пізнати глибше якийсь об'єкт, спрямування діяльності на певні предмети та явища. Широке коло інтересів характеризує духовно багату особистість. Кожна особистість характеризується специфічними інтересами, що свідчить про особистісні цілі життя, прагнення тощо. У деяких людей одні інтереси змінюються іншими, захоплення якимось об'єктом є миттєвим, нетривалим, тобто ці інтереси – нестійкі. Є особистості, які все життя присвячують одному інтересу.

Ідеал – це образ реальної людини або створеного особистістю взірця, яким вона керується в житті протягом певного часу і який визначає програму її самовдосконалення на майбутнє.

2. Психофізіологічні особливості особистості (темперамент, характер)

У двох наступних питаннях зосередьтеся на вивченні темпераменту і характеру. Стійкими і притаманними людині від народження психічними властивостями є властивості темпераменту. Він є динамічною характеристикою діяльності людини, що виявляється в активності та емоційності.

У практичній діяльності соціального працівника будуть зустрітися різні люди. Спостерігаючи за ними, за тим, як вони працюють, спілкуються, переживають радість і горе, стресові стани, неодмінно баченими будуть відмінності у їх поведінці. Одні – швидкі, поривчасті, рухливі, схильні до бурхливих емоційних реакцій, інші – повільні, спокійні, з непомітно вираженими почуттями. Причина подібних відмінностей прихована в темпераменті людини, який притаманний їй від народження.

Основоположником вчення про темперамент вважають давньогрецького лікаря Гіппократа (V ст. до н.е.), який був прихильником гуморальної теорії темпераменту і вважав, що в тілі людини є чотири основні рідини: кров, слизь, жовч, і чорна жовч. Перевагою тієї чи іншої рідини Гіппократ і пояснював вираження певного типу темпераменту у конкретної людини.

Слово «темперамент» означає «належна зміна рис». В сучасній психології цим терміном позначають динамічні особливості психіки людини, тобто тільки темп, ритм, інтенсивність протікання психологічних процесів, але не їх зміст.

Темперамент є біологічним фундаментом нашої особистості, тобто ґрунтується на властивостях нервової системи людини і пов'язаний з будовою тіла людини (конструкцією), обміном речовин в організмі. Риси темпераменту є спадковими, тому досить погано піддаються зміні. Основні зусилля людини при аналізі рис темпераменту повинні бути направлені не на їх зміну, а на виявлення і усвідомлення особливостей свого типу темпераменту.

Темперамент характеризує динамічність особистості, але не характеризує її поглядів, переконань, інтересів, не визначає її можливості. Люди з різними типами темпераментів можуть добитись дуже високих досягнень в одному і тому ж виді діяльності.

Слово «характер» грецького походження і в перекладі означає «риса», «прикмета», «ознака», «особливість». Характер – це індивідуальне поєднання існуючих властивостей особистості, які показують відношення людини до оточуючого світу і які відображаються в його поведінці, вчинках. Характер формується і розвивається під впливом оточуючого середовища, життєвого досвіду людини, його виховання.

Особистості, які відносяться до характеру, називають рисами характеру. Риси характеру – це не випадкові прояви особистості, а стійкі особливості поведінки людини, особливості, які стали властивостями самої особистості. В характері відображаються найбільш типові, суттєві особливості людини. У структурі характеру виокремлюють такі його компоненти: спрямованість; переконання; розумові риси; емоції; волю; темперамент; повноту; цілісність; визначеність; силу.

Справжню людину характеризує єдність усіх компонентів її характеру. Проте єдність характеру не виключає того, що в різних ситуаціях у однієї й тієї самої людини по-різному виявляються зазначені компоненти та риси характеру. Одночасно людина може бути поблажливою та надмірно вимогливою, непохитною та поступливою, щедрою та скупю. При цьому єдність компонентів характеру залишається і саме у цьому виявляється

3.Емоційно-вольові процеси і стани в роботі соціального працівника.

Емоційний інтелект

Воля є важливим компонентом психіки людини – це здатність здійснювати свідомі (умисні) дії, регулювати діяльність і керувати. Вона забезпечує виконання двох функцій: спонукальної (забезпечення активності людини) і гальмівної (стримування небажаних проявів активності). Вольові дії відрізняються від автоматичних рухів, які виконуються без участі свідомості. Коли рухи виконуються несвідомо, вони не можуть бути віднесені до вольових.

Вольові дії відрізняються від безумовних рефлексів і не є уродженими. Вони виникають і розвиваються в процесі життєдіяльності людини. У психології розрізняють вольові дії – дії, в яких людина свідомо прагне до досягнення цілей. Вольова дія реалізується в простих і складних формах. Для складного вольового акту характерне те, що дії передують врахування наслідків, усвідомлення мотивів, прийняття рішення тощо.

Складний вольовий акт проходить декілька етапів:

- спонукання до здійснення вольового акту (в більшості випадків це пов'язано з виникненням необхідності задоволення потреби, які супроводжують емоційні стани: відчуття спраги, голоду та ін.);
- уявлення мети дії;
- уявлення засобів, необхідних для досягнення наміченої мети (в разі відсутності чи неясності цих уявлень вольовий акт виявиться нездійсненим або недосконалим);
- намір здійснити певну дію;
- рішення виконати дію;
- вольове зусилля, пов'язане з «боротьбою» мотивів, тобто протиборством особистих позицій людини (розрізняють об'єктивні і суб'єктивні труднощі);
- прийняття рішення – визначення лінії поведінки в ситуації невизначеності дій, які за певних умов можуть привести до бажаного результату;
- виконання дії і його поточне коректування (виконання прийнятого рішення).

Вольові дії здійснюються відповідно до певних мотивів. Мотив (від лат. *moveo* – надавати руху, штовхати) – психічне переживання, що спонукає і визначає вибір людиною дій. До мотивів можуть бути віднесені: почуття, прагнення, звички тощо. У своєму розвитку мотиви проходять певні етапи.

Основу виховання і формування волі становлять вольові якості людини: цілеспрямованість (уміння підпорядковувати свої дії поставленим цілям); ініціативність (уміння починати дії за власною ініціативою); рішучість (уміння приймати обґрунтовані і тверді рішення); наполегливість (уміння використовувати свої можливості у складних ситуаціях); самостійність (уміння

критично оцінювати поради інших людей і діяти з огляду на свої погляди); дисциплінованість (свідоме підпорядкування своєї поведінки загальноприйнятим нормам) та ін.

Вольова дія завершується прийняттям рішення і його виконанням. У цьому плані важливе значення має виокремлення видів рішень: звичні рішення – характерні для простих вольових актів (майже невіддільні від конкретних бажань), «боротьба» мотивів зведена до мінімуму чи взагалі відсутня; рішення без достатньої підстави — з метою вийти зі стану нерішучості, приймаються в екстремальних ситуаціях; усвідомлені рішення – приймаються і виконуються з обмірковуванням і аналізом усіх обставин, усіх «за» і «проти», із розумінням сутності здійснюваних дій.

Професійна компетентність фахівця соціальної сфери – важлива складова професіоналізму, яка включає знання і ерудицію, проявляється в успішному вирішенні професійних завдань і дає змогу кваліфіковано вирішувати проблеми своєї професійної діяльності. Соціальна та емоційна компетентність орієнтовані на здійснення процесу пізнання з метою самоактуалізації особистості. Затребуваною і порівняно новою для осмислення є **емоційна компетентність**.

Нові психологічні феномени «емоційний інтелект» та «емоційна компетентність», ідентифіковані американськими вченими Джоном Маєром та Пітером Саловесем в кінці 90-х років XX ст. сьогодні активно вивчаються в Україні. З працями названих вчених з'явилося нове бачення про життєвий успіх людини. Якщо раніше оцінка рівня IQ була ключовим показником того, чи стане людина успішною в житті, то з кінця 90-х років минулого століття вчені на матеріалах психологічних досліджень і опитувань довели, що успіх в житті залежить не стільки від логічного інтелекту (IQ), скільки від здібностей управляти своїми емоціями (EQ).

Розвиток емоційного інтелекту (EI) або емоційної компетентності (EQ) стають все більш актуальними для фахівців соціономічних професій, хоча емоційна стійкість та емоційний контроль завжди розглядались як складові розвитку їх психологічної культури. Тема поєднання емоцій та інтелекту далеко не нова у науковому світі. До неї в різні часи звертались філософи Платон та Аристотель, Пабліус Сиріус. Логіку серця або емоційного розуму добре описав Фройд. Однак, у суспільстві все ж насаджувався культ раціонального відношення до життя.

Особливий інтерес до питання емоційного інтелекту з'явився в кінці XX ст. після виходу в світ книги Деніеля Гоулмана «Емоційний інтелект. Чому він може означати більше, ніж IQ» (Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ). Науковець пропонує концепцію множинного інтелекту, відводить неабияку роль емоційній сфері життя людини, наводить приклади застосування емоційного інтелекту в різних сферах життя – бізнесі, політиці, міжособистісних взаєминах, сімейному житті, професійній діяльності. Привабливість підходу Д. Гоулмана в тому, що управління емоціями – це навичка, яку можна напрацьовувати і розвивати. Якщо IQ з віком може знижуватися, більшість елементів у складі EQ

лише вигострюються. Відповідно, людина, яка займається розвитком власного емоційного інтелекту, досягає високих результатів.

Емоційний інтелект сьогодні входить у ТОП-10 найзатребуваніших роботодавцями навичок до 2020 р. Вчені наперебій доводять, що розвинений емоційний інтелект набагато більше впливає на успіх людини в суспільстві, роботі та родині, ніж високий коефіцієнт інтелекту IQ. Згадуваний Гарднер визнає, що емоційні навички та вміння налагоджувати стосунки є чи не найважливішими в сучасному, часто безладному світі. Д. Гоулман, цитуючи Гарднера, зауважує: «Багато людей з рівнем IQ 160 працюють на тих, в кого коефіцієнт розумового розвитку не перевищує 100, якщо в перших міжособистісний інтелект розвинений погано, то в других – добре».

Вчений, спираючись на дослідження психологів Гарвардського та Каліфорнійського університетів, приходять до висновку про те, що «чистий тип людини з високим IQ (тобто без урахування емоційного інтелекту) – це така собі карикатура інтелектуала, який чудово орієнтується в царині наукової думки, але абсолютно не пристосований до звичайного життя». Саме емоційний інтелект наділяє нас тими якостями, які роблять нас справжніми людьми.

Думки Д. Гоулмана щодо формування та розвитку емоційного інтелекту особистості важливі для майбутніх працівників соціальної сфери, професійна діяльність яких передбачає постійну роботу з людьми. Такого роду знання допоможуть бачити й аналізувати взаємозв'язок емоцій і успіху, навчатися мистецтву соціальної взаємодії, вибудовувати стосунки і розв'язувати конфліктні ситуації, застосовувати емоційну компетенцію в роботі з різними категоріями клієнтів, враховуючи специфіку їх психотипу, національні та гендерні особливості.

4. Основи професійної стресостійкості. Психологічна саморегуляція та самоконтроль.

Соціальний працівник належить до системи професій «людина-людина», тому для нього важливі психологічне здоров'я, уміння врегульовувати свої емоції, мати навички професійної стресостійкості. Особлива напруженість, дефіцит часу, перенавантаженість, високий рівень відповідальності, складність інтелектуальної роботи, велика кількість стресових факторів вимагають багато роботи над собою як особистістю щодо збереження психологічного здоров'я.

Стресогенний характер професійної діяльності соціальних працівників обумовлює високий рівень нервово-психічного напруження. Проблема психологічної стійкості до стресу є професійно значущою, оскільки від неї залежить ефективність роботи соціального працівника.

Одним з найбільш поширених в наші дні видів афектів є стрес. Він є станом надмірно сильного і тривалого психологічного напруження, яке виникає у людини, коли її нервова система отримує емоційне перевантаження. Стрес дезорганізовує діяльність людини, порушує нормальний хід поведінки. Стреси, особливо якщо вони часті і тривалі, роблять негативний вплив не тільки на психологічний стан, а й на фізичне здоров'я людини.

Виділяють такі види професійного стресу (Н.Самоукіна):

- інформаційний стрес виникає в умовах жорсткого ліміту часу і посилюється в умовах високої відповідальності завдання;
- емоційний стрес виникає за реальної або передбачуваної небезпеки (відчуття провини за невиконану роботу, взаємини з колегами та ін.);
- комунікативний стрес пов'язаний з реальними проблемами ділового спілкування (підвищена конфліктність, нездатність контролювати себе, невміння тактовно відмовити в чомусь, незнання засобів захисту від маніпулятивної дії і т. ін.);
- професійний стрес досягнення (невідповідність рівня очікувань реальним можливостям людини);
- страх помилки (пов'язаний з двома моментами: сильна внутрішня установка тільки на успіх; заборона або каральні санкції у разі помилки). Страх помилки часто «блокує» творчі здібності людини;
- професійний стрес конкуренції;
- професійний стрес успіху (інтенсивний стрес людина може відчувати і тоді, коли досягає великого успіху). Нерідко після досягнення мети наступає стан «позбавлення» сенсу того, що здійснилося.

Під терміном «стресостійкість» С.Субботін розуміє такі приватні його складові, як емоційна стійкість, психологічна стійкість до стресу, стресрезистентність, фрустраційна толерантність. У психологічній літературі чинниками, що впливають на стійкість людини до стресу, дослідники називають різні явища: значущість події для особистості, суб'єктивна оцінка особою ситуації, цінності людини, особистісний сенс, психологічна переробка, що, у свою чергу, можна назвати тими внутрішніми суб'єктивними умовами, які визначають психологічну суть особистості.

Щоб подолати стрес, кожна людина використовує власні стратегії (стратегії подолання, копінг-стратегії) на основі особистісного досвіду та психологічних резервів (особистісні ресурси або копінг-ресурси). Відповідно, долаючи поведінка розглядається як результат взаємодії копінг-стратегій та копінг-ресурсів. Стратегії подолання стресу (копінг-стратегії) трактуються як способи аналізу стресогенних чинників, що виникають у відповідь особистості на сприйману загрозу та способи поведінки в даних умовах.

Стресостійкість визначається сукупністю особистих якостей, що дають змогу людині переносити значні інтелектуальні, вольові й емоційні навантаження, зумовлені особливостями професійної діяльності, без особливих шкідливих наслідків для діяльності людей, що її оточують, і свого здоров'я.

Таким чином, знання індивідуально-психологічних особливостей людини, емоційна стійкість та емоційний контроль є показниками і складовими розвитку психологічної культури фахівця.

Запитання для самоконтролю знань

1. Поясніть співвідношення соціального та біологічного в особистості?
2. Які типи темпераменту Вам відомі?
3. Назвіть етапи формування вольового акту.

4. Поясніть поняття «емоційний інтелект», «множинний інтелект».
5. Чи існують особливості поведінки людини в конфліктних емоційних ситуаціях?
6. Чи потрібно враховувати особливості свого темпераменту й характеру при виборі професії?

Розділ 11.

Етика та психологія спілкування соціального працівника

1. Роль комунікативної компетенції в соціальній роботі.
2. Види спілкування. Поняття «емпатійного спілкування».
3. Техніки ведення ефективної комунікації (мистецтво слухання, ведення розмови, постановка запитань та їх види).
4. Візуальна психодіагностика у професійному спілкуванні.
5. Спілкування в ситуаціях тривожності, агресії, стресу.

Ключові терміни та поняття: спілкування, комунікативна компетенція, емпатія, емпатійне спілкування, соціальна перцепція, рефлексивне слухання, нерефлексивне слухання, риторика, психічні стани, стрес, тривога, фрустрація, стресостійкість, копінг-стратегії.

1. Роль комунікативної компетенції в соціальній роботі

Спілкування – це складний багатоплановий процес встановлення й розвитку контактів між людьми, породжуваний потребою спільної діяльності й обміну інформацією, що включає в себе вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття й розуміння іншої людини.

Професійна діяльність соціального працівника передбачає вміння правильно і грамотно формулювати та висловлювати свою думку чи рішення, належним чином їх аргументувати, брати участь в аргументованій професійній дискусії (листування, переговори, промови, дебати тощо), а також дотримуватись неупередженості, розуміти інтереси і мотиви поведінки інших осіб, примирювати сторони з протилежними інтересами. Тому, комунікативна компетентність – це одна з базових професійних компетентностей майбутніх соціальних працівників.

Комунікативна компетентність має міждисциплінарний характер, сам термін належить до понятійного апарату різних наук, а саме лінгвістики, психології, психолінгвістики, педагогіки, соціології, культурології, філософії та інших, які на перший план висувають різні аспекти цього поняття.

Комунікативна культура – сукупність вмінь та навичок в області засобів спілкування та законів міжособистісної взаємодії, які сприяють взаєморозумінню, ефективному розв'язанню задач спілкування.

Особливості професійно-комунікативної діяльності соціальних працівників полягають у тому, що вони постійно беруть участь у різних видах ділового (фахового) спілкування. Їм постійно доводиться вступати в контакти з різними посадовими особами, з керівниками місцевих органів влади, з представниками підприємств, установ.

Значну частину професійної діяльності соціального працівника займає консультативна робота. У консультаційній роботі соціальним працівникам доводиться мати справу з різними життєвими ситуаціями, зустрічатися з різними людьми: від найманого робітника до банкіра, від школяра до академіка, від добропорядного громадянина до запеклого злочинця. А це вимагає від них широкого кругозору, різних знань, високої культури поведінки та комунікабельності.

Формування професійної комунікативної компетентності передбачає:

- глибокі професійні знання і оволодіння понятійно-категоріальним апаратом певної професійної сфери та відповідною системою термінів;
- уміле професійне використання мовних стилів і жанрів відповідно до місця, часу, обставин, статусно-рольових характеристик партнера (партнерів);
- знання етикетних мовних формул і вміння ними користуватися у професійному спілкуванні;
- здатність правильно організувати спілкування;
- вміння переконувати людей, впливати на них словом;
- володіння сучасними цифровими, інформаційними технологіями, вміння знаходити, вибирати, сприймати, аналізувати та використовувати інформацію профільного спрямування;
- володіння інтерактивним спілкуванням, характерною ознакою якого є необхідність миттєвої відповідної реакції на повідомлення чи інформацію, що знаходиться в контексті попередніх повідомлень;
- мовна і риторична компетенція, володіння основами риторичних знань і вмінь;
- вміння оцінювати комунікативну ситуацію швидко і на високому професійному рівні приймати рішення та планувати комунікативні дії.

Чи не головною компетенцією і вмінням в усіх сферах суспільних відносин є володіння мистецтвом діалогічного спілкування. Саме діалог є основою людського взаєморозуміння.

2. Види спілкування. Поняття «емпатійного спілкування»

Спілкування як соціальне явище охоплює всі сфери суспільного буття та діяльності людей і може бути охарактеризоване за різними параметрами, а саме: залежно від контингенту учасників, тривалості стосунків, міри опосередкування, завершеності, бажаності тощо.

Залежно від контингенту учасників виокремлюють спілкування міжособистісне, особистісно-групове та міжгрупове. **Міжособистісне спілкування** характерне для первинних груп, в яких усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один з одним. Особливості спілкування визначаються змістом і цілями діяльності, що їх реалізує група. **Особистісно-групове спілкування** спостерігається тоді, коли одну із сторін спілкування репрезентує особистість, а іншу – група. Таким є спілкування викладача з аудиторією, керівника – з колективом підлеглих. **Міжгрупове спілкування** передбачає участь у цьому процесі двох спільнот, кожна з яких

обстоює власну позицію, домагається власних цілей, або ж обидві групи намагаються дійти згоди щодо певного питання, досягти консенсусу.

Безпосереднє спілкування відбувається як взаємодія сторін, між якими встановлюється комунікативний зв'язок, коли співрозмовники безпосередньо сприймають один одного, встановлюють контакти й використовують для цього всі наявні у них засоби. У безпосередньому спілкуванні функціонує багато каналів зворотного зв'язку, що інформують співрозмовників про ступінь ефективності спілкування.

Опосередковане спілкування – це комунікація, в яку входить проміжна ланка – третя особа, технічний засіб або матеріальна річ. Опосередкування може бути репрезентоване телефоном як засобом зв'язку, написаним текстом (листом), що адресований іншій особі, чи посередником. Міра опосередкування у спілкуванні може бути різною залежно від засобів, що використовуються для досягнення цієї мети.

Короткочасне спілкування виникає із ситуаційних потреб діяльності чи взаємодії й обмежується розв'язанням локальних комунікативних завдань. **Довготривале спілкування** – це взаємодія в межах однієї чи кількох тем, обмін розгорнутою інформацією щодо змісту предмета спілкування.

Розрізняють усну та писемну форми спілкування. **Усна форма** ділового спілкування (ділова бесіда, діловий прийом, ділова доповідь, ділова розмова по телефону, ділова нарада, ділові переговори). Це спілкування людей під час виконання ними службових обов'язків (під час бесід, нарад, у години приймання відвідувачів тощо). Це може бути мовлення однієї службової особи перед іншою або перед колективом чи зібранням. **Писемна форма** ділового спілкування (документи різних видів: автобіографія, резюме, заява, пропозиція, скарга, характеристика, трудова книжка, особовий листок з обліку кадрів, довідка, висновок, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, лист, оголошення, план, протокол, витяг із протоколу, телеграма, адреса, телефонограма, радіограма, факс, акт, доручення, розписка, список, таблиця, накладна, договір, трудова угода, контракт, ділова доповідь (написаний текст) тощо).

Емпатійне спілкування. Процес міжособистісного розуміння тісно пов'язаний з емоційною сферою. Почуття співчуття та співпереживання допомагають адекватному розумінню інших людей. Навички емпатійного спілкування особливо необхідні майбутнім соціальним працівникам. Емпатійність є однією з найважливіших професійних якостей психолога, педагога, лікаря, соціального працівника, будь-якого керівника.

Емпатія (грец. – співпереживання, співчуття) – механізм пізнання, який дає змогу проникнути та зрозуміти переживання, емоційний стан іншої людини; здатність проникати в психічний стан іншої людини (характеристика людини, тобто емпатійність). Цей механізм, реалізуючись як емоційний відгук на проблеми іншого, тісно пов'язаний з ідентифікацією. Емпатія є основною навичкою, яка набувається у процесі соціалізації і передбачає здатність приймати

соціальні ролі й установки інших, уявляти себе у соціальній позиції іншого і передбачати його реакції.

Здатність до емпатії зростає при набутті життєвого досвіду, а також серед схожих між собою людей. Рівень емпатії залежить від здатності індивіда уявити, як одна подія сприйматиметься різними людьми, визнання права на існування різних точок зору. Здатна до емпатії людина терпима до вираження емоцій іншими людьми; глибоко вникає в суб'єктивний внутрішній світ співрозмовника, не розкриваючи при цьому власного настрою і світу; готова адаптувати своє сприймання до сприймання іншої людини задля кращого розуміння того, що з нею відбувається.

Виділяють такі рівні емпатії: перший рівень – низький, спілкуючись із співрозмовником, людина сліпа до його станів, переживань, намірів; другий рівень – в процесі спілкування у людини виникають уривчасті уявлення про переживання іншої людини; третій рівень – вирізняється вмінням відразу увійти у стан іншого не тільки в окремих ситуаціях, але й на протязі усього процесу спілкування. Важливими формами емпатії є співпереживання – переживання індивідом тих самих емоційних станів, почуттів, які відчуває інший, і співчуття – емоційне сприйняття негараздів іншого безвідносно до власного стану і дій.

Культура спілкування передбачає вміння використовувати різноманітні *форми емпатійного мовлення*, яке спрямоване на вираження співчуття, співпереживання, вміння радіти успіхам інших і є основною формою людського спілкування. В багатьох життєвих ситуаціях людині необхідно відчути підтримку інших, бути почутим та зрозумілим співрозмовниками. Саме тому емпатія займає провідне місце в міжособистісній інтеракції і водночас є проявом рівня соціалізації особистості.

Емпатія належить до головних форм і тактик людського спілкування, що забезпечує його безконфліктність, уможливорює встановлення хороших стосунків між учасниками комунікації. До головних правил емпатійного мовлення відносять такі: – уважно слухати співрозмовника; – намагатися зрозуміти почуття іншого; виявляти співчуття і щире зацікавлення в тому, що говорить партнер із комунікації; – виражати інтерес до потреб іншого; – демонструвати здатність зрозуміти точку зору іншої людини.

Вербальна емпатія (емпатійне спілкування) найчастіше застосовується у комунікативних ситуаціях, коли слухачеві необхідна підтримка. Емпатійні мовленнєві акти мають на меті надати психологічну підтримку адресату, гармонізувати стосунки партнерів із комунікації. Мовець висловлює співпереживання, співчуття, утішання, розуміння, турботу, скорботу, добре ставлення до співрозмовника як реакцію на негативний емоційний стан адресата.

Емпатійне мовлення реалізується в мовленнєвих актах поради, застереження, які є проявом турботи, підтримки з боку мовця. До вербальних форм емпатійного мовлення відносяться висловлення заохочення, підбадьорювання, що мають на меті покращити психологічний стан адресата.

Емпатійні мовленнєві акти реалізуються і в позитивних ситуаціях спілкування, тобто коли відбуваються приємні для адресата події. В такому випадку мовець використовує емпатійні ілюктивні акти поздоровлення, компліменту, схвалення і тим самим демонструє здатність розділити позитивні емоції слухача.

Крім вербальних засобів, існує безліч невербальних форм реалізації емпатійного значення у процесі комунікації. До найбільш типових невербальних одиниць зі значенням емпатії належать фонаційні, тобто модуляції голосу та інтонація. Емпатія може бути реалізована різноманітними жестами, що вказують на підтримку, щирі почуття з боку мовця, а також тактильними невербальними засобами. До важливих невербальних засобів на позначення емпатії відносяться мімічні одиниці. Лише посмішкою можна виказати щиру радість за адресата, чи виразом обличчя вказати на зацікавленість або співчуття тощо. В багатьох комунікативних ситуаціях простежується поєднання декількох невербальних засобів експлікації емпатійного ставлення мовця.

Важлива комунікативна роль емпатії підтверджується і тим фактом, що її відсутність значно утруднює спілкування і може призвести до його припинення. До неемпатійних комунікативних актів належать висловлення самовихваляння, осуду, докору, тощо. Ці мовленнєві акти нехтують інтересами слухача і ставлять на перший план потреби й інтереси мовця, порушуючи принципи емпатії.

3. Техніки ведення ефективної комунікації (мистецтво слухання, ведення розмови, постановка запитань та їх види)

Необхідною професійною навичкою соціального працівника є *уміння слухати*. Доведено, що слухання як метод сприймання інформації в діловому спілкуванні використовується набагато частіше, ніж уміння читати й писати. Однак ця якість притаманна далеко не всім людям, які спілкуються. Іноді в людини просто немає часу вислухати свого співрозмовника. А часто наш емоційний стан відволікає увагу від змісту того, про що говорять.

У цьому контексті важливо розглянути зміст понять «*слухати*» й «*чути*». Психологічні процеси, які ними позначаються, суттєво різняться між собою. Слухати – означає використовувати свій орган слуху, а чути – напружувати власний мозок, концентруючи увагу на словах партнера. Саме тому можна слухати й не чути, так як свідомість можуть турбувати зовсім інші проблеми, думки або інформація чи відволікає увазі емоційний стан і ми відключаємось.

Звісно, багато людей чують лише те, що бажають почути. Отож комунікаторові необхідно бути готовим до суб'єктивного сприйняття його інформації. Про ефективне слухання говорять у тому разі, коли воно забезпечує правильне розуміння слів і почуттів промовця, створює в нього відчуття, що чують саме його, не переводячи обговорення на іншу проблему, важливішу для співрозмовника.

Існує феномен «перцептивного перекручування» – люди здатні змінювати або взагалі не сприймати інформацію, яка їм видається небезпечною, тривожить, викликає невпевненість, не відповідає уявленню про себе чи про картину світу. Ефективне слухання забезпечує просування партнерів зі спілкування в напрямку

розуміння обговорюваної проблеми, створення спільного інформаційного поля, розв'язання проблеми або встановлення довірливих стосунків, взаєморозуміння.

Слухання іншого – не просто мовчання, це активна діяльність, робота, до якої задіяні бажання почути, інтерес співрозмовника, вербальні й невербальні аспекти. Відомий навіть такий вислів «слухати всім тілом», тобто коли інформація є цікавою для вас, ви несвідомо повертаєте обличчя до співрозмовника, нахиляєтеся до нього, встановлюєте з ним візуальний контакт, намагаєтеся «всім тілом» показати свою зацікавленість. За таких умов уміння слухати – це сприймання інформації, під час якого людина виражає заохочувальне ставлення до того, хто говорить, ніби «підштовхує» співрозмовника до продовження спілкування; стримується від зайвих зауважень; незначними діями впливає на промовця, що сприяє розвиткові думки останнього і просуванню «на один крок уперед» в обміні інформацією.

Розрізняють такі види слухання: нерефлексивне й рефлексивне. Сутність нерефлексивного слухання полягає в мінімальному втручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Вважається, що нерефлексивне слухання доцільно застосовувати за таких ситуацій, коли: співрозмовник висловлює своє ставлення до якоїсь події (психотерапевти застосовують цей метод на початку бесіди; доцільно використовувати його у співбесіді під час прийому на роботу, коли потрібно більше дізнатися про людину, та в ході проведення переговорів); співбесідник прагне обговорити наболілі питання, відчуває себе скривдженим або прагне розв'язати важливу проблему; співрозмовникові важко викладати свої проблеми; треба стримати емоції в бесіді з людиною, яка обіймає високу посаду.

Рефлексивне слухання – полягає в налагодженні зворотного зв'язку із співрозмовником для того, щоб проконтролювати точність сприймання інформації. Йдеться про регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні партнера. Іноді цей метод називають «активним слуханням», оскільки він передбачає активніше використання вербальної комунікації для підтвердження розуміння інформації. Розрізняють такі типи реакцій людини мовлення співрозмовника: оцінювання, тлумачення, підтримку, уточнення, чуйність, розуміння, з'ясування, перефразування, відбиття почуттів та резюмування.

Метод рефлексивного слухання допомагає з'ясувати наше розуміння почутого для критики, уточнення чи розвитку бесіди. З цією метою вдаються до різних запитань, які є зручною формою спонукування. За їхньою допомогою залучається увага партнерів, вони несуть певну інформацію.

До основних правил безконфліктного слухання можна віднести наступні:

- уникати зловживання критикою й засудження інших;
- якомога менше жалітися на долю, життя, сім'ю, роботу тощо;
- уміти підкреслювати щирий інтерес до людини, з якою вступили в бесіду;
- вміти продемонструвати співбесідникові свою повагу до нього;
- виробити вміння адекватно реагувати на гідність іншої людини;
- уміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця;

- поважати думку інших людей;
- уникати непотрібних суперечок: часто тактична поступка (мовчазне вислуховування певного аргумента) корисніша за вступ у безкінечну полеміку;
- застосовувати метод переконання й не вдаватися до наказового тону та вказівок;
- запам'ятовувати імена – це надає спілкуванню більш довірливого і безпосереднього характеру;
- підтримувати у співрозмовника позитивні емоції;
- частіше посміхатися – це жест відкритості, щирої прихильності.

Важливою технікою комунікації є *уміння правильно ставити запитання*. Саме запитання створюють основу для довірливого спілкування. Запитання дають змогу наводити партнера на необхідну відповідь, «розкрити» співрозмовника. Якщо запитання правильно сформульоване, то завдяки цьому можна дипломатично виправити помилку в аргументації чи поведінці.

Розрізняють такі *види запитань*: інформаційні (для збору необхідних даних), контрольні (для перевірки того, чи слідує партнер за вашою думкою), з метою орієнтації (чи дотримується партнер раніше висловленої ним думки), підтверджувальні (щоб вийти на взаєморозуміння, досягти схвалення), ознайомлювальні (для ознайомлення з цілями, думкою партнера), однополюсні (повторення запитання партнера на знак того, що ви зрозуміли, про що йдеться, і щоб він це зрозумів, а також з метою виграти час), зустрічні (при правильній постановці ведуть до звуження розмови й підводять партнера ближче до згоди), альтернативні (надають можливість вибору), спрямовувальні (за умови, коли партнер відхиляється від розмови, за допомогою запитань його «повертають» до потрібної теми), провокаційні (з метою встановити, чого насправді прагне співрозмовник і чи правильно він розуміє ситуацію), вступні (такі, що дають змогу зацікавити партнера; можуть, приміром, мати вказівку на ймовірне розв'язання проблеми), завершальні (для підведення підсумків розмови) та інші.

Кожне запитання передбачає відповідь. У правилах техніки комунікації відомі поради стосовно відповідей на різні види запитань. Найуживаніші з них це з'ясування, перефразування, відображення та резюмування.

4. Візуальна психодіагностика у професійному спілкуванні

У професійній діяльності соціального працівника дуже важливим є уміння розпізнати індивідуально-психологічні особливості людини під час спілкування чи в ході невербальної комунікації. Іншими словами вододіти навиками психодіагностики. Науковиця Малкова Т.М. у навчальному посібнику «Візуальна психодіагностика» дає такі визначення: «*Психодіагностика* – це наука, яка займається розробкою, апробацією і застосуванням певних методик для виміру індивідуально-психологічних особливостей людини. *Візуальна психодіагностика* – наука, практика і мистецтво пізнання людей за їх зовнішніми ознаками – покликана допомогти кожному спеціалісту, який працює з людьми. Адже вона досліджує всі зовнішні вияви людини та її поведінку з метою вивчення її внутрішнього психологічного змісту».

Візуальна психодіагностика є найкоротшим шляхом для визначення психологічного стану людини, її настрою, відношення до людей, мотивації. Оперативність діагностики досягається застосуванням спостереження за поведінкою індивіда, особливостям його тілесних рухів, мімікою, зовнішнього вигляду. Крім того, важливе значення відіграють сигнали, які отримує соціальний працівник, спостерігаючи за рухом очей, диханням, зміною кольору шкіри (почервоніння або збліднення) тощо.

Професор-психолог Каліфорнійського університету Альберт Меграбян запропонував наступне співвідношення різних проявів у передачі інформації: за рахунок вербальних засобів (слів) передається 7 % інформації, за рахунок вокальних проявів (висоти, гучності голосу, темпу мовлення тощо) – 38% і за рахунок невербальних засобів (а саме міміки) – 55%. Професор Р. Бердвістл провів аналогічні дослідження щодо частки невербальних засобів у спілкуванні людей. Він виявив, що словесне спілкування у розмові займає менш 35%, а більше 65% інформації передається за допомогою невербальних засобів спілкування.

Як відомо, при зустрічі з іншою людиною першими кидаються в очі три ознаки: 1.Стать; 2. Вік; 3. Статура. Ці ознаки визначаються миттєво і несвідомо. Далі в поле зору потрапляють вже більш дрібні ознаки, а саме: конфігурація голови, риси обличчя, хода, постава, жести, руки, одяг, макіяж тощо. Таким чином, сприйняття людини людиною здійснюється від загального до конкретного, від великого до дрібного, від цілого до часткового.

Загальні особливості сприйняття людини людиною можна представити у наступному вигляді:

1. *Основні параметри:* стать людини і пов'язані з нею психологічні характеристики; вік і загальне враження про особливості її життєвого шляху; тип статури (пікнік, атлет, астеник); тип темпераменту (холерик, сангвінік, флегматик, меланхолік); тип характеру; тип особистості (пізнавальний, емоційно-комунікативний, практичний); можливий вид професійної діяльності.
2. *Додаткові (уточнюючі) параметри:* голова і обличчя (загальна будова обличчя, пропорції і риси); мімічні рухи (особливості погляду, посмішка, сміх); хода, постава; жестикуляція, особливості рук і пальців; характеристики голосу (просодичні особливості, тобто темп, гучність, тембр голосу); проксемічні (просторові) характеристики (дистанція при спілкуванні тощо); пози тіла; особливості оформлення зовнішнього вигляду, імідж, стиль одягу, особливості оформлення життєвого простору (будинки, кімната, кабінет); динаміка поведінкових реакцій і емоційних проявів; особливості перебігу фізіологічних реакцій (запах, почервоніння, збліднення, подих, пітливість); почерк.

Таким чином, за допомогою методів візуальної психодіагностики можна сформулювати детальний психологічний портрет особистості.

Доповнюють картину розуміння людини за безсловесними знаками (невербальними каналами зв'язку) різноманітні невербальні засоби спілкування: візуальні засоби спілкування (рухи м'язів обличчя, вираз обличчя, очей; рухи рук,

ніг; жести; рухи тіла; просторова дистанція; реакція шкіри: почервоніння, пітливість; поза, постава; зовнішній вигляд – одяг, зачіска, косметика, аксесуари); аудіальні засоби (паралінгвістичні: якість голосу, його діапазон, тональність, темп, ритм, висота звуку; екстралінгвістичні: мовні паузи, сміх, плач, зітхання, кашель, плескання); тактильні засоби спілкування включають усе, що пов'язано з дотиками співрозмовників (потискання рук, обійми, поцілунки, поплескування по плечах тощо); ольфакторні засоби спілкування, які включають приємні та неприємні запахи навколишнього світу, природні та штучні запахи людини.

Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за участі різних сенсорних систем: зору, слуху, тактильних відчуттів, смаку, нюху. На основі полісенсорної природи невербальної комунікації виділяють різноманітні її види. Системи невербальних засобів спілкування:

- оптико-кінесична система – жести, міміка, пантоміма, рухи тіла (кінесика);
- паралінгвістична система – вокалізація, діапазон та тональність голосу;
- екстралінгвістична система – темп, пауза, плач, сміх, кашель тощо;
- проксемика – система організації простору і часу;
- контакт очей – візуальне спілкування.

У роботі соціального працівника варто враховувати гендерні особливості невербальної поведінки особистості. Психологічні особливості чоловіків і жінок є досить відмінними. Знаючи і розуміючи їх, соціальному працівнику буде легше налагодити контакт з особою певної статі. Як стверджують науковці, 60-80% інформації від співрозмовника ми отримуємо саме через невербальні канали зв'язку.

5. Спілкування в ситуаціях тривожності, агресії, стресу

Клієнтами соціальних працівників будуть переважно люди, носії тих чи інших проблем, які по різному переносять життєві труднощі, що робитиме спілкування більш важким. Різноманітні психічні стани людини такі як тривожність, стрес, агресія, фрустрація можуть утруднювати або й унеможлиблювати процес спілкування.

Життєдіяльність людей за сучасних умов характеризується впливом значного числа стресогенних факторів та висуває підвищені вимоги до стресостійкості та психологічних якостей особистості, які забезпечували б поведінку, націлену на подолання стресу та ефективність діяльності у сучасних умовах. Стрес – це передусім емоційний стан. Стан стресу у людини нерідко може супроводжуватися таким складним психічним станом, як неспокій, тривога, тривожність.

Тривожність – це психологічний стан, який викликається можливими або вірогідними прикрощами, несподіванкою, змінами в звичній обстановці і діяльності, затримкою приємного, бажаного і виражається у специфічних переживаннях (побоювання, хвилювання, порушення спокою та інші), реакціях.

Труднощі і можливі невдачі в життєдіяльності за певних умов можуть призвести до виникнення у людини не тільки психічних станів стресу і тривожності, але і стану фрустрації. Буквально цей термін означає переживання

розладу (планів), знищення (задумів), краху (надій), марні очікування, переживання невдачі.

Фрустрація – складний емоційно-мотиваційний стан, що виражається в дезорганізації свідомості, діяльності і спілкування і виникає внаслідок тривалого блокування цілеспрямованої поведінки об'єктивно непереборними або суб'єктивно представленими труднощами.

Для життя людини, її психічного та фізичного здоров'я, її щастя важливим є вміння долати стреси. Подолання – це мінливі психічні та поведінкові зусилля, якими людина відповідає на вимоги, що висуваються стресом. Подолання – це не одна-однісінька стратегія, яка вживається за будь-яких обставин, у будь-який час. Люди долають стрес по-різному. Ефективна відповідь на стрес, яка веде до адаптації, – це вживання такої стратегії взаємодії зі стресором, яка значно знижує переживання стресу.

Неможливо думати, що можна повністю уникнути стресу. Окрім того, стрес сам по собі не обов'язково щось погане. Певний обсяг чи рівень стресів в нашому житті є природним. Стрес часто є природним наслідком того, що ми живемо в реальному світі. Лише застосування неефективних способів боротьби зі стресами може виснажувати, приносити нещастя.

Теоретичні та експериментальні дослідження довели, що для подолання стресу кожна людина використовує власні стратегії поведінки (копінг-стратегії) на основі наявного в неї особистісного досвіду й психологічних резервів (особистісні ресурси або копінг-ресурси). Копінг-поведінка – це стратегії дій, що вживаються людиною в ситуаціях психологічної погрози фізичному, особистісному й соціальному благополуччю, здійснювані в когнітивній, емоційній і поведінковій сферах функціонування особистості й ведучі до успішної або менш успішної адаптації.

Таким чином, набуття комунікативної компетенції соціальним працівником та налагодження професійної комунікації з клієнтами – процес тривалий і складний. Вивчення суті та змісту спілкування, його різновидів, можливих технік застосування, візуальна психодіагностика, а також вміння вести діалог з людьми у різних психологічних станах сформулюють навички комунікативної компетенції майбутнього соціального працівника.

Запитання для самоконтролю знань

1. Назвіть основні принципи спілкування соціального працівника.
2. Дайте визначення поняттю «комунікативна компетенція».
3. Що вивчає візуальна психодіагностика? Як вона знадобиться соціальному працівнику?
4. Назвіть методи профілактики стресових ситуацій.
5. Яким чином стрес впливає на професійну діяльність, наведіть приклади.

Розділ 12.

Етика запобігання та вирішення конфліктів у роботі соціального працівника

1. Зміст поняття «конфлікт», типологія конфліктів, їх особливості.
2. Причини та джерела конфліктів, їх позитивні і негативні сторони.
3. Етичні засади соціальної роботи в процесі розв'язання конфлікту.
4. Технології попередження конфліктів та методи їх урегулювання. Медіація.

Ключові терміни та поняття: конфлікт, структура конфлікту, конфліктне спілкування, сторони конфлікту, динаміка конфлікту, ескалація конфлікту, конфліктогенний тип особистості, медіація.

1.Зміст поняття «конфлікт», типологія конфліктів, їх особливості

У процесі спілкування фахівців соціальної сфери з клієнтами й колегами у процесі виконання професійних обов'язків можуть виникати конфлікти, які шкодять подальшій сумісній діяльності. Конфлікт у професійній діяльності фахівця соціальної сфери – це процес неузгодженості думок, поглядів, потреб і позицій суб'єктів конфліктної протидії з приводу виконання функціональних обов'язків й організації міжособистісної взаємодії, що протікає у горизонтальній та вертикальній площині.

Конфлікти відбуваються в усіх сферах суспільного життя. Протиріччя існують завжди і на всіх рівнях – всередині особистості, у міжособистісному спілкуванні, у виробничих відносинах в організації, між організаціями тощо. Проте форми прояву цих протиріч та способи їх розв'язання можуть бути найрізноманітнішими.

Протиріччя можуть розв'язуватися цілком природнім шляхом – через розв'язування посталих питань. Але часто гострота протиріч набуває такої сили, коли вони починають набувати форми конфліктів та викликає стресовий стан у працівників. Вивчення особливостей виникнення, протікання та вирішення конфліктів дозволить уникати суперечливих ситуацій не тільки у соціальній сфері, але й у повсякденному житті.

Конфлікт (conflictus – лат. зіткнення.) – це відсутність згоди між двома або більше сторонами, які можуть бути як фізичними так і юридичними особами. Першоджерелом конфлікту або умовою його виникнення вважається **конфліктна ситуація** – тобто, ситуація, у якій одна із складових змінює свої кількісні чи якісні значення, що призводить до загострення стосунків між конфліктуючими сторонами.

Існують різноманітні **класифікації соціальних конфліктів**:

- за включеністю до системи організаційних зв'язків – функціональні та дисфункціональні;
- за специфікою впливу на організацію – конструктивні та деструктивні;
- за тривалістю – короткотермінові й довготермінові тощо.

Конфлікти бувають агоністичні (примиримі) й антагоністичні (непримиримі). Антагоністичні конфлікти, якщо упущені можливості їх

вирішення, перетворюються у хронічні й навіть непримиримі. Кожен з основних типів конфліктів перебирає на себе особливості системи, у якій вони виникають і відбуваються:

Соціально-економічний конфлікт. Виникає внаслідок незадоволення існуючим економічним становищем, погіршення порівняно із звичним рівнем споживання й життя (реальний конфлікт потреб), гіршим станом, вищим порівняно з іншими соціальними групами (конфлікт інтересів).

Національно-етнічний конфлікт. Спричиняється проблемами державного суверенітету, вирішенням територіально-статусних питань, між клановими суперечками тощо.

Політичний конфлікт. Пов'язаний зі свідомо регульованими цілями, спрямованими на перерозподіл влади. Для цього має бути сформована нова політична еліта.

Існують дві точки зору на природу конфліктів: ресурсна та ціннісна. Ресурсна базується на матеріалістичному розумінні конфлікту, який завжди розгортається за суттєво значущі засоби життєдіяльності; ціннісна – на системах цінностей, вірувань і переконань, несумісних принципах суспільного устрою, взаємовиключних культурних стереотипах. Звідси постає класифікація конфліктів.

Конфлікти ресурсів. Причиною їх є обмеженість ресурсів (економічних, матеріальних та ін.), що існує практично завжди. Саме у зв'язку з розподілом ресурсів і виникають суперечності.

Конфлікти цілей. Як правило, це позиційні конфлікти. Вони виникають, коли сторони, що виконують одне й те саме завдання, займають різні позиції, переслідують свої цілі.

Конфлікти цінностей. Спричинюють їх певні цінності різних індивідів та соціальних груп щодо значущих аспектів соціального життя.

Конфлікти комунікацій. Передумовою їх є або недостатня передача інформації, або її викривлення.

Беручи за основу рівень конфліктуючих сторін, конфлікти класифікують:

- міжіндивідуальні;
- міжгрупові (групи інтересів, етнонаціональні групи);
- конфлікти між асоціаціями (партіями);
- внутрі- та міжінституційні конфлікти;
- конфлікти між секторами суспільного розподілу праці;
- конфлікти між державними утвореннями;
- конфлікти між культурами або типами культур.

Ця схема домінує під час класифікації соціальних конфліктів, позаяк в її основу покладено особливості сторін, що беруть участь у них: рольові (особистісні), міжособові, міжгрупові, позиційні, загальносоціальні.

Зростання конфліктності у суспільстві є природним наслідком загострення боротьби за панування тих чи інших цінностей, претензій на певний статус, владу, інші засоби висхідних соціальних і політичних угруповань. Від того, наскільки вдається збалансувати конфліктну ситуацію, досягти консенсусу, залежить роль

соціального конфлікту в соціальному розвитку, який або стає джерелом прискореного розвитку суспільства, або породжує соціальний хаос.

2. Причини та джерела конфліктів, їх позитивні і негативні сторони

Ділові і міжособистісні конфлікти мають у своїй основі різноманітні причини, зокрема: господарсько-організаційні; соціально-професійні; соціально-демографічні; соціально-психологічні.

Господарсько-організаційні причини психологічних колізій у колективі включають у себе дві групи причин: неправильну організацію праці (недоліки в укомплектуванні штатів, у спеціалізації і кооперації працівників у різних підрозділах; недосконалість обліку і контролю праці; нечітке розподілення функцій між працівниками); неправильну організацію заробітної плати (не упорядкованість у нормуванні праці й преміюванні, а також різницю в оплаті за однакову працю).

Соціально-професійні причини: недосконалість системи добору і розстановки кадрів (керівник неправильно оцінює професійну придатність і моральні якості працівника); домагання працівника щодо вищої посади чи розряду й обмеження можливостей їх задоволення у межах даного підприємства; правова закріпленість працівника за посадою при низькому рівні його ділових якостей (недипломований фахівець-практик краще справляється із обов'язками, ніж дипломований).

Соціально-демографічні причини психологічних суперечностей у колективах. У колективах, де є представники всіх вікових груп, життєві орієнтації врівноважуються і навіть доповнюються. Якщо ж порушується вікова гармонія, то можуть виникати конфлікти.

Соціально-психологічні причини конфліктної ситуації полягають в психотипологічній і морально-духовній несумісності деяких членів колективу (включаючи керівника) як за наявності, так і за відсутності об'єктивних причин конфлікту. Соціально-психологічною причиною міжособистісного конфлікту можуть бути оманливі образи, коли об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але стосунки сторін помилково сприймаються як конфліктні.

Міжособистісні конфлікти являють собою не тільки морально-етичну, а й економічну проблему. Дослідженнями встановлено, що втрати робочого часу від конфліктів і післяконфліктних переживань становлять близько 15% робочого часу, а продуктивність праці в післяконфліктний період знижується на 1,2–16 %.

Конфлікти бувають конструктивними і деструктивними. Конструктивний конфлікт спрямований на підвищення ефективності роботи організації або діяльності людини. Він допомагає виявити різні погляди, більшу кількість альтернатив, надає додаткову інформацію. Деструктивний конфлікт призводить до зниження особистої задоволеності, групового співробітництва й ефективності роботи організації або діяльності людини.

3. Етичні засади соціальної роботи в процесі розв'язання конфлікту

Професійна культура, етика та психологія спілкування є чинниками психопрофілактики та розв'язання конфліктів. У ході виконання своїх професійних обов'язків між соціальним працівником і клієнтом необхідно

формувати психологічну атракцію (психологічну привабливість однієї людини для іншої як ділового партнера). Психотехніки формування атракції як системи психологічних (вербальних або невербальних) технік і прийомів, містять передавання партнеру по спілкуванню сигналів, які ним сприймаються (усвідомлюються або не усвідомлюються), але які мають для нього емоційно позитивне значення. Виникають такі сигнали більшою мірою у сфері підсвідомого, але в значній мірі вони формують позитивне відношення до їх походження, тобто до ініціатора спілкування або відправника сигналів.

Для формування атракції як психологічної передумови безконфліктної поведінки й становлення партнерства у спілкуванні, суттєвими є:

- установка на діалогічне статусне або позастатусне спілкування;
- повага до іншої людини та її прояв (кожна особистість є нашим потенційним партнером);
- застосування вербальних і невербальних підтверджень тому, що протилежна сторона – особистість, що заслуговує на увагу;
- звернення до людини на ім'я або на ім'я та по-батькові;
- створення і акцентування позитивних емоцій і ситуацій;
- усвідомлення і задоволення потреби самоствердження;
- тяжіння до людини, яка викликає позитивні емоції і визнає в іншій людині особистість;
- установка на позитивне спілкування з метою вирішення питань і вирішення проблем;
- використання невербальних (відкритість погляду, постави, доброзичливість жестів та ін.) і вербальних прийомів типу «золотих слів» тощо.

Важливою умовою попередження та ескалації конфліктів є підвищення психологічної культури особистості, що сприяє:

- запобіганню застосування конфліктогенів у спілкуванні;
- самовдосконаленню сфери спілкування і оволодіння культурою спілкування та поведінки;
- самовдосконаленню особистості, своєчасній децентрації егоцентризму, позбавлення особистості від агресивності і схильності до маніпулювання, підвищення самооцінки, поваги до себе та до інших;
- підвищенню стресостійкості та формування толерантності до фрустрацій, «імунітету» до ситуативних і «комунальних» конфліктогенів спілкування;
- формуванню конструктивної рефлексії конфліктогенів.

Конструктивне вирішення конфлікту можливо лише в процесі ефективного спілкування конфліктуючих сторін. Люди, коли знаходяться в негативних емоційних станах, в напрузі, в підвищено збудливому настрої, не можуть контролювати свій стан, переживання приниження, образ та ін. не дає змогу людям не тільки зрозуміти, але й навіть почути один іншого. Все це є наслідком неконструктивного спілкування, нерациональної і нерозумної поведінки людей.

Під технологіями конструктивного спілкування розуміють такі методи, прийоми і засоби спілкування, які в повній мірі забезпечують взаємне розуміння та емпатію партнерів по спілкуванню та можливих учасників конфліктів.

Для забезпечення конструктивного спілкування в конфлікті насамперед бажано створювати атмосферу взаємної довіри, сформувати у себе установку на співробітництво. Вважається, що конкуренція, викликає конкуренцію, замкненість та недоброзичливість – те ж саме, а довіра та прагнення зрозуміти іншого найчастіше знаходять таку ж саму позицію у відповідь.

Основний зміст технологій конструктивного спілкування в конфліктній взаємодії зводиться до дотримання правил і норм спілкування.

- Бажано концентрувати увагу на протилежній стороні, за змісті її повідомлення;
- Необхідно уточнювати, чи правильно Ви зрозуміли як загальний міст інформації, а також її окремі складові й деталі;
- Бажано надавати іншій стороні у перефразованій формі зміст прийнятої інформації;
- У процесі прийому інформації бажано не перебивати того, хто говорить, не давати поради, не нав'язувати рішень, не критикувати, не оцінювати, не відволікатись тощо. Це бажано робити тільки після отримання інформації та її уточнення;
- Бажано добиватися, щоб Вас почули та зрозуміли. Зберігайте послідовність надання та отримання інформації. Не впевнившись у точності прийняття інформації іншою стороною, бажано не переходити до нової інформації;
- Використовуйте невербальні засоби комунікації: частий контакт очей; кивання головою на підтвердження, розуміння і надання зворотного зв'язку; застосування діалогічних прийомів зворотного зв'язку.

4. Технології попередження конфліктів та методи їх урегулювання. Медіація

Під технологіями раціональної та конструктивної поведінки в конфліктах розуміють сукупність засобів психологічної корекції, що спрямовані на забезпечення конструктивної взаємодії учасників конфлікту, на основі самоконтролю їх емоцій.

Способи вирішення конфліктів:

1. домінування – перемога однієї сторони над іншою завдяки нав'язуванню своєї волі, що може бути здійснене шляхом застосування психологічних і, навіть, фізичних засобів;
2. капітуляція – безумовна поступка іншій стороні;
3. вихід – одна із сторін відмовляється продовжувати участь у конфлікті;
4. інтеграція – знаходиться рішення, яке задовольняє обидві сторони, ніхто нічим не жертвує;
5. компроміс – поступка обох сторін, коли жоден не досягає мети.

Окрім зазначених способів вирішення конфліктів, існують і певні технології їх реалізації. Це: силові методи, переговори і участь третьої сторони у вирішенні конфліктів. Розглянемо їх суть.

1. **Силові методи** – застосування фізичних чи психічних засобів насилля, що зумовлені:

- труднощами в комунікації сторін, незрозумінням один одного;
- низьким рівнем довіри між сторонами;
- переконаністю, що завдяки боротьбі та насиллю можна досягнути значно більшого, ніж за допомогою інших методів.

2. **Переговори** – альтернатива силовому методу. Вважається, що урегулювання конфліктів, зокрема, політичних, за допомогою переговорного процесу стало поширеною тенденцією після Карибської кризи 1962 року, коли уникнення гострої політичної кризи було усвідомлено сторонами як спільна мета.

3. **Участь третьої сторони** – нейтральне і безпристрасне втручання особи, наділеної авторитетом, владою або особливою компетентністю.

Найбільш поширеною психотехнологією вирішення (розв'язання) конфліктів є посередництво або **медіація** (застосування третьої сторони у врегулюванні конфліктів). Третя сторона – індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту двох або більш учасників, що намагається допомогти в досягненні згоди.

Виділяються декілька типів участі (або ролей) третьої сторони у вирішенні конфлікту: арбітра, посередника, помічника, консультанта. Вони розрізняються ступенем контролю третьої сторони за рішеннями, що схвалюються і приймаються. Найбільш значна влада третьої сторони в ролі арбітра. Арбітр вивчає суть проблеми, обговорює її з учасниками конфлікту, а потім виносить остаточне і обов'язкове для виконання рішення.

Анцупов А.Я. та Шипілов А.І. визначають, що конструктивне вирішення конфлікту залежить в значній мірі від влади, авторитету, ролі та особистісних якостей посередника. На їх думку, третя сторона може забезпечувати:

- вольове завершення конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- розведення учасників конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- блокування подальшої боротьби і конфліктної протидії (третейський суддя, арбітр, спостерігач);
- застосування санкцій до учасників конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- визначення правого або неправого (третейський суддя або арбітр);
- надання допомоги у пошуках рішення (помічник або посередник);
- сприяння нормалізації стосунків (помічник або посередник);
- надання допомоги в організації спілкування (помічник або посередник);
- контроль за виконанням домовленостей або контрактів (арбітр, посередник, спостерігач).

Медіація потребує уміння здійснювати процес раціонально і конструктивно, уміння спокійно і розумно обговорювати проблеми. Мистецтво медіатора проявляється на усіх етапах діяльності з вирішення (розв'язання) конфлікту, починаючи зі звернення однієї із сторін з проханням вирішити конфлікт.

Попередні бесіди з кожною стороною окремо (консіліація) іноді займають багато часу, віднімають багато душевних сил і потребують нерідко нестандартних

кроків з боку медіатора. Проте іноді вже в процесі консіліації вдається знайти рішення проблеми. Більше над усе майстерність медіатора має прояв в тому, як медіатор вміє створювати атмосферу довіри на переговорах. Однак завжди треба пам'ятати, що медіація – це творча і вкрай компетентна діяльність, яка не може здійснюватися за готовим алгоритмом, робота медіатора не може бути спрощена і повністю алгоритмізована.

Не менш важливим є питання про попередження конфліктів. Попередити конфлікт – означає завчасно збагнути можливість його виникнення та усунути причину. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, спробуйте зрозуміти, чому дана ситуація така важлива для вашого партнера, чому вона викликає такі переживання.

Отже, підсумовуючи можна сказати, що оволодіння знаннями про особливості виникнення й перебігу конфліктів у соціальній сфері, є актуальними для соціального працівника, що прагне досягти високого рівня професіоналізму. За сучасних умов важливими є пошуки компромісів у міждержавних, регіональних, міжнаціональних і міжрегіональних конфліктах.

Запитання для самоконтролю знань

1. Назвіть різновиди соціальних конфліктів та їх причини.
2. Що таке міжособистісний конфлікт? Продемонструйте це на прикладі роботи соціального працівника.
3. У чому суть медіації в соціальній сфері?
4. Назвіть відомі Вам технології врегулювання конфліктних ситуацій.
5. Як можна розуміти поняття «культура ведення конфлікту»?

Розділ 13.

Прийняття етичних рішень у практиці соціальної роботи

1. Характер морально-етичних проблем у соціальній роботі.
2. Етичні дилеми і ціннісні протиріччя в роботі соціального працівника.
3. Загальні підходи до прийняття етичних рішень та методи розв'язання етичних проблем.

Ключові терміни та поняття: етична дилема, моральна дилема, етична невизначеність фахівця, ціннісні протиріччя, методи розв'язання етичних дилем.

1. Характер морально-етичних проблем у соціальній роботі

Деонтологія в Україні лише стає на шлях свого розвитку, а тому відчувається нестача нормативних регуляторів діяльності: не відпрацьована система кодексів професійної етики та комісій з розслідування етичних порушень тощо. Не існує жодного офіційного керівництва по роботі з етичними дилемами, а кодекс, вірніше його проект, не містить необхідної інформації. В той час як зарубіжні автори пропонують різні схеми і моделі прийняття етично правильних рішень. Одні вимагають чіткого слідування вимогам професійної етики,

задекларованих у спеціальних кодексах; інші базуються на аналізі конкретних випадків з опорою на інтуїцію, власні моральні переконання.

Відзначте, що сьогодні не існує загальноприйнятої класифікації етичних дилем. В залежності від професії різні вчені подають свою класифікацію. Так, американські дослідники К. Поуп та В. Веттер, досліджуючи етичні дилеми у психологічній практиці, виділили 23 групи етичних дилем, кожна з яких стосується різних проблем. Перше місце за частотою звернень посіла проблема конфіденційності. Наступними у переліку деонтологічних ризиків стоять проблеми подвійних стосунків; фінансових зобов'язань; професійної компетентності; виступів на судових засіданнях; оприлюднення результатів досліджень та клінічної практики; непрофесійної поведінки колег; сексуальних домагань; психологічної оцінки (тестування); інтервенцій з ризикованими наслідками; спотворення психологічних даних на вимогу посадових осіб; обслуговування неплатоспроможних клієнтів; рекламування власної практики; тощо.

2. Етичні дилеми і ціннісні протиріччя в роботі соціального працівника

Вміння вирішувати етичні дилеми є важливою складовою професійної етики соціального працівника, яке дозволяє здійснювати моральний вибір у складних етичних ситуаціях, якісно надавати соціальні послуги клієнтам та запобігати професійному вигоранню.

Появу та сутність етичних дилем та ціннісних протиріч у роботі соціального працівника проаналізуємо на основі статті Р.Лаврецького та А.Лози «Етичні дилеми в соціальній роботі». Автори дають таке визначення та розуміння етичної дилеми:

«Етична дилема в соціальній роботі – це ситуація, у якій соціальний працівник, здійснюючи певний вчинок чи приймаючи рішення, змушений визначити для себе пріоритети: норми професійної етики або особисті моральні переконання (суспільний запит, вимоги керівництва та ін.). Етична дилема виникає в ситуації, коли всі альтернативні рішення чи варіанти поведінки мають негативні моральні наслідки, коли важко відрізнити хороше від поганого, добро від зла».

Розгляд етичної дилеми, пояснюють автори, – розпочинається із затримки наших дій. Ми задаємо собі питання: «Що робити?», «Який варіант дій обрати?». Як неможливо одночасно їхати через роздоріжжя двома дорогами, так неможливо одночасно обрати два варіанти (три чи більше) наших дій. Людина, яка потрапила в ситуацію етичної дилеми, відмовляється від діяльності, відкладає в сторону виконання актуального завдання і стає подібною до тих, хто стоять на роздоріжжі та аналізують ситуацію.

Нейробіологи пояснюють стан мозку в цей момент, як конфлікт між емоціями, які диктують один варіант вирішення дилеми та мисленням, яке пропонує альтернативний варіант. Найчастіше перемогу здобувають емоції, оскільки людина керується так званою «моральною граматикою», яку ми успадковуємо від попередніх поколінь.

Вважається, що більшість людей для відповіді на щоденні життєві дилеми використовують застарілі взірці поведінки попередніх поколінь, які неактуальні для сьогодення, або взагалі ігнорують дилеми. Позиції особи, яка розглядає етичну дилему зі сторони, та особи, яка є учасником дилеми, можуть суттєво відрізнятися. Учасник дилеми часто не бачить її суті, вважає її розгляд непотрібною та копіткою справою. Люди тяжіють до впевнених у собі осіб, а роздуми та невпевненість трактують як слабкість. Тому ми схильні уникати стану невпевненості, щоб не отримати негативну оцінку зі сторони.

В практичній соціальній роботі часто трапляються випадки, коли правильність того або іншого рішення складно перевірити у професійних стандартах, інструкціях чи етичному кодексі. Нерідко для розв'язання етичної дилеми важко знайти єдине правильне рішення, адже існує плюралізм думок та підходів. Власне тоді соціальному працівнику потрібно діяти на власний розсуд.

Соціальний працівник діє на перехресті різних площин і цінностей (юридичних, соціальних, моральних та ін.). Здійснюючи вибір, він прагне знайти такий вихід із складних ситуацій, який би відповідав цілям визначеним ним самим і його клієнтами. Найчастіше вибір, так званого, «найменшого зла» є складним, адже не завжди можна передбачати його наслідки. Наслідки рішень не завжди збігаються із планами, які на етапі їх прийняття вважалися вірними й оптимальними. Непередбачуваність і почуття величезної відповідальності за життя та здоров'я клієнтів, на думку соціальних працівників, є чинником, що найбільш паралізує в процесі розв'язання етичних дилем.

У «Міжнародній декларації етичних принципів соціальної роботи» останній, дванадцятий принцип вимагає від соціальних працівників приймати етично обґрунтовані рішення і дотримуватись їх, віддаючи належну повагу положенням Міжнародної Декларації етичних принципів МФСП, а також положенням Міжнародних етичних стандартів соціальних працівників, прийнятих їхньою національною професійною асоціацією.

Найважливішою причиною виникнення етичних дилем зазначений документ вважає конфлікт суперечливих інтересів: 1) між особистими інтересами соціального працівника та інтересами клієнта; 2) між інтересами клієнта та інтересами третіх осіб; 3) між інтересами груп клієнтів; 4) між групами клієнтів та рештою спільноти; 5) між системами (установами) та групами клієнтів; 6) між роботодавцем та соціальним працівником; 7) між різними групами професіоналів.

У процесі надання допомоги клієнтам соціальні працівники часто не впевнені у правильності прийнятих рішень, їм доводиться вибирати між результативною дією і дією згідно з інструкціями та правилами, чинити всупереч бажанням клієнта. Законодавча база багатьох країн не встигає за розвитком реалій соціуму. Інколи добробут клієнта та законодавча база суперечать один одному. В деяких випадках соціальні працівники воліють порушувати закони та інструкції, щоб не завдати шкоду клієнту.

3. Загальні підходи до прийняття етичних рішень та методи розв'язання етичних проблем

Фахівці соціальної сфери (соціальні працівники, соціальні педагоги, фахівці із надання соціальної допомоги) часто стикаються із труднощами прийняття рішень у професійній діяльності. Більше того, життєві ситуації, соціальні дилеми, в які потрапляють їхні клієнти очікуватимуть від працівника етично правильного рішення, що накладає особливу відповідальність на працівника соціальної сфери.

Розглянемо моделі прийняття рішень фахівцями соціальної сфери, запропоновані в навчальному посібнику Ключко О.О.

Патерналістична модель. За патерналістичною моделлю професіонал сприяє благу клієнта так само, як батько сприяє благу дитині. Маючи професійні знання і навички, він задовольняє потреби клієнта, самостійно приймаючи рішення щодо змісту, форм і методів можливої допомоги, а клієнт повинен дисципліновано виконувати всі його розпорядження. Такі дії сприяють розв'язанню проблем клієнта, визначаються знаннями і вміннями соціального працівника (педагога), але не враховують погляди і бажання людини.

Авторитарні (патерналістичні) дії професіонала можуть бути виправдані, якщо вони дійсно сприяють благу клієнта і якщо клієнт не має достатніх знань, щоб мати власне судження. Застосування зазначеної моделі є доцільним у кризових ситуаціях, коли клієнт розгублений, а спеціаліст діє в межах своїх посадових обов'язків. Проте, сьогодні влада професіонала часто обмежується бажаннями клієнта контролювати ситуацію. Активність клієнта обумовлена як високим рівнем інформованості сучасної людини, так і характером сучасної соціальної роботи.

Інструментальна модель налаштовує фахівця на нейтральну позицію. Він розглядає свої послуги як товар, що купується і продається. Однак, він не повинен відмовити жодній вимозі клієнта, якщо вона не суперечить законові. Соціальний працівник зацікавлений продати послуги, а не здійснити благу справу. У цій моделі відсутня соціальна відповідальність спеціаліста, він її цілком перекладає на плечі клієнта, який не є фахівцем і не бачить наслідків своїх вимог і рішень.

Контрактна модель ґрунтується на рівноправності фахівця і клієнта, на визнанні прав і обов'язків обох сторін у вирішенні моральних питань. Необхідною передумовою співпраці, згідно з цим підходом, є існування моральної домовленості («морального контракту») між обома сторонами.

З контрактним підходом пов'язаний так званий принцип поінформованої згоди, згідно з яким клієнт має право сам визначати ступінь ризику, на яку він йде для покращення свого становища. Як принцип поінформованої згоди, так і контрактна модель у цілому виникли як реакція на зловживання професіоналів своєю владою в межах патерналістичної моделі. По суті, контрактна модель є своєрідним компромісом між патерналізмом та інструментальним підходом. Вона намагається узгодити індивідуальні інтереси професіонала і клієнта шляхом пошуку універсальних обмежень деонтологічного характеру.

Персоналістична модель. Клієнт, як правило, бажає мати справу з фахівцем, який знається на своїй справі і володіє моральними чеснотами, а фахівці охочіше працюють із добросовісним клієнтом. Згідно із сучасною етичною теорією, чесноти включають не тільки схильності діяти певним чином (мужньо, розсудливо тощо), а й схильності до відповідних почуттів (справедлива людина схильна обурюватися несправедливістю), а також бажання діяти добросовісно, які досягаються шляхом самовиховання на основі співчутливості й відкритості до інших. Сучасна практика вимагає від фахівця прагматичного розуму, мужності, справедливості, поміркованості, співчутливості, професійної компетентності, чесності та ін.

Моделі етичного прийняття рішень.

Модель «особистість – ситуація». Використовуються дві групи змінних: індивідуальні (самоконтроль, ступінь залежності) та ситуаційні (організаційна культура, здібність до самовдосконалення та самопізнання). Сам процес постає як пізнавальний, моральний розвиток індивіда. Але зазначена модель не враховує особливості та етапи розвитку особистості клієнта, сім'ї, групи людей, може застосовуватися лише одноразово, у кризових ситуаціях.

Модель «індивід – зовнішнє середовище». Етична поведінка розглядається як похідна від індивідуальних характеристик осіб, які приймають рішення, та зовнішнього середовища, що охоплює правове, соціальне, професійне та індивідуальне середовище. Зазначена модель не розглядає особливості взаємостосунків клієнтів з оточуючими, прийняття ним рішень щодо свого блага.

Модель «4 компоненти». В основу цієї моделі покладено процес формування етичної поведінки, що проходить чотири етапи: етичне сприйняття та інтерпретація ситуації; етичні судження і точки зору на морально правильний курс дій; вибір моральних цінностей та дій; реалізація моральних форм дій.

Така модель передбачає тривале вивчення справи, особливостей клієнта, на що не завжди є час, але означає орієнтацію на співпрацю з клієнтом, повагу до нього.

Загальна модель. Зазначена модель поєднує у собі основні елементи інших трьох моделей. Вона враховує вплив факторів зовнішнього середовища, індивідуальних характеристик та особливостей процесу прийняття етичного рішення фахівцем. Серед факторів зовнішнього середовища розрізняють систему взаємостосунків клієнта з оточуючими, моральні принципи найближчого оточення, систему управління та роль у ній клієнта тощо. Індивідуальні характеристики охоплюють рівень морального розвитку індивіда, самоконтроль, стать, мотиваційну орієнтацію особистості. Ця модель є найскладнішою, але відповідає усім принципам соціальної роботи, є виявом компетентності соціального працівника у роботі із клієнтами, показником ефективності співпраці спеціаліста з іншими фахівцями, соціальними інститутами.

Дослідники Ю.М. Кулюткін, Г.С. Сухобська виділяють наступні стратегії вибору і прийняття фахових етичних рішень, що впливають на якість, ефективність надання послуг:

Реалістична стратегія. Фахівець соціальної сфери бере до уваги цінність об'єкту і значущість рівня своїх досягнень в залежності від складності поставлених завдань. Таким чином, більш складні завдання вимагають більшої компетентності спеціаліста при забезпеченні захисту прав і свобод клієнта як найвищої цінності.

Стратегія ризику. Ризик пов'язується із вірогідністю помилки. Коли ця вірогідність розглядається стосовно мети, вона і є ризиком, оскільки вказує на можливу невдачу поведінки. Отже, при наданні послуг важливо керуватися метою діяльності і конкретністю проблем клієнта.

Обережна стратегія. У ситуації вибору спеціаліст намагається перевагу рішенням, що явно приводять до досягнення мети. Це впливає на темп роботи і передбачає співпрацю з іншими фахівцями щодо конкретного клієнта, вивчення його індивідуальних особливостей.

Стратегія інтуїтивного пошуку. Базується на збиранні значної за обсягом інформації, глибокому усвідомленні наявних фактів, але не на науковому обґрунтуванні. Розв'язання проблем зумовлене минулим досвідом вирішення соціальним працівником подібних проблем. Тому, надання послуг повинно бути теоретично обґрунтованим у кожному конкретному випадку.

Зазначені моделі та стратегії використовуються в залежності від умов соціальної роботи, інформованості про них і клієнта, підготовленості соціального працівника, його досвіду, з одного боку, і з іншого – на основі принципів законності, компетентності, цілеспрямованості, систематичності, професійної етики фахівця у роботі з клієнтами.

Отже, етика прийняття рішень у професійній діяльності соціального працівника – складний процес, який утруднюють етичні дилеми. Моральний вибір нерідко є дуже складним, особливо для працівників з незначним досвідом професійної діяльності. За таких умов важливо навчитися співвідносити власні етичні цінності з цінностями та нормами установи, завжди діяти в інтересах клієнта, консультуватися з колегами та керівниками. Для вирішення етичних дилем варто бути гнучким у своїх судженнях та діях, завжди знаходити розумний компроміс та ніколи не впадати у відчай чи апатію.

Запитання для самоконтролю знань

1. Перелічіть професії, де найбільша ймовірність виникнення етичних проблем. З чим це пов'язано?
2. Що таке «етична дилема»?
3. Назвіть найпоширеніші етичні дилеми в роботі соціального працівника.
4. Чи існує документ (кодекс) щодо роботи з етичними дилемами?
5. Назвіть відомі Вам моделі етичного прийняття рішень.

Розділ 14.

Етикет соціального працівника

1. Поняття етикету, особливості етикету соціального працівника.

2. Етикет ділового спілкування (розмова по телефону, вислуховування клієнта, надання консультацій тощо).
3. Правила етикету у невербальній комунікації.
4. Етикет у співпраці з іноземними партнерами.

Ключові терміни та поняття: етикет, принципи етикету, імідж соціального працівника, міжнародний етикет.

1. Поняття етикету, особливості етикету соціального працівника

Упродовж століть людство виробило прийнятні форми співіснування, які базувалися на правилах і традиціях кожного народу, а також були зумовлені особливостями національної історії, ментальності, політичного устрою країни, типом професії. Діловий етикет є зовнішньою стороною моралі, яка виявляється в професійній поведінці ділової людини.

Етикет (від фр. *etiquette* – етикетка, напис) – *норми і правила, що відображають уявлення про належну поведінку людей у суспільстві. У сучасному вигляді і значенні слово «етикет» було вперше вжито при дворі короля Франції Людовика XIV – гостям були роздані картки (етикетки) з викладом того, як вони повинні поводитися, хоча певні зібрання норм і правил поведінки існували вже з найдавніших часів.*

Етикет – це набір традиційних, але змінюваних з часом норм поведінки, основою яких є доброзичливість, їх ефективність у взаємостосунках людей, логіка та здоровий глузд. Ключовим принципом хороших манер є вдумливе врахування інтересів та почуттів інших. Етикет дає схему, за якою люди діють у кожній конкретній ситуації. Хороші манери можна сприймати як своєрідні правила гри. Діловий етикет – зовнішня сторона моралі, яка виявляється в професійній поведінці ділової людини. Знання ділового етикету – необхідна професійна якість і компетенція соціального працівника.

Етикет є феноменом, обумовленим культурно та історично, змінним. Етикет змінюється навіть під впливом змін, які відбуваються у світі моди. Разом із зміною суті суспільних відносин змінюється і їх форма, що відображена в етикеті. Сучасний етикет став простішим, практичним, демократичним та універсальним.

У діяльності сучасного спеціаліста етикет відіграє все важливішу роль, сприяючи розвитку конструктивних, доброзичливих відношень з партнерами. Дотримання етикету сприяє створенню творчої атмосфери у трудовому колективі. Особливо важливим є розуміння суті етикету та культури поведінки для соціальних працівників, які постійно знаходяться в контакті з людьми.

2. Етикет ділового спілкування (розмова по телефону, вислуховування клієнта, надання консультацій тощо)

У спілкуванні та взаємовідносинах з клієнтами, їх близькими, з колегами, представниками різних організацій соціальний працівник є офіційною особою, що виконує покладені на нього обов'язки та представляє свій заклад та державу від імені яких він діє. Від того, наскільки зовнішній вигляд та поведінка, мова

соціального працівника відповідають загальноприйнятим правилам етикету, залежить не тільки довіра до нього та ефективність роботи, але й загальна думка про інститут соціальної допомоги та соціальну роботу.

Сфери застосування правил етикету в роботі соціального працівника є різноманітними. Найчастіше він проявляється у спілкуванні. Це і правила телефонної розмови, вислуховування клієнта, надання консультацій, спілкування з клієнтами, які перебувають в стані емоційної збудженості чи негативних емоційних станах тощо.

Правила етикету не є раз і назавжди складеними, вони не можуть описати всі можливі ситуації. Суспільство, професія постійно трансформуються, а тому й правила є змінюваними. Сучасні правила етикету це не заучування правил, а творче їх використання стосовно конкретних ситуацій.

Виділяють наступні принципи етикету соціального працівника: принцип гуманізму; принцип доцільності дій; принцип естетичної поведінки (краси поведінки); принцип врахування народних звичаїв та традицій.

Типовими ситуаціями у професійній діяльності соціального працівника вважаються знайомство, повторна зустріч, консультування, постійне спілкування (у стаціонарному закладі або під час надомного обслуговування), робота з клієнтом у медичному закладі (лікарня, санаторій носить дещо інший характер – соціальний працівник тут виступає у ролі психотерапевта і активного помічника медперсоналу), спілкування з соціальним оточенням клієнта, робота з представниками установ та організацій (носить переважно тривалий, стійкий характер), контакти, із спонсорами (в інтересах діяльності соціальних працівників з метою надання допомоги клієнтам), телефонна розмова. Правила поведінки у різних ситуаціях можуть бути різними, але вони не повинні виходити за межі принципів етикету соціального працівника.

Основними вимогами етикету до соціального працівника вважається точність, володіння собою, естетичність у зовнішньому вигляді та поведінці; дотримання загальних норм та правил етикету; готовність та підготовленість до виконання своїх професійних обов'язків; продуманість, чіткість у діяльності; уважність, врахування інтересів та можливостей осіб, з якими співпрацює; відсутність фамільярності та вульгаризму.

Необхідною умовою формування, існування й розвитку особистості виступає спілкування. Спілкування – взаємодія людей, під час якої здійснюється обмін думками, почуттями, переживаннями, способами поведінки, звичками, а також задовольняються потреби особистості у підтримці, солідарності, співчутті, дружбі тощо.

Позитивного результату у процесі спілкування можна досягти лише за умови дотримання принципів спілкування: дотримання культури спілкування; позитивне ставлення до співрозмовника; уміння поважати та цінувати людей; визнання людської гідності; запобігання непотрібної критики та пошуку помилок; похвала, схвалення добрим словом, підтримкою; заохочення співрозмовника говорити про те, що є для нього цікавим; принцип співчуття; уміння визначати

психологічний тип співрозмовника та пристосовувати свою поведінку до цього типу; знання прийомів завоювання прихильності.

У процесі соціальної роботи спілкування виступає провідною формою діяльності і виконує специфічні функції. Функції спілкування у соціальній роботі:

- інформаційно-комунікативна: передача і прийом інформації; взаємообмін та обговорення подій, фактів, явищ;
- регулятивно-комунікаційна: регуляція поведінки суб'єктів спілкування (сумісність, загальний стиль діяльності, синхронність дій тощо);
- афектно-комунікативна стосується емоційної сфери через прояв ставлення учасників, їх настрій, самопочуття; обмін емоціями (співпереживання, байдужість, участь, гнів); обмін внутрішніми почуттями;
- виховна: формування і розвиток інтелектуальної, емоційної, вольової сторін особистості, її соціально-ціннісних орієнтацій;
- пізнання співбесідниками один одного: формування уявлення про інших; набуття досвіду.

Зовнішність соціального працівника, те, як він спілкується, звертається і вислуховує клієнтів та багато інших ознак складають його імідж (думку про нього в очах його клієнтів, колег, суспільства загалом).

Імідж (з франц. образ) – сукупність уявлень, що склалися в суспільстві про те, як повинна поводити себе людина відповідно до свого статусу; стереотипний, емоційно забарвлений образ кого- або чого-небудь. Імідж складається із зовнішності (одяг, охайність); манери триматися і «мови тіла» (жести, рухи, постава, хода, пози тощо); манери мови; вибору слів, включаючи і професійний жаргон; аксесуарів, що є показником належності до певної соціальної групи.

3.Правила етикету у невербальній комунікації

Правила етикету проявляються у вербальній та невербальній комунікації. Підсистемами етикету є: мовленнєвий, або вербальний етикет, етикет міміки та жестів (або кінестика); етикетна проксемика (або організація простору в етикеті); етикетна атрибутика (або речі в етикеті).

Етикет має *ситуативний характер*. Вибір людиною слова чи жесту обумовлений специфічною ситуацією. Етикетні ситуації у свою чергу пов'язані з повсякденними подіями або святами.

Виділяють чотири *основні підсистеми етикету*.

- *мовленнєвий, або вербальний етикет* регламентує словесні формули вітання, знайомства, поздоровлення, побажання, прохання, поради, запрошення, співчуття. Це ж стосується манери спілкування та мистецтва вести бесіду;
- *міміка та жести, або кінестика*. У багатьох народів є своєрідні жести привітання, прощання, згоди, заперечення. Міміка, погляд, вираз обличчя свідчать про ставлення до співрозмовника;
- *організація простору в етикеті, або етикетна проксемика*. В етикеті важливе значення має розташування співрозмовників у просторі, дистанція між ними, фізичний контакт. Необхідно також знати, яке місце в кімнаті чи за столом можна зайняти, які пози допустимі.

- *речі в етикеті, або етикетна атрибутика* (одяг, головний убір, прикраси, подарунки, квіти тощо).

Етикет органічно пов'язаний з моральними нормами та цінностями. Сучасному етикету притаманні чотири основні принципи.

- Принцип гуманізму й людяності, який вимагає бути ввічливим, тактовним, гречним, скромним.
- Принцип доцільності дій, який дає змогу людині поводитися розумно, просто, зручно для себе й оточуючих.
- Принцип краси поведінки, шляхетності.
- Принцип дотримання звичаїв і традицій тієї країни, в якій перебуває людина.

4. Етикет у співпраці з іноземними партнерами

Соціальний працівник зобов'язаний надавати професійну допомогу різним категоріям клієнтів від дитячого віку до людей похилого віку, незалежно від їхнього соціального стану, походження, релігійних переконань, етнічної та культурної приналежності. Часто клієнтами соціального працівника будуть іноземці. Врахування правил міжнародного етикету у професійній діяльності, необхідна навичка, яку потрібно формувати. Для цього необхідні знання про історію, культуру, побут, традиції і стереотипи різних культурних регіонів та країн.

В умовах полікультурного багатонаціонального середовища сучасного суспільства, посилення міжнародних економічних відносин, збільшення міграційних зв'язків, міжнародних шлюбів вкрай важливо набути досвіду і знань щодо міжкультурної комунікації. Міжкультурна комунікація або крос-культурний діалог передбачає спілкування представників різних національностей та культур і покликаний служити основою для взаєморозуміння, тобто зважати на культурні, регіональні, національні особливості і стереотипи. Не сприймати, наприклад, латиноамериканську непунктуальність, шведський педантизм і надмірну ввічливість японців як щось негативне, а намагатися оцінити їх поведінку з точки зору національної культури і традицій.

Національні особливості, історія, релігія, клімат, історично сформовані моральні норми впливають на те, як люди одягаються, ведуть себе, що вважають пристойним і гідним, і що є знаком ненадійності або неповаги до ділового партнера. І це багато в чому визначає успіх ділової взаємодії на міжнародному рівні. Серед правил, які рекомендують застосовувати незалежно від країни і національності є наступні: повага до національних традицій, релігії, керівництва країни, в якій ви знаходитесь (або інтереси клієнта представляєте); повага до національного гімну країни, національного одягу, національних свят, традицій, страв (національної кухні) тощо. Варто бути уважними під час звертання до людини (запам'ятати імена, якщо вони важкі для вимови, доречно потренуватися (варто мати на увазі, що імена можуть вказувати на соціальний статус і сімейний стан). Пам'ятайте, що ввічливість скрізь в пошані.

Таким чином, етикет соціального працівника передбачає володіння не лише навичками спілкування (вербальними і невербальними), догляд за своєю зовнішністю, а також знання правил міжнародного етикету.

Запитання для самоконтролю знань

1. Чи існують правила міжнародного етикету?
2. Які країни вважаються «класичними країнами етикету»?
3. Чи існують етикетні вимоги до працівників соціальної сфери?
4. Перелічіть основні вимоги етикету телефонної розмови.
5. Що є предметом вивчення науки етнопсихології? Чи здатна вона сприяти розв'язанню проблем сучасного багатонаціонального середовища ?

Розділ 15.

Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення

1. Соціальна робота з різними групами населення та в різних сферах життєдіяльності суспільства.
2. Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення:
 - соціальна робота з клієнтами різного віку;
 - соціальна робота з представниками проблемних груп;
 - соціальна робота з жінками;
 - соціальна робота з молоддю;
 - соціальна робота з дітьми;
 - соціальна робота з інвалідами тощо.

Ключові терміни та поняття: деонтологія, соціальна структура населення, групи населення, клієнт, етика професійної діяльності, дилеми професійної етики, професіограма, психограма.

1. Соціальна робота з різними групами населення та в різних сферах життєдіяльності суспільства

Працівники соціальної сфери стають опорою та надають підтримку усім нужденним у непростих життєвих обставинах. Практично в кожній сфері життєдіяльності людина потребує соціального захисту. Діяльність соціального працівника повинна бути спрямована на організацію соціальної роботи, у тому числі шляхом забезпечення психологічних, соціально-педагогічних, юридичних, інформаційних соціально-економічних та соціально-медичних послуг різним категоріям клієнтів.

Соціальна робота з різними групами клієнтів – важливий етап у розвитку демократичних засад суспільства. Це витікає з ініціатив сучасної соціальної роботи, яка розглядає різні соціальні групи з позиції рівності прав людини. Наявність особливих груп, досить відмінних у їхніх специфічних потребах, наприклад, люди з фізичною інвалідністю чи розумовими вадами, діти-сироти, бездомні, ВІЛ-інфіковані та хворі на СНІД, люди, які мають алкогольну залежність, престарілі, в'язні та звільнені з ув'язнення, зумовлює необхідність їх систематизованого і поглибленого вивчення.

Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями клієнтів вимагають вивчення особливих груп клієнтів соціальної роботи, принципів та критеріїв

вибору ефективних методів втручання в роботі з ними. Відповідно головними завданнями є вивчення чинників, які зумовлюють появу та специфічні проблеми особливих груп клієнтів; визначати пріоритетність завдань, з якими має працювати соціальний працівник за умов обмеженого часу та ресурсів; ознайомити з методами та принципами оцінювання ефективності їх застосування в роботі з певними групами клієнтів.

Сучасні стратегії роботи з різними категоріями клієнтів спрямовані на зниження стигматизації, забезпечення допомоги як самим групам, так і суспільству в цілому від негативних проявів соціальної поведінки. Робота з різними групами клієнтів – важливий крок у становленні єдиних міжнародних стандартів соціальної роботи у відкритому суспільстві.

Традиційно соціальна робота розвивається як філантропічна допомога особистості у складній життєвій ситуації, певна система матеріального забезпечення населення з метою створення належних умов для виживання в період переходу до ринкової економіки. Складні соціально-економічні умови життя зумовили необхідність розробки сучасних наукових і прикладних підходів до соціального впливу на індивіда та його оточення. З одного боку – фінансова підтримка держави, адаптація суспільства до потреб особистості, з іншого – створення відповідних соціальних умов для самоудосконалення і самореалізації особистості у напрямі оволодіння нею економічної спроможності.

2. Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення

Дане питання передбачає розгляд деонтологічних вимог до різних категорій населення і відповідно різних клієнтів. Для цього необхідно окреслити перелік категорій населення, які потребують соціального захисту, показати специфіку підходу до кожної з категорій.

Майбутній соціальний працівник працюватиме з різними категоріями населення. В останні роки в Україні активно вивчають досвід соціальної роботи зарубіжних країн, наші науковці та спеціалісти соціальної сфери запозичили поняття «клієнт», яке в останнє десятиріччя стало широковживаним терміном у вітчизняній соціальній роботі. Нагадаємо, що існують професії, для яких не є принципово важливим дотримання професійної етики. Вірніше, їх професійна етика збігається із загальними етичними нормами, що прийняті в суспільстві. Це, наприклад, професії інженера, програміста, економіста, менеджера. Поряд з цим існує група професій, що передбачає дотримання специфічних етичних правил поведінки у процесі виконання службових обов'язків. До цієї групи належать лікарі, педагоги, юристи, соціальні працівники, практикуючі психологи.

Такі категорії населення як діти, інваліди, молодь, жінки, клієнти різного віку, представники проблемних груп тощо вимагатимуть від соціального працівника знання і дотримання деонтологічних вимог. Так, категорія людей, які представляють зрілий вік (від 34 до 60 років) хоча ці межі досить умовні, усвідомлюють свою відмежованість не тільки від молоді, а й від тих, хто дожив до старості. У зрілому дорослому віці перед людиною постає багато проблем, від вирішення яких залежить її розвиток. Від поведінки людини залежить і те, які життєві ситуації та проблеми виникнуть у клієнта в період зрілого віку. Тому

соціальному працівнику потрібно вивчити вікову структуру населення, соціальні особливості клієнтів зрілого віку, етику та деонтологію а також технології соціальної роботи з людьми зрілого віку.

Робота соціального працівника з категорією, яку складають підлітки також несе додаткові вимоги до знань з психології та педагогіки, етики й деонтології, адже підлітковий вік, серед періодів життя людини, є одним із найважчих та найкритичніших періодів становлення людини як біологічного виду і як особистості. Цей вік нестабільний, ранимий, важкий, і виявляється, що він більше ніж інші періоди життя залежить від реальностей середовища. Цей вік характеризується численними соматичними, психічними та соціальними змінами. Специфічним для підліткового віку є прагнення якнайшвидше завоювати статус дорослої людини, досягти самостійності та незалежності. Ця установка може реалізовуватись як позитивним так і негативним чином.

Певної специфіки і знання деонтологічних вимог потребує соціальна робота з жінками. Сприйняття жінок як вразливої групи населення та надання їм соціальної допомоги, включаючи медичні, освітні та просвітні послуги і створення додаткових можливостей для участі у прийнятті рішень на рівні місцевих громад, держави, суспільства в цілому та зменшення гендерної нерівності стають складовими забезпечення сталого розвитку світового співтовариства. Жінкам порівняно з чоловіками притаманна більша емоційність, потреба в співчутті, спілкуванні. За наявності проблем вони частіше згодні й здатні шукати допомоги у фахівців, включаючи фахівців соціальної роботи. В Україні соціальні служби для жінок почали створюватися з перших років незалежності, більш різноманітними стають їх моделі, завдяки використанню ініціатив неурядових організацій і можливостей розвитку міжнародного співробітництва.

Отже, проблема вдосконалення деонтологічних вимог до професій, вектор діяльності яких спрямований на допомогу, має сьогодні важливе прикладне значення. Особливою мірою це пов'язано з етичними аспектами професійного обов'язку соціальних працівників, оскільки саме вони сьогодні зіштовхуються з найрізноманітнішими проблемами клієнтів.

Запитання для самоконтролю знань

1. У чому специфіка деонтологічних вимог щодо роботи з різними категоріями населення?
2. Наскільки важливими для соціального працівника є знання психолого-педагогічних наук в роботі з дітьми?
3. Що таке професіограма, які вимоги до професії вона містить?
4. Перелічіть категорії населення, які можуть бути потенційними клієнтами соціального працівника.

Ситуації-кейси для групових дискусій та обговорень

Завдання-кейс 1. Ви проходите практику в управлінні соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Діяльність управління спрямована на реалізацію державної політики у сфері соціального захисту та соціальної підтримки дітей, молоді та різних категорій сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Вашим завданням є здійснити моніторинг та скласти перелік вразливих категорій сімей, які можуть потрапити у складні життєві обставини і відповідно потребують особливої соціальної підтримки. Визначте, які категорії сімей можна віднести до соціально вразливих? Чому? Складіть перелік таких сімей, відповідь аргументуйте.

Завдання-кейс 2. Ви працюєте у відділі з надання превентивної допомоги соціально вразливим категоріям молоді. Головні завдання відділу полягають у ранньому виявленні сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, формуванні відповідального батьківства, запобіганні раннього соціального сирітства, створенні умов для повернення дитини до біологічної сім'ї із закладів державного утримання, а також у профілактиці негативних тенденцій, хвороб, що передаються статевим шляхом, ВІЛ-інфекцій та СНІДу у молодіжному середовищі. Ваше завдання – скласти план роботи відділу щодо превентивної (профілактичної роботи) з названими категоріями молоді, які включатимуть заходи просвітницького, культурного, медичного, морального та іншого спрямування.

Завдання-кейс 3. Не всі тати й мами відповідально ставляться до дітей і турбуються про них. Трапляються випадки, коли батьки являють собою загрозу для дитини, тоді її треба захистити. В подібних ситуаціях закон передбачає крайній захід – позбавлення батьківських прав. Процедура позбавлення батьків батьківських прав стосовно дітей є дуже складною та вимагає незаперечних доказів провини батька чи матері. Поміркуйте, що може служити підставою для позбавлення батьків батьківських прав стосовно дітей. Складіть перелік таких підстав. Узгодьте свій перелік з існуючими юридичними вимогами.

Завдання-кейс 4. Ви як соціальний працівник маєте провести розмову з педагогічним колективом щодо виявлення фактів домашнього насильства. Види домашнього насильства визначаються за наведеними нижче ознаками. Впишіть по кілька ознак до кожного з різновидів насильства:

- 1) Ознаками психологічного насильства є:
- 2) Ознаками фізичного насильства можуть бути:
- 3) Ознаками економічного насильства, занедбання дитини можуть бути:
- 4) Ознаками сексуального насильства можуть бути:

Завдання-кейс 5. Ваша команда працює над створенням положення про Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг). Ваше завдання виписати перелік послуг, які надаватиме центр за такими видами.

Соціально-побутові послуги	
Психологічні послуги	
Соціально-педагогічні послуги	
Соціально-медичні послуги	
Соціально-економічні послуги	
Юридичні послуги	
Інформаційні послуги	

Завдання-кейс 7. Ваша команда долучена до роботи над створенням Центру реабілітації воїнів АТО. Важливим напрямом допомоги є психоемоційна підтримка колишніх воїнів. Поміркуйте та запропонуйте різновиди допомоги, які включають психоемоційну підтримку клієнтів.

Етичні дилеми професійної діяльності

Розгляньте етичні дилеми, обміркуйте способи їх вирішення, відповіді аргументуйте.

Дилема 1. Дилема лікаря. Уявімо собі таку ситуацію. Звичайна квартира. Дитина захворіла на кір. Мати просить лікаря, щоб він не повідомляв епідеміологу, оскільки мати не працює і посидить з дитиною. Лікар йде їй на зустріч, дотримуючись, так би мовити, лікарської таємниці. Через три дні, коли дитині стало краще, його мати дозволила йому пограти з хлопчиком з сусідньої квартири. Інфекція йде далі. Чи правильно поступив лікар?

Дилема 2. Дилема журналіста. Через власну некомпетентність у складному технічному питанні довелося кілька днів поспіль звертатися по інформацію до одного й того ж фахівця. Перед версткою матеріалу з'явилося ще одне запитання, що потребувало кваліфікованого уточнення. Як учинити: якомога толерантніше попросити коментар спеціаліста чи не насмілитися потурбувати його знову, цінуючи психічне здоров'я джерела інформації понад право читачів отримувати достовірні відомості.

Дилема 3. Дилема в'язня. Двоє підозрюваних були затримані поліцією. Поліція має достатньо доказів для їх засудження, і, посадивши ув'язнених в окремі камери, представники поліції відвідують кожного з них і пропонують їм однакову угоду. Якщо один ув'язнений дасть свідчення проти іншого (зрадить іншого), а інший промовчить (співпрацюватиме з іншим), то зрадника відпустять, а співучасник отримує повний 10-річний тюремний строк. Якщо обоє змовчать, обох ув'язнених буде засуджено тільки до шести місяців у в'язниці (найменший строк). Якщо кожен зрадить іншого, кожен з них отримає п'ять років ув'язнення. Кожен в'язень має вибрати: зрадити іншого або зберігати мовчання. Кожен з них упевнений, що інший не знатиме про зраду до кінця слідства. Як в'язні повинні діяти?

Дилема 4. Головний редактор, виконуючи вказівки «згори», вимагає написати матеріал під певним кутом подання, а інтерв'юювана особа щосили обстоює фактично протилежну позицію. Як вчинити: виконати розпорядження керівництва чи зберегти оригінальність думок респондента, прагнучи бути чесним із читачем.

Дилема 5. На дошці оголошень міськвиконкому розміщено повідомлення, що завідувач одного з відділів йде у відпустку через хворобу. Ви особисто маєте інформацію, яка надійшла з трьох джерел, що керівник лікуватиметься від нервових порушень та алкоголізму. Ви оприлюдните таку інформацію чи вирішите, що широкому загалові цього знати не потрібно?

Дилема 6. Головний герой публікації допустив, на його думку, кілька недоречностей та попросив їх виправити, щоб в очах читачів мати кращий імідж. Що робити журналістові: підкорегувати висловлювання інтерв'ююваного більше, ніж того вимагають журналістські стандарти, або залишити все без змін, щоб дотриматися правдивості та не прикрашати дійсність.

Дилема 7. Фото події, на якій побував журналіст, стерлися з пам'яті фотоапарата через його несправність, а ілюструвати великий за обсягом матеріал украй потрібно. Є минулорічні фотографії, але позначати їх у газеті як архівні редактор забороняє. Як учинити: поставити минулорічні фото без позначок, посилаючись на непринциповість ситуації (мовляв, ніхто й не помітить), не ілюструвати публікацію взагалі або скористатися фото з приміткою «Архів», зашкодивши іміджу видання та зберігши чесність перед аудиторією.

Джерело: Бондаренко Т. Етичні дилеми в площині соціокомунікаційної діади журналіст–аудиторія// Вісник Львівського ун-ту. Серія журн., 2011. Вип. 34. С. 66-72.

Етичні стандарти соціальної роботи і соціальної допомоги



Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України

МІНІСТЕРСТВО УКРАЇНИ У СПРАВАХ МОЛОДІ ТА СПОРТУ

Н А К А З

09.09.2005 № 1965

Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів
із соціальної роботи України

З метою упорядкування професійної діяльності соціальних працівників, її удосконалення на основі етичних норм і вимог, якими мають керуватися на практиці соціальні працівники для забезпечення відповідного рівня фахової відповідальності та високої якості надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів,
Н А К А З У Ю:

1. Затвердити Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи.
2. Державній соціальній службі для сім'ї, дітей та молоді (Толстоухова С.П.), директорам республіканського (АР Крим), обласних, міських, районних, районних у містах, сільських та селищних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді забезпечити дотримання працівниками центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи, сприяти ознайомленню з його змістом широкого загалу громадськості та партнерів у соціальній роботі.
3. Контроль за виконанням наказу покладаю на директора Державної соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді Толстоухову С.В.

Міністр

Ю.О.Павленко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Мінмолодьспорту
09.09.2005 N 1965

ЕТИЧНИЙ КОДЕКС спеціалістів із соціальної роботи України

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. В Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України визначено положення, які є для фахівців принциповими орієнтирами з питань професійної діяльності, виконання службових обов'язків, організації взаємодії з клієнтами. У документі визначено шляхи розв'язання моральних проблем та прийняття найбільш адекватного професійного рішення в етичних питаннях. В основу Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України покладений вітчизняний досвід і міжнародні етичні принципи й стандарти соціальної роботи, що визначені на загальних зборах Міжнародної Федерації соціальних працівників (IFSW) у м. Коломбо (Шрі-Ланка) 6 - 8 липня 1994 р.

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України містить:

- етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи (перелік базових етичних ідей і традицій, що стають підґрунтям для прийняття етичного рішення в соціальній роботі);
- норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи (основа професійної діяльності).

1. Етичні принципи діяльності спеціалістів із соціальної роботи

1.1. Повага до гідності кожної людини. Кожна людина є неповторною та унікальною, що необхідно враховувати соціальним працівникам, не допускаючи жодного прояву зневаги до особистості. Кожна людина має право на самореалізацію, яка не призводить до порушення подібних прав інших людей. Соціальна робота є несумісною з прямим чи опосередкованим примусом клієнтів до будь-яких дій, навіть на користь клієнта або його близького соціального оточення.

1.2. Пріоритетність інтересів клієнтів. Спеціалісти із соціальної роботи спрямовують усі свої зусилля, знання та навички на допомогу окремим громадянам, сім'ям, групам, спільнотам та громадам для їх удосконалення, а також з метою розв'язання конфліктів та подолання їх наслідків.

1.3. Толерантність. Спеціалісти із соціальної роботи є толерантними до різних емоційних проявів клієнтів, мають належний рівень професійної підготовки, за будь-яких обставин зберігають рівновагу, терпимість. Спеціалісти із соціальної роботи приймають проблеми й обставини клієнтів незалежно від їхнього способу життя, поведінки, соціального і національного походження, статі тощо.

1.4. Довіра та взаємодія у вирішенні проблем клієнта. Спеціалісти із соціальної роботи співпрацюють з клієнтами, намагаючись якнайкраще розв'язувати будь-які завдання, з якими вони стикаються, з метою задоволення інтересів клієнтів.

Спеціалісти із соціальної роботи сприяють добровільній участі клієнтів у процесі надання соціальної послуги. Спеціалісти із соціальної роботи мають сприяти максимальній самостійності клієнтів у розв'язанні їхніх соціальних проблем та в діях у відповідних соціальних ситуаціях. Спеціалісти із соціальної роботи створюють доброзичливу атмосферу спілкування з клієнтом. Довіра до спеціаліста із соціальної роботи є необхідною умовою результативної соціальної діяльності.

1.5. Доступність послуг. Спеціалісти із соціальної роботи надають допомогу кожному, хто звертається до них за захистом, підтримкою, консультацією або порадою, без будь-якої дискримінації щодо статі, віку, фізичних або розумових обмежень, соціальної чи расової приналежності, віросповідання, мови, політичних поглядів, сексуальної орієнтації.

1.6. Конфіденційність. Спеціалісти із соціальної роботи в будь-якій соціальній ситуації інформують клієнтів про те, як забезпечується конфіденційність, для чого вона необхідна, а також про обмеження в її дотриманні. Обов'язок спеціалістів із соціальної роботи - бути конфіденційними, що виключає можливість розголошення будь-яких відомостей про клієнтів за винятком тих випадків, коли це робиться з їхньої згоди чи в установленому законом порядку.

1.7. Дотримання норм професійної етики. Спеціалісти із соціальної роботи сприяють формуванню та реалізації заходів соціальної політики, забезпеченню благополуччя людини, спільноти, громади, несуть відповідальність за розвиток та дотримання професійних норм у розв'язанні практичних завдань соціальної роботи.

2. Норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи

Норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи є основою їхньої професійної діяльності згідно із загальнолюдськими цінностями та етичними принципами соціальної роботи.

2.1. Етична поведінка стосовно професії

2.1.1. Дотримуватися Етичного кодексу, діяти відповідно до принципів і норм етичної поведінки.

2.1.2. Підвищувати якість та ефективність соціальних послуг, розвивати професіоналізм у соціальній роботі, залучаючи волонтерів (добровільних помічників) до виконання посилюючих для них завдань.

2.1.3. Бути відповідальним за клієнтів у рамках обмежень, установлених положеннями цього кодексу.

2.1.4. Визначати і з'ясовувати характер та причини індивідуальних, сімейних, групових соціальних проблем, проблем територіальної громади та глобальних соціальних проблем.

2.1.5. Підвищувати статус соціальної та соціально-педагогічної роботи.

2.1.6. Стимулювати розробку та впровадження соціальних технологій, методів, методик, програм, що спрямовані на покращання якості життя людини, сім'ї, групи людей, громади, спільноти та суспільства.

2.1.7. Визнавати пріоритети професійної відповідальності над власними інтересами.

2.1.8. Роз'яснювати призначення, цілі та завдання професійної соціальної та соціально-педагогічної роботи.

2.2. Етична поведінка стосовно колег

2.2.1. Визнавати різні погляди та форми практичного досвіду колег у соціальній роботі й інших фахівців, висловлювати критичні зауваження та пропозиції лаконічно і коректно.

2.2.2. Піддавати конструктивному аналізу професійні дії колег, теоретичні та методичні засади їхньої професійної діяльності.

2.2.3. Створювати та систематично використовувати можливості, умови для обміну знаннями, досвідом і поглядами з колегами у соціальній роботі, фахівцями інших галузей, волонтерами з метою вдосконалення власної практики роботи та збагачення інтелектуальних ресурсів професійної групи.

2.2.4. Підтримувати діяльність легалізованих професійних об'єднань та асоціацій, що відповідає вимогам чинного законодавства.

2.2.5. Відстоювати професійну честь і гідність своїх колег, не допускати упередженої критики на їхню адресу та щодо професії взагалі.

2.2.6. Звертати увагу відповідних організацій на будь-які порушення положень цього Кодексу.

2.3. Етична поведінка стосовно клієнтів

2.3.1. Поважати особистість клієнта і гарантувати захист його гідності та прав незалежно від походження, статі, віку та внеску в суспільний і соціальний розвиток.

2.3.2. Прагнути зрозуміти кожного клієнта, з'ясовувати всі чинники проблеми, що виникла, пропонувати оптимальні види професійної діяльності або соціальних послуг.

2.3.3. Безпека клієнтів є першою умовою діяльності спеціалістів із соціальної роботи.

2.3.4. Допомогати всім клієнтам рівною мірою.

2.3.5. Заохочувати клієнта до взаємодії, яка ґрунтується на довірі, співчутті та збереженні конфіденційності.

2.3.6. Визнавати і поважати наміри, відповідальність клієнтів за прийняте рішення.

2.3.7. Якщо неможливо надати відповідну соціальну послугу, спеціалісти із соціальної роботи зобов'язані повідомити про це клієнтам, залишивши за ними право на свободу дій.

2.4. Етична поведінка стосовно взаємодіючих організацій

2.4.1. Співпрацювати з тими установами й організаціями, наміри та діяльність яких спрямовані на надання соціальних послуг; використовувати досвід їхньої роботи як ресурсну можливість для підвищення якості допомоги клієнтам.

2.4.2. Підтримувати та популяризувати партнерські стосунки між організаціями, що здійснюють соціальну діяльність у громаді, в суспільстві.

2.4.3. Забезпечувати професійну звітність перед клієнтами та громадськістю про ефективність і продуктивність роботи шляхом періодичних публічних оглядів якості, результативності та ефективності послуг, що надаються.

Декларація принципів толерантності (Витяг)

*Затверджена резолюцією 5.61
Генеральної конференції ЮНЕСКО
від 16 листопада 1995 року*

Стаття 1 – поняття толерантності

1.1. Толерантність означає повагу і розуміння багатой різноманітності культур нашого світу, наших форм самовираження і способів прояву людської індивідуальності. Їй сприяють знання, відкритість, спілкування і свобода думки, совісті й переконань. Толерантність – це гармонія у різноманітті. Це не тільки моральний обов'язок, але й політична і правова потреба. Толерантність – це чеснота, яка робить можливим досягнення миру та сприяє заміні культури війни культурою миру.

1.2. Толерантність – це не поступка, поблажливість або потурання. Толерантність – це перш за все активне відношення, яке формується на основі визнання універсальних прав та основних свобод людини. Ні при яких обставинах толерантність не може служити оправданням посягань на ці основні цінності, толерантність повинні проявляти окремі люди, групи і держави.

1.3. Толерантність – це обов'язок сприяти ствердженню прав людини, плюралізму (в тому числі культурного плюралізму), демократії та правопорядку. Толерантність - це поняття, яке означає відмову від догматизму, від абсолютизації істини та стверджує норми, встановлені у міжнародних правових актах в галузі прав людини.

1.4. Прояв толерантності, що співзвучно повазі прав людини, не означає терпимого ставлення до соціальної несправедливості, відмови від своїх або поступки чужим переконанням. Це означає, що кожен вільний дотримуватися своїх переконань і визнає таке ж право за іншими. Це означає визнання того, що люди за своєю природою відрізняються зовнішнім виглядом, становищем, мовою, поведінкою і цінностями і володіють правом жити в мирі та зберігати свою індивідуальність. Це також означає, що погляди однієї людини не можуть бути нав'язані іншим.

Стаття 2 – державний рівень

2.1. На державному рівні толерантність вимагає справедливого і неупередженого законодавства, дотримання правопорядку та судово-процесуальних і адміністративних норм. Толерантність також вимагає надання кожній людині можливостей для економічного і соціального розвитку без якої-небудь дискримінації. Відчуження і маргіналізація можуть стати причиною стану пригніченості, ворожості та фанатизму.

2.4. Нетерпимість може приймати форму маргіналізації соціально найменш захищених груп, їх виключення з громадського та політичного життя, а також насильства і дискримінації щодо них

Стаття 3 – соціальні аспекти

3.1. Толерантність як ніколи раніше важлива у сучасному світі. Ми живемо у вік глобалізації економіки і все більшої мобільності, швидкого розвитку комунікації, інтеграції та взаємозалежності, у період великомасштабних міграцій та переміщення населення, урбанізації та перетворення соціальних структур. Кожен регіон багатолікий, і тому ескалація нетерпимості та конфліктів потенційно загрожує всім частинам світу. Від такої загрози не можна відгородитися національними кордонами, оскільки вона носить глобальний характер.

3.2. Толерантність необхідна у відносинах як між окремими людьми, так і на рівні сім'ї та общини. В школах та університетах, в рамках неформальної освіти, вдома і на роботі необхідно зміцнювати дух толерантності та формувати відношення відкритості, уваги один до одного і солідарності.

3.3. У Декларації ЮНЕСКО про расу і расові забобони проголошується, що особливі заходи повинні вживатися з метою забезпечення рівності у гідності та правах окремих осіб та груп людей всюди, де це необхідно. У зв'язку з цим особливу увагу треба приділяти соціально найменше захищеним групам, які перебувають у несприятливих соціальних або економічних умовах, з тим, щоб надати їм правовий та соціальний захист, зокрема стосовно житла, зайнятості та охорони здоров'я, забезпечити повагу самобутності їх культури і цінностей і сприяти, особливо за допомогою освіти, їх соціальному та професійному зростанню та інтеграції.

Стаття 4 – виховання

4.1. Виховання в дусі толерантності починається з навчання людей тому, в чому полягають їх спільні права і свободи, щоб забезпечити здійснення цих прав, та з заохочення прагнення до захисту прав інших.

4.2. Виховання в дусі толерантності треба розглядати в якості нагального імперативу; у зв'язку з цим необхідно заохочувати методи систематичного і раціонального навчання толерантності, які розкривають культурні, соціальні, економічні, політичні та релігійні джерела нетерпимості, що лежать в основі насильства і відчуження. Політика і програми в сфері освіти повинні сприяти покращенню взаєморозуміння, зміцненню солідарності та терпимості у відносинах як між окремими людьми, так і між етнічними, соціальними, культурними, релігійними та мовними групами, а також націями.

4.3. Виховання в дусі толерантності повинно спрямовуватися на протидію впливу, який викликає почуття страху та відчуженості стосовно інших. Воно повинно сприяти формуванню у молоді навиків незалежного мислення, критичного осмислення та вироблення суджень, які ґрунтуються на моральних цінностях.

Стаття 6 – міжнародний день, присвячений толерантності.

З метою мобілізації громадськості, привертання уваги до небезпек, які криються у нетерпимості, та зміцнення прихильності й активізації дій на підтримку заохочення толерантності і виховання в її дусі ми урочисто проголошуємо 16 листопада щорічним Міжнародним днем, присвяченим толерантності.

Джерело:

Електронний

ресурс:

<http://dspace.tneu.edu.ua/bitstream/316497/9456/1/опорний%20конспект%20лекцій.pdf>

Глобальні етичні принципи соціальної роботи (2018 р.)

Назва принципу англійською мовою		Назва принципу українською мовою
Recognition of the Inherent Dignity of Humanity	1	Визнання гідності людини
Promoting Human Rights	2	Сприяння правам людини
Promoting Social Justice	3	Сприяння соціальній справедливості
Promoting the Right to Self-Determination	4	Сприяння праву на самовизначення
Promoting the Right to Participation	5	Сприяння праву на участь
Respect for Confidentiality and Privacy	6	Повага конфіденційності та приватності
Treating People as Whole Persons	7	Ставлення до людей як до цілісних індивідів
Ethical Use of Technology and Social Media	8	Етичне використання технологій та соціальних медіа
Professional Integrity	9	Професійна доброчесність

Джерело: Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи // Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму. 2019. № 1. С.70-85. URL: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_1_2019--70-85.pdf

Етичні чесноти в історії етичної думки

Джерело: Ларіонова В.К. Історія етичних учень. Посібник / В.К. Ларіонова. – Івано Франківськ: Видавництво «Гостинець», 2004 р. – 192 с.

Завдання. Перечитайте уривки з наведеної книги Ларіонової В.К. Поміркуйте над сказаним. Наведіть приклади актуальності наведених чеснот у сучасному суспільстві.

Етичне вчення стоїцизму.

Головними, або первинними, стоїки називали чотири традиційні для античності платонівські чесноти: розумність, мужність, поміркованість, справедливість, яким протиставлялися нерозумність, несправедливість, розпуста, боягузтво. Якщо перші є станами розумної душі, основою благочестивого життя, то другі – нерозумні і несприродні рухи душі, засновані на пристрастях (печалі, страху, задоволенні, бажанні), що ведуть до зла. Чесноти дають змогу правильно орієнтуватися у сфері потягів і захоплень.

Епікур (341-270 рр. до н. е.) – давньогрецький філософ-матеріаліст, який віродив атомістичне вчення Демокріта. Філософію Епікур розглядав як засіб досягнення людиною щасливого життя, наголошуючи на тому, що нею треба займатися і молодому, і старому, оскільки для духовного здоров'я ніхто не може бути ні недозрілим, ні перезрілим. Молодому слід займатися філософією для того, щоб він і на останок віку був молодим, а старому, щоб був молодим і старим і не відчував страху перед майбутнім.

На думку **Арістотеля**, душа містить пристрасті (переживання), здатності і етичні устої (склад душі). Пристрастями (переживаннями) він вважав те, чим супроводжується задоволення чи страждання: потяг, гнів, страх, відвага, заздрість, радість, любов, ненависть, туга, жалість та ін. Здатності — те, що робить людину підвладною цим пристрастям, завдяки чому її можна розгнівати, примусити страждати, розжалобити тощо. Етичними устоями (складом душі) Арістотель вважав те, внаслідок чого людина добре чи погано володіє своїми пристрастями.

Місія та призначення соціального працівника

Завдання. Спробуйте уявити себе працівником однієї з Мереж центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. У довідці дізнайтеся, які послуги надає центр. Об'єднайтеся у групи 5-7 осіб, виберіть відділ, в якому умовно Ви працюєте і впродовж 10 хвилин обміркуйте, як би Ви сформулювали місію та призначення Вашого відділу.

По завершенню обговорення групи презентують Місію та призначення свого відділу, відповідь аргументують. Викладач оцінює як командну роботу над завданням так і особисті аргументації під час обговорень та виступів студентів.

Довідка. Джерело: <http://ssm.kiev.ua/npo-nac/>

Мережа центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді м. Києва
надає послуги
(соціальну та психологічну допомогу, інформаційну підтримку)
мешканцям м. Києва, а саме:

- сім'ям, дітям та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- членам сімей учасників АТО/ООС та демобілізованим учасникам АТО/ООС;
- сім'ям внутрішньо переміщених осіб з дітьми;
- особам, які постраждали від домашнього насильства та торгівлі людьми;
- сім'ям, які виховують дітей та молодь з інвалідністю;
- людям із залежностями та членам їх родин, групи взаємодопомоги;
- особам, які мають соціально небезпечні хвороби (в тому числі ВІЛ/СНІД);
- дітям та молоді, які перебувають в конфлікті з законом.



Місія –

Призначення –

Професійні цінності та якості соціального працівника

Завдання. Група ділиться на команди по 5-6 осіб, які впродовж 10 хвилин обмірковують і вписують в таблицю професійні цінності та якості соціального працівника. Далі представники від кожної групи аргументують важливість свого вибору і делегують свої відповіді до єдиного колективного переліку цінностей та якостей, який буде затверджений групою. Викладач оцінює як командну роботу над завданням так і особисті аргументації у виступах студентів.



**Професійні
цінності**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
8	
10	



**Професійні
якості**

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
8	
10	

Комплекс професійних функцій соціального працівника

Професійні функції соціального працівника

соціально-терапевтична

попереджувально-профілактична

соціально-психологічна

корекційно-реабілітаційна

діагностична

організаційна

інформаційна

активізаційна

аналітико-гностична

соціально-педагогічна

комунікативна

прогностична

посередницька

охоронно-захисна

соціально-медична

соціально-побутова

Джерело: Тимошенко Н. Є. Вступ до спеціальності: соціальна робота. Модуль 2 : навч. посіб. / Тимошенко Н. Є. – К. : Київ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2014. – С. 52.

Моральна культура особистості та її формування

1. Які, на Вашу думку, складові професійної культури соціального працівника є найголовнішими? (підкресліть 2-3). Відповідь аргументуйте.

Комунікативна культура
Моральна культура
Культура праці
Психологічна культура
Естетична культура
Етична культура
Інформаційна культура

2. Вкажіть, які з наведеного переліку ознак є обов'язковими для соціального працівника? (підкресліть)? Відповідь аргументуйте.

культура почуттів, вміння контролювати емоції, стресостійкість, щирість, вразливість, прагнення до творчості в праці, суворість, запальність, раціональність, зовнішня привабливість, культура поведінки.

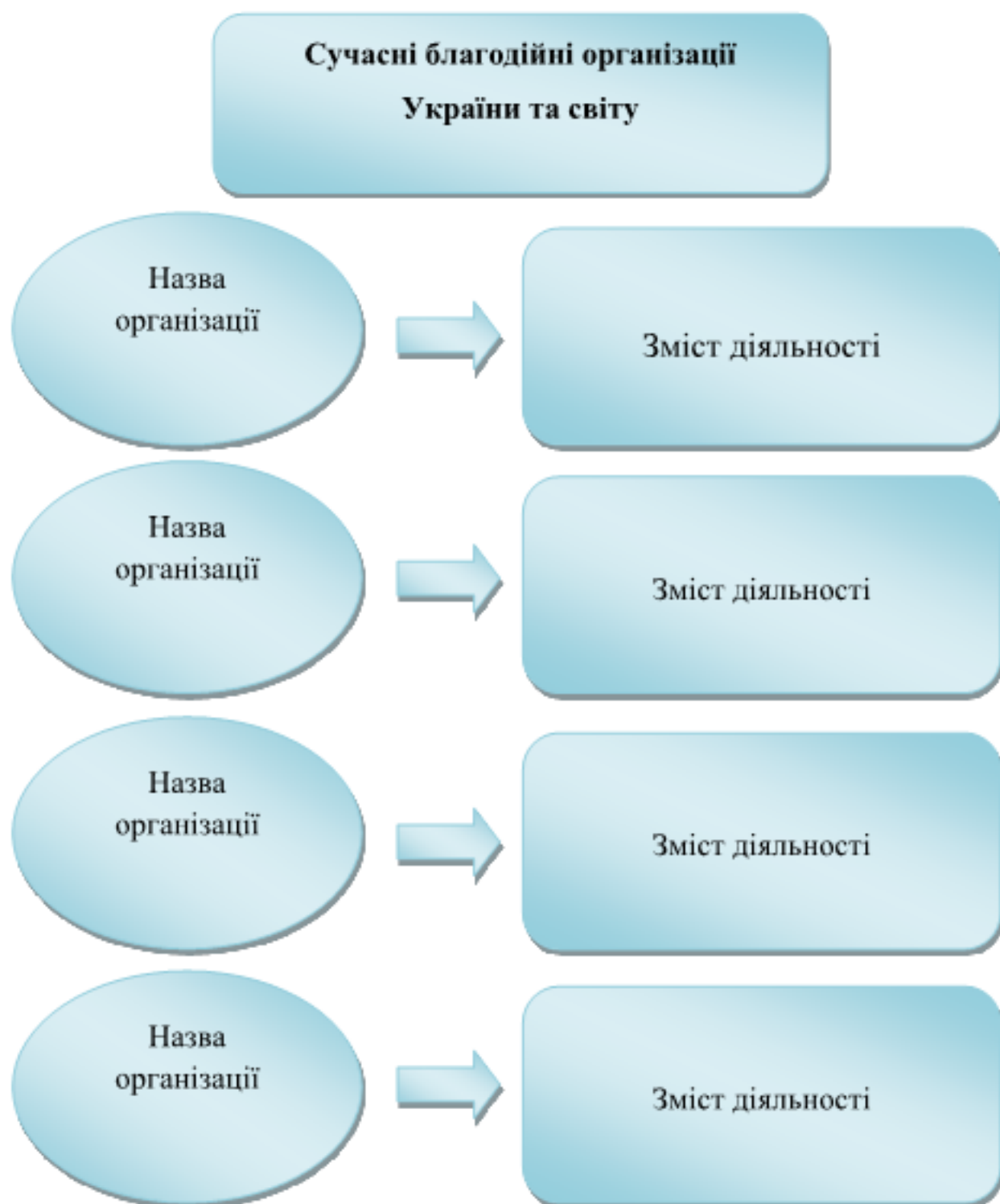
3. Оцініть у балах (від 1 до 9) важливість для фахівців соціальної сфери таких складових професійної готовності:

сформовані моральні принципи
дотримання юридичні норми
етичні переконання
прагнення до самовдосконалення
професійно-практичні навички
комунікабельність
моральні засади поведінки
професійно-етична компетентність
ключові кваліфікації

4. Ваша майбутня професія обов'язково передбачає контактування з людьми. Для Вас це – (підкресліть). Відповідь аргументуйте.

можливість реалізувати свої професійні навички;
можливість проявити себе в колективі кваліфікованим фахівцем;
конструктивна співпраця з колегами;
ваш варіант відповіді _____

Благодійні організації України та світу



Відомі меценати України та світу

Завдання. Віднайдіть інформацію про відомих меценатів України та світу (скористайтесь для цього матеріалом лекції та практичного заняття, а також додатковими джерелами літератури), заповніть таблицю. На основі виконаної роботи побудуйте виступ до 5 хв. про меценатську діяльність в історії людства.

Прізвище та ім'я мецената	Епоха, країна, яку представляє	Зміст діяльності
Меценат	Античність Стародавній Рим	Давньоримський державний діяч і покровитель мистецтв увійшов в історію за такі справи: • прихильник витончених мистецтв і покровитель поетів; • у 40-30-х рр. до н. е. організував гурток літераторів Мецената, у якому провідними фігурами стали Вергілій, лірик Горацій і драматург Варій; • на місці загального кладовища бідного люду облаштував парк для загального користування.

**Алгоритм прийняття рішення у ситуації етичної дилеми
(ціннісна модель деонтологічного аналізу етичних дилем)**

Етап I. Визначення етичної дилеми

Конкретизація етичного конфлікту, аналіз усіх можливих
варіантів розгортання подій з урахуванням наслідків

**Етап II: Ідентифікація носіїв конфліктних цінностей, аналіз
змісту ціннісного конфлікту**

Конкретизація конфлікту в термінах цінностей, з уточненням прагнень та
цілей кожної з конфліктуючих сторін.

**Структура цінностей як регуляторів професійних стосунків
психологів**

Цінності	Носії цінностей
Всезагальні цінності	
Цінності людства	Моральні норми та закони
Цінності суспільства	Традиції, суспільна думка
Цінності держави	закони
Локальні цінності	
Цінності науки	Методологія
Цінності професійного об'єднання	Етичний кодекс
Цінності психолога	Особ-сть психолога, етич. кодекс
Цінності організації роботодавця	Філософія організації, службові обов'язки, особистість керівника організації
Цінності клієнта	Особистість клієнта

**Етап III. Пошук шляхів ціннісного компромісу та його реалізації
на практиці**

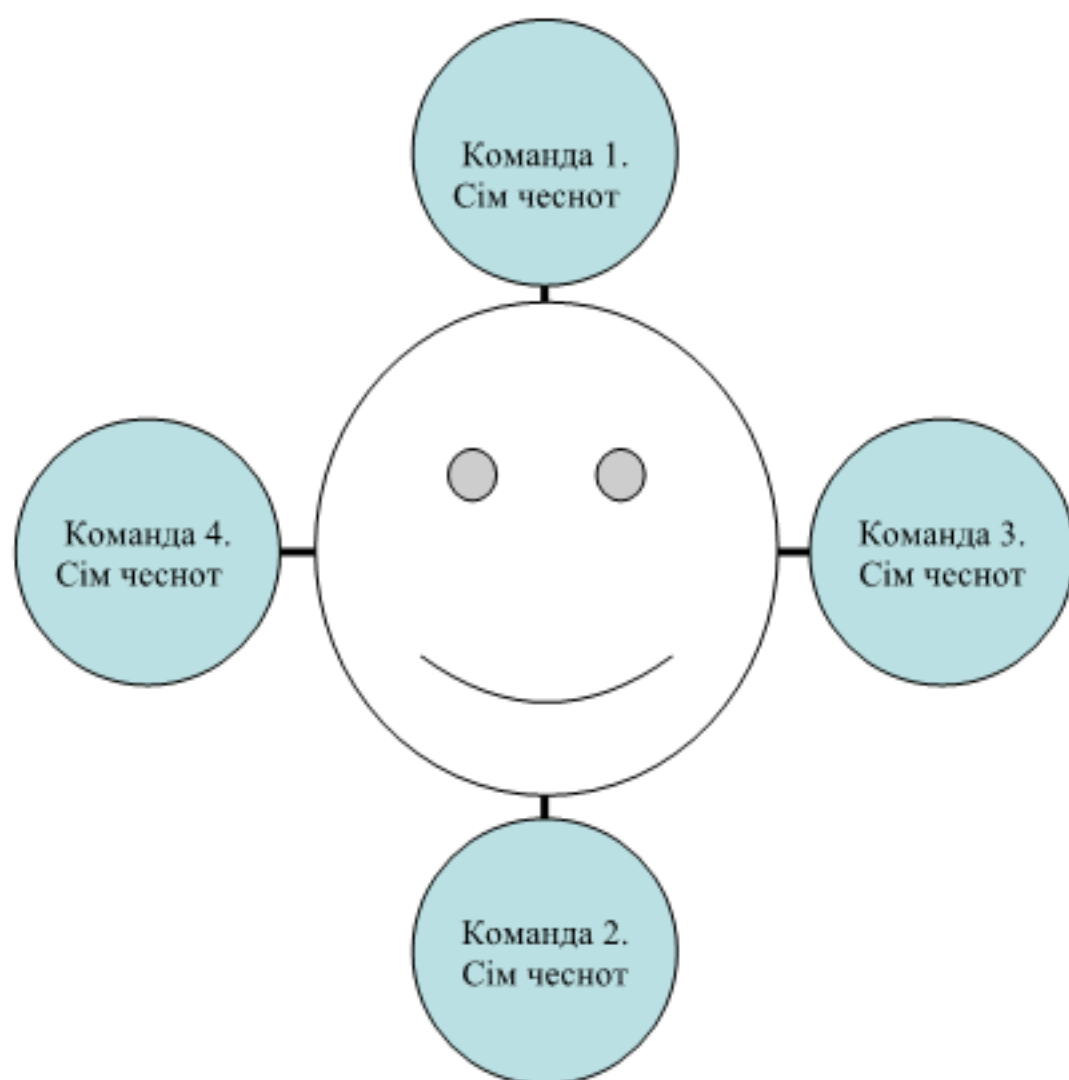
Аналіз можливостей задоволення базових цінностей, що беруть участь
в етичному конфлікті. Пошук конкретних шляхів ціннісного
компромісу – реалізація задуму на практиці.

Джерело: Горбунова В.В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги // Практична психологія та соціальна робота. – № 8. – 2008. – С. 3-5.

Деонтологічний портрет соціального працівника

Завдання. Студентська група об'єднується у кілька команд (3-4), кожна з яких обговорює у своїй групі деонтологічні вимоги до роботи соціального працівника, записуючи їх у вигляді переліку із семи вимог (чеснот). По завершенню обговорення (10 хв.) кожна команда представляє своє бачення постаті соціального працівника.

Вислухавши всі команди, викладач пропонує створити спільний портрет, використавши напрацювання і бачення кожної з команд. В процесі обговорення студенти дискутують, аргументують свій вибір, із пропонованої кількості думок зупиняються на семи вимогах (чеснотах) соціального працівника.



Діагностика комунікативної толерантності (В.В. Бойко)

Джерело: Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М., Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп. – М., Изд-во Інституту Психотерапії – 490 с., 2002

Інструкція. Дана методика дозволяє визначити загальний рівень комунікативної толерантності та рівні толерантності за окремими показниками – неприйняття індивідуальності іншого, використання себе як еталона, нетерпимість до особистісного дискомфорту партнера по спілкуванню тощо. Як же дізнатися до якої міри Ви можете проявляти терпимість до інших? Про це свідчать певні поведінкові ознаки та розумові налаштування.

Текст опитувальника

Про низький рівень загальної комунікативної толерантності свідчать наступні особливості поведінки:

1. Ви не вмієте або не хочете розуміти або приймати індивідуальність інших людей.

Індивідуальність іншого – це перш за все те, що створює особливе в ньому: надане природою, виховане, засвоєне в середовищі буття. Міра невідповідності особистісних підструктур партнерів створює відмінності їх індивідуальностей.

Перевірте себе: наскільки Ви здатні приймати чи не приймати індивідуальність людей, що Вам зустрічаються. Нижче наводяться твердження, скористайтеся оцінками від 0 до 3 балів, щоб переконатися, наскільки вони є вірними особисто для Вас:

0 балів – зовсім невірно;

1 бал – вірно до певної міри;

2 бали – вірно значною мірою;

3 бали – вірно вищою мірою.

Закінчивши оцінку тверджень, підрахуйте суму отриманих балів, але будьте відвертими:

	Бали
1. Повільні люди зазвичай приводять мене у стан нервового збудження.	
2. Мене роздратовують метушливі, непосидючі люди.	
3. Галасливі дитячі ігри витерплюю важко.	
4. Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості найчастіше впливають на мене негативно.	
5. Бездоганна у всьому людина насторожила би мене.	
ВСЬОГО:	

2. Оцінюючи поведінку, образ думок чи окремі характеристики людей, Ви розглядаєте як еталон самого себе.

Таким чином, Ви відмовляєте партнерові мати право на індивідуальність і, «втискуєте» його, мов у прокрустове ліжко, у ту чи іншу підструктуру своєї особистості. До того ж у прямому чи завуальованому вигляді Ви вважаєте себе «істиною в останній інстанції», оцінюєте партнера, керуючись власними звичками, настановами та настроями.

Перевірте себе: чи немає у Вас тенденції оцінювати людей, керуючись з особистим «Я». Ступінь згоди із твердженням, як і в попередньому випадку, проставте в балах від 0 до 3:

	Бали
1. Мене зазвичай примушує нервувати нетямущий співрозмовник.	
2. Мене роздратовують любителі побалакати.	
3. Я б обтяжливо спілкувався з байдужим для мене попутником у потязі, літаку, якщо він проявить ініціативу.	
4. Я б обтяжливо спілкувався з випадковим попутником, який поступається мені за рівнем знань і культури.	
5. Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж я.	
ВСЬОГО:	

3. Ви категоричні чи консервативні в оцінці людей.

У такий спосіб Ви регламентуєте прояв індивідуальності партнерів та вимагаєте від них бажаної одноманітності, яка відповідає Вашому внутрішньому світові – усталеним цінностям та смакам.

Перевірте себе: до якої міри категоричні чи консервативні Ваші оцінки на адресу оточуючих (ступінь згоди з твердженнями оцінюйте від 0 до 3 балів):

	Бали
1. Сучасна молодь справляє неприємне враження своїм зовнішнім виглядом (зачіски, косметика, одяг).	
2. Так звані «нові росіяни» зазвичай справляють неприємне враження безкультур'ям або жадобою.	
3. Представники деяких національностей в моєму оточенні викликають в мене антипатію.	
4. Є тип чоловіків (жінок), котрих я дуже не люблю.	
5. Терпіти не можу ділових партнерів з низьким професійним рівнем.	
ВСЬОГО:	

4. Ви не вмієте приховувати чи бодай згладжувати неприємні почуття, які виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями у партнерів.

Якісно особистості партнера, які визначають позитивний емоційний фон спілкування з ним, назвемо комунікабельними, а якості партнера, що викликають

негативне ставлення до нього – некомунікабельними. Людина з загальним низьким рівнем комунікативної толерантності зазвичай демонструє некеровані негативні реакції у відповідь на некомунікабельні якості партнера. Неприйняття в іншому найчастіше викликають некомунікабельні типи особистості, її некомунікабельні риси і манери спілкування.

Перевірте себе: до якої міри Ви вмієте приховувати або згладжувати неприємне враження при зіткненні з некомунікабельними рисами інших людей (ступінь згоди з твердженнями оцінюйте від 0 до 3 балів):

		Бали
1	Вважаю, що на грубість треба відповідати тим же	
2	Мені важко не подавати виду, якщо людина мені не присмна	
3	Мене роздратовують люди, які прагнуть під час сварки відстоювати лише свою позицію	
4	Мені не подобаються самовпевнені люди	
5	Зазвичай мені важко утриматися від зауваження на адресу злісної або знервованої людини, яка штовхається в транспорті	
ВСЬОГО:		

5. Ви прагнете переробити, перевиховувати свого партнера.

Власне, Ви беретеся за непосильне завдання – можливість змінити ту чи іншу підструктуру особистості, оновити, підремонтувати або замінити її елементи. Спроби перевиховувати партнера проявляються в жорсткій чи пом'якшеній формі, але в будь-якому разі вони зустрічають його опір. Жорстка форма типова, наприклад, для звички читати мораль, повчати, докоряти в порушенні правил етики. Пом'якшена зводиться до вимог додержуватись правил поведінки і співробітництва, до зауважень з різних приводів.

Перевірте себе: чи є у Вас схильність переробляти і перевиховувати партнера (оцінка тверджень від 0 до 3)

		Бали
1	Я маю звичку повчати оточуючих.	
2	Невиховані люди обурюють мене.	
3	Я часто зупиняю свою увагу на тому, що намагаюся виховувати когось	
4	Я за звичкою постійно роблю комусь зауваження	
5	Я люблю командувати близькими.	
ВСЬОГО:		

6. Вам хочеться підлашувати партнера під себе, зробити його зручним.

У даному випадку Ви ніби «обтесуєте» ті чи інші якості партнера, намагаючись регламентувати його дії або домогтися схожості з собою, наполягаєте на прийнятті вашої точки зору і виходите зі своїх обставин.

Перевірте себе: до якої міри Ви схильні підлагоджувати партнерів під себе, робити їх зручними (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

		Бали
1	Мене роздратовують люди похилого віку, коли в години пік їх можна зустріти в міському транспорті або в магазині.	
2	Проживати в номері готелю зі сторонньою людиною для мене це просто тортури.	
3	Коли партнер не згодний у чомусь з моєю правильною позицією, то зазвичай це мене дратує.	
4	Я виявляю нетерплячість, коли мені заперечують.	
5	Мене роздратовує, коли партнер робить щось по-своєму, не так, як мені хочеться.	
ВСЬОГО:		

7. Ви не вмієте пробачати іншим їхні помилки, незграбність, неприємності, які партнер вчинив вам незумисне.

Це означає, що Ваша свідомість «застрягає» на відмінностях між особистісними підструктурами – Вашою та партнера. Таким є джерело взаємних образ, прагнення ускладнити стосунки з партнером, надавати особливого неприємного змісту його діям та словам.

Перевірте себе: чи притаманна Вам така тенденція поведінки (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

		Бали
1	Зазвичай я сподіваюсь, що мої кривдники отримають по заслугах.	
2	Мені часто докоряють тим, що я буркотливий.	
3	Я довго пам'ятаю образи, завдані мені тими, кого я ціную та поважаю.	
4	Не можна пробачати співробітникам нетактовні жарти.	
5	Якщо діловий партнер ненавмисно зачепить моє самолюбство, я все одно на нього ображусь.	
ВСЬОГО:		

8. Ви нетерпимі до фізичного чи психічного дискомфорту, в якому опинився партнер.

Таке спостерігається у тих випадках, коли партнеру зле, він постійно скаржиться, поводить себе примхливо, нервує, шукає співучасті та співпереживання. Людина з низьким, рівнем комунікативної толерантності – душевно черства, і тому або не помічає подібних станів, або вони її роздратовують, або щонайменше викликають осуд. При цьому така людина ігнорує те, що сама теж була в дискомфортному стані і, як правило, розраховує на розуміння і підтримку оточуючих.

Перевірте себе: до якої міри Ви можете миритися з дискомфортними станами оточуючих (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

		Бали
1	Я засуджую людей, які плачуться «в чужу жилетку».	
2	Внутрішньо я не схвалюю колег (приятелів), які за будь-якого зручного випадку розповідають про свої недуги.	
3	Я намагаюся уникати розмови, коли хтось починає скаржитись на своє сімейне життя.	
4	Зазвичай я без особливої уваги вислуховував сповіді друзів (подруг).	
5	Мені іноді хочеться розізнати кого-небудь з рідних або друзів	
ВСЬОГО:		

9. Ви погано пристосовуєтесь до характерів, звичок, настанов або домагань інших.

Дана обставина вказує на те, що адаптація до самого себе для Вас є функціонально важливішою і досягається простіше, ніж адаптація до партнерів. У будь-якому разі Ви намагатиметесь змінювати і перероблювати перш за все партнера, а не себе – для декотрих це непохитне кредо. Однак взаємне існування передбачає адаптаційні вміння з обох сторін.

Перевірте себе: які Ваші адаптивні здібності у взаємодії з людьми (оцінка тверджень від 0 до 3 балів):

		Бали
1	Як правило, мені важко піти на поступки партнерам.	
2	Мені важко знайти спільну мову з людьми, у яких поганий характер.	
3	Зазвичай я важко пристосовуюсь до нових партнерів по спільній роботі.	
4	Я утримуюсь підтримувати стосунки з дещо дивними людьми.	
5	Найчастіше я принципово наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер має рацію.	
ВСЬОГО:		

Обробка та інтерпретація результатів

Ви ознайомилися з деякими поведінковими ознаками, які свідчать про низький рівень загальної комунікативної толерантності, що супроводжується негативними емоціями. Підсумуйте бали, отримані за всіма ознаками і зробіть висновок: чим більше балів, тим нижчий рівень комунікативної толерантності. Максимальна кількість балів, яку можна отримати – 135, що свідчить про абсолютну нетерпимість до оточення, а це навряд чи можливо для нормальної особистості. І також неймовірно одержати нуль балів – свідчення терпимості особистості до всіх типів партнерів за будь-яких ситуацій. В середньому опитані набирають: вихователі дошкільних установ – 31 бал,

медсестри – 43, лікарі – 40 балів. Порівняйте свої дані з наведеними показниками і зробіть висновок про свою комунікативну толерантність.

Зверніть увагу на те, за якими із дев'яти запропонованих вище поведінкових ознак у Вас високі сумарні оцінки – тут можливий інтервал від 0 до 15 балів. Чим більше балів за конкретною ознакою, тим менше Ви терпимі до людей стосовно даного аспекту стосунків з ними. І навпаки, чим менші Ваші показники стосовно тієї чи іншої поведінкової ознаки, тим вищий рівень загальної комунікативної толерантності за даним аспектом стосунків.

Звісно, отримані результати допомагають виявити лише основні тенденції, притаманні нашим взаємостосункам з партнерами. В реальному, живому спілкуванні особистість проявляє себе яскравіше і різноманітніше.

Емоційно-руховий репертуар співрозмовника

У нашому емоційному репертуарі кожне почуття відіграє особливу роль. Всі емоції мають характерний біологічний вимір. За допомогою нових методів вивчення людського тіла та мозку дослідники відкривають все більше фізіологічних нюансів того, як кожна емоція готує тіло до різноманітних реакцій. Наше тіло є ніби провідником емоцій, екраном, на який ніби проєктуються психологічні стани. Коли ми боїмося або хвилюємося, тіло стискається, голова втягується в плечі, плечі піднімаються, спина сутулюється. Коли думаємо про хороше – автоматично розпрямляємось, тягнемось догори ніби розширяємось.

«Коли ми лютуємо», кров припливає до рук, що дозволяє швидше схопити зброю і завдати удару. Серцебиття пришвидшується і викид гормонів, таких як адреналін, генерує достатньо енергії для рішучих дій. **Коли ми боїмося,** кров припливає до великих груп м'язів, наприклад до м'язів ніг, що дозволяє нам швидше тікати. Через відтік крові лице блідне, і створюється враження, що «кров холоне в жилах», а тіло на мит ціпеніє, що дає нам кілька секунд для того, щоб оцінити ситуацію і зважити чи не буде доцільним заховатися.

Коли ми дивуємось, то піднімаємо брову, що дозволяє нам розширити поле зору і більша кількість світла потрапляє на сітківку. Це допомагає отримати більше інформації про неочікувану подію, завдяки чому нам легше зрозуміти, що ж насправді відбувається і розробити найкращий план у певній ситуації».

Взято із: Гоулман Д. Емоційний інтелект/ Даніел Гоулман; пер. з англ. С.-Л.Гумецької. –Х.: Віват, 2019. –С. 38-39.

Завдання: спробуйте передати через рух такі емоції:

радість

натхненн

пекість

позитив

гнів

ворожість

самотність

пригніченість

блаженство

захоплення

презирство

зневага

Анкета самооцінки емоційної компетентності

Оцініть, будь ласка, сформованість у себе зазначених якостей за п'ятибальною шкалою і поставте відповідну позначку навпроти кожного пункту. Шкала оцінок: 5 балів – володію повною мірою; 4 – володію; 3 – середній рівень володіння; 2 – слабо володію; 1 – не володію.

Якості особистості	Емоційні компетенції як критерії	Шкала оцінок				
		1	2	3	4	5
Емоційне самоусвідомлення	Спостерігати за перебігом емоцій, тілесних відчуттів, думок					
	Ідентифікувати емоції (фіксувати факт наявності переживання, розпізнавати), які переживаються в конкретний момент за тілесними реакціями, думками тощо					
	Аналізувати власні емоції, почуття; розуміти причини їх виникнення					
Управління емоціями	Бути відповідальними за власні емоційні реакції					
	Управляти інтенсивністю емоцій					
	Викликати бажані емоції					
	Відновлювати емоційну рівновагу					
	Чинити опір негайним бажанням вихлюпнути емоції					
	Вербалізувати власні емоції, почуття (толерантно висловлювати невдоволення, претензії, без оцінки, звинувачення людей або ситуацій)					
	Сприймати та розуміти невербальну мову тіла і рухів, використовувати її для кращої комунікації					
	Обирати аутентичні й адекватні ситуації способи емоційного самовираження (експресії)					
Психофізіологічна саморегуляція	Володіти прийомами психофізіологічної саморегуляції (дихання, м'язове розслаблення, медитація тощо)					
Життєва позиція	Усвідомлювати життєві пріоритети, цінності					

	Зосереджуватися на головному					
Позитивне мислення, мотивація досягнення	Оптимістично мислити – бачити позитивний бік життя і зберігати добрий настрій, почуття гумору, зокрема у несприятливих ситуаціях					
	Конструктивно ставитися до власних помилок, здобувати досвід					
Компетентність у часі	Бути присутніми «тут і тепер», відчувати і об'єктивно сприймати реальність, інших людей					
	Толерантність до невдач та невизначеності, здатність до розумного ризику					
Соціальна чуйність	Ідентифікувати (розпізнавати, розуміти) емоції інших, які переживаються ними в конкретний момент					
	Аналізувати емоції, почуття інших людей, розуміти причини їх виникнення					
	Вербалізувати емоції і почуття співрозмовника (без звинувачення співрозмовника чи обставин)					
	Розуміти іншу людину, поставивши себе на її місце; надавати емоційну підтримку					
	Уважно слухати, дотримуватися балансу між «говорити самому» і «чути іншого»					
	Ставити запитання для прояснення ситуації, розуміння емоційного стану іншої людини					
Асертивність поведінки	Обирати емоційну реакцію адекватно до ситуації (адекватно реагувати на позитивні та негативні емоції інших людей;					

	конструктивно вирішувати емоційно напружені ситуації, долати бар'єри у спілкуванні; співпрацювати з іншими людьми, доходити згоди)					
	Конструктивно захищати власні психологічні кордони, свою точку зору					
	Впевнено відмовляти при необхідності					

Опрацювання результатів

Потенціал емоційної компетентності тим вищий, чим більшу кількість балів Ви набрали.

Джерело: Матійків І.М. Тренінг емоційної компетентності: навчально-методичний посібник/ Матійків І.М.. – К.: педагогічна думка, 2012. –112с.

Мімічні коди емоційних станів

«Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язана з її психічними станами і служить засобом її вираження. У процесі спілкування невербальна поведінка виступає об'єктом тлумачення не сама по собі, а як показник прихованих для безпосереднього спостереження індивідуально-психологічних і соціально-психологічних характеристик особистості».

Завдання: опрацюйте теоретичний матеріал про роль невербальної комунікації у спілкуванні. Поміркуйте, за якими каналами невербальної комунікації соціальний працівник може зчитати інформацію про свого клієнта, як це буде проявлятися у його міміці, жестах, емоціях. Заповніть запропоновану таблицю, спробуйте відтворити вказані емоційні стани.

Частини та елементи особи	Емоційні стани					
	гнів	презирство	страждання	страх	здивування	радість
Положення рота						
Губи						
Форма очей						
Яскравість очей						
Положення брів						
Куточки брів						
Чоло						
Рухливість обличчя та його частин						

Взято із: Етика ділового спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко, Я. І. Юрків – Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. – 507 с.

Психологічне забарвлення мовленнєвого сприйняття

Голос містить в собі дуже багато інформації про господаря. Досвідчений фахівець з голосу зможе визначити вік, місцевість проживання, стан здоров'я, характер і темперамент його власника.

Завдання 1. Поміркуйте, чи впливають голосові характеристики того, хто говорить, на розуміння слухачів? Визначте для кожного випадку «психологічне забарвлення» мовленнєвого сприйняття.

Відчеканити, прошипіти, в'яло пробубоніти, проямлити, у голосі «метал», канючити, заскиглити, гаркнути, «на язиці – мед», пропищати, верещати, промовити свистячим шепотом, прошепелявити, сказати солодко-задушевно, говорить манірно, прогарчати, оксамитовий голос, дерев'яний голос, придушений голос, ангельський голос, «пронявчав», «прогавкав», зажебонів, «прошамкав», «ковтати» закінчення, тріщати, щебетати, «вивертає» слова, цідить крізь зуби, «випускає слова».

Завдання 2. Поцікавтеся, що вивчає просодика? Як впливають на слухача екстралінгвістичні канали зв'язку?

Просодика

висота
гучність голосового тону
тембр голосу
сила наголосу

Екстралінгвістична система

включення в мову пауз, а також
різного роду психофізіологічних
виявів людини: плачу, кашлю,
сміху, подиху та ін.

Завдання 3. Поміркуйте, чому голосові характеристики та психологічне забарвлення мови важливі у роботі соціального працівника та представників інших соціономічних професій?

Вправа для розвитку інтонації голосу та переміщення акцентів

Мімози Міла мамі купила.

Мімози (а не інші квіти) Міла мамі купила.

Мімози **Міла** (а не інші діти) мамі купила.

Мімози Міла **мамi** (а не комусь іншому) купила.

Мімози Міла мамі **купила** (а не пивезла з дачі).

Етикет телефонної розмови

За правилами ділового етикету під час телефонної розмови	
потрібно:	не потрібно:
підняти слухавку до четвертого дзвінка телефона;	довго не піднімати слухавку;
говорити «доброго ранку (дня)», представитись і назвати свій відділ;	говорити «Так», «Говоріть», коли, піднявши слухавку, розпочинаєте розмову;
запитати «Чим я можу Вам допомогти»;	запитувати «Чи можу я Вам допомогти?»;
зосередитися на розмові і уважно слухати;	вести дві бесіди одночасно;
запропонувати, що перетелефонуєте, якщо для вияснення деталей потрібен час;	залишати телефон без нагляду хоча б ненадовго;
використовувати бланки для запису телефонних розмов;	використовувати для заміток клаптики паперу чи листки календаря;
записати номер того, хто телефонує і передзвонити йому;	передавати слухавку декільком особам;
записати інформацію і запевнити клієнта, що йому передзвонять;	відповідати: «нікого немає», «всі обідають», «будь ласка передзвоніть»;
сказати: «Чи можу я дізнатися хто говорить?» або «Скажіть, будь ласка, хто говорить?», «Це номер 234 579»;	запитувати: «Хто це?», «Хто його запитує?», «Який це номер?»;
розмовляти по телефону чітко, коротко, зрозуміло;	довго розтлумачувати деталі справи, якщо цього Вас не просять;
використовувати службовий телефон виключно в ділових цілях;	займати надовго телефон не службовими розмовами;
відразу представитися, позбавивши співрозмовника довгих споминів про Вашу особу;	очікувати, що Вас відразу впізнають за голосом;
якщо Ви не компетентні дати відповідь співрозмовнику, то скажіть «Дозвольте я уточню це для Вас»;	відповідати «Я не знаю», це підриває авторитет вашої фірми;
формулювати фрази не в наказовій формі «Для Вас має зміст...», «Краще всього було б ...».	використовувати фрази в наказовій формі: «Ви повинні», «Ви зобов'язані» тощо.

Тест «Ваш паспорт темпераменту»

Джерело: Уніят С., Ширококорядюк Л. Усе починається з кохання... / С. Уніят, Л. Ширококорядюк. – Тернопіль: Підруч. і посібники, 1998. – с. 31-36с.

Інструкція. Притаманні Вам якості оцініть знаком «+», і знаком «-» – не притаманні.

Ви холерик, якщо: 1) непосидючі, метушливі; 2) нестримані; 3) запальні; 4) нетерплячі; 5) різкі і прямолінійні з людьми; 6) вперті; 7) кмітливі в суперечці; 8) працюєте ривками; 9) схильні до ризику; 10) незлопам'ятні і не вмієте довго ображатися; 11) характеризуєтеся швидкою, насиченою, з мінливими інтонаціями мовою; 12) неврівноважені і схильні до гарячковості; 13) агресивний забіяка; 14) нетерплячі; 15) маєте виразну міміку; 16) здатні швидко діяти і вирішувати; 17) невтомно прагнете змін; 18) для Вас характерні різкі рухи; 19) наполегливі у досягненні поставленої мети; 20) здатні до різкої зміни настрою.

Ви сангвінік, якщо: 1) веселі і життєрадісні; 2) енергійні і ділові; 3) часто не доводите розпочату справу до кінця; 4) схильні переоцінити себе; 5) здатні швидко сприйняти нове; 6) непостійні в інтересах і здібностях; 7) легко переживаєте невдачі та неприсмності; 8) легко пристосовуєтеся до різних обставин; 9) з захопленням беретеся за нову справу; 10) швидко втрачаєте інтерес до справи, яка перестає Вас цікавити; 11) швидко включаєтеся в нову справу і швидко можете переключитися з одного виду діяльності на інший; 12) Вас дратує одноманітна, буденна, клопітка робота; 13) любите спілкуватися і не відчуваєте самотності з незнайомими людьми; 14) вимогливі і працездатні; 15) маєте гучну, швидку, чітку мову, яка супроводжується живими жестами і виразною мімікою; 16) вмієте тримати себе в руках в несподіваній, складній ситуації; 17) завжди у піднесеному настрої; 18) швидко засинаєте і прокидаєтеся; 19) виявляєте поспішність у рішеннях; 20) схильні «покрасуватися».

Ви флегматик, якщо: 1) спокійні і холоднокровні; 2) послідовні і детальні у справах; 3) обережні і розсудливі; 4) вмієте чекати; 5) мовчазні і не любите пускати слова на вітер; 6) маєте спокійну, рівномірну мову з паузами, без різких виразних емоцій, жестикуляцій, міміки; 7) стримані і терплячі; 8) доводите справу до кінця; 9) не витрачаєте дарма сил; 10) суворо дотримуєтеся заведеного розпорядку в житті і системи в роботі; 11) легко стримуєте пориви; 12) не реагуєте на похвалу чи осудження; 13) не озлоблені і поблажливо ставитесь до шпильок на свою адресу; 14) постійні у своїх стосунках і інтересах; 15) повільно включаєтеся в роботу; 16) інертні і малорухомі; 17) підтримуєте однакові стосунки з усіма; 18) любите акуратність і порядок у всьому; 19) важко пристосовуєтеся до нової обстановки; 20) маєте витримку.

Ви меланхолік, якщо: 1) сором'язливі; 2) губитеся у новій обстановці; 3) Вам важко встановити контакт з незнайомими людьми; 4) не вірите у свої сили;

5) легко переносите самотність; 6) відчуваєте пригніченість і розгубленість при невдачах; 7) схильні заглиблюватися в себе; 8) швидко втомлюєтеся; 9) маєте слабку, тиху мову, яка іноді понижується до шепоту; 10) мимоволі пристосовуєтеся до характеру співрозмовника; 11) в розмові здатні розчулитися до сліз; 12) надзвичайно чутливі до схвалень і зауважень; 13) ставите високі вимоги до себе та оточуючих; 14) схильні до підозрілості; 15) надто чутливі й ранимі; 16) образливі; 17) замкнуті, некомпанійські, не ділитеся ні з ким своїми думками; 18) малоактивні і несміливі; 19) покірні; 20) прагнете викликати співчуття і допомогу оточуючих.

Обробка результатів

Якщо кількість позитивних відповідей в «паспорті темпераменту» того чи іншого типу становить 16–20, це свідчить про те, що у Вас повною мірою виражені риси даного типу темпераменту. Якщо ж позитивних відповідей нараховується 11–15 – якості даного темпераменту притаманні Вам у значній мірі. Якщо позитивних відповідей 5–10, то якостей даного типу темпераменту у Вас є дуже мало. Не забувайте, що це Ваша власна, а значить, суб'єктивна оцінка самого себе.

А тепер визначте формулу темпераменту:

$$\Phi(x) = \frac{A(x)}{A} \times 100; \Phi(c) = \frac{A(c)}{A} \times 100; \Phi(\phi) = \frac{A(\phi)}{A} \times 100; \Phi(m) = \frac{A(m)}{A} \times 100,$$

де $\Phi(i)$ – формула темпераменту; i – «холерик», «сангвінік», «флегматик» або «меланхолік»; A – загальне число плюсів по всіх типах; $A(i)$ – число плюсів в паспорті холерика, сангвініка, флегматика, меланхоліка, відповідно.

У кінцевому плані формула може мати такий вигляд:

$$\Phi_T = 22\% (x) + 29\% (c) + 35\% (\phi) + 12\% (m).$$

Психологічний тест «Діагностика рівня емпатії (Юсупов І. М.)»

Джерело: Рогов Є.І. Настільна книга практичного психолога. Робота психолога з дорослими., 2012.

Пропонована методика успішно використовується казанським психологом Юсуповим І.М. для дослідження емпатії (співпереживання), тобто вміння поставити себе на місце іншої людини, здатності до довільної емоційної чуйності на переживання інших людей. Співпереживання – це прийняття тих почуттів, які відчуває хтось інший, так, як якщо б вони були нашими власними.

Для виявлення рівня емпатійних тенденцій необхідно, відповідаючи на кожне з 36 тверджень, приписувати відповідям наступні числа: **0 - не знаю; 1- ні, ніколи; 2 - іноді; 3 - часто; 4 - майже завжди; 5 - так, завжди.**

Тестовий матеріал

1. Мені більше подобаються книги про подорожі, ніж книги із серії «Життя чудових людей».
2. Дорослих дітей дратує турбота батьків.
3. Мені подобається роздумувати про причини успіхів і невдач інших людей.
4. Серед всіх музичних напрямів волію музику в сучасних ритмах.
5. Надмірну дратівливість і несправедливі докори хворого треба терпіти, навіть якщо вони тривають роками.
6. Хворій людині можна допомогти навіть словом.
7. Стороннім людям не слід втручатися в конфлікт між двома особами.
8. Старі люди, як правило, образливі без причин.
9. Коли в дитинстві слухав сумну історію, на мої очі самі по собі наверталися сльози.
10. Роздратований стан моїх батьків впливає на мій настрій.
11. Я байдужий до критики на мою адресу.
12. Мені більше подобається розглядати портрети, ніж картини з пейзажами.
13. Я завжди прощав все батькам, навіть якщо вони були не праві.
14. Якщо кінь погано тягне, її потрібно шмагати.
15. Коли я читаю про драматичні події в житті людей, то відчуваю, немов це відбувається зі мною.
16. Батьки ставляться до своїх дітей справедливо.
17. Бачачи ссорящихся підлітків або дорослих, я втручаюся.
18. Я не звертаю уваги на поганий настрій своїх батьків.
19. Я подовгу спостерігаю за поведінкою тварин, відкладаючи інші справи.
20. Фільми і книги можуть викликати сльози тільки у несерйозних людей.
21. Мені подобається спостерігати за виразом обличчя і поведінкою незнайомих людей.
22. У дитинстві я приводив додому бездомних кішок і собак.

23. Всі люди необґрунтовано озлоблені.
24. Дивлячись на сторонню людину, мені хочеться вгадати, як складеться його життя.
25. У дитинстві молодші за віком ходили за мною по п'ятах.
26. При вигляді покаліченого тваринного я намагаюся йому чимось допомогти.
27. Людині стане легше, якщо уважно вислухати його скарги.
28. Побачивши вуличне пригода, я намагаюся не потрапляти в число свідків.
29. Молодшим подобається, коли я пропоную їм свою ідею, справу або розвагу.
30. Люди перебільшують здатність тварин відчувати настрій свого господаря.
31. З скрутною конфліктною ситуації людина повинна виходити самотійно.
32. Якщо дитина плаче, на те є свої причини.
33. Молодь повинна завжди задовольняти будь-які прохання і дивацтва строків.
34. Мені хотілося розібратися, чому деякі мої однокласники іноді були замислені.
35. Безпритульних домашніх тварин слід відловлювати і знищувати.
36. Якщо мої друзі починають обговорювати зі мною свої особисті проблеми, я намагаюся перевести розмову на іншу тему.

Обробка та інтерпретація результатів

Перш ніж підрахувати отримані результати, перевірте ступінь відвертості, з якою ви відповідали. Якщо ви відповіли «не знаю» на твердження № 3, 9, 11, 13, 28, 36, а також «так, завжди» на твердження № 11, 13, 15, 27, то ви не були відверті, а в деяких випадках прагнули виглядати в кращому світлі. Результатам тестування можна довіряти, якщо по всіх перерахованих пунктів видали не більше трьох нещирих відповідей, при чотирьох вже слід сумніватися в їх достовірності, а при п'яти можете вважати, що роботу виконали марно. Тепер підсумуйте всі бали, приписані відповідям на пункти № 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 і 32. Зіставте результат з наведеною нижче шкалою розвиненості емпатійних тенденцій.

Від 82 до 90 балів – дуже високий рівень емпатійності. У вас болісно розвинене співпереживання. У спілкуванні ви, як барометр, тонко реагуєте на настрій співрозмовника, ще не встиг сказати ні слова. Вам важко від того, що оточуючі використовують вас як громовідвід, обрушуючи на вас свій емоційний стан. Дорослі та діти охоче довіряють вам свої таємниці і йдуть за порадою. Нерідко ви відчуваєте комплекс провини, побоюючись заподіяти людям клопоти; не тільки словом, але навіть поглядом боїтеся зачепити їх. Вас не покидає занепокоєння за рідних і близьких. Ви дуже вразливі, можете страждати при вигляді покаліченого тваринного або не шукати собі місця від випадкового холодного привітання начальника. Ваша вразливість часом не дасть вам заснути. Будучи в засмучених почуттях, ви потребуєте емоційної підтримки з боку. При такому ставленні до життя ви близькі до невротичних зривів. Подбайте про своє психічне здоров'я.

Від 63 до 81 бала – висока емпатійність. Ви чутливі до потреб і проблем оточуючих, великодушні, схильні багато чого їм прощати; з неспідробним інтересом ставитеся до людей, вам подобається "читати" їхні обличчя і заглядати

в їхнє майбутнє. Ви емоційно чуйні, товариські, швидко встановлюєте контакти і знаходите спільну мову, повинно бути, і діти тягнуться до вас. Навколишні цінують вас за душевність. Ви намагаєтеся не допускати конфліктів і знаходити компромісні рішення, добре переносите критику на свою адресу. В оцінці подій ви більше довіряєте своїм почуттям і інтуїції, ніж аналітичним висновкам; віддасте перевагу працювати з людьми, ніж поодиночі; постійно потребуєте соціальному схваленні своїх дій. При всіх перерахованих якостях ви не завжди акуратні в точній і кропіткій роботі. Вас дуже легко вивести з рівноваги.

Від 37 до 62 балів – нормальний рівень емпатійності, властивий переважній більшості людей. Оточуючі не можуть назвати вас "товстошкірим", однак ви не належите до числа особливо чутливих осіб. У міжособистісному спілкуванні ви більш схильні судити про інших за їхніми вчинками, ніж довіряти своїм особистим враженням. Вам не чужі емоційні прояви, але в більшості своїй вони знаходяться під самоконтролем. Ви уважні в спілкуванні, намагаєтеся зрозуміти більше, ніж сказано співрозмовником, але при зайвому з вашої точки зору зіслання почуттів втрачаєте терпіння; віддаєте перевагу делікатно не висловлювати свою точку зору, не будучи впевнені в тому, що вона буде прийнята. При читанні художніх творів і перегляді кінофільмів ви частіше стежите за дією, ніж за переживаннями героїв; утрудняєтеся прогнозувати розвиток відносин між людьми, тому, трапляється, що їхні вчинки виявляються для вас несподіваними. У вас немає розкутості почуттів, і це заважає вашому повноцінному сприйняттю людей.

12-36 балів – низький рівень емпатійності. Ви є труднощі у встановленні контактів з людьми, незатишно почуваетесь в галасливій компанії; емоційні прояви у вчинках оточуючих часом здаються вам незрозумілими і позбавленими сенсу. Ви віддасте перевагу відокремленим заняттям конкретною справою, а не роботі з людьми. Ви - прихильник точних формулювань і раціональних рішень. Ймовірно, у вас мало друзів, а тих, хто є, ви більше цінуєте за ділові якості і ясний розум, ніж за чуйність і чуйність. Люди платять вам тим же. Бувають моменти, коли ви відчуваєте свою відчуженість, оточуючі не надто шанують вас своєю увагою. Але це можна виправити: потрібно лише спробувати розкрити свій "панцир", пильніше вдивлятися в поведінку близьких і приймати їх потреби як свої.

11 балів і менше – дуже низький рівень. Емпатійні тенденції особистості не розвинені. Вам важко першим почати розмову, тримайтеся особіно серед товаришів по службі. Особливо важкі контакти з дітьми та особами, які набагато старші за вас. У міжособистісних стосунках ви нерідко опиняєтеся в незграбному положенні, не знаходите взаєморозуміння з оточуючими. Ви любите гострі відчуття; спортивні змагання віддасте перевагу мистецтву. У діяльності ви занадто центровані на собі. Ви можете бути дуже продуктивні в індивідуальній роботі, але взаємодія з іншими людьми - не ваш коник. Ви з іронією ставитеся до сентиментальних проявів; болісно переносите критику на свою адресу, хоча в змозі бурхливо не реагувати на неї. Вам необхідна гімнастика почуттів.

Тест «Діагностика соціальної емпатії»

Джерело: Соціальна психологія. Зошит для індивідуальної роботи для студ. усіх спец. денної та заочної форми навчання / Уклад.: М.О. Кононець. – К.: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2017. – 61 с.

Призначення Методика націлена на визначення рівня емпатійних тенденцій особистості з урахуванням віку та статі респондента.

Інструкція

Тест містить 33 твердження. Прочитайте їх, і в процесі читання дайте відповідь, згадуючи або припускаючи, які почуття в подібній ситуації виникали або могли б виникнути особисто у вас. Якщо ваші переживання, думки, реакції відповідають тим, що запропоновані у твердженні, то в бланку відповідей проти відповідного номера, що збігається з номером твердження, підкресліть відповідь «так», а якщо вони відрізняються, тобто не відповідають твердженню, то підкресліть відповідь «ні». Пам'ятайте, що в тесті немає хороших чи поганих відповідей. Не старайтесь своїми відповідями справити сприятливе враження. Свою думку висловлюйте вільно і щиро, тільки в цьому випадку ви отримаєте справжнє уявлення про свої психологічні особливості. Краще давати ту відповідь, яка першою спала вам на думку. Кожне наступне твердження читайте після того, як дасте відповідь на попереднє, намагайтеся також не залишати жодного твердження без відповіді. Якщо у вас виникнуть будь-які запитання, пов'язані із проходженням тесту, поставте їх викладачу, перш ніж почнете роботу з тестом.

Тест

1. Я засмучуюся, коли бачу, що незнайома людина відчуває себе серед людей самотньо.
2. Люди перебільшують здатність тварин розуміти та переживати.
3. Мені неприємно, коли люди не вміють стримуватися і проявляють свої почуття відкрито.
4. Мене дратує в нещасливих людях те, що вони самі себе жаліють.
5. Коли хтось поряд зі мною нервується, я також починаю нервуватися.
6. Я вважаю, що плакати від щастя безглуздо.
7. Я беру близько до серця проблеми моїх друзів.
8. Інколи пісні про кохання викликають у мене сильні переживання.
9. Я дуже переживаю, коли доводиться повідомляти людям неприємні для них новини.
10. На мій настрій значно впливають оточуючі.
11. Я вважаю, що іноземці холодні та бездушні (нечутливі).
12. Я б хотів отримати професію, яка пов'язана із спілкуванням з людьми.
13. Я не засмучуюся, коли мої друзі роблять необдумані вчинки.
14. Мені дуже подобається спостерігати за тим, як люди отримують подарунки.
15. На мою думку, самотні похилі люди недобррозичливі.
16. Коли я бачу людину, яка плаче, то й сам (сама) засмучуюся.

17. Слухаючи деякі пісні, я інколи відчуваю себе щасливою людиною.
18. Читаючи книгу (роман, повість і т.п.), я так переживаю, ніби все, про що читаю, відбувається насправді.
19. Коли я бачу, що до когось погано ставляться, то завжди серджуся або переживаю, обурююся.
20. Я можу не хвилюватися, навіть коли довкола всі хвилюються.
21. Якщо мій друг або подруга починають обговорювати зі мною мої проблеми, я намагаюся змінити тему розмови.
22. Мені не приємно, якщо люди зітхають та плачуть, коли дивляться кінофільм.
23. Чужий сміх мене заражає.
24. Коли я приймаю рішення, то почуття інших людей на нього, як правило, не впливають.
25. Мені не спокійно на душі, якщо оточуючі чимось пригнічені.
26. Я хвилююся, якщо бачу людей, які легко засмучуються через дрібниці.
27. Я дуже засмучуюся, коли бачу страждання тварин.
28. Безглуздо переживати те, що відбувається в кіно або про що читаєш у книзі.
29. Я дуже засмучуюся, коли бачу безпорадних похилих людей.
30. Чужі сльози викликають у мене роздратування, а не співчуття.
31. Я дуже переживаю, коли дивлюся кінофільми.
32. Я можу залишатися байдужим (байдужою) до будь-якого хвилювання довкола.
33. Маленькі діти плачуть без причини.

Обробка та інтерпретація результатів тесту

Мета обробки результатів – отримання індексу емпатійності (або емпатійних тенденцій) піддослідного.

Щоб отримати індекс емпатійності, потрібно підрахувати кількість відповідей, що співпадають з наступним ключем:

«Так» 1, 5, 7, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31.

«Ні» 2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33.

Таким чином, індекс емпатійності (Ie) є сумою відповідей, що співпали з питаннями-твердженнями, які передбачають відповідь «так», і з питаннями-твердженнями, які передбачають відповідь «ні».

Для визначення рівня емпатійних тенденцій пропонуємо таблицю інтерпретації індексу Ie з врахуванням віку та статі респондента.

Стать	Рівень емпатійних тенденцій		
	високий	середній	низький
Юнаки	33-25	24-17	16-8
Дівчата	33-29	28-22	21-12

Аналіз результатів

Емоційну чуйність до переживань інших в психології називають емпатією і відносять до вищих моральних почуттів. Емпатія у формі співчуття чи співпереживання (незалежно від того, радість це чи смуток) пов'язана з умінням людини «проникати» у світ почуттів інших людей. У різноманітних життєвих ситуаціях емоційний відгук залежить від адекватності сприймання переживань людей і емоцій тварин, а також від уявлення про причини, які їх викликали. Така чуйність стає рушійною силою, яка спрямована на надання допомоги.

Висновки

Тест «Чи вмієте Ви слухати?»

Взято із: Кайдалова Л.Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування: навчальний посібник. –Х., НФаУ, 2011. – 132 с. Електронний ресурс: <https://dspace.nuph.edu.ua/bitstream/123456789/634/1/Л.Г.Кайдалова.%20Л.В.Пляка%20Психологія%20спілкування.pdf>

Вміння слухати є критерієм комунікабельності. Дослідження свідчать, що не більше 10 відсотків людей уміють вислухати співрозмовника. Вважають, що при встановленні контакту провідна роль належить тому, хто розмовляє. Проте аналіз спілкування свідчить, що слухач далеко не остання ланка в цьому ланцюзі. Щоб перевірити, вмієте Ви слухати, чи ні, пропонуємо скористатися тестом.

Зазначте ситуації, що викликають у Вас незадоволення чи прикрість, роздратування під час розмови з будь-якою людиною: чи це Ваш товариш, співробітник, безпосередній керівник, чи лише випадковий співрозмовник. Відповівши на запитання, підведіть підсумки: підрахуйте відсоток ситуацій, які викликають прикрість і роздратування.

1. Співрозмовник не дає мені висловитися, а в мене є що сказати, але не має можливості висловитися.
2. Співрозмовник постійно перебиває мене під час розмови.
3. Співрозмовник інколи дивиться на мене під час розмови і я не впевнений чи слухає він мене.
4. Розмова з таким партнером нерідко викликає почуття марно витраченого часу.
5. Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір захоплюють його більше, ніж мої слова.
6. Співрозмовник ніколи не посміхається, у мене виникає почуття тривоги.
7. Співрозмовник завжди відповідає мені запитаннями і коментарями.
8. Щоб не висловив співрозмовник завжди охолоджує мій запал.
9. Співрозмовник постійно намагається спростувати мене.
10. Співрозмовник вкладає у мої слова інший зміст.
11. На мої запитання співрозмовник виставляє контр запитання.
12. Інколи співрозмовник перепитує мене, роблячи вигляд, що не розчув.
13. Співрозмовник не дослухавши до кінця перебиває мене лише для того, щоб погодитися.
14. Співрозмовник зосереджено займається стороннім: бавиться цигаркою, протирає скельця окулярів тощо і я твердо впевнений, що він при цьому не уважний.
15. Співрозмовник сам доходить висновку замість мене.
16. Співрозмовник завжди намагається вставити слово в мою розповідь.
17. Співрозмовник дивиться на мене уважно, не моргаючи.
18. Співрозмовник дивиться на мене ніби оцінюючи. Це турбує мене.
19. Коли я пропоную що-небудь нове співрозмовник говорить, що він думає так.

20. Співрозмовник переграє показуючи, що цікавиться розмовою. Занадто часто киває головою, охає і підтакує.
21. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник вставляє смішні історії, жарти, анекдоти.
22. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови.
23. Коли я входжу до кабінету, він кидає усі справи і всю увагу звертає на мене.
24. Співрозмовник поводить себе так ніби я заважаю йому робити що-небудь важливе.
25. Співрозмовник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним.
26. Будь-яке його висловлювання завершується запитанням «Ви так само думаєте?» чи «Ви не згодні?»

Підведемо підсумки

Отже, відсоток ситуацій, які викликають у Вас прикрість і роздратування, складають:

70-100% – Ви поганий співрозмовник. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати.

40-70 % – Вам притаманні деякі недоліки. Ви критично ставитесь до висловлювань, Вам ще бракує деяких позитивних якостей співрозмовника: уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на манері говорити, шукайте прихований зміст сказаного, не монополізуйте розмову.

10-40 % – Ви хороший співрозмовник, проте інколи відмовляєте партнеру в повній увазі. Повторюйте ввічливо його висловлювання, дайте час розкрити свою думку повністю, пристосуйте свій темп мислення до його мови і можете бути впевненим, що спілкуватися з Вами буде ще приємніше.

0-10 % – Ви чудовий співрозмовник. Ви вмієте слухати, Ваша манера спілкування може стати прикладом для людей, які Вас оточують.

Експрес-діагностика стійкості до конфліктів

Джерело: *Рогов Є.І. Настільна книга практичного психолога: Навч. посібник: У 2 кн. - 2-е вид., Перераб. і доп. - М.: Гума-ніт. вид. центр ВЛАДОС. - Кн. 1: Система роботи психолога з дітьми різного віку. 2012 – 384с.*

Інструкція. Оцініть за п'ятибальною шкалою, наскільки у вас виявляється кожна з наведених у лівій колонці властивостей.

1. Ухиляюсь від суперечки.	5 – 4 – 3 – 2 – 1	1. Рвусь у суперечку.
2. Ставлюсь до конкурента без упереджень.	5 – 4 – 3 – 2 – 1	2. Підозрілий.
3. Маю адекватну самооцінку.	5 – 4 – 3 – 2 – 1	3. Маю завищену самооцінку.
4. Прислухаюсь до думки інших.	5 – 4 – 3 – 2 – 1	4. Не приймаю інших думок.
5. Не піддаюсь провокації, не заводжусь.	5 – 4 – 3 – 2 – 1	5. Легко заводжусь.
6. Роблю поступку в суперечці, іду на компроміс	5 – 4 – 3 – 2 – 1	6. Не поступаю у суперечці: перемога або поразка.
7. Якщо спалахую, то потім відчуваю почуття провини.	5 – 4 – 3 – 2 – 1	7. Якщо спалахую, то вважаю, що без цього не можна.
8. Витримую коректний тон у суперечці.	5 – 4 – 3 – 2 – 1	8. Допускаю тон, який не терпить заперечень, безтактність.
9. Вважаю, що в суперечці не потрібно демонструвати свої емоції.	5 – 4 – 3 – 2 – 1	9. Вважаю, що у суперечці потрібно виявити сильний характер.
10. Вважаю, що суперечка – крайня форма розв'язання конфлікту.	5 – 4 – 3 – 2 – 1	10. Вважаю, що суперечка необхідна для розв'язання конфлікту.

Обробка та інтерпретація результатів.

Підрахуйте загальну кількість балів.

Рівні стійкості до конфліктів відповідають таким показникам:

40-50 – високий рівень конфліктності;

30-39 – середній рівень конфліктності;

20-29 – рівень вираженої конфліктності;

19 і менше – низький рівень конфліктності.

Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення

Завдання. Оберіть категорію населення, яка потребує соціальної допомоги (консультації). Проведіть деонтологічний аналіз вимог до роботи соціального працівника з визначеною категорією.

Категорії населення, що потребують допомоги	Деонтологічні вимоги до роботи соціального працівника
Молодь	
Люди зрілого віку	
Жінки	
Представники проблемних груп	
Особи алкогольної та наркотичної залежності	
Особи без визначеного місця проживання	
Суїциденти	
Жертви торгівлі людьми	
Особи без визначеного місця проживання	
Особи з вираженим синдромом «емоційного вигорання»	
Особи, які зазнали насилля в сім'ї	
Молоді сім'ї	

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

Тема 1

Тестові завдання «Етика як наука про мораль. Особливості функціонування моралі»

1. Назвіть вченого, котрий вперше ввів у науковий вжиток термін «деонтологія».
 1. Гіппократ.
 2. Авіценна.
 3. Поттер.
 4. Бентам.
 5. Мудров.
2. Хто вперше систематизував основні принципи медичної деонтології?
 1. Авіценна.
 2. Гіппократ.
 3. Кант.
 4. Бентам.
 5. Парацельс.
3. За Аристотелем, стану повної досконалості може досягти людина яка володіє особливими рисами характеру – чеснотами (інтелектуальними (мудрість, кмітливість) та практичними (мужність, справедливість, поміркованість тощо). Про який стан писав Аристотель?
 1. Стан евдемонії.
 2. Стан калакогатії.
 3. Стан гедонізму.
 4. Стан еклєктики.
 5. Стан гуманізму.
3. Назвіть золоте правило моральності
 1. Ми більше виграємо разом.
 2. Стався до інших так, як би ти хотів, щоб інші ставились до тебе.
 3. Прибуток – вище за все, але честь вища від прибутку.
 4. Дай мені це, а я тобі дам те.
 5. Нічого занадто.
4. Що вважається основою моральних засад християнства:
 1. Біблія.
 2. Старий завіт.
 3. Новий Завіт.
 4. Десять заповідей Божих.
 5. Хадж.
6. Яке з нижченаведених тверджень не є однією з Десяти заповідей Божих?
 1. Не свідчи неправдиво проти ближнього твого.
 2. Не убий.
 3. Не кради.
 4. Давай милостиню.
 5. Не чини перелюбу.

7. Моральний імператив, «обмежувач», який не дозволяє людині «переступити межу»:
1. Совість.
 2. Відкритість.
 3. Порядність.
 4. Моральна культура.
 5. Принципи.
8. Стриманість у виявленні своїх достоїнств, заслуг має назву
1. Скромність.
 2. Відкритість.
 3. Порядність.
 4. Ввічливість.
9. Як називається почуття міри, що підказує найбільш правильний підхід, найбільш делікатну лінію поведінки.
1. Етикет.
 2. Чуйність.
 3. Такт.
 4. Порядність.
10. Морально-психологічна риса особистості, яка передбачає тонке розуміння внутрішнього світу інших людей.
1. Лояльність.
 2. Чуйність.
 3. Делікатність.
 4. Толерантність.
11. Філософське вчення про природу цінностей називають?
1. Онтологією.
 2. Гносеологією.
 3. Аксиологією.
 4. праксеологією.
12. Основними категоріями якої науки є поняття є «добро і зло», «моральний обов'язок», «честь» і «гідність», «відповідальність за доручену справу»?
1. моралі.
 2. права.
 3. етики.
 4. естетики.

Тема 2

Тестові завдання «Історія розвитку етичних знань»

1. Вкажіть назву ритуалу, характерного для первісного суспільства, суть якого у передачі племінних норм життя поколінню, що досягло повноліття.
1. Імітація.
 2. Інтеріоризація.
 3. Соціалізація.
 4. Ініціація.

2. Первісний звичай, який регулював відносини між кровнородинними колективами і зобов'язував родичів при здійсненні помсти керуватися нормами простої рівності.
 1. Табу.
 2. Тотем.
 3. тальйон.
 4. магія.
3. Етико-політичне вчення, основи якого були викладені старокитайським мислителем ще у VI ст. до н. е., яке заклиало до встановлення суворого порядку між правителем і підданими, між батьком і сином, між знатними й незнатними.
 1. Буддизм.
 2. Християнство.
 3. Конфуціанство.
 4. Іудаїзм.
4. Вкажіть, джерелом етичних учень якої країни були священні книги «Рігведа», «Самаведа», «Яджурведа», «Атхарваведа»?
 1. Стародавнього Китаю.
 2. Стародавньої Індії.
 3. Стародавнього Єгипту.
 4. Стародавньої Месопотамії.
5. Назвіть давньокитайське вчення, основні положення якого проголошують необхідність дотримання визначеного природою шляху, сповідуючи аскетизм і недіяння.
 1. Конфуціанство.
 2. Даосизм.
 3. Моїзм.
 4. Легізм.
6. Із запропонованих етико-філософських вчень виберіть ті, що належать античній Греції.
 1. Стоїцизм, епікуреїзм, скептицизм, платонізм.
 2. Конфуціанство, даосизм, моїзм, легізм.
 3. Веданта, йога, джайнізм, буддизм.
 4. Дуалізм, аскетизм, платонізм, неоплатонізм.
7. Який термін використовували стародавні греки для позначення поєднання в людині красивого і морального (шляхетного) ?
 1. Аристократія.
 2. Калокагатія.
 3. Патриції.
 4. Плебеї.
8. Прочитайте текст. Про яку епоху йдеться ? «У християнській етиці на перше місце виходить релігійна віра, а розум вважається другорядним як в досягненні сутності моралі, так і в ситуації морального вибору. В дану епоху мораль зрослася з релігією, а наука про мораль (етика) – з теологією».

1. Стародавній Схід.
 2. Античність.
 3. Середньовіччя.
 4. Відродження.
9. Назвіть головну ознаку етики середньовіччя – принцип, за яким Бог проголошувався началом і центром Всесвіту, що обумовлює буття і смисл існування всього живого.
1. Антропоцентризм.
 2. Геоцентризм.
 3. Автократизм.
 4. Біхевіоризм.
10. З наведеного переліку філософів виберіть представників етики середньовіччя.
1. А.Шопенгауер, Ф.Ніцше, Г.Зіммель, О.Шпенглер.
 2. Р.Декарт, Дж.Локк, Т.Гоббс, Д.Юм, Ж.-Ж. Руссо.
 3. Ф.Петрарка, Л.Валла, Н.Макіавеллі, Ф.Бекон.
 4. Оріген, Тертуліан, Г.Богослов, П.Абеляр.
11. Назвіть принцип етики, що став і принципом моралі, основою якого є переконання в безмежних можливостях, здатності до вдосконалення людини, вимога свободи і захисту її гідності, визнання права людини на щастя.
1. Геоцентризм.
 2. Раціоналізм.
 3. Теоцентризм.
 4. Гуманізм.
12. Яку назву має система моральних норм, що передбачає покровительство, опікуєтво і відповідні очікування щодо поведінки людей різних соціальних станів?
1. Візуалізм.
 2. Патерналізм.
 3. Ллобізм.
 4. Соціалізм.

Тема 3.

Тестові завдання «Основні етичні категорії»

1. Вкажіть хто вперше виділив етику в окрему галузь знань?
 1. Сократ.
 2. Конфуцій.
 3. Гіппократ.
 4. Аристотель.
2. Що являється предметом етики як наукової дисципліни?
 1. Поведінка.
 2. Мораль.
 3. Погляди.
 4. Виховання.
3. Моральні норми та принципи – це ...

1. певні вимоги та заборони, що регулюють діяльність, поведінку людей.
 2. поведінкові реакції людини на зовнішні впливи.
 3. всі засоби, які не заборонені законом.
 4. те, як людина діє у конкретних життєвих ситуаціях.
4. Завершіть речення. Науку про етичні чесноти (особистісні якості), достоїнства характеру людини Аристотель назвав
1. мораллю.
 2. Етикою.
 3. Естетикою.
 4. етикетом.
5. Назвіть складову етики ділових відносин, яка досліджує особливості функціонування і розвитку моралі у сфері підприємницької, комерційної діяльності і формулює для неї відповідні рекомендації.
1. Етика управління.
 2. Етика бізнесу.
 3. Етика спілкування.
 4. Конфліктологія.
6. Уважність та сердечне ставлення до людей це –
1. Чуйність.
 2. Порядність.
 3. Довіра.
 4. Добро.
7. Моральний імператив, «обмежувач», який не дозволяє людині «переступити межу»:
1. Совість.
 2. Відкритість.
 3. Порядність.
 4. Моральна культура.
8. Стриманість у виявленні своїх достоїнств, заслуг
1. Скромність.
 2. Відкритість.
 3. Порядність.
 4. Ввічливість.
9. Як називається почуття міри, що підказує найбільш правильний підхід, найбільш делікатну лінію поведінки.
1. Етикет.
 2. Чуйність.
 3. Такт.
 4. Порядність.
10. Морально-психологічна риса особистості, яка передбачає тонке розуміння внутрішнього світу інших людей.
1. Лояльність.
 2. Чуйність.
 3. Делікатність.

4. Толерантність.

11. «Морально-психологічний механізм», що діє всередині людської душі, перевіряючи, чи виконується обов'язок, нагадує людині про її моральні обов'язки, про відповідальність, яку несе вона перед іншими і перед собою.

1. Гуманізм.
2. Порядність.
3. Совість.
4. Толерантність.

12. Поставте у відповідність риси характеру та їх зміст, відображений у цитатах.

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Самопожертва | 1. “Батий – справді розумний хан, у нього знаючі радники, помічники. Він не поспішає, призбирує сили, вичікує”(О.Лупій). |
| 2. Наполегливість | 2. Незважаючи на жодні перешкоди, яких було в житті чимало, І.Драч йшов вперед, його девізом було: “Жити. Творити. Світ берегти. Світити людині на цілі світи”. |
| 3. Витримка | 3. “Не варто обманювати інших, слід бути з людьми відвертими. Ви можете обманювати деяких людей весь час. Ви можете обманювати усіх людей деякий час. Але ви не можете обманювати усіх людей весь час”, – застерігав А.Лінкольн. |
| 4. Цілеспрямованість | 4. Перший президент України М.Грушевський повернувся з еміграції на Батьківщину, щоб розділити трагічну долю свого народу. За це він заплатив найдорожчим – власним життям, життям своєї родини і близьких, яких знищили більшовицькі кати. |
| 5. Чесність | 5. «Я віддам свою кров, свою силу і ніжність до краплі, Щоб з пожару ти встала, тополею в небо зросла» (А.Малишко). |

Тема 4.

Тестові завдання «Поняття та зміст професійної етики»

1. Назвіть давньогрецького лікаря, «батька» медицини, котрий одним з перших в історії розробив професійний кодекс у формі клятви як вихідний пункт розвитку професійної етики.

1. Геродот.
2. Гіппократ.
3. Солон.
4. Парацельс.

2. Сукупність кодексів, які забезпечують моральний характер взаємовідносин між людьми в процесі їх професійної діяльності:

1. Службова етика.
 2. Економічна етика.
 3. Нормативна етика.
 4. Професійна етика.
3. Тип лідерів – «генератори ідей», це –
1. Особи, які зорієнтовані на нові завдання, сприяють впровадженню інновацій, володіють глибокою інтуїцією, синтезом знань, самокритичні.
 2. Особи, які добре знають психологію своїх колег.
 3. Раціональний тип лідера, основні якості якого: енергійність, цілеспрямованість, особистий приклад, вміння долати бар'єри, здатність створювати згуртований колектив.
 4. Лідери, які активно та критично реагують на ідеї інших.
4. Вкажіть стиль керівництва, спрямований на участь членів колективу в обговоренні важливих питань його функціонування.
1. Демократичний.
 2. Авторитарний.
 3. Бюрократичний.
 4. Патріархальний.
5. Вкажіть стиль управління, при якому керівник сам визначає групові цілі, а також сам приймає рішення.
1. Демократичний.
 2. Авторитарний.
 3. Бюрократичний.
 4. Патріархальний.
6. Завершіть речення. Система поведінкових навиків, що передаються з покоління в покоління через сигнальну спадковість, специфічну для кожної етнічної системи має назву
1. Стереотип поведінки.
 2. Манера поведінки.
 3. Правила поведінки.
 4. Норми поведінки.
7. Професійна етика – це:
1. Наука, яка вивчає права, обов'язки та відповідальність будь-якої особистості в суспільстві.
 2. Прикладна соціально-філософська дисципліна, яка вивчає походження, сутність, специфіку, суспільні функції морально-професійних норм і стосунків, закономірності їх розвитку на різних історичних етапах.
 3. Наука, яка в поєднанні з педагогікою та психологією визначає моральні принципи та норми, якими повинна керуватись особистість при виконанні службових обов'язків.
 4. Наука, яка вивчає дисципліну та обов'язки людини.
8. Об'єктом вивчення в професійній етиці є система взаємозумовлених стосунків, основу яких складає:
1. Ставлення спеціаліста до об'єкта праці.

2. Ставлення спеціаліста до суспільства.
 3. Ставлення спеціаліста до колег.
 4. Всі відповіді вірні.
9. Як називається поінформованість, обізнаність, авторитетність; коло повноважень будь-якої організації, установи чи особи; коло питань, в яких ця особа має певні повноваження, знання, досвід.
1. Лояльність.
 2. Відкритість.
 3. Компетентність.
 4. Інновація.
10. Яке формулювання повинно бути висвітлено у кодексі ділової етики у розділі «Відносини між компанією та робітниками»:
1. Пріоритетність етики та її панування над правовими нормами.
 2. Конфіденційність інформації.
 3. Можливість професійного росту.
 4. Обмеження на суму подарунків.
11. Яке формулювання повинно бути висвітлено у кодексі ділової етики у розділі «Стосунки з підрядниками, контрагентами»:
1. Правила ведення бізнесу щодо впливу на навколишнє середовище.
 2. Суперництво з іншими фірмами.
 3. Зобов'язання фірми перед співробітниками.
 4. Конкуренція при працевлаштуванні.
12. Виберіть термін, запропонований американським психіатром Х.Дж. Фрейденбергом у 1974 р., який характеризує психічний стан здорової людини, яка постійно перебуває в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги.
1. Професійний стрес.
 2. Професійна апатія.
 3. Професійне вигорання.
 4. Професійна деформація.

Тема 5.

Тестові завдання «Місія, основні принципи та норми етики соціального працівника»

1. У «Міжнародній Декларації етичних принципів соціальної роботи» викладено
 1. дев'ять етичних принципів професії соціального працівника.
 2. десять етичних принципів професії соціального працівника.
 3. одинадцять етичних принципів професії соціального працівника.
 4. дванадцять етичних принципів професії соціального працівника.
2. У «Міжнародній Декларації етичних принципів соціальної роботи» викладено дванадцять етичних принципів професії соціального працівника. Виберіть перший принцип, який має пряму відповідність до категоричного імперативу І. Канта:

1. «Кожна людина є унікальною цінністю, на яку слід зважати і ставитися до неї з повагою».
 2. «Кожна людина має право на самореалізацію такою мірою, щоб це не утискало таке саме право інших людей, і зобов'язана робити внесок у добробут суспільства».
 3. «Кожне суспільство, незалежно від устрою, повинно функціонувати так, щоб забезпечити максимальні блага для всіх своїх членів».
3. Який із принципів «Міжнародної Декларації етичних принципів соціальної роботи» вимагає від соціальних працівників приймати етично обґрунтовані рішення і дотримуватись їх?
1. Перший.
 2. Десятий.
 3. Одинадцятий.
 4. Дванадцятий.
4. Вкажіть дату, коли було ухвалено «Глобальну декларацію етичних принципів соціальної роботи».
1. 2017 р.
 2. 2018 р.
 3. 2019 р.
 4. 2020 р.
5. Принцип «насамперед не зашкодь» полягає у:
1. збереженні в таємниці інформації про клієнта.
 2. визнанні пріоритету прав клієнта.
 3. усуненні обставин, які можуть зашкодити моральному, психічному стану клієнта.
6. Принцип конфіденційності полягає в:
1. усуненні обставин, які можуть зашкодити моральному, психічному стану клієнта.
 2. збереженні в таємниці інформації про клієнта.
 3. визнанні пріоритету прав клієнта.
7. Принцип співпраці полягає у:
1. збереженні в таємниці інформації про клієнта.
 2. визнанні пріоритету прав клієнта.
 3. підтримці і взаємній довірі.
8. Принцип колегіальності полягає в:
1. співробітництві та взаємодопомозі у прийнятті рішень.
 2. визнанні пріоритету прав клієнта.
 3. підтримці та взаємній довірі.
9. Принцип профілактичної спрямованості полягає у:
1. повазі та збереженні соціальних прав клієнта.
 2. запобіганні виникненню соціальних проблем.
 3. праві клієнта самому вирішувати свої проблеми.
10. Принцип охорони соціальних прав полягає у:
1. підтримці і взаємній довірі.

2. запобіганні виникненню соціальних проблем.
 3. повазі та збереженні соціальних прав клієнта.
11. Термін «толерантність» в перекладі з латини означає:
1. нетерпимість до чужих думок і вірувань.
 2. терпимість до чужих думок і вірувань.
 3. індиферентне ставлення до інших думок.
 4. Байдужість до думки іншого.
12. «Декларацію принципів толерантності» було прийнято
1. Радою Європи у листопаді 2018 р.
 2. Генеральною конференцією ЮНЕСКО 16 листопада 1995 р.
 3. Міжнародною федерацією соціальних працівників у 1994 року.
 4. Міжнародною Асоціацією шкіл соціальної роботи у 1995 р.

Тема 6.

Тестові завдання «Професійні цінності та якості соціального працівника. Моральні імперативи роботи»

1. Ідеї та переконання, на які спираються соціальні працівники у процесі прийняття певного рішення. Вони є «набором критеріїв для прийняття рішень», від опанування якими залежить успішність професійної діяльності.
 1. Професійні якості соціального працівника.
 2. Професійні принципи роботи соціального працівника.
 3. Професійні цінності соціального працівника.
 4. Професійні компетенції соціального працівника.
2. До якої групи особистісних якостей відноситься вміння юриста встановлювати психологічний контакт з партнером по спілкуванню?
 1. Інтелектуальні якості.
 2. Комунікаційні якості.
 3. Емоційні якості.
 4. Вольові якості.
3. Процес створення психологічної привабливості однієї людини для іншої, як передумови безконфліктної поведінки ділових партнерів називають
 1. комунікацією
 2. рефлексією
 3. ідентифікацією
 4. психологічною атракцією
 5. казуальною атрибуцією.
4. Психотехнологія вирішення (розв'язання) конфліктів із застосуванням третьої сторони має назву
 1. Конфронтація
 2. Медіація
 3. Делегація
 4. Медитація
 5. Раціоналізація.

5. Появу в особистості певних психологічних змін, що впливають на якісне виконання професійних обов'язків і діяльність у цілому прийнято називати
1. Професійною деформацією.
 2. Професійною деградацією.
 3. Соціалізацією.
 4. Ресоціалізацією.
 5. Фрустрацією.
6. До якого роду факторів, що впливають на професійну деформацію належать соціальна нестабільність суспільства, криза соціальних, ідейних та моральних ідеалів, корумпованість владних структур ?
1. Внутрішніх.
 2. Зовнішніх.
7. Вкажіть, до переліку якого характеру моральних відхилень можна віднести появу перевтоми, низького професійного рівня, завищену самооцінку, розгубленості, кар'єризму, відсутності самокритичності.
1. Об'єктивні.
 2. Суб'єктивні.
8. Стан людини, основною характерною ознакою якого є байдуже ставлення до всього називається:
1. Тривожність
 2. Фрустрація.
 3. Індиферентний стан.
 4. Непрацездатність.
 5. Афект.
9. Тактовність це:
1. підкреслено офіційна, переважно службова й дещо сухувата, холодна ввічливість, особливе вміння стримувати себе в будь-яких обставинах, конфліктах;
 2. ввічливість, яка підкреслює повагу до людини виявляється у ставленні до літніх людей;
 3. це чуття міри, яке підказує людині в певній конкретній ситуації передбачливо не зауважувати помилок і вад іншої людини, не робити їй зауважень у присутності інших осіб, не ставити запитань, які ставлять співрозмовника в невігідне становище;
 4. ввічливість у поєднанні з особливою м'якістю й глибоким розумінням внутрішнього стану та настрою інших людей.
10. Яка установка щодо себе та оточуючих типова для людей із комплексом неповноцінності, які відчувають себе безсилими у порівнянні з іншими:
1. «Я хороший – ти хороший».
 2. «Я хороший – ти поганий».
 3. «Я поганий – ти хороший».
 4. «Я поганий – ти поганий».

11. Несвідомий перенос на себе почуттів та якостей, притаманних іншій людині – недоступних, але бажаних для себе – цей механізм психологічного захисту особистості називається ...

1. Витіснення
2. Проекція
3. Ідентифікація
4. Раціоналізація
5. Заміщення

12. Який тип темпераменту характеризується ранимістю і схильністю до глибоких переживань?

1. сангвінічний
2. флегматичний
3. холеричний
4. меланхолійний.

Тема 7.

Тестові завдання «Морально-етична культура соціального працівника»

1. Культура мовлення керівника – це:

1. доцільність використання мовно-виражальних засобів у певному мовному середовищі;
2. досконале володіння мовою та її нормами у процесі мовлення;
3. форма спілкування з іншими людьми залежно від конкретних обставин, ситуацій;
4. сукупність загальновизнаних мовно-виражальних норм, рекомендованих для використання в різних ситуаціях спілкування зі співрозмовником.

2. Моральна регуляція працівника соціальної сфери діє через:

1. науку і поведінку;
2. принципи і норми;
3. особисті переконання;
4. переконання й адаптацію.

3. Моральна культура виступає як:

1. форма суспільної свідомості та вид суспільних відносин;
2. галузь науки;
3. обов'язок;
4. найпростіша форма моралі.

4. Установіть логічну послідовність розвитку компонентів моральної свідомості соціального працівника

1. Моральні знання
2. Моральна свідомість
3. Моральні потреби
4. Моральні переконання

5. Об'єктом вивчення в професійній етиці є система взаємозумовлених стосунків, основу яких складає:

1. Ставлення спеціаліста до об'єкта праці.
 2. Ставлення спеціаліста до суспільства.
 3. Ставлення спеціаліста до колег.
 4. Всі відповіді вірні.
6. Як називається поінформованість, обізнаність, авторитетність; коло повноважень будь-якої організації, установи чи особи; коло питань, в яких ця особа має певні повноваження, знання, досвід.
1. Лояльність.
 2. Відкритість.
 3. Компетентність.
 4. Інновація.
7. Яке формулювання повинно бути висвітлено у кодексі ділової етики у розділі «Відносини між компанією та робітниками»:
1. Пріоритетність етики та її панування над правовими нормами.
 2. Конфіденційність інформації.
 3. Можливість професійного росту.
 4. Обмеження на суму подарунків.
8. Яке формулювання повинно бути висвітлено у кодексі ділової етики у розділі «Стосунки з підрядниками, контрагентами»:
1. Правила ведення бізнесу щодо впливу на навколишнє середовище.
 2. Суперництво з іншими фірмами.
 3. Зобов'язання фірми перед співробітниками.
 4. Конкуренція при працевлаштуванні.
9. Професійна тактовність – це:
1. Підкреслено офіційна, переважно службова й дещо сухувата, холодна ввічливість, особливе вміння стримувати себе в будь-яких обставинах, конфліктах.
 2. Ввічливість, яка підкреслює повагу до людини виявляється у ставленні до літніх людей.
 3. Чуття міри, яке підказує людині в певній конкретній ситуації не зауважувати помилок і вад іншої людини, не робити їй зауважень у присутності інших осіб, не ставити запитань, які ставлять співрозмовника в невігідне становище.
 4. Ввічливість у поєднанні з особливою м'якістю й глибоким розумінням внутрішнього стану та настрою інших людей.
10. Кодекс професійної етики – це документ, який:
1. Дає відповідні рекомендації, точно визначає критерії поведінки, специфічні для певної професії.
 2. Дає відповіді на всі запитання, що стосуються поведінки людей.
 3. Визначає норми поведінки і сприяє підвищенню дисципліни.
 4. Всі відповіді вірні.
11. Головним завданням професійної етики є:
1. Допомогти сучасній людині осмислити життя в усій його багатозначності та глобальності.

2. Обґрунтування й розуміння моралі як явища загальнолюдського на противагу класовому, національному, корпоративному.
 3. Розширити горизонти індивідуального сприйняття світу, вводячи у нього широкі соціоморальні, гуманітарні критерії оцінки усього, що відбувається.
 4. Показати зв'язок сучасного з минулим і майбутнім.
12. Механізм міжособистісного сприйняття у спілкуванні, який характеризує розуміння та інтерпретацію співрозмовника шляхом ототожнення себе з ним, називається:
1. рефлексією;
 2. емпатією;
 3. ідентифікацією;
 4. стереотипізацією.

Тема 8.

Тестові завдання «Етика благодійництва: історія та еволюція поглядів»

1. Назвіть найдревніше зібрання відомих нам законів II тис. до н. е., у якому були виписані принципи допомоги, зокрема, відображена заборона боргового рабства і заміна його відробітками.
 1. Закони Урунінгіма.
 2. Закони Ману.
 3. «Закони цариці Хатшепсут».
 4. «Закони царя Хаммурапі».
 5. Закони Траяна.
2. Вкажіть, за часів якого князя у Києві було засноване училище для дівчат, яких не тільки утримувала держава за свій рахунок, але й вчила їх читанню, письму і ремеслам.
 1. За часів Ярослава.
 2. За часів Володимира.
 3. За часів Святослава.
 4. За часів Мстислава.
 5. За часів Романа Мстиславича.
3. Вкажіть, який князь офіційно видав статут, яким зобов'язав духовництво займатися суспільним благодійництвом, визначивши десятину від княжих доходів на утримання монастирів, церков, лікарень і богоділень.
 1. Аскольд.
 2. Володимир Великий.
 3. Ярослав Мудрий.
 4. Данило Галицький.
 5. Володимир Мономах.
4. Вкажіть, у культурі яких народів соціальна допомога визначала обов'язок кожної людини трудитися, щоб не бути ні для кого тягарем.
 1. В іудейській культурі.

2. В давньогрецькій культурі.
 3. В древньому Римі.
 4. У шумерській культурі.
 5. У китайській культурі.
5. Однією з форм благодійності у давніх євреїв була практика прощення боргів, розривання боргових зобов'язань. Вкажіть, як часто це повторювалось ?
1. Один раз в 20 років.
 2. Один раз в 50 років.
 3. Один раз в 25 років.
 4. Один раз в 70 років.
 5. Один раз в 30 років.
6. Кому належить вислів: «Легко любити Україну до глибини душі, а ви спробуйте любити її до глибини кишені».
1. Василю Симиренку.
 2. Богдану Ханенку.
 3. Федору Терещенку.
 4. Івану Мазепі.
 5. Євгену Чикаленку.
7. Засновником Ліги українських меценатів у 1994 р. став
1. Юрій Джук.
 2. Петро Кунь.
 3. Анатолій Лисий.
 4. Омелян Антонович.
 5. Петро Яцик.
6. Термін «філантропія» тлумачиться як:
1. любов до людей; доброзичливе ставлення до людини.
 2. Гуманність.
 3. Милосердне ставлення до людей.
 4. Соціальне служіння.
7. Назвіть основну функцію «фандрейзингу»
1. пошук додаткових ресурсів для вирішення соціальних завдань.
 2. добровільна та безкорисна допомога тим, хто її потребує.
 3. популяризація благодійної діяльності.
 4. цільова соціальна допомога.
8. «Батько» американської філантропії, автор відомої статті «Багатство» (1889 р.), в якій звучав заклик до американських мільйонерів віддавати надлишкові кошти на благодійність.
1. Білл Гейтс.
 2. П'єр Омід'яр.
 3. Ларрі Пейдж.
 4. Джеффри Сколл.
 5. Ендрю Карнегі.

11. Сучасний термін, який в перекладі з англійської означає збір коштів, залучення (людських, матеріальних, інформаційних тощо) ресурсів, необхідних для реалізації певного проєкту або своєї діяльності в цілому.

1. Лізинг.
2. Мобінг.
3. Тимблдінг.
4. Фрайчайзинг.
5. Фандрейзинг.

12. Німецький соціолог М. Вебер виокремив три типи лідерства. Виберіть, якому з типів належить така характеристика: «Віра підлеглих у надзвичайні здібності вождя та його винятковість. Широкі маси населення свято вірять у те, що такий лідер покликаний самим життям виконувати якусь виняткову місію, а тому вони бувають навіть фанатично віддані такій людині».

1. традиційне лідерство.
2. харизматичне лідерство.
3. раціонально-легальне лідерство.

Тема 9.

Тестові завдання «Деонтологія у соціальній роботі»

1. Назвіть вченого, котрий вперше ввів у науковий вжиток термін «деонтологія».

1. Гіппократ.
2. Авіценна.
3. Поттер.
4. Бентам.
5. Мудров.

2. Хто вперше систематизував основні принципи медичної деонтології?

1. Авіценна.
2. Гіппократ.
3. Кант.
4. Бентам.
5. Парацельс.

3. За Арістотелем, стану повної досконалості може досягти людина яка володіє особливими рисами характеру – чеснотами (інтелектуальними (мудрість, кмітливість) та практичними (мужність, справедливість, поміркованість тощо).

Про який стан писав Аристотель?

1. Стан евдемонії.
2. Стан калакогатії.
3. Стан гедонізму.
4. Стан еклектики.
5. Стан гуманізму.

4. Назвіть золоте правило моральності

1. Ми більше виграємо разом.
2. Стався до інших так, як би ти хотів, щоб інші ставились до тебе.
3. Прибуток – вище за все, але честь вища від прибутку.

4. Дай мені це, а я тобі дам те.
5. Нічого занадто.
5. Що вважається основою моральних засад християнства:
 1. Біблія.
 2. Старий завіт.
 3. Новий Завіт.
 4. Десять заповідей Божих.
 5. Хадж.
6. Яке з нижченаведених тверджень не є однією з Десяти заповідей Божих?
 1. Не свідчи неправдиво проти ближнього твого.
 2. Не убий.
 3. Не кради.
 4. Давай милостиню.
 5. Не чини перелюбу.
7. Моральний імператив, «обмежувач», який не дозволяє людині «переступити межу»:
 1. Совість.
 2. Відкритість.
 3. Порядність.
 4. Моральна культура.
 5. Принципи.
8. Стриманість у виявленні своїх достоїнств, заслуг має назву
 1. Скромність.
 2. Відкритість.
 3. Порядність.
 4. Ввічливість.
9. Як називається почуття міри, що підказує найбільш правильний підхід, найбільш делікатну лінію поведінки.
 1. Етикет.
 2. Чуйність.
 3. Такт.
 4. Порядність.
10. Морально-психологічна риса особистості, яка передбачає тонке розуміння внутрішнього світу інших людей.
 1. Лояльність.
 2. Чуйність.
 3. Делікатність.
 4. Толерантність.
11. Ситуація (стан потрапляння в таку ситуацію) психологи порівнюють із перебуванням людини на роздоріжжі, коли вона не знає куди піти і задає собі питання: «Що робити?», «Який варіант дій обрати?». Про який професійний стан йдеться?
 1. Стан стресу.
 2. Стан агресії.

3. Стан потрапляння в ситуацію етичної дилеми.
4. Стан фрустрації.
5. Стан афекту.

12. Розділ етичної науки, що вивчає особливості морально-професійної діяльності соціального працівника, специфіку реалізації принципів загальнолюдської моралі в сфері соціального обслуговування населення, діяльності соціальних служб.

1. Деонтологія
2. Естетика,
3. Філософія
4. Соціологія Етика соціальної роботи

Тема 10.

Тестові завдання «Соціально-психологічні основи роботи соціального працівника»

1. Темперамент відноситься до психічних ...
 1. процесів;
 2. станів;
 3. властивостей;
 4. утворень.
2. Властивості темпераменту залежать від ...
 1. характеру
 2. поведінки
 3. типу нервової системи
 4. виховання.
3. Сильний, врівноважений, рухливий тип нервової системи є основою ... темпераменту.
 1. сангвінічного
 2. холеричного
 3. флегматичного
 4. меланхолійного
4. Слабкий, неврівноважений тип нервової системи являється основою ... темпераменту.
 1. сангвінічного
 2. холеричного
 3. флегматичного
 4. меланхолійного.
5. Холеричний темперамент характеризується ...
 1. великою вразливістю і великою імпульсивністю
 2. малою вразливістю і великою імпульсивністю
 3. великою вразливістю і малою імпульсивністю
 4. малою вразливістю і малою імпульсивністю.
6. Який тип темпераменту характеризується врівноваженістю, рухливістю, схильністю до частой зміни вражень, товариськістю?

1. сангвінічний
 2. флегматичний
 3. холеричний
 4. меланхолійний
7. До якого типу особистісних рис, за Г.Айзенком, можна віднести наступні характеристики: товариський, комунікабельний з широким колом знайомих, імпульсивний, із слабким контролем над емоціями та почуттями:
1. Екстраверт
 2. Інтроверт
 3. Нейротизм
 4. Меланхолік
8. Із запропонованого переліку виберіть полярні емоції та почуття.
1. радість-успіх; любов-ненависть; симпатія-емпатія; задоволення-невдоволення;
 2. радість-успіх; любов-кохання; симпатія-антипатія; задоволення-страх;
 3. радість-задоволення; любов-ненависть; симпатія-пристрасть; успіх-невдоволення;
 4. радість-горе; любов-ненависть; симпатія-антипатія; задоволення-невдоволення.
9. Психічний стан, що виявляється в характерних рисах переживань і поведінки, викликаних об'єктивно непереборними труднощами, які виникають на шляху досягнення мети або вирішення завдань.
1. Соціалізація
 2. Фрустрація
 3. Акцентуація
 4. Саморегуляція
 5. Адаптація
10. Виберіть правильний термін до поданого тлумачення. «Нічим об'єктивно не обгрунтована радість, надмірно підвищений настрій, невиправдана благодущність, яка не відповідає обставинам, що склалися».
1. Емоції
 2. Ейфорія
 3. Депресія
 4. Настрій
 5. Навіювання
11. Динамічна характеристика поведінки людини визначається за її
1. характером;
 2. темпераментом;
 3. здібностями;
 4. спрямованістю.
12. Механізм пізнання іншої людини через розуміння її емоційного стану має назву...
1. ідентифікація;
 2. рефлексія;

3. емпатія;
4. механізм зворотного зв'язку.

Тема 11.

Тестові завдання «Етика та психологія спілкування соціального працівника»

1. Визначте, як називають співрозмовника, який не схильний до зовнішньої комунікації та тяготиться контактами.
 1. домінантний;
 2. інтроверт;
 3. екстрове́рт;
 4. ригідний.
2. Форма спілкування, при якому спілкування спрямоване на отримання вигоди від співрозмовника з використанням різних прийомів залежно від особистості партнера.
 1. маніпулятивне
 2. формальне
 3. світське
 4. неформальне.
3. Визначте, як називають співрозмовника, який поступливий і легко губиться, не дозволяє собі перебивати партнера по спілкуванню, але терпляче зносить, коли перебивають його.
 1. домінантний
 2. ригідний
 3. недомінантний
 4. інтроверт.
4. Виберіть правильне пояснення терміна «астенічні емоції та почуття»:
 1. ті, що відображають переживання людиною свого ставлення до суспільства;
 2. ті, що виникають при сприйманні та створенні людиною прекрасного;
 3. ті, що посилюють активність, спонукають до діяльності;
 4. ті, що пригнічують людину, зменшують її активність, деморалізують.
5. Визначте, при якому виді спілкування до нього включаються проміжні ланки у вигляді третьої особи, механізму, речі:
 1. короткочасне
 2. безпосереднє
 3. особисто-групове
 4. опосередковане.
6. Емпатійне слухання є:
 1. різновидом нерефлексивного умовно-пасивного слухання;
 2. різновидом рефлексивного активного слухання;
 3. «перцептивного перекручування»;
 4. окремим видом слухання.
7. Важливим методом візуальної психодіагностики є:

1. експеримент;
 2. спостереження;
 3. опитування;
 4. аналіз продуктів діяльності.
8. Визначте, як називається група засобів невербального спілкування, яка характеризується включенням у мову пауз, плачу, сміху, зітхань, кашлю:
1. екстралінгвістика
 2. просодика
 3. кінесика
 4. такесика.
9. Визначте назву спеціальної області, що займається вивченням норм просторової і тимчасової організації спілкування:
1. такесика
 2. проксемика
 3. кінесика
 4. просодика.
10. Визначте механізм пізнання іншої людини, при якому індивід ставить себе на місце партнера по спілкуванню:
1. ідентифікація;
 2. рефлексія;
 3. емпатія;
 4. механізм зворотного зв'язку.
11. Визначте групу засобів невербального спілкування, що включають дотики, потиск, поцілунки:
1. екстралінгвістика;
 2. просодика;
 3. кінесика;
 4. такесика.
12. Завершіть речення. Дейл Карнегі писав: «Успіхи тієї чи іншої людини у її фінансових справах на 15% залежать від її професійних знань і на 85 % –
1. від її зовнішнього вигляду»
 2. від її рішучості й наполегливості»
 3. від її вміння посміхатися»
 4. від її вміння спілкуватися з людьми».

Тема 12.

Тестові завдання «Етика запобігання та вирішення конфліктів у роботі соціального працівника»

1. Виберіть один з найважливіших видів діяльності суб'єкта управління, спрямований на виявлення причин конфлікту в потенційному розвитку.
 1. Попередження конфлікту
 2. Прогнозування конфлікту
 3. Стимулювання конфлікту
 4. Регулювання конфлікту

2. Виберіть термін до наведеного визначення. «Внутрішні спонукальні сили, які підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту і виступають у формі потреб, інтересів, мети, ідеалів, переконань, це –

1. Сторони конфлікту
2. Предмет конфлікту
3. Мотиви конфлікту
4. Функції конфлікту.

3. Виберіть правильне твердження. Конфліктогени – це ...

1. Вроджена схильність людини створювати конфліктні ситуації.
2. Вроджена схильність людини розв'язувати будь-які конфліктні ситуації.
3. Слова, дії (або відсутність дій), які призводять до конфлікту.
4. Люди з девіантною поведінкою.

4. Одна із форм внутрішньоособистісного конфлікту, що проявляється у роздратованості, пригніченому настрої, пониженій працездатності, поганому сні, головних болях.

1. Номадизм
2. Регресія
3. Ейфорія
4. Неврастенія.

5. Учасник конфліктної ситуації, що має точку зору, погляди, переконання, аргументи, які протилежні, відмінні від основних, вихідних або в порівнянні з вашими.

1. Рецензент
2. Резидент
3. Опонент
4. Респондент.

6. Назвіть, скільки основних стратегій поведінки людини в конфліктах виділяє концепція Томаса-Кілмена?

1. три стратегії поведінки;
2. п'ять стратегій поведінки;
3. десять стратегій поведінки;
4. вісім стратегій поведінки.

7. Конфлікти за способом вирішення бувають:

1. насильницькі, ненасильницькі;
2. політичні, соціальні;
3. міжособистісні та групові;
4. вертикальні, горизонтальні.

8. Міжособистісний конфлікт виникає між:

1. двома або кількома учасниками;
2. групою і кількома особами;
3. між двома сторонами;
4. двома або більше групами.

9. Компроміс як стратегія поведінки – це:

1. пристосування до інших;

2. задоволення інтересів усіх сторін;
 3. несприйняття жодної із сторін;
 4. пошук балансу, взаємних поступок.
10. Застосування третьої сторони у врегулюванні конфліктів має назву
1. медитація;
 2. медіація;
 3. децентралізація;
 4. централізація.
9. Назвіть різновид конфлікту, передумовою якого є недостатня передача інформації або її викривлення.
1. Конфлікти ресурсів.
 2. Конфлікти цілей.
 3. Конфлікти цінностей.
 4. Конфлікти комунікацій.
12. Виберіть термін, який можна застосувати до переліку наступних дій: зверхне ставлення до співрозмовника у формі наказу, погрози, зауважень; вихваляння власними успіхами або досягненнями; демонстративна впевненість у правильності власних дій; підвищення тону голосу під час розмови; порушення етичних норм поведінки; виявлення агресивності; егоцентрична поведінка.
1. Антагонізми;
 2. Конфліктогени;
 3. Конформізми;
 4. Гносеологізми.

Тема 13.

Тестові завдання «Прийняття етичних рішень у практиці соціальної роботи»

1. Вкажіть термін, який говорить про необхідність вибору між декількома альтернативами, що призводить в будь-якому випадку до негативного результату, будь-який вибір залишає людину в драматичному, а іноді і трагічному становищі.
 1. Моральна дилема.
 2. Культурна дилема.
 3. Дилема обов'язку.
 4. Соціокультурна дилема.
2. Вкажіть, чи існує в Україні нормативний документ, який регулює вирішення етичних дилем?
 1. Не існує офіційного керівництва по роботі з етичними дилемами.
 2. У кодексі соціального працівника чітко прописані рекомендації щодо вирішення етичних дилем.
3. Американські дослідники К. Поуп та В. Веттер, досліджуючи етичні дилеми у психологічній практиці, відзначили, що з-поміж великого переліку етичних дилем перше місце за частотою звернень посідає проблема
 1. фінансових зобов'язань.

2. конфіденційності.
 3. подвійних стосунків.
 4. сексуальних домагань.
4. Вкажіть документ, в якому прописано вимогу до соціальних працівників приймати етично обгрунтовані рішення і дотримуватись їх
1. «Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи».
 2. «Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи».
 3. Декларація Ко «Принципи бізнесу».
 4. «Загальна декларація прав людини».
5. До фахових моделей прийняття рішень належать:
1. Кантова й релятивізму.
 2. Утилітаризму й аристотелівська.
 3. Позитивістська.
 4. Патерналістична й контрактна.
6. Інструментальна модель прийняття рішень полягає у:
1. Продажу послуг клієнтові.
 2. Авторитарних діях соціального працівника.
 3. Ультимативному прийнятті рішення соціальним працівником.
 4. Моральній домовленості між соціальним працівником і клієнтом.
7. Визначте модель прийняття рішення соціальним працівником, за якої він, маючи професійні знання і навички, задовольняє потреби клієнта, самостійно приймаючи рішення щодо змісту, форм і методів можливої допомоги.
1. Інструментальна модель
 2. Контрактна модель
 3. Персоналістична модель.
 4. Патерналістична модель.
8. Контрактна модель прийняття рішень полягає у:
1. Продажу послуг клієнтові;
 2. Авторитарних діях соціального працівника.
 3. Знаходження компромісу між працівником і клієнтом.
 4. Моральній домовленості між соціальним працівником і клієнтом.
9. Персоналістична модель прийняття рішень полягає в:
1. продажу послуг клієнтові.
 2. стосунках між соціальним педагогом і клієнтом, які виходять за межі формального виконання контракту.
 3. ультимативному прийнятті рішення соціальним працівником.
 4. моральній домовленості між соціальним педагогом і клієнтом.
10. Під цінністю в соціально-педагогічній етиці розуміють:
1. етичні норми;
 2. етичний світогляд;
 3. певні моральні критерії виходу з проблеми.
11. Процес формування враження про людину на основі вироблених думок, приписування їй знайомих рис з метою прискорення чи полегшення міжособистісного спілкування.

1. Ідентифікація
 2. Типізація
 3. Стереотипізація
 4. Симпатія
12. Який тактичний прийом у переговорному процесі найчастіше використовують, коли торкаються питань, не бажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь?
1. Прийом «ухилення»
 2. Прийом «затягування»
 3. Прийом «вичікування»
 4. Прийом «пакування»

Тема 14.

Тестові завдання «Етикет соціального працівника»

1. Норми і правила, що відображають уявлення про належну поведінку людей у суспільстві має назву
 1. Культура.
 2. Конституція.
 3. Етикет.
 4. Протокол.
2. Якщо Ви представник організації і питання, яке Вам поставив клієнт, поза Вашою компетенцією, якою має бути відповідь?
 1. Вибачте в цьому питанні більш компетентні працівники... структурного підрозділу (назвати телефон).
 2. Вибачте, я цим не займаюсь.
 3. Вибачте, я не знаю.
 4. Я не зобов'язаний знати всього.
3. Спорідненими поняттями до терміну «імідж» є наступні:
 1. уява, зовнішній вигляд, манери;
 2. поведінка, спілкування, враження;
 3. стиль, репутація, думка, авторитет;
 4. вигляд, оточення, впливовість, інтелігентність.
4. Наука, що вивчає загальні та конкретні правила, кодекс поведінки людей у суспільстві, досліджує церемоніал та регламентацію проведення окремих процедур і ритуалів, які передбачають установлений порядок стосунків між людьми.
 1. Народознавство.
 2. Етикетознавство.
 3. Етнознавство.
 4. Етнопсихологія.
5. Виберіть правильне твердження. Протокол – це:
 1. Сукупність правил поведінки, норм та традицій на офіційних та неофіційних зустрічах.
 2. Документ, в якому перелічені учасники переговорів.

3. Письмовий документ, який ведеться на зборах.
4. Стенографічний запис того, що відбувається.
6. Про бажання домінувати у процесі розмови свідчить:
 1. Затримка погляду на очах співрозмовника.
 2. Відведення погляду в бік.
 3. Погляд в зону підборіддя, шиї.
 4. Погляд, спрямований на чоло співрозмовника.
7. Завершіть речення. Сукупність правил і традицій, що ними користуються громадяни у повсякденному житті при спілкуванні один з одним має назву...
 1. Придворний етикет.
 2. Дипломатичний етикет.
 3. Військовий етикет.
 4. Загальногромадський етикет.
8. Частиною ділового етикету є візитна картка. Виберіть найбільш прийнятну рекомендацію щодо її застосування.
 1. Візитна картка вручається для підкреслення власного авторитету й значимості.
 2. Візитна картка – це один з робочих елементів ділових стосунків, тому обмінюватися картками треба вибірково, враховуючи намір про подальший довгостроковий діловий або дружній контакт.
 3. Візитна картка – тільки для друзів.
 4. Візитна картка підсилює ваш статус і авторитет серед колег.
9. Визначте назву спеціальної області, що займається вивченням норм просторової і тимчасової організації спілкування:
 1. такесика
 2. проксеміка
 3. кінесика
 4. просодика.
10. Найбезпечнішим місцем в автомобілі для почесного гостя вважається:
 1. місце на передньому сидінні;
 2. місце на задньому сидінні справа;
 3. місце на задньому сидінні зліва;
 4. посередині заднього сидіння.
11. Якщо ділова розмова по телефону перервалася, то:
 1. Передзвонити повинен той, хто дзвонив.
 2. Передзвонити повинен той, хто відповідав.
 3. Потрібно передзвонити через 5 хвилин.
 4. Потрібно передзвонити через 10 хвилин .
12. Яку інформацію Ви отримуйте через невербальний канал зв'язку, коли Ваш партнер простягає руку, повернувши її долонею нагору? Це означає, що він:
 1. Віддає ініціативу, виражає готовність до підпорядкування.
 2. Прагне до першості, бажає бути лідером.
 3. Виражає готовність до рівноправних стосунків.
 4. Демонструє відкритість своїх намірів.

Тема 15.

Тестові завдання «Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення»

1. Професіограма соціального працівника це
 2. Опис умов праці, прав і обов'язків працівника, необхідних знань, умінь і навиків, професійно важливих якостей, а також обмежень за станом здоров'я.
 3. Характеристика вимог, що висуваються з боку професії до психіки людини.
 4. Дані психодіагностики спеціаліста.
 5. Документальний опис психологічних особливостей професії.
2. Спеціаліст із соціальної роботи повинен знати:
 1. Особливості психології особистості і окремих категорій населення.
 2. Національні і регіональні особливості побуту і сімейного виховання, народні традиції.
 3. Теорію і практику соціального захисту населення.
 4. Усі перераховані відповіді вірні.
3. Виберіть визначення поняття «клієнт» згідно біопсихологічного підходу до особистості, запропонованого Х. Перлманом.
 1. Клієнтом є будь-яка людина, котра потребує поради та має нереалізовані потреби матеріального чи емоційного характеру.
 2. Клієнт це особа, яка зазнала насильства як примусу.
 3. Суб'єкт, який перебуває в стані постійної тривоги через невідповідність між бажанням бути собою й страхом бути самим собою
 4. Емігрант, який потребує адаптації до нового соціокультурного оточення.
4. Оберіть, до якої категорії клієнтів соціального працівника відносяться особи, які відчувають соціально-психологічний стан відсутності соціальних контактів, поведінкової відчуженості та емоційної незалученості.
 1. Суїциденти.
 2. Жертви насильства.
 3. Самотні.
 4. Люди похилого віку.
5. Категорія клієнтів соціального працівника, які зазнають насильства як примусу, що здійснює соціальний суб'єкт (індивід, група, соціум) для досягнення поставлених цілей. Оберіть цю категорію.
 1. Жертви
 2. Жертви торгівлі людьми.
 - 3.
 4. Жертви насильства
6. Оберіть вікову категорію, до якої відносяться рання юність
 1. 11-14 років.
 2. 15-17 років.
 3. 6-10 років.

4. 15-17 років.
7. Вікова група, як об'єкт соціальної роботи, до якої відносять: юнацький вік (18-23 роки) і власне молодість (23-33 роки).
 1. Молодь.
 2. Люди зрілого і старечого віку.
 3. Юність.
 4. Представники проблемних груп.
8. Дослідник, який вперше ввів у науковий обіг поняття «психотехніка»:
 1. І.Шпільрейн.
 2. Г.Мюнстенберг.
 3. Д.Мід.
 4. В.Штерн.
 5. З.Фрейд.
9. Природа психічних станів спеціаліста залежить, передусім:
 1. від характеру діяльності і особливостей взаємовідносин суб'єкта і предмета діяльності;
 2. від темпу та ритму роботи;
 3. від умов праці;
 4. особливостей взаємовідносин суб'єкта і предмета діяльності.
10. Тип поведінки працівника в стані психологічного стресу, для якого характерна апатія, пасивність, скута поза:
 1. гальмівний;
 2. напружений;
 3. боязкий;
 4. прогресивний.
11. Соціальна робота з дітьми девіантно-кримінальної поведінки найчастіше вимагає
 1. Колективного підходу.
 2. Державного підходу.
 3. Індивідуального підходу.
 4. Батьківського підходу.
10. Виберіть функцію надання соціальної допомоги, змістос якої є приведення в дію механізму попередження і подолання негативних впливів у соціально-правовому та психологічному плані.
 1. Організаторська.
 2. Прогностична.
 3. превентивно-профілактична.
 4. Організаційно-комунікативна.

ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Етика як наука про мораль. Особливості функціонування моралі.
2. Сутність та структура моралі.
3. Соціальні функції моралі.
4. Етика в системі філософсько-гуманітарного знання.
5. Основні завдання етики в сучасних умовах.
6. Історія розвитку етичних знань
7. Мораль у первісному суспільстві.
8. Особливості моралі в Стародавній Греції та Римі.
9. Мораль доби Середньовіччя.
10. Трагування моралі в епоху Відродження та Нового часу.
11. Мораль в етичних концепціях XIX – XX століть.
12. Загальна характеристика етичних категорій.
13. Специфіка категорій сенс життя, щастя, моральний ідеал.
14. Благо як вища соціальна цінність.
15. Справедливість та рівність як категорії етики.
16. Найважливіші категорії етики соціальної роботи.
17. Совість як категорія професійної етики.
18. Поняття та зміст професійної етики, її види та функції.
19. Поняття місії соціального працівника та професійного призначення.
20. Основні принципи роботи соціального працівника
21. Міжнародні та вітчизняні принципи етики соціальної роботи.
22. Професійно-етичний кодекс соціального працівника та його функції.
23. Толерантність у діяльності соціального працівника. «Декларація принципів толерантності».
24. Професійні цінності та якості соціального працівника.
25. Моральний імператив роботи соціального працівника.
26. Ціннісні орієнтації соціального працівника.
27. Моральне виховання як складова етичної свідомості.
28. Історичні корені й традиції благодійництва у світі.
29. Благодійна діяльність в Україні.
30. Етика меценатства.
31. Етика та зміст філантропії.
32. Етика
33. Етика фандрейзингу та соціального лідерства.
34. Деонтологія у соціальній роботі
35. Професійний обов'язок та професійна повинність (зобов'язання).
36. Поняття відповідальності та професійних меж соціального працівника.
37. Професіограма та психограма професії соціального працівника.
38. Соціально-психологічні основи роботи соціального працівника.
39. Психофізіологічні особливості особистості (темперамент, характер).
40. Емоційно-вольові процеси і стани в роботі соціального працівника.
41. Емоційний інтелект в роботі соціального працівника.

42. Психологічна саморегуляція та самоконтроль в роботі соціального працівника.
43. Слухання як провідна якість соціального працівника, її етичні основи.
44. Етика та психологія спілкування соціального працівника.
45. Роль комунікативної компетенції в соціальній роботі.
46. Емпатійне спілкування.
47. Візуальна психодіагностика у професійному спілкуванні.
48. Етика запобігання і подолання конфліктів у роботі соціального працівника
49. Етичні засади соціальної роботи в процесі розв'язання конфлікту.
50. Технології попередження конфліктів та методів їх урегулювання.
51. Медіація як технологія розв'язання конфлікту у соціальній сфері.
52. Прийняття етичних рішень у практиці соціальної роботи.
53. Характер морально-етичних проблем у соціальній роботі.
54. Етичні дилеми і ціннісні протиріччя в роботі соціального працівника.
55. Методи розв'язання етичних проблем.
56. Етикет соціального працівника.
57. Етикет ділового спілкування (розмова по телефону, вислуховування клієнта, надання консультацій тощо).
58. Правила етикету у невербальній комунікації.
59. Етикет у співпраці з іноземними партнерами.
60. Деонтологічні вимоги до роботи з різними категоріями населення.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Підручники та навчальні посібники

1. Бербешкіна З.А. Етика соціального працівника. Теорія і практика соціальної роботи: проблеми, прогнози, технології. – К: Знання, 2013.
2. Вступ до соціальної роботи / за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. – К., 2005. – 304 с.
3. Гулина М.А. Психологія соціальної роботи: Підручник. К.: Знання, 2013.
4. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: Навчальний посібник. К.: KM Academia, 2014.
5. Етика соціальної роботи: принципи і стандарти // Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / за ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. – К., 2004. – С. 243–249.
6. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України // Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / за ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. – К., 2004. – С. 250–253.
7. Зозуляк-Случик Р. В. Етика соціально-педагогічної діяльності : навч. посіб. / Р.В. Зозуляк-Случик, Б.І. Ковбас. – Івано-Франківськ : Симфонія Форте, 2011. – 212 с.
8. Зубенко Л.Г. Культура ділового спілкування: Навчальний посібник. –К.: ЕксОб, 2015.

9. Ішук С. В. Етика соціальної роботи: опорні конспекти. Тернопіль: ТДПУ, 2013. – 108 с.
10. Ключко О.О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навчальний посібник / О. О. Ключко. Суми : ФОП Цьома С.П., 2018. – 92 с.
11. Кулебякін Є.В. Психологія соціальної роботи : Навчальний посібник. – К.: Ліра, 2012.
12. Марченко С. Я. Професійна етика соціального педагога : [навч.- метод. посіб.] / С. Я. Марченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко. – Луганськ, 2009. – 563 с.
13. Максименко С.Д., Соловієнко В.О. Загальна психологія: навч. посібник. К: МАУП, 2000. – 256 с.
14. Малахов В.М. Етика. Курс лекцій. – К.:Либідь, 2012.
15. Медведєва Г.П. Етика соціальної роботи: Навчальний посібник. К.: Велес, 2014.
16. Семигіна Т. В., Грига І. М. Система моральних норм у соціальній роботі // Вступ до соціальної роботи: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / За ред. Т. М. Семигіної, І. І. Миговича. – К.: Академвидав, 2005.
17. Соціальна робота : навч. посіб. / К. М. Левківський, В. Л. Кулініченко, В. Є. Слушаєва та ін. – К. : НТУУ «КПІ», 2011. – 372 с.
18. Соціальна робота: В 3 ч. / Національний ун-т «Києво-Могилянська академія»; Школа соціальної роботи ім. В.І.Полтавця / Тетяна Семигіна (ред.), Ірена Грига (ред.). – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – Ч. 2 : Теорії та методи соціальної роботи. – 224с.
19. Тофтул М. Г. Етика : підручник / М. Г. Тофтул. – 2-ге вид., випр., допов. – Київ : Академія, 2011.
20. Олійник О.Б. Сучасна ділова риторика: Навчальний посібник. – К.: Кондор, 2014.
21. Чмут Т.К. Культура спілкування: Навчальний посібник. ХІРУП, 2013.

Додаткова

22. Андреева И. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – СПб.: Вектор, 2006. – 160с.
23. Белинская А. Б. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособ. / А.Б. Белинская. – М. : Дашков и К, 2010. – 222 с.
24. Баева О. Ораторское искусство и деловое общение: Учебное пособие. –М.: Новое знание, 2005. – 368 с.
25. Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма //Избран. произведения. Перевод с нем. – М.: Прогресс, 1990. – 808 с.
26. Вступ до соціальної роботи / за ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. – К., 2005. – 304 с.
27. Гоулман Д. Емоційний інтелект/ Данієл Гоулман; пер. з англ. С.-Л.Гумецької. –Х.: Віват, 2019. –512 с.
28. Данильчук Л. Основы имиджа и этикета: Учебное пособие для студ. Вузов. – К.: Кондор, 2004. – 234 с.

29. Деловой этикет и ведение переговоров. Правила хорошего тона с комментариями психолога / А.В.Ханников. – М.: Эксмо: Книжкин Дом, 2005 – 384 с.
30. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2004. – 284с.
31. Етика соціальної роботи : принципи і стандарти // Соціальна робота в Україні : навч. посіб. / за ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. – К., 2004. – С. 243–249.
32. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України // Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / за ред. І. Д. Зверєвої, Г. М. Лактіонової. – К., 2004. – С. 250–253.
33. Жуков В. Соціальне партнерство в Україні: Навчальний посібник Видавництво УАДУ, 2014.
34. Зозуляк-Случик Р. В. Етика соціально-педагогічної діяльності : навч. посіб. / Р. В. Зозуляк-Случик, Б. І. Ковбас. – Івано-Франківськ : Симфонія Форте, 2011. – 212 с.
35. Інновації у соціальних службах: Навч.-метод. посіб. – К.: Пульсари, 2002. – 168 с.
36. Ішук С. В. Етика соціальної роботи: опорні конспекти. Тернопіль: ТДПУ, 2013. –108 с.
37. Крысько В.Т. Этнопсихология и межнациональные отношения. Курс лекций. – М., 2002.
38. Корольчук М.С., Осьодло В.І. Психодіагностика/ Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів/М.С. Корольчук, В.І. Осьодло – К.: Ельга, Ніка- Центр, 2012 – 400 с.
39. Ключко О.О. Етика фахівця соціальної сфери у схемах і коментарях : навчальний посібник / О. О. Ключко. Суми : ФОП Цьома С.П., 2018. – 92 с.
40. Козлов А. А. Навыки общения с клиентом / А. А. Козлов, Т. Б. Иванова // Практикум социального работника. – Ростов-на-Дону, 2001. – С. 130 – 164.
41. Комаровський О. В. Фандрейзинг у питаннях, відповідях та цитатах: навч. посіб. / О. В. Комаровський. – Луганськ, 2007. – 54 с.
42. Куц С. Фандрайзинг АВС: Посібник для початківців. – К.: Центр філантропії, 2008. – 92 с
43. Марченко С. Я. Професійна етика соціального педагога : [навч.- метод. посіб.] / С. Я. Марченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко. – Луганськ, 2009. – 563 с.
44. Орбан-Лембрик Л.Б. Соціальна психологія: Навчальний посібник Академвидав, 2013.
45. Песоцька О.П. Менеджмент соціальної роботи: Навчальний посібник Альма-матер, 2014.
46. Самошкіна Л.М. Психодіагностика: Навчальний посібник, Генеза, 2013.
47. Сабат Н. Етика спілкування соціального педагога з різними категоріями клієнтів / Н. Сабат // Ідея опіки дітей і молоді в історико- педагогічній науці. – Івано-Франківськ, 2005. – С. 324–330.

48. Семигіна Т.В., Грига І.М. Система моральних норм у соціальній роботі // Вступ до соціальної роботи: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. / За ред. Т.М. Семигіної, І.І. Миговича. – К.: Академвидав, 2005.
49. Соціальна робота : навч. посіб. / К. М. Левківський, В. Л. Кулініченко, В. Є. Слушаєва та ін. – К. : НТУУ «КПІ», 2011. – 372 с.
50. Соціальна робота: В 3 ч. / Національний ун-т «Києво-Могилянська академія»; Школа соціальної роботи ім. В.І.Полтавця / Тетяна Семигіна (ред.), Ірена Грига (ред.). – К. : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – Ч. 2 : Теорії та методи соціальної роботи. – 224 с.
51. Семиченко В.А. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування: Навчальний посібник. Веселка, 2014.
52. Станчиц М.Л. Этика милосердия. – Минск, 1996.
53. Фандрайзинг: основні особливості та форми: метод.посіб. /О.І. Шнирков, І.О. Мінгазутдінов. 1- ше вид. – К.:Ін-т міжнар. Відн. КНУ ім. Т.Шевченка, 2000. – 50 с.
54. Федоренко Е. Н. Профессиональная этика / Е. Н. Федоренко. – К., 1983.
55. Фирсов М. В. Введение в специальность и основы профессиональной этики социального работника / М. В. Фирсов. – М., 1993.
56. Шеломцев В. Етикет і сучасна культура спілкування. – К.: Лібра, 2003 – 416с.

Для нотаток

Сушик І.В. Етика та деонтологія соціального працівника: навч. посіб./ – Луцьк: ІВВ Луцький НТУ, 2020. – 188 с.

Комп'ютерний набір та верстка:
Редактор:

І.В. Сушик
І.В. Сушик

Підп. до друку «__»_____2020 р. Формат 60х84/16. Папір офс.
Формат А4. Папір офс.
Гарн. Таймс. Ум. друк. арк. 5,0. Обл.-вид. арк. 11,8
Тираж 50 прим.

Інформаційно-видавничий відділ
Луцького національного технічного університету
43018, м. Луцьк, вул. Львівська, 75
Друк – ІВВ Луцького НТУ