

ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

Моргай Л. А., викладач
кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи
Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини

У статті проаналізовано засадничі принципи професійної діяльності, особисті якості та етичні норми соціального працівника, проаналізовано категорії етики спілкування, необхідні для професійної діяльності соціального працівника.

Ключові слова: етика, професійна етика, етика соціальної роботи, соціальний працівник, чесність, совість, об'єктивність, тактовність, оптимізм, комунікабельність.

В статье проанализированы основные принципы профессиональной деятельности, личные качества и этические нормы социального работника, проанализированы категории этики общения, необходимые для профессиональной деятельности социального работника.

Ключевые слова: этика, профессиональная этика, этика социальной работы, социальный работник, честность, совесть, объективность, тактичность, оптимизм, коммуникабельность.

Morgay L. A. PROFESSIONALLY-ETHICALLY DIALOGNIZATION OF SOCIAL PRACTICE

The article analyzes the basic principles of professional activity, personal qualities and ethical norms of a social worker, analyzes the categories of ethics of communication necessary for the professional activity of a social worker. Professional formation of a specialist in social work - a holistic and continuous

process of development of practical, educational and research activities of the individual in the social sphere, focused on the formation of professional knowledge, skills, skills.

Key words: ethics, professional ethics, ethics of social work, social worker, honesty, conscience, objectivity, tact, optimism, sociability.

Особистість соціального працівника має величезне значення в процесі професійної діяльності і реалізації соціально-значущих гуманістичних цінностей. Від ціннісної зорієнтованості особистості, її етичних переконань і потреб залежить не тільки ефективність діяльності, здійснюваної в рамках взаємодії з конкретним клієнтом, а й благополуччя суспільства в цілому, темпи, якість та спрямованість соціального прогресу.

Професійне становлення фахівця із соціальної роботи – цілісний і безперервний процес розвитку практичної, освітньої, й дослідницької діяльності особистості у соціальній сфері, орієнтований на формування професійних знань, умінь, навичок [10].

Вагомий внесок у вивчення та формування професійної етики соціального працівника зробили у своїх працях такі вчені як: М. Бахтін [1], Г. Белякова [2], Г. Медведєва [7; 8; 9], М. Г. Тофтул [12; 5], С. В.Тетерський [3].

Метою статті є виявлення етичних принципів та особистісних якостей, необхідних для успішної професійної діяльності соціального працівника.

Етика – це наука, що вивчає мораль, норми поведінки, сукупність моральних правил певної суспільної чи професійної групи. Етика є важливим фактором свідомого підтримання правопорядку в суспільстві. Термін «етика» походить від давньогрецького слова «ethos» («етос»), яке спершу означало спільне житло, домівку, звірине лігвище тощо, пізніше – звичай, норів, правило, характер. Етика належить до філософських дисциплін, оскільки вивчає не тільки стосунки між людьми, а й ставлення індивіда до світу. Вона досліджує цінності життя і світу, вчить оцінювати різноманітні ситуації

морального вибору, відповідність вчинків і дій нормам моралі, налаштовує людину на самооблагородження, вдосконалення свого буття і буття соціуму, до якого вона належить, а також буття людства, з'ясовує місце людини у світі, її призначення, сенс життя [8].

Професійна етика – сукупність моральних норм, що характеризує поведінку людини у професійній сфері, а також галузь етики, предметом якої є визначення і обґрунтування таких нормативних систем.

Професійна етика створюється поступово в процесі повсякденної сумісної діяльності людей. Вона розвивається на основі узагальнення практичної діяльності представників різних професійних груп, що підсумовується в писаних і неписаних кодексах поведінки, а також у формі певних теоретичних висновків. Особлива увага приділяється моральним якостям працівників тих професій, які безпосередньо стосуються людини та її життя або пов'язанні з правом розпоряджатися значними матеріальними цінностями [8].

Етика соціальної роботи (з грец. – той, що стосується моралі) – філософська наука, що вивчає мораль, з'ясовує її розвиток та місце в системі суспільних відносин, аналізує її природу, характер і структуру (моральні свідомість, відносини, діяльність), досліджує моральні категорії (добро і зло, справедливість і несправедливість, честь і гідність і т. д.) за допомогою яких виражаються моральні принципи, норми, оцінки, правила поведінки [8].

Соціальний працівник – це професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги.

Основні знання у галузі професійної діяльності, соціальний працівник отримує в процесі навчання в середньому спеціальному навчальному закладі, ВНЗ або на курсах і факультетах підвищення кваліфікації. У ході занять майбутній спеціаліст осягає сутність моральності, отримує дані про її зміст і функціонування в суспільстві, систему її вимог і санкцій за відхилення від установлених норм, порівнює власні моральні норми з професійними, соціально вагомими й коректує свою моральну позицію. Практичний

соціальний працівник, що не пройшов курсу навчання в навчальному закладі, керується власним інтуїтивним розумінням добра й зла, заснованим на суспільних цінностях і його особистому життєвому досвіді. Дуже часто власні моральні установки дають йому можливість діяти в повній відповідності з вимогами професійної етики; проте так буває далеко не завжди [11].

Соціальний працівник, який усвідомлено обрав свій фах, досягнув його суспільну місію і моральну сутність, успіх своєї роботи вбачає в облагородженні світу людей, які з різних причин опинилися у складних життєвих обставинах.

Специфіка сучасної соціальної роботи вимагає високого рівня професіоналізму, що включає в себе і професійну етику та етику спілкування. Запорукою успішної діяльності соціального працівника є застосування етичних принципів.

Специфіка сучасної соціальної роботи вимагає високого рівня професіоналізму, що включає в себе професійну етику. Успішність соціально-педагогічної діяльності є застосування етичних принципів:

1) принцип гуманізму. Він вимагає від соціального працівника поваги до людини, визнання гідності її особи, доброзичливого ставлення. Принцип втілюється в таких вимогах до поведінки соціального працівника, як ввічливість, тактовність, скромність, чуйність, уважність і точність;

2) принцип доцільності дій. Сучасний етикет відрізняється в першу чергу своєю доцільністю. Основні його правила перебувають у тій чи іншій формі вимоги не створювати своїми діями додаткових проблем оточенню і самому собі. Тому вимагається не заучування правил, а творче їх використання відповідно до конкретних ситуацій;

3) принцип естетичної привабливості поведінки (краси поведінки). Етикет нашого часу вимагає, щоб поведінка і зовнішній вигляд людини відповідали душевним якостям особистості, тому поведінка і зовнішній вигляд фахівця повинні бути естетичними, привабливими;

4) принцип врахування народних звичаїв і традицій. Його важливо дотримуватися в роботі тому, що кожен народ має власну невербальну знакову систему, звичаї і традиції, багато з яких свято шануються. При всій їх схожості в основі – повага до старших, надання допомоги слабким і їх захист, вміння триматися з гідністю – прояв їх може бути різним. І соціальному працівнику, щоб випадково не потрапити в незручне становище, слід вивчати традиції і звичаї того народу, з представниками якого він працює [10].

Стосовно особистісних якостей соціального працівника, то вони поділяють на три групи: психофізіологічні, психологічні, психолого-педагогічні.

До психофізіологічної групи відносять: психічні процеси (сприйняття, пам'ять, уява, мислення); психічні стани (втома, апатія, стрес, тривожність, депресія); увага як стан свідомості; емоційні та вольові прояви (стриманість, індиферентність, наполегливість, послідовність, імпульсивність).

До психологічних якостей, що характеризують соціального працівника, відносять: самоконтроль; самокритичність; самооцінка власних вчинків; стресовитривалість (фізична тренуваність, самонавіювання, вміння переключатися й управляти власними емоціями).

Вони допомагають уникнути професійних стресів, здійснювати самоменеджмент – послідовне, цілеспрямоване використання ефективних методів і технологій самореалізації, саморозвитку творчого потенціалу.

Психолого-педагогічні якості мають у своєму складі так званий «ефект особистої привабливості», який уміщує у собі: комунікабельність (уміння швидко налагоджувати контакт із людьми); емпатійність (вловлювання настрою людей, виявлення їхніх установок і очікувань, співпереживання); атрактивність (зовнішня привабливість особистості); красномовність (вміння гарно, майстерно говорити, ораторський хист) тощо [4, с. 132 – 134].

Соціальні працівники мають справу з різними людьми (клієнтами, місцевими мешканцями, фахівцями, консультантами), їх усне, письмове спілкування з ними має бути довірливим, переконливим, що є передумовою його ефективності. Для цього необхідні володіння навичками презентації своїх ідей перед різними групами, під час різних зібрань, написання звітів, проектних заявок, уміння обґрунтовувати ідеї, знаходити союзників, просувати проекти громади, використовувати можливості служб і послуг тощо [4].

Для того, щоб бути справжнім професіоналом своєї справи, потрібно не тільки добре орієнтуватися у теоретичному матеріалі, а й мати цілий перелік особистісних якостей. До переліку особистісних якостей соціального працівника варто віднести: чесність, совість, об'єктивність, справедливість, тактовність, пильність і спостережливість, толерантність, витримка й самовладання, доброта, любов до людей, самокритичність, адекватність самооцінки, терпіння, комунікабельність, оптимізм.

Чесність – обов'язкова риса для соціального працівника. Соціальний працівник повинен говорити правду про стан клієнта, про можливість вирішувати його проблеми, про ті труднощі, які виникають у роботі, про допущені помилки. Проте чесність повинна виявлятися не тільки на словах – чесним треба бути насправді.

Совість. Вона виявляється як почуття моральної відповідальності за свою поведінку, потреба діяти відповідно до своїх особистих уявлень про добро, благо і справедливість і містить у собі як раціональні, так і емоційні компоненти.

Об'єктивність. Соціальний працівник – людина, і повністю виключати людський чинник у його стосунках з клієнтом неможливо; проте при оцінці проблем клієнта і його рис соціальний працівник повинен дотримуватись об'єктивності, незважаючи на власні емоції. В іншому випадку він може, переоцінивши клієнта, потребувати від нього

неможливого; недооцінивши його – налаштувати клієнта на уповільнену роботу.

Тактовність – це риса, яка передбачає вміння соціального працівника передбачати всі об'єктивні наслідки своїх учинків і їхнє суб'єктивне сприйняття клієнтом, колегами й іншими людьми (відчуття межу образливості людини).

Толерантність – моральна риса, що характеризує поважне ставлення до інтересів, переконань, вірувань, навичок інших людей. Толерантність соціального працівника ґрунтується на звичці приймати людину такою, яка вона є, на визнанні її права бути самою собою, мати власні навички, погляди, переконання, вести той спосіб життя, який вона вважає доцільним, якщо це не має характеру кримінально карної або іншої соціально небезпечної діяльності.

Комунікабельність. Зі спілкування починається його знайомство з клієнтом, спілкуванням робота закінчується. Від комунікативної спроможності соціального працівника багато в чому залежить успіх його діяльності.

Оптимізм. Спеціалісту, що постійно бачить людські страждання, важко зберігати оптимізм, віру в справедливість і перемогу добра, проте це необхідно, тому що, крім матеріальної, побутової й будь-якої іншої допомоги, соціальний працівник повинен нести людям радість, надію й віру в краще, а це неможливо здійснити, якщо сам він не має ні віри, ні надії. Джерелом оптимізму соціального працівника є переконаність у можливості соціальної справедливості, здатності людини до постійного саморозвитку й самовдосконалення [6, с. 353–361; 8, с. 83–93].

Крім фахових знань і професійних якостей, працівники повинні виховувати в собі лідерські якості, оскільки робота в громаді передбачає залучення до неї членів громади, мотивацію людей на колективні дії.

До обов'язків та завдань соціальний працівник має: застосовувати на практиці нормативно-правові акти з питань надання соціальних послуг

особам, що потрапили в складні життєві обставини (інвалідність, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла, роботи, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї, стихійне лихо тощо). Реєструє та веде облік осіб, які мешкають у зоні соціального обслуговування. Організовує та контролює надання соціальних послуг, необхідних окремим особам для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності [11].

Використовує наявні фінансові, матеріальні та інші можливості для задоволення потреб осіб та розв'язання їх проблем. Організовує заходи щодо реабілітації, реінтеграції, соціальної адаптації осіб, улаштування їх на перебування в будинок-інтернат, санаторій, будинок відпочинку тощо. Представляє та захищає їх інтереси на підприємствах, в установах і організаціях, що можуть допомогти у вирішенні проблем. Надає консультації, методичну допомогу з питань організації та надання соціальних послуг за запитами та зверненнями громадян і посадових осіб підприємств, установ та організацій. Розглядає листи, заяви, скарги та у встановленому порядку надає відповіді. Веде первинну документацію з організації соціального обслуговування та допомоги, обліку та звітності [11].

Соціальний працівник має знати основні положення законодавства у сфері надання соціальних послуг; основи етики та професійного спілкування; зміст, форми та порядок надання послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах; діловодство.

Отже, майбутній соціальний працівник повинен не лише бути кваліфікованим фахівцем своєї справи, але і добре володіти та застосовувати на практиці професійно-етичні норми та принципи професійної діяльності. Все це можна досягнути, якщо на достатньому рівні приділити увагу цій проблемі та спрямовувати максимум зусиль для того, щоб професійна підготовка була продуктивною.

Перспективою подальших досліджень є дослідження, які будуть спрямовані на вивчення особливостей культури спілкування соціальних

працівників, технології соціальної роботи з різними категоріями клієнтів і т.д.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бахтин М. М. Етика поступка и концепция «другого». [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://hpsy.ru/public/x3071.htm>
2. Белякова Г. Професійна етика як категорія педагогічної. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://bo0k.net/index.php?p=achapter&bid=19004&chapter=1>
3. Введение в социальную работу : учебн. пособие / Сергей Владимирович Тетерский – М. : Издательство Академический проект, 2000. – 496 с.
4. Вступ до соціальної роботи : навчальний посібник / [Семигіна Т. В., Мигович І. І., Грига І. М. та ін.] ; за ред. Т. В. Семигіної, І. І. Миговича. – К. : Академвидав, 2005. – 304 с.
5. Етика : навч. посібник / Михайло Григорович Тофтул. – К. : Видавничий центр «Академія», 2005. – 416 с.
6. Історія, теорія і практика соціальної роботи в Україні : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / упорядники : С. Я. Харченко, М. С. Кратінов, Л. Ц. Ваховський та ін. – Луганськ : Альма-матер, 2005. – 408.
7. Медведева Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы : учебник для студ. высш. учеб. Заведений. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://reftrend.ru/359828.html>
8. Медведєва Г. П. Этика социальной работы : учеб. пособие [для студ. высш. учеб. заведений] / Г. П. Медведєва. – М. : Владос, 1999. – 208 с.
9. Медведєва Г. П. Этические основы социальной работы : учебник для студ. учреждений высш. проф. Образования. [Електронний ресурс] /

- Г. П.Медведева. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. – 288 с. – Режим доступа : http://academia-media.kz/ftp_share/_books/fragments/fragment_14631.pdf
- 10.Олійник К. С. Професійна етика та спілкування в соціальній роботі. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [file:///C:/Users/Викуха/Downloads/Стаття%20Олійник%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Викуха/Downloads/Стаття%20Олійник%20(4).pdf)
- 11.Про затвердження нової редакції кваліфікаційної характеристики посади «соціальний працівник» (наказ Міністерства праці та соціальної політики України № 274 від 24.07.2006). [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ua-info.biz/legal/basect/ua-dmwiut.htm>.
- 12.Тофтул М. Г. Етика : навч. посібник / Михайло Григорович Тофтул. – К. : Видавничий центр «Академія», 2005. – 416 с.