

УДК 378.14

## ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ТА СПІЛКУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Олійник Катерина Сергіївна

м.Хмельницький

*У статті розглянуто етичні принципи(гуманізму, доцільності дій, естетичної привабливості поведінки, врахування народних звичаїв і традицій), компоненти моральної свідомості соціального працівника(моральні знання, моральні переконання і моральну потребу); проаналізовано категорії етики спілкування необхідні для професійної діяльності(етична свідомість, етичні відношення, етична дія та професійний обов'язок); визначено функції, які виконують моральні норми, що регулюють професійну поведінку(оцінну, регулятивну, організаційну, керівну, мотиваційну, координуючу, комунікативну, виховну).*

*Ключові слова: етичні принципи, моральні норми, свідомість, етика, соціальний працівник.*

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 і особистісних якостей, адекватних кваліфікаційним вимогам та етичному стандарту професії.

Специфіка сучасної соціальної роботи вимагає високого рівня професіоналізму, що включає в себе і професійну етику та етику спілкування. Запорукою успішності соціально-педагогічної діяльності є застосування етичних принципів.

На жаль, цій проблемі на сьогодні не приділено належної уваги: спостерігається слабка підготовленість соціальних педагогів, розрив між теорією і практикою соціально-педагогічної діяльності. Також, процес формування професійно-етичної культури соціального педагога не підданий серйозному спеціальному аналізу, хоча вже є роботи, що розкривають той чи інший аспект даної проблеми. Так, свій внесок у вивчення формування професійної етики соціального педагога зробили у своїх працях такі вчені як М. Бахтін, Г. Белякова, Г. Медведєва, С. Савкіна, М. Фирсов, Е. Ярська-Смирнова; питанням культури мови соціального педагога в процесі спілкування з різними категоріями клієнтів присвячені дослідження А. Бойко, Н. Бондаренко, О. Брижоватої.

У роботах науковців наголошується, що культура мови, підґрунтя якої становить мовний етикет, відіграє величезну роль у спілкуванні не лише соціального педагога та клієнта – правилами мовного етикету користується кожна людина. Під мовним етикетом розуміється сукупність

мовних засобів, що регулюють нашу поведінку в процесі спілкування. Це найпоширеніші вербальні форми, з якими люди звертаються один до одного, такт. Саме в мовній поведінці людини увиразнюється справжня повага до інших людей. Мовний етикет робить спілкування соціального педагога і клієнта ефективним, бажаним, результативним [4, с.169-172.].

Спілкування у соціальній психології спілкування розглядається як складна взаємодія людей, в процесі якої здійснюється обмін думками, почуттями, емоціями, способами поведінки, звичками, а також задовольняються потреби особистості в підтримці, солідарності, співчутті, дружбі, належності тощо. Спілкування – необхідна умова формування, існування й розвитку особистості. Виділяють різноманітні форми спілкування: безпосереднє, формальне й неформальне, парне й групове [1, с.317]. Тому рання діагностика та формування комунікабельності, красномовства в майбутніх соціальних педагогів є важливою складовою їх професійного становлення.

**Метою статті** є виявлення етичних принципів, компонентів моральної свідомості соціального працівника та категорій етики спілкування, необхідних для успішної діяльності майбутніх соціальних працівників.

Основою особистості соціального працівника є моральність як внутрішня, духовна якість людини. На думку Ярської-Смирнової, моральна свідомість соціального працівника містить три необхідні компоненти: моральні знання, моральні переконання і моральну потребу [5].

*Моральні знання* – основні знання про етику, мораль і моральність, у тому числі і в галузі професійної діяльності, соціальний працівник отримує в процесі навчання в середньому спеціальному чи вищому навчальному закладі, на курсах і факультетах підвищення кваліфікації. Слід зазначити, що знання норм моралі не завжди породжує моральність поведінки, і тому необхідно визнати, що стосовно практики професійної діяльності знання зберігають значну самостійність – вони можуть не використовуватися в професійній діяльності. У цьому разі спостерігається явище так званої "подвійної моралі", тобто особа теоретично може чудово орієнтуватися в питаннях моральності, у тому числі і професійної моралі, але не вважає для себе обов'язковим слідувати їй вимогам.

*Моральні переконання* – заснована на досвіді та зна-

нях впевненість соціального працівника в справедливості вимог професійної моралі. Моральні переконання є більш високим ступенем розвитку особистості фахівця, його свідомості, оскільки засновані на глибокій і всебічній оцінці особистістю відомих їй моральних норм, перевірці їх соціальною практикою, життєвим і професійним досвідом, їх внутрішньому схваленні й органічному прийнятті як єдино правильних і можливих. Моральні переконання вимагають від фахівця вміння поглянути на свою працю з точки зору інтересів справи, з'ясувати співвідношення між тим корисним, що він робить для суспільства і клієнтів, і тим, що він зобов'язаний зробити. Моральні переконання визначають теоретичну і практичну підготовленість спеціаліста до професійної діяльності, є підставою для його свідомого ставлення до своєї поведінки та дій у практиці соціальної роботи.

*Моральна потреба* – найвищий ступінь моральної свідомості соціального працівника, яка характеризується наявністю моральної потреби в дотриманні вимог професійної етики. Коли дотримання вимог професійної етики стає внутрішньою потребою людини, вона відповідно до етичних принципів організовує всі свої вольові та емоційні якості, спрямовує зусилля на вирішення етично складних проблем саме з точки зору моральності. У цьому разі дотримання вимог професійної етики стає стійкою якістю особистості, потужним фактором, що мобілізує її для організації своєї поведінки і діяльності, справою боргу та совісті, честі і гідності. Керуючись своїми моральними потребами, фахівець не може поступитися ними і вчинити дії, що з його точки зору не відповідають критеріям добра і зла, але ситуативно зумовлені як необхідні.

Етика соціальної роботи, як і будь-яка інша наука, має свої основні категорії, тобто ствердження, основні й загальні ознаки; загальне фундаментальне поняття того чи іншого розділу науки. До категорій етики соціальної роботи належать: етична свідомість, етичні відношення, етична дія та професійний обов'язок.

Свідомість – відношення до світу через систему знань. Завдяки свідомості людина в процесі діяльності не тільки дістає інформацію про сучасне, а й передбачає майбутнє, не лише відображає наявне, а й конструює належне. Вихідним пунктом людського ставлення до світу є перетворення його відповідно до людських потреб, що виливається у форму діяльності – створення ідеальної моделі бажаного майбутнього, визначення мети і засобів, розробка програми діяльності. Завдяки свідомості людина здатна відтворювати дійсність через мислення, піддаючи ідеальному випробуванню різноманітні моделі можливих ситуацій.

Етична свідомість соціального працівника є відображенням соціального буття і діяльності, яке виникає у процесі професійних відношень. Ця свідомість є суб'єктивним відображенням моралі, оскільки об'єктивна соціальна необхідність і суспільні потреби відображаються у свідомості спеціаліста як ідеї про необхідну (відповідну) поведінку і діяльність. Особлива форма усвідомлення спеціалістом соціальної необхідності набуває специфічного морального підґрунтя: поведінка і діяльність розглядається не з точки зору їх необхідності, а з точки зору їх моральної цінності.

Відношення – категорія, яка відображає один з об'єктивних моментів взаємозв'язку речей. Відношення відображає взаємозумовленість компонентів дійсності в процесі розвитку. Етичні відношення етики соціальної роботи існують у типах та формах.

Етика соціального працівника ґрунтується на загальнолюдській моралі, загальнодержавному громадянському

законодавстві та загальноприйнятих етичних нормах наукової роботи й спілкування. Сутність та зміст найбільш повно та послідовно розкривається за допомогою аналізу структури, у якій можна виокремити такі блоки [2, с.24]:

1. Етика ставлення соціального робітника до своєї праці, до предмета своєї діяльності.

2. Етика "вертикальних" відносин у системі "соціальний робітник – клієнт", яка розглядає основні принципи та норми таких взаємин та вимог, що висувуються до особистості та поведінки соціального робітника.

3. Етика "горизонтальних" відносин у системі "соціальний робітник – робітник", у якій розглядаються ті відносини, що регламентуються не стільки загальними нормами, скільки специфікою діяльності та психології соціального робітника.

4. Етика адміністративно-ділових відносин соціального робітника та керівних структур, яка встановлює обом сторонам визначені норми поведінки та професійної діяльності.

Побудова своєї поведінки згідно правил етикету вимагає від соціального педагога тих принципів, що відображають моральні вимоги до культури відносин, а саме [3]:

1) *принцип гуманізму*. Він вимагає від соціального робітника 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. Не можна з'являтися в установі і тим паче перед клієнтом у недбалому чи неохайному вигляді, оскільки це неестетично. Одяг може бути недорогий – це зрозуміло і буде нормально сприйнято клієнтом, але якщо він брудний, пом'ятий – це викличе негативне ставлення до соціального працівника. У розмові з клієнтом слід помірно користуватися такими засобами невербального спілкування, як міміка та пантоміміка – надмірність жестів може бути витлумачена як нещирість, награність; повна їх відсутність – як скутість чи байдужість; в той час як благородна стриманість жестів є ознакою врівноваженості і духовної сили. Мова повинна бути спокійною, плавною, зрозумілою, без вульгаризмів і неологізмів;

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.

Моральні норми, які регулюють професійну поведінку, та відношення, що виникають у процесі професійної діяльності, у соціальній роботі виконують певні функції:

– оціночну: дають можливість оцінювати з точки зору відповідності моральним нормам і принципам поведінку,

дії, цілі, завдання учасників процесу, їх прагнення, наміри, обрані засоби досягнення мети і кінцеві результати;

– регулятивну: регулюють поведінку і дії соціального працівника у різних формальних і неформальних ситуаціях, щоб вони гармонійно вписувались у діяльність всієї професійної групи й відповідали суті професії;

– організаційну: слугують покращенню організації соціальної роботи, вимагаючи від учасників процесу діяльності творчого виконання своїх обов'язків та професійного обов'язку;

– керівну: виступають як засіб соціального керівництва поведінкою і діями соціального працівника у ході процесу в інтересах справи;

– мотиваційну: спонукають до формування соціально і професійно схвальних мотивів діяльності;

– координуючу: забезпечують співробітництво всіх учасників процесу надання соціальної допомоги клієнту, яке будується на основі довіри і взаємної допомоги;

– регламентуючу: спрямовують і обумовлюють вибір соціальними працівником чи соціальною службою цілей, методів та засобів надання допомоги клієнту;

– комунікативну: виступають як засіб комунікації між спеціалістами та їх клієнтами;

– відтворюючу: дозволяють відтворювати дії соціальних працівників і відношення соціальних працівників між собою та з клієнтами на основах моралі;

– виховну: виступають як засіб виховання та вдосконалення особистості соціального працівника, його клієнта та соціального оточення клієнта;

– оптимізуючу: сприяють підвищенню ефективності та якості соціальної роботи, підвищенню статусу професії в

суспільстві, рівня його моральності;

– раціоналізуючу: полегшують соціальному працівнику вибір цілей, методів, засобів впливу, найефективнішого та сприйнятливого з точки зору професійної моралі рішення;

– стабілізуючу: сприяють стабілізації усіх типів відношень, у які вступає соціальний працівник, уникненню, вирішенню й згладжуванню протиріч, що виникають у процесі соціальної роботи між її суб'єктами та об'єктами;

– превентивну: застерігають, захищають соціального працівника від вчинків та дій, що завдають шкоди клієнту та суспільству;

– прогностичну: дозволяють прогнозувати дії та поведінку окремих соціальних працівників та їх колективів, їх етичний розвиток;

– інформаційну: прилучають соціальних працівників до системи цінностей професійної соціальної роботи та професійної моралі;

– соціальну: сприяють створенню умов, сприятливих для здійснення соціальної роботи в суспільстві;

– соціалізуючу: слугують справі прилучення соціального працівника до пануючої у суспільстві системи цінностей та моралі.

Таким чином ми виявили етичні принципи, компоненти моральної свідомості соціального працівника (моральні знання, моральні переконання і моральну потребу) та категорії етики спілкування (етична свідомість, етичні відношення, етична дія та професійний обов'язок), необхідні для успішної діяльності майбутніх соціальних працівників. Наші подальші дослідження будуть спрямовані на розробку методик формування та розвитку професійної етики та культури спілкування соціальних працівників.

### Література та джерела

1. Гончаренко С. Український педагогічний словник. – К.: Либідь, 1997. – 376 с.
2. Краснова Н.П. Етика ставлення соціального педагога до своєї праці / Н.П.Краснова // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2009. – № 4. – С.24
3. Лихачев Л.С. Школа етикета: поучення на всякий случай / Л.С.Лихачев. – Екатеринбург Сред.-Урал. кн. вид-во, 1995.
4. Міжнародні етичні стандарти соціальних працівників // Соціальна робота: В 3 ч. – К.: Вид. дім "Києво-Могилянська академія", 2004. – Ч.1: Основи соціальної роботи / За ред. Т. Семігіної та І. Григи. – 2004. – С.169-172
5. Ярская-Смирнова Е. Профессиональная этика социальной работы: учеб. / Е.Ярская-Смирнова. – М.: Ключ, 1998.

*Рассмотрены этические принципы (гуманизма, целесообразности действий, эстетической привлекательности поведения, учета народных обычаев и традиций), компоненты нравственного сознания социального работника (нравственные знания, нравственные убеждения и нравственную потребность); дан анализ категории этики общения необходимы для профессиональной деятельности (нравственное сознание, этические отношения, нравственное действие и профессиональный долг); определены функции, которые выполняют нравственные нормы, регулирующие профессиональное поведение (оценочную, регулятивную, организационную, руководящую, мотивационную, координирующую, коммуникативную, воспитательную).*

*Ключевые слова: этические принципы, моральные нормы, сознание, этика, социальный работник.*

*The article deals with ethical principles (humanity, expediency action aesthetically pleasing behavior, taking into account people's customs and traditions), components of the moral consciousness of the social worker (moral knowledge, moral beliefs and moral necessity); analyzes category ethics of communication needed for professional practice (ethical awareness, ethical attitude, ethical and professional duty action); defines functions that perform the moral standards that govern professional behavior (evaluation, regulatory, organizational, leadership, motivation, coordination, communicative, educational).*

*Key words: ethical principles and moral norms, conscience, ethics, social worker.*