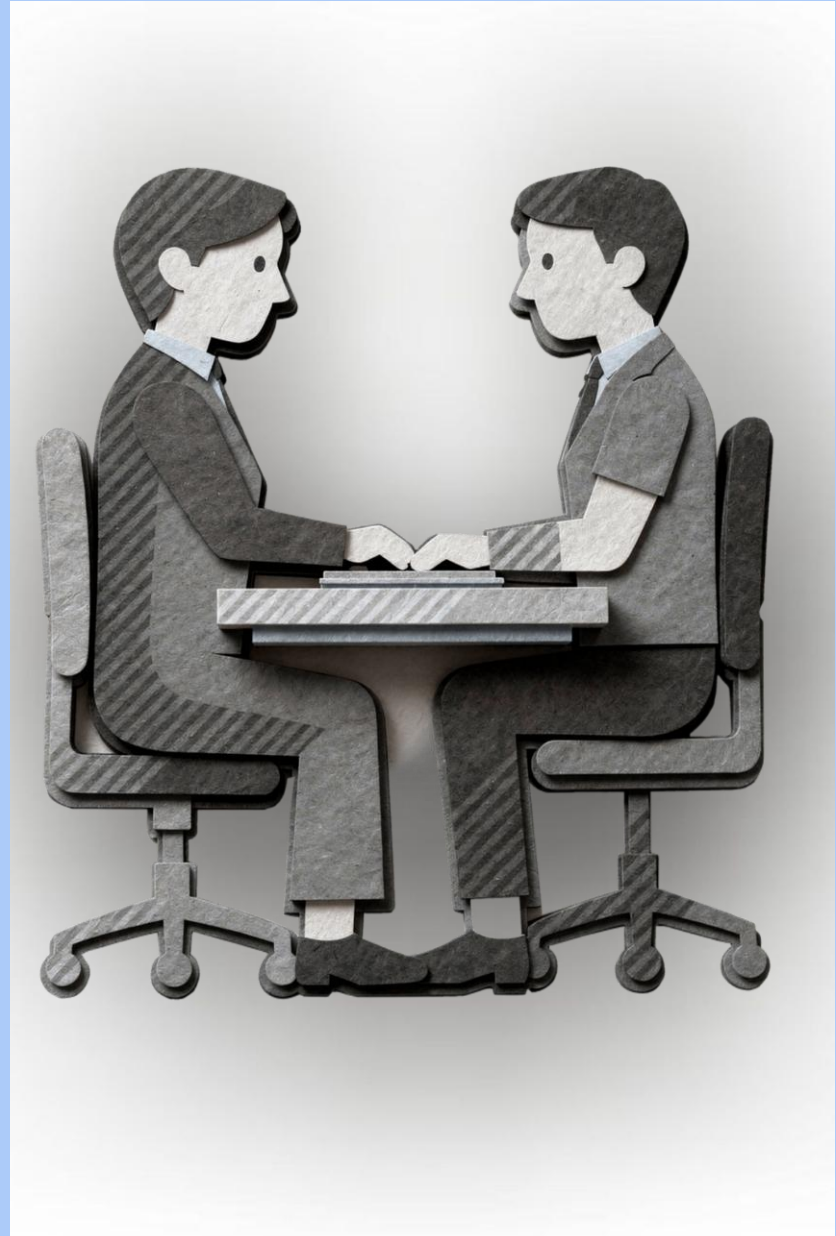
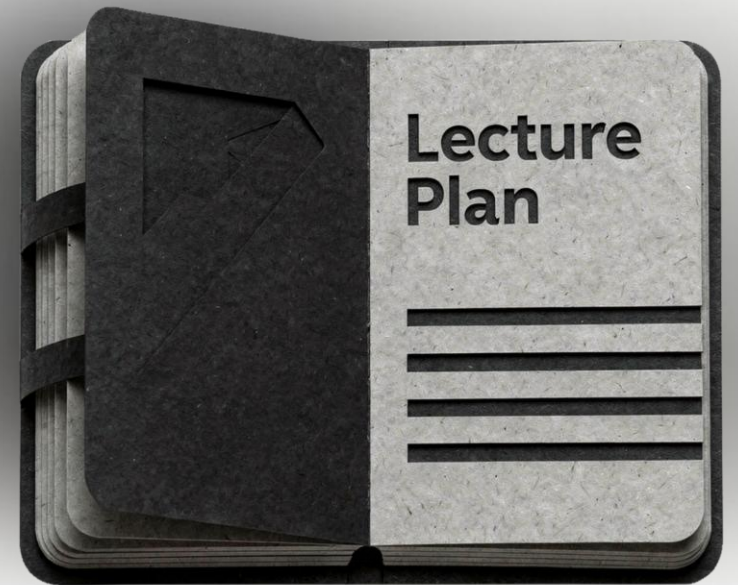


Тема 2. Професійна етика фахівця із соціальної роботи та соціального забезпечення



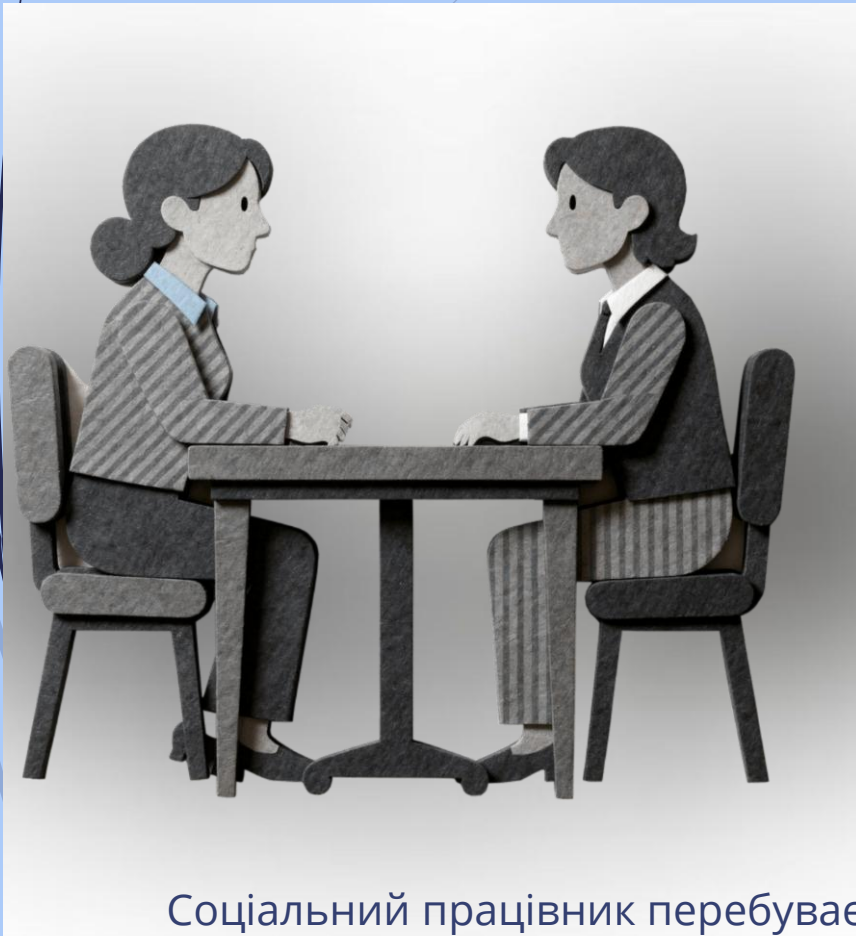
План

1. Етичні принципи професійної діяльності
2. Професійні цінності та відповідальність фахівця
3. Конфіденційність, повага до гідності та недискримінація
4. Етичні межі професійних відносин



1. Етичні принципи професійної діяльності

Чому соціальна робота потребує чітких етичних принципів?



Особистий доступ

Фахівець отримує інформацію про особисте життя, сім'ю та матеріальне становище людини

Вплив на доступ до послуг

Може визначати, чи отримає людина необхідну допомогу та соціальні послуги

Широка взаємодія

Взаємодіє з сім'єю, установами та іншими фахівцями щодо ситуації людини

Професійні повноваження

Має спеціальні знання та повноваження, що відрізняють його від звичайного учасника відносин

Соціальний працівник перебуває у ситуації підвищеної відповідальності: він має доступ до особистої інформації та може суттєво впливати на долю людини. Нерівність позицій вимагає поєднання компетентності з етичною відповідальністю.

Основні джерела професійних етичних орієнтирів

Етичні норми у соціальній роботі формуються на кількох рівнях – від міжнародних стандартів до вимог конкретної організації. Усі вони взаємодоповнюють одне одного.

Міжнародний рівень

Global Social Work Statement of Ethical Principles — прийнятий IFSW у 2018 році. Визначає загальні глобальні принципи для всіх соціальних працівників світу.

Національний рівень

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України — затверджений наказом від 09.09.2005 № 1965. Основний документ для практики в Україні.

Нормативно-правовий рівень

Законодавство України та державні стандарти соціальних послуг, що встановлюють обов'язкові вимоги до практики.

Організаційний рівень

Внутрішні стандарти та процедури конкретного надавача послуг, що конкретизують загальні вимоги.

Етичні принципи за українським Етичним кодексом

Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України визначає систему взаємопов'язаних принципів, що охоплюють ставлення до людини, організацію роботи та дотримання норм.



Повага до гідності

Визнання цінності кожної людини без винятку



Пріоритетність інтересів клієнтів

Інтереси людини — понад усе у вирішенні проблем



Толерантність

Прийняття різноманіття у взаємодії з людьми



Довіра та взаємодія

Партнерство у вирішенні проблем клієнта



Доступність послуг

Забезпечення послуг для всіх, хто потребує



Конфіденційність

Захист особистої інформації та дотримання норм етики

Міжнародні етичні принципи соціальної роботи (IFSW)

Глобальна декларація IFSW 2018 року встановила сім ключових принципів, що визначають стандарти соціальної роботи у всьому світі.



- **Визнання невід'ємної гідності людини**
- **Сприяння правам людини та соціальній справедливості**
- **Сприяння праву на самовизначення та участь**
- **Повага до конфіденційності та приватності**
- **Сприйняття людини як цілісної особистості**
- **Етичне використання технологій і соціальних медіа**
- **Професійна доброчесність**

Повага до гідності людини

- IFSW визначає визнання невід'ємної гідності людини **першим глобальним етичним принципом** соціальної роботи.

Внутрішня цінність

Визнання цінності кожної людини незалежно від її ситуації, поведінки чи соціального статусу — безумовно і без винятків.

Поважне ставлення

Коректне звертання, відсутність приниження та таврування у будь-якій формі взаємодії — від першого звернення до завершення роботи.

Людина — суб'єкт

Сприйняття людини як повноцінної особистості, а не «соціальної проблеми» або «випадку». Кожна людина має власну історію та ресурси.



Самовизначення та участь людини



Самовизначення

Право людини робити власний вибір і приймати рішення щодо свого життя в межах прав інших осіб і законодавства.

Не «вирішити за людину», а «приймати рішення разом із людиною».

Участь

Залучення людини до рішень і дій, які безпосередньо стосуються її життя. Людина є активним учасником, а не пасивним отримувачем послуг.

Фахівець підтримує, супроводжує та надає ресурси — але рішення залишається за людиною.

Ключова формула: не «я вирішив, що тобі потрібно», а «ми разом визначаємо, що тобі потрібно і як цього досягти».

Соціальна справедливість

Принцип соціальної справедливості означає, що фахівець не лише надає послуги, а й активно сприяє усуненню несправедливих бар'єрів та захищає права людей у складних обставинах.



Захист прав

Захист прав людини та активна протидія дискримінації у будь-яких її проявах



Доступ до ресурсів

Сприяння рівному доступу до соціальних ресурсів та усунення необґрунтованих бар'єрів



Підтримка

Цілеспрямована підтримка людей у складних життєвих обставинах, включаючи кризові ситуації



Соціальне включення

Сприяння повноцінному включенню кожної людини в соціальне та суспільне життя



2. Професійні цінності та відповідальність фахівця



Професійні цінності — базові орієнтири, які визначають, що визнається значущим і належним у професійній діяльності. Вони формують внутрішній компас фахівця і визначають рамки прийнятної поведінки навіть тоді, коли зовнішній контроль відсутній.

Що відноситься до професійних цінностей?

Людина та її гідність

Безумовна цінність кожної особистості

Права людини та соціальна справедливість

Рівний доступ і захист від дискримінації

Самовизначення та участь

Поважання вибору та залучення до рішень

Професійна доброчесність

Чесність, послідовність і відповідальність у діях



Від цінності до професійної дії

Цінності мають значення лише тоді, коли проявляються у конкретній поведінці. Між цінністю та реальними діями існує чіткий ланцюжок, кожна ланка якого є обов'язковою.



Розрив у будь-якій ланці — між цінністю і принципом, нормою чи реальною дією — означає, що декларована цінність не реалізується на практиці.

Професійна відповідальність

Відповідальність фахівця не обмежується виконанням посадових інструкцій — вона включає усвідомлений підхід до кожного рішення та його наслідків. IFSW зазначає, що соціальні працівники відповідальні перед людьми, колегами, роботодавцями, професійними організаціями та правовими системами.

- **Діяти компетентно та в межах своєї компетенції**

Не перевищувати повноважень і не братися за задачі поза сферою знань

- **Усвідомлювати наслідки власних рішень**

Враховувати короткострокові та довгострокові ефекти для людини

- **Визнавати та виправляти помилки**

Сприймати помилки як можливість для росту, а не як загрозу репутації

- **Обґрунтовувати професійні рішення**

Вміти пояснити, чому було обрано саме цей підхід або дію



Компетентність як етична вимога

Етична поведінка передбачає не лише доброзичливість, а й реальну компетентність. Діяти компетентно означає знати свої межі та активно їх дотримуватися.

Розвивати знання

Постійно підтримувати та розвивати професійні знання і навички відповідно до сучасних стандартів

Не вводити в оману

Не давати відповідей, у правильності яких немає впевненості, навіть якщо це незручно

Знати свої межі

Не братися за завдання, що виходять за межі власної компетенції або повноважень

Перенаправляти

Звертатися за консультацією або скеровувати людину до компетентного фахівця, коли це необхідно

Алгоритм відповідального професійного рішення

Перш ніж ухвалити рішення у складній ситуації, фахівець має пройти через ключові запитання, що допомагають уникнути помилок та забезпечити відповідність етичним стандартам.

1

Що відомо про ситуацію?

Зібрати достатньо інформації, не покладаючись лише на перше враження

2

Які права та інтереси людини зачіпаються?

Визначити, чиї інтереси в центрі та як рішення вплине на людину

3

Які етичні принципи мають значення?

Звернутися до кодексу та міжнародних стандартів

4

Які правові та професійні вимоги діють?

Перевірити відповідність законодавству та внутрішнім процедурам

5

Які можливі наслідки?

Оцінити ризики та переваги кожного варіанту дії

6

Чи можу я обґрунтувати своє рішення?

Якщо рішення не можна пояснити — варто переглянути підхід

Професійна доброчесність



- IFSW визначає **professional integrity** окремим глобальним
- ❑ принципом соціальної роботи — доброчесність є не бажаною, а обов'язковою характеристикою фахівця.

Чесність і послідовність

Відповідність між словами і діями, стабільність поведінки незалежно від ситуації

Добросовісне використання повноважень

Застосування професійних можливостей лише в інтересах людини, яка потребує допомоги

Відсутність зловживань

Неприпустимість використання професійного становища для особистої вигоди

Відповідність цінностям

Реальна поведінка узгоджується з декларованими цінностями і принципами

Мінікейс: Відповідальність фахівця

Ситуація: Фахівець не впевнений, чи має людина право на певну соціальну послугу, але дає відповідь «на пам'ять», щоб не демонструвати невпевненість.

У чому етична проблема?

Надання неперевіреної інформації може порушити права людини та підірвати довіру до фахівця і системи загалом

Чи достатньо добрих намірів?

Ні — добрий намір не замінює точність і компетентність. Помилкова інформація шкодить навіть при найкращих намірах

Відповідальне рішення

Визнати межі власного знання та перевірити інформацію — це ознака відповідальності, а не слабкості



3. Конфіденційність, повага до гідності та недискримінація

Конфіденційність — обов'язок захищати інформацію, отриману у процесі професійної діяльності, та не розголошувати її без належних підстав. Цей обов'язок виникає автоматично з початком професійних відносин і не потребує окремої домовленості.



Конфіденційність у соціальній роботі

Особисті дані

Персональні відомості, сімейні обставини, матеріальне становище, стан здоров'я та інша чутлива інформація, яку людина довіряє фахівцю

Інформація про послуги

Відомості про отримані послуги, результати оцінювання потреб, рішення у справі та перебіг взаємодії з установою



Конфіденційність і приватність

Державні стандарти соціальних послуг прямо передбачають повагу до приватності та застосування принципу конфіденційності. Важливо розуміти, що це два різні, але взаємодоповнювальні поняття.

Приватність

Право людини на особистий простір та контроль над інформацією про себе. Це фундаментальне право людини, закріплене у Конституції та міжнародному праві.

Конфіденційність

Професійний обов'язок належно поводитися з інформацією, отриманою у професійних відносинах. Це вимога до фахівця, а не до людини.

Захищаючи конфіденційність, фахівець реалізує право людини на приватність у контексті надання послуг.

Конфіденційність не є абсолютною

IFSW чітко вказує: право на конфіденційність може бути обмежене, коли існує ризик заподіяння шкоди або діють установлені законом обмеження. Фахівець зобов'язаний повідомити людину про ці межі з самого початку взаємодії.

✗ Не обіцяти

«Усе залишиться між нами за будь-яких обставин» — така обіцянка є нечесною і може призвести до етичних та правових проблем.

☑ Коректно

«Інформація є конфіденційною в межах, установлених правилами та законодавством» — чесне і точне формулювання, яке поважає людину.

⚠ Якщо існує ризик шкоди — людині або іншим — фахівець зобов'язаний діяти відповідно до законодавства, навіть якщо це означає порушення конфіденційності.



Практичні правила конфіденційності

Дотримання конфіденційності вимагає не лише доброго наміру, а й конкретних щоденних практик. Фахівець несе відповідальність за інформацію у будь-якій її формі — усній, письмовій або цифровій.

Фахівець **не повинен:**

Обговорювати випадки зі сторонніми

Включаючи родичів, знайомих або колег, що не причетні до справи

Залишати документи у доступному місці

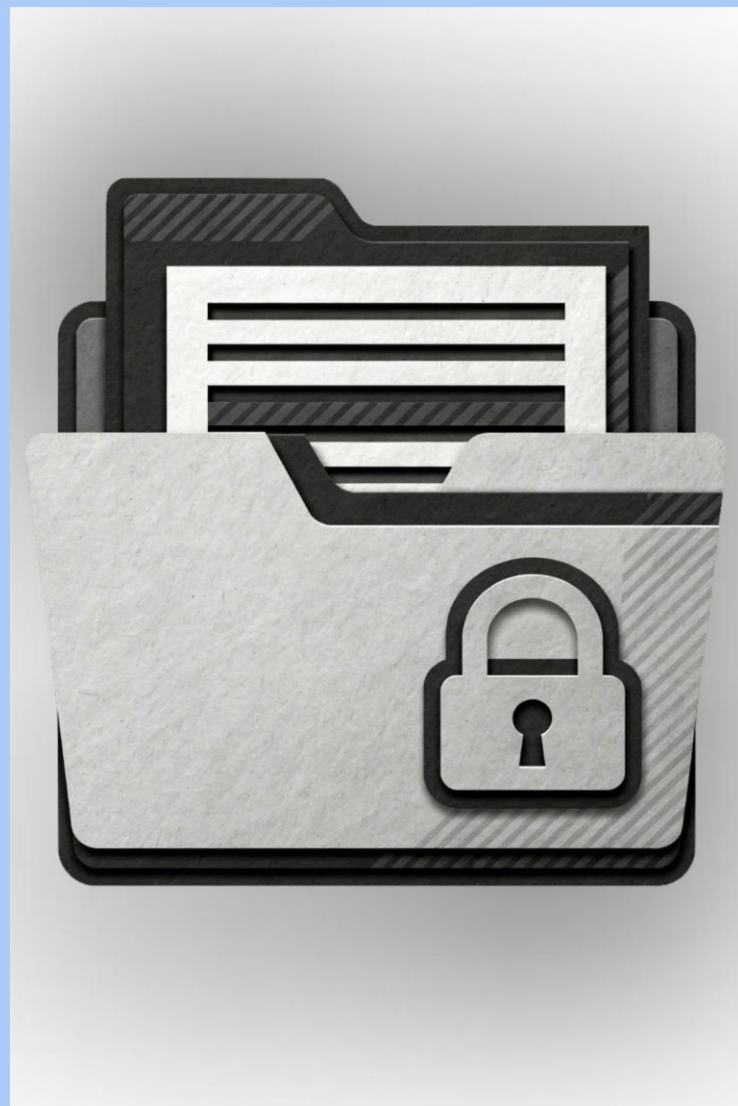
Паперові та електронні документи мають зберігатися надійно

Передавати персональні дані без підстав

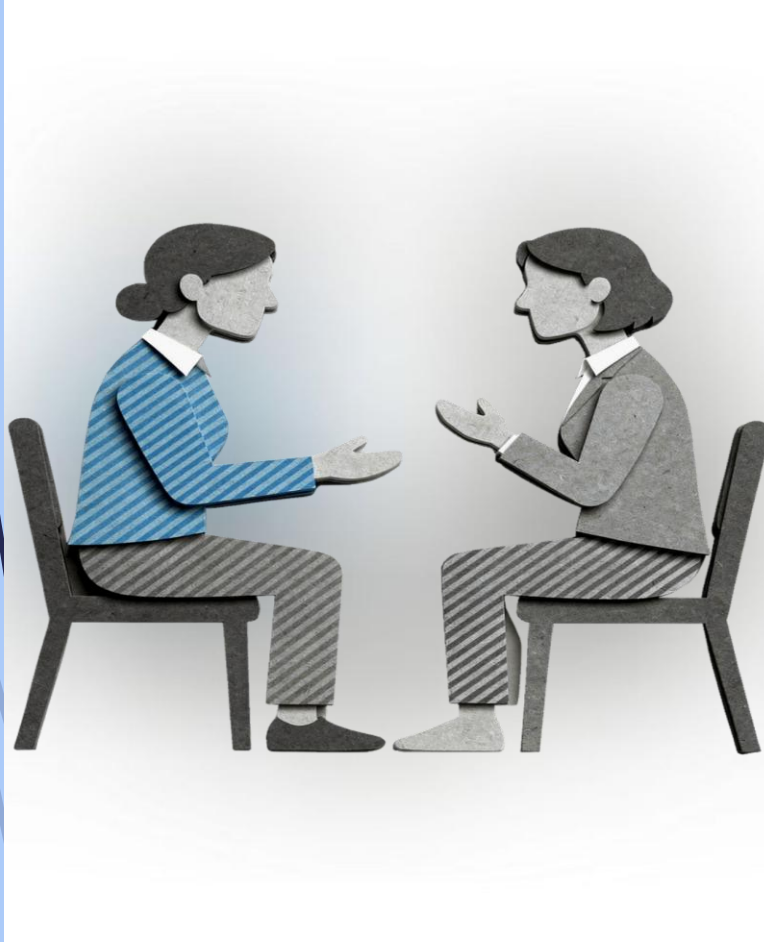
Будь-яка передача даних вимагає правових підстав або згоди людини

Збирати зайву інформацію

Слід збирати лише ті дані, які безпосередньо необхідні для надання послуги



Повага до гідності у повсякденній роботі



Державні стандарти закріплюють визнання гідності, повагу та недискримінацію як принципи надання послуг. Повага до гідності — це не абстракція, а набір конкретних практик у кожній взаємодії.

Уважне вислуховування

Коректне звертання та уважне вислуховування кожної людини без поспіху й оціночних суджень

Зрозумілі пояснення

Доступна мова, визнання права людини висловлювати свою думку та ставити питання

Без стигматизації

Недопущення будь-яких принизливих висловлювань, ярликів або узагальнень у спілкуванні

Особистий простір

Повага до фізичного та психологічного особистого простору людини під час взаємодії

Мова, що зберігає гідність

Слова, якими фахівець описує людей та їхні ситуації, несуть значне етичне навантаження.

Людиноцентрична мова — це не формальна вимога,
а прояв поваги до гідності кожної особистості.

✗ Небажано

- «Неблагополучна сім'я»
- «Проблемний клієнт»
- «Безнадійний випадок»
- «Наркоман», «алкоголік»
- Зведення людини до однієї характеристики

☑ Професійно

- «Сім'я у складних обставинах»
- «Людина з певними потребами»
- «Ситуація, що потребує підтримки»
- «Людина із залежністю»
- Опис ситуації, а не особистості

Перед нами насамперед **людина**, а не її проблема.

Недискримінація

Недискримінація — неприпустимість необґрунтованого обмеження прав або нерівного ставлення за захищеними законом ознаками (вік, стать, етнічне походження, стан здоров'я, соціальний статус тощо). Це один із основоположних принципів як українського законодавства, так і міжнародних стандартів соціальної роботи.

Однакова повага

Визнання рівної людської гідності незалежно від будь-яких ознак особи

Без стереотипів

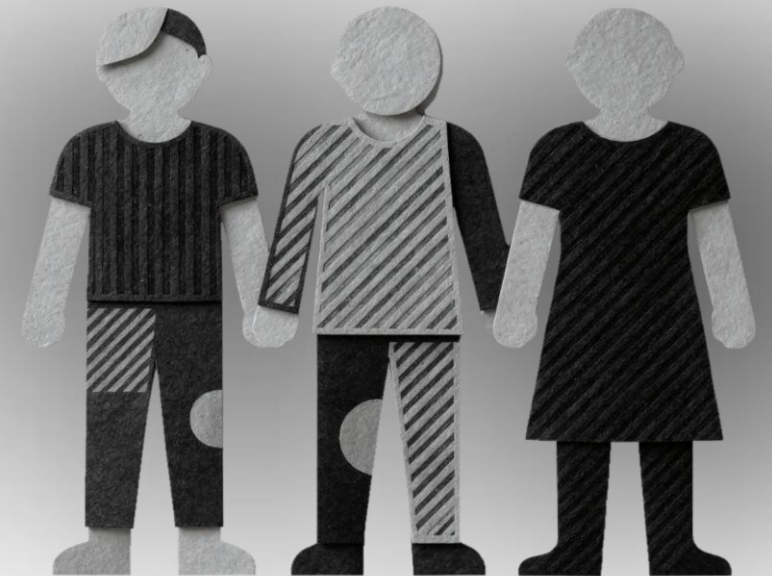
Відсутність упередженого ставлення та рішень на основі узагальнень щодо груп

Об'єктивні критерії

Рішення базуються виключно на об'єктивних критеріях потреби та права

Доступність

Забезпечення рівного доступу до послуг відповідно до законодавства



Стереотип → Упередження → Дискримінаційна дія

Дискримінація рідко виникає з усвідомленого наміру — частіше вона є результатом некритично засвоєних стереотипів, що непомітно впливають на рішення.

Усвідомлення власних стереотипів — перший крок до недискримінаційної практики.

Стереотип

Узагальнене
уявлення
про групу
людей

Упередження

Заздалегідь
сформоване
ставлення до
людини

Вплив на рішення

Упередженн
я визначає
поведінку
фахівця

Дискримі- наційна дія

Обмеження
доступу до
прав і послуг

Рефлексія над власними упередженнями — це не самокритика, а обов'язкова частина професійного розвитку кожного фахівця.

4. Етичні межі професійних відносин



Професійні межі — етичні та рольові рамки, які допомагають зберігати професійний характер відносин між фахівцем і людиною, якій надається допомога. Вони не є проявом холодності — навпаки, вони роблять допомогу більш безпечною та ефективною для обох сторін.

Чіткість ролі

Допомагають розрізняти професійну роль і особисті відносини, уникаючи змішування

Доброзичливість ≠ дружба

Тепле, поважливе ставлення є частиною ролі, але не означає дружніх чи сімейних відносин

Межі захищають не від людини, а для людини — щоб допомога залишалася безпечною і об'єктивною.

Для чого потрібні професійні межі?

Професійні межі виконують захисну функцію одночасно для кількох учасників процесу надання послуг — і для людини, яка отримує допомогу, і для самого фахівця, і для установи загалом.



Отримувач послуг

Захист від залежності, маніпуляції та використання вразливості у момент звернення по допомогу



Фахівець

Захист від надмірного особистого залучення, емоційного вигорання та конфлікту ролей



Відносини

Збереження об'єктивності та якості взаємодії протягом усього процесу надання послуг



Установа

Захист від неетичної практики, юридичних ризиків і втрати довіри суспільства до системи

Ознаки порушення професійних меж

Порушення меж не завжди є очевидними — вони можуть починатися з дрібних відступів, які поступово формують небезпечні патерни у відносинах. Важливо вміти розпізнавати ранні сигнали.

→ Використання відносин для особистої вигоди

Будь-яка вигода, отримана через позицію фахівця, є порушенням меж

→ Створення особистої залежності

Формування залежності людини від конкретного фахівця, а не від системи послуг

→ Перенесення власних проблем

Привнесення особистих переживань і конфліктів у взаємодію з отримувачем послуг

→ Необґрунтовані переваги

Надання особливого ставлення «улюбленим» отримувачам на шкоду іншим

→ Рішення на основі симпатії чи антипатії

Особисте ставлення визначає професійні рішення замість об'єктивних критеріїв



Подарунки, гроші та особиста вигода

Навіть символічний подарунок може стати початком порушення професійних меж. Будь-яка матеріальна вигода від отримувача послуг створює ризик конфлікту інтересів і ставить під сумнів об'єктивність фахівця.

Конфлікт інтересів

Будь-яка матеріальна вигода — гроші, дорогі подарунки, особисті послуги, використання майна отримувача — автоматично створює ризик конфлікту

Правова заборона

Окремі державні стандарти соціальних послуг прямо забороняють отримання грошей або подарунків від отримувачів будь-якої вартості



Правило просте: якщо виникає питання «чи можна це прийняти?» — відповідь завжди «ні».



Подвійні відносини та конфлікт ролей

Подвійні відносини виникають, коли між фахівцем і отримувачем послуг одночасно існують професійні та інші значущі відносини. Навіть якщо намір є добрим, така ситуація несе серйозні ризики для якості допомоги.

Приклади подвійних відносин

- Фахівець + близький знайомий або друг
- Фахівець + бізнес-партнер або клієнт бізнесу
- Фахівець + кредитор або боржник
- Фахівець + родич отримувача послуг

Ризики

- Конфлікт інтересів при прийнятті рішень
- Втрата об'єктивності та неупередженості
- Нерівне ставлення до різних отримувачів послуг
- Потенційне порушення прав людини

Якщо уникнути подвійних відносин неможливо — фахівець має повідомити керівництво та, за необхідності, передати справу іншому колезі.

Мінікейс:

де проходить професійна межа?

Ситуація: Після консультації отримувач каже: «Ви єдина людина, яка мене розуміє. Давайте спілкуватися поза роботою — я додам вас у друзі в соцмережі».

Чи є тут етичний ризик?

Так — особисте спілкування поза установою розмиває межу між роллю фахівця та приватними відносинами, що загрожує об'єктивності

Чому людині важливий такий контакт?

Можлива самотність або формування залежності — це важливий сигнал, що потребує реакції в межах професійних відносин

Як коректно відмовити?

Пояснити межі ролі з повагою і теплом, не відкидаючи людину, але водночас запропонувати додаткову підтримку



Професійна межа — це не холодність, а спосіб зробити допомогу безпечною для обох сторін.



**Отже, етичність фахівця
проявляється не у
декларації цінностей, а в
тому, як він ставиться до
людини, використовує
повноваження, захищає
інформацію та
дотримується меж.**

Рекомендована література до Теми 2

- 1. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України** : наказ Міністерства України у справах молоді та спорту від 09.09.2005 № 1965 // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/v1965643-05>
- 2. Про соціальні послуги** : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2671-19>
- 3. Про захист персональних даних** : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#top>
- 4. Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні** : Закон України від 06.09.2012 № 5207-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/5207-17>
- 5. International Federation of Social Workers.** Global Social Work Statement of Ethical Principles. 2018. URL: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- 6. Стеца Н.** Етичні засади професійної діяльності соціального працівника. Молодь і ринок. 2024. DOI: <https://doi.org/10.24919/2308-4634.2024.316427>.