

# СОЦІОЛОГІЧНІ НАУКИ

УДК 174.4

## ЕТИЧНІ ДИЛЕМИ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Лаврецький Р.В., Лоза А.С.

Львівський державний університет безпеки життєдіяльності

На основі аналізу зарубіжної літератури з'ясовано сутність та значення етичних дилем у професійній діяльності соціальних працівників. Висвітлено основні причини виникнення етичних дилем у соціальній роботі. Проаналізовано найпоширеніші стратегії виходу з конфліктних ситуацій, які виникають на основі етичних дилем. Проілюстровано конфлікт між базовими етичними принципами соціальної роботи та реаліями надання соціальної допомоги. Запропоновано оптимальні шляхи вирішення етичних дилем.

**Ключові слова:** професійна етика, соціальна робота, етична норма, етична дилема, моральний вибір.

**Постановка проблеми.** Упродовж останніх десятиліть відбувається реформування соціальних служб в Україні. Українські соціальні працівники переймають норми, стандарти та правила поведінки, які вже усталені в розвинених країнах світу, зокрема в країнах Європейського Союзу та Північної Америки. Соціальні служби стають більш відкритими для суспільства, формуються професійні норми, правила, вимоги до соціальних працівників.

Важливим чинником покращення надання послуг у соціальній сфері є формування високих стандартів професійної культури соціальних працівників. Складовою професійної культури є етична культура, у якій проявляються моральні вимоги до особистості фахівця, вміння вирішувати складні етичні проблеми у взаєминах з клієнтами. Серед етичних проблем у професійній діяльності соціальних працівників вагомим місцем займають етичні дилеми. 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.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** На жаль, етичні дилеми у соціальній роботі ще недостатньо вивчені та опрацьовані у вітчизняній науковій літературі. Необхідно узагальнити та систематизувати досвід фахівців-практиків та науковців-теоретиків, виробити єдині, чіткі правила та способи вирішення складних етичних проблем. Проблема етики взаємин між соціальним працівником та клієнтом, співвідношення особистих та професійних етичних цінностей, причин виникнення та шляхів вирішення етичних дилем проаналізовано у публікаціях американських, британських, польських та білоруських учених: Алана Кейт-Лукаса [4], Сари Бенкс [1], Герберта Гольдштейна [3], Віктора Мартиновича [13], Марлен Крамер [5], Лестера Паррота [6], Стенлі Шепарда [7], Беати Шлюз [9] та ін. Серед українських дослідників певні спроби у напрямку висвітлення етичних дилем на тлі соціальної роботи в Польщі зробили Роман Лаврецький та Михайло Нагірняк [11; 12].

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** В українській науці проблема

етичних дилем у соціальній роботі взагалі є мало дослідженою темою, хоча займає важливе місце у професійній етиці.

**Метою статті** є з'ясування сутності та значення етичних дилем у професійній діяльності соціальних працівників, висвітлення основних причин їх виникнення, аналіз найпоширеніших стратегій та шляхів виходу з конфліктних ситуацій.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасні науковці та практики схиляються до думки про те, що роль етики в соціальній роботі можна звести до трьох груп проблем: 1) значення базових цінностей для загальної мети, цілей та пріоритетів соціальної роботи; 2) місця і значення етичних стандартів, які визначають рамки професії соціального працівника; 3) прийняття соціальними працівниками рішень, необхідних для розв'язання етичних дилем, що виникли в практичній діяльності. Власне третій групі проблем, а саме етичним дилемам, присвячене дане дослідження.

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 [10].

Розгляд етичної дилеми 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. Психологи стверджують, що стан потрапляння в ситуацію етичної дилеми подібний до того, що ми робимо, коли роздумуємо над якоюсь проблемою: дистанціюємося від неї, розглядаємо її з певної перспективи і не стільки займаємося змістом, скільки намагаємось охопити її повністю, шукаючи відповідь на запитання «Про що тут йдеться?».

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 граматику», яку ми успадковуємо від попередніх поколінь. Якщо загал людей використовує подібні взірці реакції на ситуацію, що містить етичну дилему, і ми класифікуємо їх як правильні, конструктивні, корисні та добрі, чому виникає так багато проблем із вирішенням дилем?

Людина зазвичай консервативна у ситуації морального вибору. Ризик поставлення дилеми може бути пов'язаний з необхідністю ревізії доцьогочасної моральної практики та визнання перед собою та сторонніми, що ця практика містила помилки.

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 відрізнятись. Учасник дилеми часто не бачить її суті, вважає її розгляд непотрібною та копійкою справою. Люди тяжіють до певних у собі осіб, а роздуми та невпевненість (з будь якого приводу) трактують як слабкість. Тому ми схильні уникати стану невпевненості, щоб не отримати негативну оцінку зі сторони [2, с. 50-51].

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.

У науковій літературі актуальним є питання про джерела «етичних дилем» у професійній діяльності соціальних працівників. Більшість науковців схильні вважати, що їх основним першоджерелом є людяність. Людяність виникає на основі міжособистісних норм, цінностей, мотивацій в процесі виконання професійних обов'язків. Соціальний працівник не перестає бути людиною, у якої є особисті уподобання, доброта, всепрощення, жалісливість, милосердя, емпатія та інші людські якості. Водночас, соціальний працівник змушений виконувати свої функціональні обов'язки, приймати рішення згідно з професійними вимогами. Зазвичай ці рішення суперечать бажанням клієнтів, вносять у їх життя небажані зміни. Власне, так виникають етичні дилеми. Соціальний працівник мусить здійснювати важкий моральний вибір: безпристрасно слідувати букві закону, професійним вимогам і нормам чи діяти у напрямку бажань та прохань клієнта.

У ході взаємодії між соціальним працівником і клієнтом виникають взаємини залежності, причому перший грає роль помічника, наставника, а другий – потребуючого допомоги. Їх об'єднує спільна мета – вирішення проблем клієнта. Ці відносини покликані, передусім, навчити клієнта брати відповідальність за своє життя, приймати рішення з використанням широкого арсеналу можливостей та варіантів.

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 найбільш вживаному міжнародному документі, що регулює професійну етику фахівців соціальної сфери, «Міжнародній декларації етичних принципів соціальної роботи», окремий фрагмент присвячено розгляду «проблемних ділянок» професійної діяльності, які сприяють виникненню етичних дилем. Власне кажучи, поява даного документа була безпосередньо пов'язана з необхідністю декларування етичних засад в якості вказівок для вирішення етичних проблем у соціальній роботі. 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 [14].

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.

На думку американського дослідника Алана Кейт-Лукаса та американської дослідниці Сари Бенкс, соціальні працівники повинні враховувати етичні аспекти прийняття будь-якого рішення у двох видах ситуацій. Першу ситуацію можна охарактеризувати, як вибір між дією, яка вважається доброю, моральною, правильною чи «вірною» та дією, яка викликає протилежні оцінки. Фактично етичний вибір здійснюється з позицій вибору між добром і злом. Подібні ситуації можна вирішити скеровуючись до етичних кодексів соціальної роботи. Ситуація вибору між добром і злом часто зустрічається в практичній роботі. Її вирішення є типовим для реалізації таких принципів соціальної роботи, як відповідальність, безкорисливість, толерантність, недискримінація, дотримання законних і конституційних прав особи. Натомість, значно складнішим є вибір у ситу-

ації, коли є два потенційно «добрі» та «моральні» виходи (рішення), проте вони суперечать один одному. В даному випадку вибір полягає не між добром і злом, а між більшим і меншим добром (інколи більшим чи меншим злом) [1; 4].

Достатньо часто етичну дилему дослідники трактують, як ситуацію, «в якій суб'єкт внутрішньо бореться з самим собою, вибирає кращий варіант своїх дій, здійснює вибір» або «вимушене чи невідворотне напруження між несумісними, але бажаними цілями». До цієї категорії вибору належить вибір між дією, що має на меті суспільні зміни та дією, яка має допомогти конкретній особі. Крім того, це може бути вибір між діями, що мають на меті захист прав особи та діями спрямованими на заспокоєння її потреб. Для рішень, що вимагають вибору між «добрим» і «добрим» етичний кодекс не дає жодних конкретних вказівок. Соціальний працівник змушений залучити процес етичного обґрунтування свого майбутнього рішення, розглянути та обдумати кожен із можливих варіантів рішень. При цьому мають бути чітко визначені всі слабкі та сильні сторони кожного варіанту рішення. На остаточне прийняття рішення завжди впливають обставини (ситуація) та система цінностей і обґрунтування того, хто його приймає [3, с. 76].

Немаловажну роль у виникненні та вирішенні етичних дилем відіграють моральна відповідальність, самостійність та творчий підхід до роботи фахівця із соціальної роботи. Соціальний працівник зобов'язаний уважно ставитися до своїх клієнтів, бути відповідальним за прийняті рішення. Чим більша відповідальність покладена на соціального працівника, чим більші його професійні повноваження та можливості, тим складнішим буває вибір у нестандартних ситуаціях, що потребують морального вибору. У таких ситуаціях фахівець із соціальної роботи повинен мислити нестандартно, творчо, водночас дотримуючись наявних у суспільстві моральних норм та цінностей.

Найчастіше етичні дилеми виникають на стику інтересів соціального працівника та клієнта (клієнтів) або групи клієнтів та установ соціального захисту. Етичні дилеми можуть бути спричинені різницею соціальних, культурних, релігійних чи політичних поглядів надавачів та клієнтів соціальних послуг. Наприклад, у соціальній роботі в США найчастіше етичні дилеми виникають на ґрунті різниці релігійних поглядів, розбіжність етнокультурних традицій, поглядів соціальних працівників та їх клієнтів.

Частою причиною виникнення етичних дилем є множинність ролей самого соціального працівника. Найчастіше він виступає в одночасній ролі помічника і контролера з боку державного (недержавного) органу чи установи, які надають соціальну допомогу. Якщо соціальний працівник змушений здійснювати функцію державного контролю громадян, він зобов'язаний з'ясувати етичні наслідки цієї функції і уточнити, наскільки його діяльність не буде суперечити основним принципам соціальної роботи [13, с. 27]. Крім того, роль помічника, наставника, захисника інтересів клієнтів часто не узгоджується з потребою ефективною та раціональною професійною діяльністю [2, с. 20].

Знана американська медична сестра, педагог та соціальний працівник Марлен Крамер уклала модель професійної соціалізації соціальних працівників, в якій значне місце відводить причинам виникнення етичних дилем. Дана модель складається з чотирьох етапів: 1) опанування вміннями та процедурами; 2) суспільна інтеграція; 3) порушення моральних принципів; 4) розв'язання конфлікту [5]. Перший етап для нових соціальних працівників умовно називають «медовим місяцем». В цей час вони відкриті для співпраці з установою, повні надії щодо надання клієнтам допомоги. Установа в цей час оберігає їх, пропонує їм навчання, обмежує кількість випадків надання соціальної допомоги і пропонує широку супервізію. Соціальним працівникам повідомляють, що від них ще не очікують «нормальної роботи», проте незабаром, отримавши досвід, вони будуть в змозі надавати адекватні послуги клієнтам.

Під час етапу суспільної інтеграції захист зі сторони установи повільно, проте стабільно ослаблюється, а згодом зникає повністю. Постійно зростає кількість випадків надання допомоги клієнтам. Соціальні працівники все частіше заявляють, що установа-роботодавець не володіє достатніми засобами для їх підтримки під час надання соціальних послуг. На цьому етапі фахівці соціальної сфери стають вразливими від оцінок своїх дій з боку інших і схильними до конформізму з нормами установи. Соціальні працівники отримують досвід першого подвійного зв'язку: потреби ефективної соціальної дії без підтримки для ефективних дій. Цей зв'язок призводить до переходу до третього етапу – порушення моральних принципів.

Англійський дослідник етики соціальної роботи Лестер Парротт слушно зазначив, що у випадках, коли політика установи соціального захисту обмежує доступ користувачів до послуг, соціальні працівники не повинні діяти як конформісти, вони повинні заперечувати дану несправедливість [6, с. 157].

Порівнюючи потреби клієнтів з обмеженнями установи, соціальні працівники відчувають гнів та обурення. Вони далі вірять у те, що існує якийсь спосіб вирішення цього конфлікту. Проте надія швидко зникає під впливом двох взаємодій, які створюють нові зв'язки. Перший зв'язок полягає в тому, що соціальному працівникові надають суперечливі повідомлення, які надходять до установи від суспільства. Соціальна установа визнає, що не може задовольнити потреб своїх клієнтів, але водночас повідомляє працівника, що очікує від нього заспокоєння цих потреб. У тих працівників, які надалі намагаються одночасно задовольнити і організацію, і супервізорів, і клієнтів, часто проявляється суміш вини, фрустрації, придушеної злості та депресії, пов'язаних з умовами їх праці.

Другий тип взаємодії, який утворює подвійні зв'язки – це взаємини з клієнтами. Через власні очікування та очікування установи соціальні працівники визнають власну відповідальність за надання допомоги, попри відсутність організаційних можливостей. Оскільки до цього часу чимало потреб клієнтів не були заспокоєні, клієнти спілкуючись не з абстрактною установою, а з особами, які відчуваються відповідальними

за надання допомоги, концентрують свою злість і фрустрацію саме на них. Таким чином, соціальні працівники знову є втягнутими в подвійний зв'язок: відчуваючи себе відповідальними за надання допомоги клієнтам, вони не можуть в реальному житті адекватно її надати. Результатом такого комплексу взаємодії для соціальних працівників є стан внутрішньої невпевненості та безсилля [2, с. 23].

Четверта фаза – розв'язання конфлікту – проходить у соціальних працівників з допомогою різних стратегій. Американські фахівці з етики соціальної роботи В. Шерман і С. Венокур запропонували 6 стратегій розв'язання подібних конфліктів. Найчастіше зустрічаються у практичній роботі 5 з них: «капітуляція», «некапітуляція», «пошук ніші», «самоусунення» та «самобичування (мучеництва)» [8, с. 376]. Всі названі стратегії підтримують і закріплюють безсилля соціальних працівників.

Стратегія «капітуляції» полягає на тому, що соціальні працівники втілюють норми та взірці установи, ідентифікують себе з ними, приймають головний принцип та гасло «ми будемо діяти ефективно для тих, хто на це заслуговує». Шляхом капітуляції в сфері поведінки чи у сфері цінностей соціальні працівники роблять те, що необхідно та можливо. Вони беруть на себе провину за те, чого не стані зробити, узгоджують свою діяльність з нормами та реаліями установи. Результатом такого угодовства є відсутність емпатійної реакції, результативного представництва інтересів клієнтів та часте застосування бюрократичних відмовок.

Сутність стратегії «некапітуляції» зводиться до відкинення пропонованих установою цінностей і поведінки та формування власного переліку цінностей. Соціальний працівник займає незалежну позицію, він не відчуває безсилля, ідентифікує себе з переконаннями клієнтів про те, що установка створює організаційні бар'єри, які не дозволяють задовольнити їх потреби. Фахівець із соціальної роботи відчуває злість, а не безсилля. Злість вважається потенційною силою для проведення організаційних змін. Проте, подібні працівники зазвичай швидко стають ізольованими, їх розглядають, як «радикальних розкольників». У кращому випадку таких працівників розглядають, як нереалістичних, незрілих та не здатних впоратися з існуючими проблемами. В гіршому випадку реакцією на таких працівників є переслідування, усунення від практичної діяльності або звільнення з роботи [2, с. 39].

Стратегія «пошуку ніші» передбачає усунення від конфліктів шляхом пошуку такої області активності чи такої позиції в установі, які будуть відносно незалежним джерелом сили. Це може бути, наприклад, керівництво відділом підготовки чи керівництво спеціальними проектами. Таких працівників можна назвати «некапітулянтами», оскільки вони відмежовуються від політичних чи економічних питань, які впливають на установу і таким чином уникають необхідності займатися конфліктними цінностями. Часто самі керівники, для збереження перспективних працівників, шукають певні ніші, які б уберегли їх від професійного вигорання чи застерегли від вибору стратегії самоусунення.

Стратегія «самоусунення» є характерною для ситуацій, коли соціальні працівники не можуть чи не хочуть сприймати подвійні суперечливі повідомлення, які виходять з установи. Подібна стратегія оберігає психічне здоров'я працівників, але негативно впливає на формування навичок керування конфліктами, не дозволяє розуміти та адаптуватися до політико-економічних реалій установи. Дана стратегія також негативно впливає на клієнтів, сприяє їх маргіналізації та заважає їх становленню як самодостатніх особистостей.

Найчастіше соціальні працівники обирають стратегію «самобичування (мучеництва)». Її сутність полягає у самоідентифікації з безсиллям клієнтів. З метою виправдання власного безсилля працівники розглядають установу-працедавця як ворога та обирають роль жертви, безсилю і безпорадної. Позиція «мученика» дозволяє уникнути відповідальності за надання допомоги клієнтам за умови відсутності засобів необхідних для результативної роботи. «Працівник-мученик» робить все можливе, щоб зменшити особисту провину за відсутність ефективності. Стратегія «мученика» не сприяє зростанню ефективності надання допомоги клієнтам, натомість зміцнює роль жертви і опосередковано замикає цикл безсилля [2, с. 40].

Шоста стратегія це «функціональна некапітуляція», яка допомагає керувати конфліктом і додатково створює певний потенціал для зміцнення працівників. Її сутність полягає у переведенні організаційного пресингу з працівника (виникає в умовах покладення на нього відповідальності за не реалізацію поставлених цілей) на вищі ієрархічні рівні установи. Відповідальність працівника зосереджується на його поведінці, узгодженій з врахуванням можливих витрат через прийняття чи відхилення рішення про надання допомоги клієнтам. Стратегія «функціональної некапітуляції» є певним компромісом між власною системою цінностей соціального працівника та системою цінностей установи. Сутність компромісу полягає у свідомому виборі тієї чи іншої дії в залежності від конкретної ситуації. Дана стратегія передбачає постійну готовність до переговорів з представниками всіх ієрархічних рівнів установи щодо умов, які впливають на результативність роботи соціальних працівників.

Директива «необхідних переговорів» є дієвою також у спілкуванні з клієнтами. В процесі спілкування з клієнтами зазвичай виникає розуміння того, що їх очікування значно перевершують можливості установи. Соціальні працівники змушені визнати, що злість клієнтів найчастіше має справедливу причину, а тому вони шукають обхідні шляхи для заспокоєння очікувань клієнтів. Згадані вище науковці В. Шерман і С. Венокур вважають, що у взаєминах з клієнтами, реалізуючи стратегію «функціональної некапітуляції», соціальні працівники чітко визначають для себе діапазон відповідальності та провини, яку схильні прийняти. Частина тягара відповідальності вони перекладають на установу (наприклад, шляхом асистування клієнту в його переговорах з установою або представництва їх інтересів). Позитив полягає у тому, що така позиція зміцнює «функціональну некапітуляцію»

клієнтів і є альтернативою позиції залежності та безсилля [8, с. 377-378].

Дотримання етичних цінностей соціальної роботи нерідко суперечить самому характеру професійних обов'язків соціальних працівників. Наприклад, цінність незалежності особистості, самостійного прийняття рішень клієнтом не завжди узгоджуються з необхідністю здійснення впливу на поведінку клієнта чи її корекції фахівцем соціальної роботи. На думку британського вченого Міхаеля Шепарда, самовизначення клієнта пов'язане з ризиками і часто може заподіяти йому шкоду. Нераціональна поведінка клієнта є причиною втручання соціального працівника, обмеження його права на самовизначення. Таким чином, контрольні дії соціального працівника та його втручання можуть сприяти добробуту та становленню клієнта [7, с. 108].

Ще одним блоком етичних дилем є проблеми пов'язані з вибором між конфіденційністю інформації та інтересами суспільства, необхідністю говорити правду та приховувати її в інтересах клієнта, дотримуватися законів та інструкцій та порушувати їх в інтересах клієнта, патерналізмом соціального працівника та правом самовизначення клієнта, неможливістю дотримання рівності у розподілі обмежених ресурсів, суперечностями між професійними та особистими цінностями фахівця та ін.

Наведемо деякі приклади для ілюстрації вище названого блоку етичних дилем. Так, зокрема, в середовищі соціальних працівників існують різні погляди щодо беззастережного дотримання права клієнта на конфіденційність наданої соціальному працівнику інформації. Порушення конфіденційності інформації, на думку частини фахівців, не тільки можливе, але й необхідне, якщо інтереси клієнта суперечать суспільним інтересам чи інтересам третіх осіб (інших клієнтів), можуть нанести їм шкоду. Обов'язком соціальних працівників є повідомлення керівникам про тих клієнтів соціальної роботи, котрі марнують соціальну допомогу, витрачають її не за призначенням. Окремі працівники вважають, що в такий спосіб вони порушують основоположне правило Етичного кодексу, яке передбачає збереження конфіденційної інформації. Частина соціальних працівників переконані, що дотримання конфіденційності у взаєминах з клієнтом нарівні з адвокатською таємницею чи таємницею сповіді є значним зловживанням, оскільки шкодить як інтересам клієнта, так суспільства загалом.

Базовим принципом соціальної роботи є необхідність надавати клієнту правдиву інформацію, говорити правду, якою б гіркою вона не була. Проте, частина соціальних працівників переконані, що в окремих випадках фахівці повинні відступати від цього принципу, особливо, якщо це сприятиме реалізації інтересів клієнта.

У деяких випадках соціальний працівник змушений приховувати правду чи надавати клієнту неправдиву інформацію. Це стосується тих випадків, коли клієнт хворий, або це дитина, якій правдива інформація може завдати шкоди.

Право на самовизначення, саморозвиток та самостійність прийняття клієнтом рішень призводять до появи низки етичних дилем. Зокрема, соціальні працівники несуть відповідальність перед

клієнтами за надання їм допомоги. Водночас не можна позбавити клієнта його права та обов'язку відповідати за власне життя. Клієнт повинен самостійно приймати рішення, як йому діяти в тій чи іншій ситуації, і, як наслідок, відповідати за наслідки. У випадку взаємодії фахівця із соціальної роботи з клієнтами, які переживають різного роду життєві кризи, ведуть асоціальний спосіб життя, мають особливі потреби, зокрема обділені інтелектуально чи мають психічні розлади, самостійне прийняття адекватних рішень значно утруднене чи, навіть, неможливе.

Проблема допустимих меж свободи клієнта у прийнятті рішень щодо власного життя є надзвичайно актуальною, оскільки професійні вимоги та правила не регламентовані чітко. Найчастіше, коли необхідно вирішити етичну дилему в питанні допустимих меж свободи клієнта, соціальні працівники переважно керуються не офіційними правилами чи кодексами, а особистим досвідом та цінностями чи консультуються з колегами та керівниками. Колективне обговорення складних етичних питань, обмін думками та досвідом з колегами, на думку соціальних працівників, зменшує їх шанси помилитися з рішенням та бути звинуваченими у безвідповідальності. Цей метод вирішення етичних дилем закладений у Міжнародній декларації етичних принципів соціальної роботи [14]. Даний документ рекомендує широко застосовувати колективні дискусії у професійному середовищі для вирішення складних етичних питань. Саме колективне обговорення та аналіз етичної дилеми сприяє виробленню альтернативних підходів та рішень, які б передбачали та враховували моральні наслідки вибору певного варіанту дій. За умови колективного обговорення проблеми та супервізії значно знижується можливість прийняття неправильного з точки зору моралі рішення.

Актуальною дилемою соціальної роботи став характер самої допомоги, яку надають соціальні працівники. Вона поступово втратила свій первісний альтруїстичний характер, викликаючи емпатію та співчуття до потребуючого допомоги. Допомога, яку надають представники професійної верстви соціальних працівників, перетворилася на товар, який надається на ринку праці за певну винагороду. Тобто допомога стала такою ж самою платною послугою, відбулася її спеціалізація та професіоналізація. «Нині допомога – це раціональні, логічні, результативні дії, спрямовані на реалізацію конкретних, вимірних цілей. Крім того, допомога стала структурованою, юридично і фінансово підкріпленою у спеціально створених, ефективних і результативних державних установах» [9, с. 126-127, 131]. Професійна діяльність соціальних працівників все більше набуває рис зацікавленого альтруїзму, егоцентризму та егоїзму. Натомість, клієнти стають все більш залежними від допомоги, чуттєво безпорадними і вимогливими до фахівців соціальної сфери.

Отже, етичні дилеми відіграють важливе місце у професійній етиці соціальних працівників. Професійні норми, стандарти та процедури не завжди можуть дати соціальному працівнику однозначну відповідь, як йому поводитися у тій чи іншій складній, з точки зору моралі, ситуа-

ції. 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, консультиватися 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.

### Список літератури:

1. Banks S. Ethics and values in social work / Sarah Banks. – Fourth edition, 2012. – Електронний ресурс. Режим доступу: <https://books.google.com.ua>.
2. Dylematy etyczne pracowników socjalnych / Pod redakcją Marty Sokołowskiej. – Warszawa, 2013. – 136 s.
3. Goldstein H. Zaniebancie ogniwo moralne w praktyce pracy socjalnej / Herbert Goldstein // Bocheńska-Seweryn M., Frysztański K., Kluzowa K. (red.). Wypisy z wybranych zagadnień pracy socjalnej. – Kraków: Uniwersytet Jagielloński, Instytut Socjologii, 2000. – S. 76.
4. Keith-Lucas A. Ethics in Social Work / Alan Keith-Lucas // The Encyclopedia of Social Work. – 17th Edition. – Washington: NASW Press, 1977. – Vol. 1. – P. 350-355.
5. Kramer M. Reality Shock: Why Nurses Leave Nursing / Marlene Kramer. – St. Luis: C.V. Mosby Co., 1974. – 249 p.
6. Parrott L. Values and Ethics in Social Work Practice (Transforming Social Work Practice Series). – 2nd Edition / Lester Parrott. – Exeter: Learning Matters, 2010. – 204 p.
7. Sheppard M. Social Work and Social Exclusion: The Idea of Practice / Michael Sheppard. – Aldershot: Ashgate Publishing, 2006. – 280 p.
8. Sherman W., Wenocur S. Empowering public welfare workersthrough mutual support // Social Work, 1983. – № 28(5). – P. 376.
9. Szluz B. Wokół pojęcia pomocy i wsparcia społecznego / Beata Szluz // Koncepcje pomocy człowiekowi w teorii i praktyce / Red. Z. Frączek. – Rzeszów: Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, 2006. – 257 s.
10. Електронний ресурс. Режим доступу: <http://studopedia.org/10-157817.html>.
11. Лаврецький Р.В. Етичні дилеми соціальних працівників у сучасній Польщі / Р.В. Лаврецький // Матеріали Веукраїнської науково-практичної конференції «Соціальна робота в Україні: становлення, перспективи, розвиток». – Львів, 2013. – Електронний ресурс. Режим доступу: <http://www.ubgd.lviv.ua/content/materiali-konferenciji>.
12. Лаврецький Р.В., Нагірняк М.Я. Професійна етика соціального працівника в сучасній Польщі / Р.В. Лаврецький, М.Я. Нагірняк // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – № 3-4, 2013. – С. 81-90.
13. Мартинович Н.Е. Этика социальной работы: учебно-методические материалы / Н.Е.Мартинович. – Витебск, 2013. – 100 с.
14. Міжнародна декларація етичних принципів соціальної роботи // Соціальна політика та соціальна робота. – 1998. – № 4.

**Лаврецький Р.В., Лоза А.С.**

Львовский государственный университет безопасности жизнедеятельности

## ЭТИЧЕСКИЕ ДИЛЕММЫ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

### Аннотация

На основе анализа зарубежной литературы выяснено сущность и значение этических дилемм в профессиональной деятельности социальных работников. Освещены основные причины возникновения этических дилемм в социальной работе. Проанализированы наиболее распространенные стратегии выхода из конфликтных ситуаций, возникающих на основе этических дилемм. Проиллюстрировано конфликт между базовыми этическими принципами социальной работы и реалиями оказания социальной помощи. Предложены оптимальные пути решения этических дилемм.

**Ключевые слова:** профессиональная этика, социальная работа, этическая норма, этическая дилемма, нравственный выбор.

**Lavretsky R.V., Loza A.S.**

Lviv State University of Life Safety

## ETHICAL DILEMMAS IN SOCIAL WORK

### Summary

Due to the analysis of foreign literature we determined the essence and the value of the ethical dilemmas in the professional activities of social workers. We point out the main reasons of appearing ethical dilemmas in social work. We analyze the most popular strategies how to resolve the conflict situations, which are based on ethical dilemmas. We described the conflict between the basic ethical principals of social work and the realities of providing social assistance. We proposed the optimal ways to solve the ethical dilemmas.

**Keywords:** professional ethics, social work, ethical norm, ethical dilemma, moral choice.