

ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ ТА ЦІННОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Джо Лукас,

*магістр соціальної роботи,
директор благодійного фонду "Гамлет
Траст" (Велика Британія),*

Ольга Васильченко

*магістр соціальної роботи,
викладач Київського інституту
соціальних та обштинних працівників*

- Уявлення про основи професійної етики та професійної деонтології.
- Найважливіші етичні концепції, на які може спиратися соціальний працівник у своїй роботі.
- Огляд типових моделей прийняття рішень соціальними працівниками.
- Основні цінності соціальної роботи та можливості для їх практичного застосування.
- Принципи встановлення професійних меж.
- Практичні поради соціальному працівникові щодо встановлення професійних меж у своїй практичній діяльності.
- Особливості роботи у мультидисциплінарних командах.

Ситуація для аналізу: "Дідусева хата"

Моїм клієнтом був один 90-річний дідусь. Раніше велика сім'я та велика садба з садом і пасікою складали його світ. Потім сестри, одна за одною, пішли з цього світу, а садок сплюндрували новобудови. Тільки залишилося кілька осиротілих дерев біля хати та вежі, крани, машини навколо. Онука мешкає в іншому місті на 8-му поверсі величезного "хмарочоса", звідки до землі так далеко, а ближче до неба...

Чому я не сокіл,

Чому не літаю?

Чому мені, Боже, ти крила не дав? —

Я б землю покинув та й в небо б злітав.

Дідусь радився зі мною, бо я двічі на тиждень приходила до нього.

Це була моя робота — допомагати йому, виконувати його прохання. А ці прохання з кожним разом ставали все менш вимогливими, а його їжа — простішою. І ось настав такий час, коли треба було вирішувати: чи піти до онуки, чи до будинку, де біля лісу за містом живуть такі ж старі люди. А залишитися тут означало б для нього вмерти, бо сенс життя вже був вичерпаний. Дідусь вирішив залишитися і хотів відчутти мою підтримку в такому його рішенні.

Я зрозуміла його вибір і принесла наступного разу, за його проханням, пляшку червоного вина. Дідусь сказав, що запросить в гості свого

приятеля. Це було в четвер. А в п'ятницю до нашого центру подзвонили сусіди і повідомили, що дідусь помер.

Зараз я не впевнена, що вчинила правильно, бо онука дуже любила старого, чекала на його приїзд, хотіла доглядати його і лікувати. Та й у будинку для людей похилого віку непогані умови для життя. Але дідусь мовчки спитав мене і я, ухилившись від прямої відповіді, дала йому мовчазну згоду на смерть.

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА ТА ПРОФЕСІЙНА ДЕОНТОЛОГІЯ

Критичний розгляд моральних проблем, що виникають у практиці, є предметом *дескриптивної професійної етики*. Один із провідних авторитетів у цій галузі, Р. Джіллон, визначає її як “аналітичну діяльність, у якій критично досліджуються поняття, твердження, підстави й аргументи, що узасаджують дії професіонала” [7]. Дескриптивна професійна етика не займається цитуванням професійних кодексів поведінки й не ставить собі за мету їх створення. Вона пов’язана з філософським (соціологічним, психологічним тощо) аналізом дій професіонала в складних ситуаціях [13; 21; 6; 4; 27]. З іншого боку, дескриптивна професійна етика не є виявом релігійних почуттів або переконань [10; 31]. Це — компліментарна щодо професійної деонтології дисципліна, без якої неможлива повноцінна освіта сучасного професіонала [32].

Практика соціальної роботи завжди була сферою, в якій значення моральних аспектів людських взаємин виявлялися в повному обсязі [12]. Останнім часом у зв’язку з соціальними зрушеннями в нашому суспільстві, а також завдяки безпрецедентному зростанню можливостей медицини та комп’ютерних технологій, етичні проблеми набули особливого загострення [29]. Але “*професійна деонтологія* — система моральних норм, вироблена природним шляхом у межах професійного співтовариства” [23] — дуже часто “не в змозі дати відповідь на всі нові питання, які ставить перед соціальними працівниками сучасна практика роботи” [2]. До того ж у суспільстві, яке переживає кризу ціннісних засад, набагато частіше не спрацьовують нормативні моделі поведінки. В реальних умовах соціальний працівник бере на озброєння тільки свій практичний досвід вирішення етичних проблем у конкретних ситуаціях, а також, можливо, досвід своїх колег. Наше суспільство зараз — це суспільство постійних змін, перебудов, суспільство дій. Починати з написання “кодексу”, яким будуть керуватися в своїй практиці професіонали, не реалістично. Потрібен попередній аналіз ситуацій етичного вибору, їх усвідомлення, а лише потім — “узагальнення отриманого досвіду в формі професійного етичного кодексу, що є сферою інтересів *нормативної професійної етики*” [1].

НАЙВАЖЛИВІШІ ЕТИЧНІ КОНЦЕПЦІЇ

У цьому розділі ми наводимо стислий огляд основних концепцій морального вчинку, які мають вплив на сучасні дискусії щодо професійної етики. Огляд спирається головним чином на роботи **G. Pence** [17], **R. Gillon** [7] та **S. Banks** [2].

Арістотелівська етична традиція

Засновником етики як філософської дисципліни був давньогрецький філософ *Арістотель* (384—322 рр. до н. е.). Він вважав людину соціальною істотою й не відокремлював етику від політики. За Арістотелем, стану повної досконалості — *евдемонії* — може досягти лише громадянин полісу, який володіє особливими рисами характеру — *чеснотами*. Чесноти поділяються на інтелектуальні (мудрість, кмітливість) та практичні (мужність, справедливість, поміркованість тощо). Головною чеснотою, за Арістотелем, є *phronesis* (практична розумність), що з'єднує інтелектуальну та практичну сфери й складає основу особистості.

Брак хоча б однієї з чеснот спричиняє недосконалість усього характеру. Наявність чеснот є необхідною передумовою успіху в будь-якій сфері людської діяльності. Суспільство, яке нормально розвивається, віддає кожному громадянину належне й у такий спосіб виховує чесноти. Кожна чеснота є “золотою серединою” між двома крайнощами — вадами: так, наприклад, хоробрість — це середина між безрозсудністю та боягузством. За Арістотелем, добрий вчинок — це вчинок, зроблений згідно з власною природою людини, котра прагне моральної досконалості. “Доброчесна людина діє справедливо або стримано не тому, що її зобов'язує закон, а тому, що вона щиро прагне так діяти” [25].

Арістотель мав багато послідовників, і не тільки в давні часи. Арістотелівська традиція у дещо модифікованому вигляді була сприйнята середньовічним християнством і справила глибокий вплив на всю західну культуру. Теологи протиставили античному розумінню справедливості (віддавати кожному згідно з його заслугами) принцип доброго ставлення до всіх людей, пов'язаний з ідеалом християнської любові. До переліку чеснот увійшли покірливість та милосердя. Для християнської етики характерним є різке протиставлення “низьких” емоцій і волі, що осяяна благодаттю; “звідси стійкий мотив переборення емоцій у християнській дидактичній літературі” [26].

Кантова етика

Іммануїл Кант (1724—1804) — німецький філософ епохи Просвітництва. Згідно з його поглядами, всі людські бажання пов'язані з особистими інтересами і тому лише раціональне рішення є вільним.

Моральність не може ґрунтуватися на примітивних бажаннях, групових інтересах або критеріях ефективності, а мусить узасаджуватись у людському розумі. Кант сприйняв християнську схему морального вчинку, замінивши благодатну волю на просвітницьке *ratio*. Добродісна людина чинить добре тільки тому, що це правильно. Формальні засади раціональної етики Кант формулює у вигляді загального принципу — категоричного імперативу: “Дій тільки згідно з такою максимою, яка може стати універсальним моральним законом”. Кантівське розуміння доброго вчинку принципово відрізняється від аристотелівського, по-перше, негативним ставленням до емоційної сфери (емоції треба переборювати як вияв егоїстичної природи людини); по-друге, уявленням про моральний конфлікт між розумом та емоціями як необхідну умову ідеального морального життя (на відміну від аристотелівського ідеалу евдемонії); по-третє, зменшенням моральної ваги чеснот на користь універсальної раціональної добродісності.

Утилітаризм

Лондонський юрист і реформатор *Ієремія Бентам* (1748—1832) протиставив моралі свого часу теорію, яку він назвав *утилітаризмом*. Згідно з цією теорією, найкраща дія — це дія, що призводить до найбільшого блага для найбільшої кількості людей. Відповідаючи на запитання, що є благо, Бентам звернувся до гедонізму давніх епікурейців: задоволення — це благо, страждання — це зло. Так, новий суспільний закон кращий від старого, якщо внаслідок його впровадження більша кількість людей буде задоволена.

Такий підхід до оцінки дії, за якого в центрі уваги перебуває не зміст вчинку і не його відповідність нормі, а наслідки цієї дії, називають *консеквенційним* (наслідковим). Бентамівський утилітаризм — це історично перша й найпоширеніша з консеквенційних теорій. Форми консеквенціалізму можуть відрізнятися уявленнями про (суспільне) благо, а також тим, чи беруться до уваги віддалені в часі наслідки дії. Особливістю утилітаризму і консеквенціалізму є взагалі відсутність абсолютних правил, які не можна порушувати. Утилітаризм легко застосовується при вирішенні загальних питань суспільного життя: наприклад, при плануванні роботи соціальної служби або при розподілі дефіцитних медичних ресурсів.

Релятивізм

Одним із поширених сьогодні поглядів на етичну проблематику є погляд, який можна було б назвати “наївним релятивізмом”. Згідно з цим поглядом, поняття про добро і зло мають відносний характер, змінюються залежно від суспільства (*культурний релятивізм*) або навіть залежно від потреб особи (*індивідуалізм*). Існують певні аналогії наївного релятивізму в історії філософії, зокрема вчення давньо-

грецьких софістів (Протагор вважав людину мірою всіх речей), а також погляди скептиків епохи Відродження. Крайню форму релятивізму (моральний скептицизм) навряд чи можна вважати послідовною етичною позицією, оскільки вона з самого початку відкидає можливість об'єктивних етичних оцінок. Разом з тим, помірковані форми релятивізму досить широко представлені в сучасних етичних дискусіях.

Індивідуалізм — це особлива форма релятивізму, яка ставить у центр уваги так звані негативні права людини: право не бути свавільно ув'язненим, не бути об'єктом насилля тощо. Позитивні права (скажімо, на соціальне забезпечення) індивідуалізм вважає другорядними або відкидає. Наприклад, щоб забезпечити заходи щодо охорони здоров'я людей у сільській місцевості, треба примусити медичний персонал туди їхати. Позитивне право сільських жителів на охорону здоров'я вимагає порушення негативного права медичних працівників. Індивідуалізм наполягає на непорушності останніх. Індивідуалісти розглядають традиційні чесноти й обов'язки як надмірні вимоги. Вони погоджуються: добре, якщо людина справедлива, співчутлива, мужня. Але боягуз чи пихата людина не викликають їхнього осуду.

Кожна з наведених етичних концепцій має свої вади та внутрішні проблеми. Критики Арістотелевої етики зосереджують увагу на відсутності чітких критеріїв визначення чеснот. У сучасному плюралістичному суспільстві чесноти одних груп населення вважаються вадами в інших групах. Так, християнська чеснота покірливості для аристотеліків є радше вадюю, оскільки вона пов'язана із свідомим приниженням власної гідності. Головною проблемою етичних концепцій кантіанської орієнтації є проблема джерел раціональної мотивації. Чому особа мусить керуватися категоричним імперативом? З точки зору багатьох критиків Канта, розум, позбавлений емоцій, не може спонукати людину до дії. Нейтральність щодо бажань — також слабе місце утилітаризму. Крім того, викликає сумнів також утилітаристське припущення про співмірність різних аспектів блага, і тим більше — про співмірність цінностей різних людей. Утилітаризм у дійсності неявно припускає існування універсальної шкали добра і зла.

Прибічники різних етичних теорій будуть не тільки по-різному діяти в конкретній ситуації, а й неоднаково інтерпретувати саму ситуацію, виносячи на перший план ті чи інші аспекти. Так, соціальний працівник — послідовник Канта буде концептуалізувати ситуацію в термінах норм, що існують у даному суспільстві. Якщо випадок неординарний, то він може поставити себе на місце клієнта й запитати себе, якому рішенню соціального працівника він віддає би перевагу. Утилітарист у критичній ситуації буде схильний міркувати в термінах соціальних наслідків. Прибічник Арістотеля буде керуватися тими уявленнями про професійні та громадянські цінності, які він сприйняв

від своїх вчителів. При цьому він вимагатиме від себе розсудливості, мужності, справедливості та співчутливості до клієнтів.

Знання етичних теорій дозволяє соціальному працівникові приймати професійні рішення в складних ситуаціях практики свідомо й обґрунтовано.

МОДЕЛІ ПРИЙНЯТТЯ ПРОФЕСІЙНИХ РІШЕНЬ СОЦІАЛЬНИМИ ПРАЦІВНИКАМИ

Соціальний працівник і клієнт утворюють мінімальну соціальну групу, в якій діють всі закономірності мікросоціуму. Тому питання про спосіб побудови стосунків між ними є багатовимірним і вивчається соціологією, соціальною психологією, соціальною філософією та біоетикою.

У цьому розділі наводиться стислий огляд типових моделей таких взаємин (спираючись на **G. Pence [17]; S. Jones, R. Joss [9]; F. Loewenberg, R. Dolgoff [12]**).

Патерналістична модель

Згідно з *патерналістичною моделлю* взаємин, професіонал сприяє благові клієнта так само, як батько сприяє благові дитини. Маючи професійні знання та навички, він задовольняє потреби клієнта, приймаючи рішення в системі можливої допомоги, а клієнт повинен пасивно і дисципліновано виконувати всі розпорядження соціального працівника. Авторитарні (патерналістичні) дії професіонала можуть бути виправдані, якщо вони дійсно сприяють благові клієнта і якщо клієнт не має достатніх знань, щоб мати власне судження. Проте, сьогодні влада професіонала часто обмежується бажанням клієнта контролювати ситуацію. Активність клієнта обумовлена як високим рівнем інформованості сучасної людини, так і характером сучасної соціальної роботи.

Інструментальна модель

У межах *інструментальної моделі* професіонал займає нейтральну, позаетичну позицію. Його послуги клієнтові продаються і купуються, як будь-який інший товар. Професіонал не відмовляє жодній вимозі клієнта, якщо вона не суперечить законам. Цю модель треба враховувати, зважаючи на те, що перевага економічних інтересів над професійними часто виявляється в більш прихованих формах.

Контрактна модель

Контрактна модель виходить із припущення рівноправності між професіоналом та клієнтом у вирішенні моральних питань. Необхідною передумовою співпраці, згідно з цим підходом, є існування мо-

ральної домовленості (“морального контракту”) між обома сторонами щодо прав та обов’язків кожної. Домовленість ґрунтується на трьох загальних принципах.

По-перше, важливі моральні рішення є прерогативою клієнта.

По-друге, професіонал мусить давати клієнтові всю необхідну для прийняття рішення інформацію.

По-третє, професіонал не зобов’язаний починати роботу (підписувати контракт), якщо вимоги клієнта суперечать його моральним принципам.

З контрактним підходом пов’язаний так званий принцип *поінформованої згоди*, згідно з яким клієнт має право сам визначати ступінь ризику, на яку він іде для покращення свого становища. Як принцип поінформованої згоди, так і контрактний підхід 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. Така модель добре працює в суспільстві, де домінує індивідуалізм. Але це не означає, що вона є найкращою. Критики контрактної моделі зауважують, що моральні судження не можна відокремити від професійних суджень. Контрактуалізм фіксує мінімальні етичні вимоги до стосунків професіонала і клієнта: він уточнює, чого не можна робити, щоб не зашкодити клієнтові, але залишає відкритим питання про те, що належить робити.

Персоналістична модель

Персоналістична модель виходить з того, що ідеальні стосунки між професіоналом і клієнтом вимагають більшого, ніж формальне, виконання контракту. Насправді кожен клієнт хотів би мати справу з професіоналом, що володіє чеснотами, а професіонали віддають перевагу добродішним клієнтам. Згідно із сучасною етичною теорією [17], [13], чесноти включають не тільки нахили діяти певним чином (мужньо, розсудливо тощо), а й нахили до відповідних почуттів (скажімо, справедлива людина схильна обурюватися несправедливістю), а також бажання діяти добродішно, які досягаються шляхом самовиховання на основі співчутливості й відкритості до інших. На думку Г. Пенса [17], сучасна практика вимагає від професіонала практичної розумності (*phronesis*), мужності, справедливості, поміркованості, співчутливості, професійної компетентності, чесності.

ЦІННОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Професійний аналіз ситуацій, крім знання загальних етичних концепцій, потребує усвідомлення цінностей, на які орієнтується соціальний працівник.

Поняття цінностей

Мова йтиме не про цінності в значенні матеріальному (грошові або речові), а про соціальні цінності (social values).

Коли ми щось робимо як професіонали або у своєму повсякденному житті, наші дії, як правило, визначаються сукупністю більш-менш визначених цінностей. Дія та суб'єкт дії можуть бути окреслені виходячи з цих цінностей, але таке окреслення також є ціннісним судженням. Часто цінності залишаються не сформульованими явно, а формуються сім'єю або групою. Так, у процесі виховання ми сприймаємо на віру багато переконань щодо того, як побудовано світ і як правильно себе поводити в ньому. Це все — цінності.

Цінності — це суб'єктивний вияв конкретних підстав людських вчинків.

Чому цінності важливі?

Цінності — життєво важливий компонент практики соціальної роботи. Соціальні працівники морально відповідальні за свої дії як перед своїми клієнтами та колегами, так і перед своїми працедавцями (як правило, в кінцевому рахунку — перед державою). Існує безпосередній зв'язок між цінностями та діями. Коли ми приймаємо рішення, воно спирається на певну сукупність цінностей, отож і наші дії можна оцінити виходячи з них.

Більшість професійних інститутів соціальної роботи, наприклад, Центральна рада з підготовки та навчання соціальних працівників (CCETSW) у Великій Британії, Британська асоціація соціальних працівників (BASW) і Національна асоціація соціальних працівників США (NASW) заявляють, що соціальна робота узадачується в певній сукупності цінностей і що компетентні соціальні працівники мусять бути спроможними діяти відповідно до цих цінностей.

Цінності — ідеї (ідеали), переконання, на які можна спиратися при прийнятті рішень. Їх неможливо оцінити жодними об'єктивними критеріями, вони цілком суб'єктивні, найчастіше їх може поділяти група людей. Цінності можуть змінюватися з часом і можуть бути різними для різних культурних середовищ.

Цінності — це не просто ідеали, це набір критеріїв для прийняття рішень.

Які цінності?

Шуламїт Рамон у книзі “Beyond Community Care” [19] перераховує п’ять основних цінностей — засад професійної соціальної роботи.

1. Наснаження (*Empowerment*)

Йдеться про необхідність працювати з людьми, які стали клієнтами, так, щоб вони змогли відновити і використовувати свої особисті громадські й людські здатності. Людям потрібно дати змогу використовувати свої можливості. Найвразливіші люди відчувають брак впливу в суспільстві, особливо якщо вони мають явні порушення. Вони часто піддаються маргіналізації та ізоляції і в такому разі можуть бути позбавлені нормальних можливостей діяти й бути незалежними в суспільстві. Наснаження вимагає розподілу влади та її відриву од традиційних впливових груп.

2. Насамперед — людина (*People first*)

У кожної людини є право одержувати підтримку від суспільства в скрутних обставинах не тільки тому, що це може принести вигоду, а й в ім’я розвитку людських можливостей і для збагачення нематеріального боку нашого життя, загального для всіх нас.

Незважаючи на свої проблеми, клієнти соціальних служб — передусім такі ж самі люди, як і всі інші. Люди з порушеннями і без них мають багато спільного, коли йдеться про їхній потенціал стати корисними і цінними для суспільства і для самих себе.

Кожній людині повинні бути гарантовані гідність та права, навіть якщо не всі можуть в однаковій мірі застосовувати їх.

3. Повага до особистості (*Respect for persons*)

Повага до особистості — це один із привілеїв соціалізованої людини (члена співтовариства).

Повага до особистості має багато форм; наприклад, коли дорослі нездатні піклуватися про своє власне тілесне функціонування і залежать у цьому від інших або коли люди похилого віку виглядають спантеличеними, здається “природним” поводитися з ними, неначе з дітьми. Незважаючи на це, деякі люди спроможні продовжувати ставитись до них відповідно до їхнього віку, а не до їхньої залежності. В різних соціальних і культурних групах існує багато різноманітних засобів демонстрації поваги. Треба враховувати, що вважається поважним поведженням у групах, що відрізняються від нашої власної групи. Повага також вимагає дозволяти людям робити помилки й час від часу чинити неправильно. Обходитися з людьми так, ніби вони завжди мають рацію або завжди її не мають, було б однаково проявом неповаги. Поводитися зі старими, як із дітьми, лише тому, що

вони глухі або відчують проблеми з тілесним функціонуванням, цілком неприйнятно.

Це дозволяє нам установити принцип, що добре обслуговування має відповідати вимогам кожного члена співтовариства та його почуттю власної гідності. Тобто, це таке обслуговування, яким ми самі захотіли б скористатися. Якщо обслуговування, яке ми надаємо, неприйнятне для нас і нашої родини, то воно не досить добре.

4. Право на самовизначення (The right to self determination)

Під цим розуміють право кожного розв'язувати свої проблеми, виходячи зі своєї спроможності приймати розумні рішення, а також із факту, що людина глибше за інших знає саму себе. Це цілком суперечить поширеному переконанню, що професіонал знає краще. На професіоналі лежить обов'язок пояснити свої професійні знання зрозумілою мовою, щоб зробити їх доступними іншій людині. Право на самовизначення також припускає, що ухвалення рішення — загальнодоступний процес, якому можна навчити.

Це право включає право помилятися.

5. Право на залежність (The right to dependence)

Люди за своєю природою взаємозалежні; кожний із нас має право на взаємну залежність і підтримку в разі потреби. Взаємозалежність — позитивний і цілком нормальний стан. Як влучно було сказано класиками, “жодна людина не є островом”, усі ми живемо в товаристві й усі залежимо один від одного. Зростання незалежності не заперечує цієї цінності, оскільки воно припускає, що жоден індивід не може бути цілком самодостатнім, і самодостатність — не ідеал. Час від часу люди стають залежними від інших на більш чи менш тривалій час, і це відбувається з низки різних причин.

Таким чином, цінності створюють прагматичні критерії, які скеровують наші дії в житті та професійній діяльності. Вони важливі для структурування взаємовідносин соціального працівника з клієнтом і прояснення головних особливостей цих стосунків.

Проблеми виникають, коли соціальні працівники виразно не усвідомлюють своїх цінностей, коли ми говоримо одне, а робимо інше, коли наша поведінка й наші дії непослідовні, або коли цінності залишаються просто гарними ідеями, а не детермінують наші дії. Коли соціальні працівники не визначають підстав своїх дій, коли вони прагнуть з процесу соціальної роботи створити тасмнищю або щось “магічне”, тоді вони завдають шкоди і клієнтам, і самим собі.

Соціальна робота в кінцевому підсумку спрямована на те, щоб надати можливість клієнтові стати незалежним або, принаймні, зменшити його залежність від професійної допомоги. Створення тасмнищю аж ніяк не може сприяти цій меті.

Спробуємо повернутися до випадку, запропонованого на початку глави як ситуацію для обговорення.

У ході супервізії та інтервізії працівникові варто обговорити проблеми, що виникли, й запропонувати план дій. Працівник і супервізор повинні разом, спираючись на своє знання ситуацій такого типу, а також відповідних досліджень та їхніх наслідків, проаналізувати практичні реалії цієї конкретної ситуації: яким є клієнт (користувач), які його бажання і потреби, що присутнього може зробити соціальна служба, в чому полягає юридичний контекст.

План, який вони складають, має включати по змозі розмову з цим клієнтом щодо наслідків його дій і щодо занепокоєння соціального працівника, а також, і це важливо, щодо підстав цього занепокоєння. Так само працівник має брати до уваги свої знання щодо процесу старіння і застосовувати їх до даної ситуації. Наприклад, дослідження свідчать, що багато людей похилого віку, яких переводять до спеціальних закладів, помирають протягом трьох місяців після цього. Це відбувається внаслідок багатьох чинників, серед яких зрозумілою є вразливість старих людей, усвідомлення неминучості їхньої смерті, шок, викликаний необхідністю зміни звичного середовища. Ця зміна вважається таким же великим стресом, як втрата близької людини або розлучення. Оцінюючи наслідки перебування старого вдома, треба також враховувати можливість нещасного випадку.

Соціальний працівник може відчувати, що вживати алкоголь у похилому віці “не слід”. Це — неявне ціннісне судження, і працівник не має права нав’язати дідові це судження тільки тому, що сам має таке відчуття.

Право на самовизначення вимагає, щоб на першому місці був вибір самої людини, проте це твердження потребує перевірки теорією та знанням соціальних працівників. Тільки в надзвичайних ситуаціях соціальний працівник може не брати до уваги побажання клієнта.

Проте право бути залежним нагадує, що, можливо, про цього чоловіка треба буде піклуватися в той період життя, коли йому самому важко буде подбати про себе. Деяким людям перепочинок від турбот про їхні повсякденні потреби, коли вони вже не в змозі брати на себе тягар цих турбот, приносить справжнє задоволення.

Таким чином, соціальний працівник повинен зважити всі варіанти рішення, обговорити їх із супервізором та клієнтом і разом прийняти рішення, яке б його (клієнта) задовольнило. Якщо працівник не відчуває задоволення цим рішенням, потрібно ще раз разом розглянути ситуацію із супервізором, без участі клієнта, і самому знайти спосіб розв’язання проблеми. В жодному разі не слід обтяжувати клієнта своїм почуттям провини або відповідальності.

У цій ситуації має значення також те, що чоловік перебуває у віці 90 років, отже його смерть у найближчий час є цілком можливою.

Це треба сприймати не як катастрофу, а як просту реальність смертної природи людини.

ПРИНЦИП СПІВПРАЦІ З КЛІЄНТОМ

Практика соціальної роботи будується на розумінні того, що соціальний працівник та клієнт виступають рівними партнерами в процесі пошуку найкращого рішення поточних проблем і забезпечення можливості розвивати надалі навички пошуку клієнтом своїх власних рішень. Користуючись метафорою, можна сказати, що соціальні служби не дають голодній людині рибу, але дають вудку і навчають вудити рибу. Іншими словами, ми уповноважені давати можливість людям розвивати необхідні навички і спроможності, щоб жити таким життям, якого вони для себе прагнуть.

Беручи до уваги те, що соціальна робота узаsadжена в означеній сукупності цінностей, і те, що процес взаємодії з клієнтом необхідно є процесом наснаження (empowerment), ідея співпраці одержує багато більше змісту. Рівне партнерство означає, що обидві сторони щось вносять до загальної справи, і внесок обох сторін однаково цінний: обидва партнери працюють для досягнення поставленої мети.

Принцип співпраці втілюється в життя таким чином, щоб дії працівника відповідали проголошуваним цінностям. Не можна говорити одне, а робити інше. Застосування описаних цінностей гарантуватиме, що стосунки між соціальним працівником і клієнтом є рівними, що обидва поважають відмінності й цінують індивідуальність кожного. Соціальний працівник має уникати дій на основі стереотипів та упереджень.

Погляди, стосунки, цінності та життєвий досвід можуть, напевне, суттєво відрізнятись у клієнта й у працівника. Тому партнерство, про яке йде мова, мусить ґрунтуватись на розумінні й прийнятті розбіжностей. І на працівникові лежить відповідальність, виходячи з власного досвіду, бачити в клієнтові цілісну й унікальну людину, котра перебуває в особливій ситуації.

У нашому навчальному прикладі “Дідусева хата” можна очікувати, що соціальний працівник матиме добре налагоджені стосунки з літнім чоловіком та атмосферу взаємної довіри і взаєморозуміння, оскільки вони деякий час працювали разом. Працівник міг встановити з клієнтом рівні, партнерські взаємини, що дозволяють клієнтові використовувати навички й знання працівника при ухваленні рішень. Можливо, працівник надавав багато практичної допомоги й підтримки старому в повсякденному житті, але так, щоб показати йому і переконати, що він хоче допомагати на умовах клієнта, що він заслуговує довіри. Тепер, у складнішій ситуації, клієнт почувається упевненим у спроможності працівника надати ефективну допомогу.

Важливо завжди пам'ятати: немає причин вважати, що клієнт довірятиме соціальному працівникові, поки той не довіє, що заслуговує довіри. Більшість людей, що стають клієнтами соціальної роботи, уже мали деякий контакт із “владою” і, мабуть, не були задоволені результатами. У навчальній ситуації менше вірогідності недовіри.

У цій ситуації соціальний працівник мусить розв'язати дилему між необхідністю шанувати вибір людини жити у власному будинку й своїм занепокоєнням щодо його безпеки і самопочуття, а також між правом клієнта випити вина і своїм занепокоєнням про його здоров'я.

ПРОФЕСІЙНІ МЕЖІ (PROFESSIONAL BOUNDARIES)

Соціальна робота вимагає не тільки практичних реакцій на проблеми. Так, нужденність або тяжка хвороба часто вимагають участі соціального працівника. Водночас, у цих випадках практична допомога — тільки частина справи. Інша, не менш важлива частина полягає в тому, щоб допомогти людині — самій або в групі — знайти стратегію для виходу із скрути. Якщо обмежитися наданням бідному матеріальної допомоги, — будь то ціла країна або окрема людина, — це ніколи нічого не змінить. Клієнти повинні думати про те, як вони самі можуть змінити ситуацію, в якому напрямку; що вони ще можуть зробити; які є інші шляхи розв'язання їхньої проблеми.

Соціальна робота має справу з людьми, котрі перебувають у важкому становищі, реагує на їхні психологічні, соціальні та практичні проблеми. Як правило, людям потрібно не тільки надання порад або матеріальної допомоги, а й співчуття. Недостатньо допомогти у якійсь справі чи організувати групу; треба бути з людьми в їхній біді. Тому соціальні працівники часто бувають глибоко збентежені проблемами своїх клієнтів і їхньою очевидною нездатністю змінити свою ситуацію.

У зв'язку з цим виникає небезпека професійного “вигорання”. Соціальний працівник, котрий “вигорів”, буває так переповнений емоціями й переживаннями людей, із якими він працює, що більше не може ні залишатися самим собою, ні допомагати іншим. Він такою мірою втягується в деталі проблем клієнтів, що більше не може нормально функціонувати.

Практичні поради соціальним працівникам

- Насамперед, зберігайте перспективу, знайте, що перебуває у вашій владі та й вашій компетенції, а також — що робити з інформацією про речі, які є поза вашою компетенцією.
- Чітко усвідомлюйте, хто ви є і для чого ви дієте.
- Зберігайте професійну дистанцію. Це не означає бути нечесним, але бути реалістичним, не означає бути холодним, але бути відвертим, не означає бути нетовариським, але поважати.

- Пам'ятайте про відмінність між дружбою і професійними стосунками. Соціальні працівники не є друзями своїх клієнтів і не можуть ними бути. Дружба — стосунки за своєю суттю взаємні, що не мають іншої мети, крім самої дружби; дружба відновлюється в часі; кожен із друзів часом віддає більше або більше одержує. А от стосунки між соціальним працівником і клієнтом обмежені в часі і мають конкретну мету, вони не взаємні. Те, що “одержує” соціальний працівник — це задоволення від доброго виконання своєї роботи, від досягнення певних цілей і від спостереження того, як люди змінюються і, головне, як вони виходять із стосунків соціальної роботи.
- Знайте, що ваша важлива якість — здатність залишатися поруч із кимось у біді або в кризі, самому не руйнуючись від цієї кризи або від емоцій.
- Пам'ятайте, що професійна межа — поняття динамічне; важливо мати особистий простір. Деякі люди можуть із задоволенням тісно спілкуватися з іншими людьми, а інші представники навіть тієї ж самої культури можуть вважати це нестерпним.

У ситуації “Дідусева хата”, запропонованій для аналізу, соціальний працівник має пам'ятати, що старий чоловік — не батько і не брат, а клієнт. У працівника є низка обов'язків стосовно клієнта. Ці обов'язки повинні бути визначені службою, у якій він працює. Соціальний працівник відповідає перед своєю службою і своєю професією.

Почуття провини і непевності працівника з приводу того, що йому робити, треба відкласти до зустрічі із супервізором і колегами.

ПРОФЕСІЙНІ СТОСУНКИ В СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБАХ І МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНА РОБОТА

Співпраця з іншими професіоналами в межах мультидисциплінарних команд набагато складніша, ніж це може здаватися. Мультидисциплінарні команди звичайно працюють на основі однієї організації (агенції соціальної роботи або лікарні), і складаються з представників різних професій. Вони часто включають соціальних працівників, психологів, лікарів, медсестер, терапевтів, доглядальниць. Набір професій залежатиме від характеру організації або від проблеми, яку необхідно розв'язати. Таким чином, у команді, що працює з людьми похилого віку, можуть бути:

Чинники, які ускладнюють співпрацю в межах мультидисциплінарної команди:

- Конкуренція між професіоналами;
- Почуття “власності” стосовно клієнта: це мій клієнт, і йому потрібно допомагати тільки моїми методами. Таким чином, люди отримують соціальну допомогу, терапію або ліки в залежності від

- соціальний працівник,
- медсестра,
- терапевт або сімейний лікар,
- геронтолог і, можливо, психогеронтолог,
- відповідальний за організацію допомоги вдома,
- голова місцевої житлової ради чи будинку-інтернату,
- голова місцевого центру допомоги,
- можливо, фізіотерапевт,
- дієтолог.

Головний аргумент на користь спільної роботи — це необхідність кращого обслуговування клієнтів. Спільна робота надає клієнтові:

- доступ до сукупного розуму команди, а не тільки до розуму окремої людини,
- можливість вибору людей, із якими він бачитиметься і працюватиме,
- доступ до ширшого діапазону ресурсів,
- глибшу оцінку його ситуації, яка буде заснована на кількох різних точках зору.

Мультидисциплінарна команда є ефективнішою організаційно, оскільки раціональніше розподіляються ресурси агентства, які неминуче обмежені. У міру того як члени команди дізнаються про роботу інших, вони почнуть співпрацювати, а не конкурувати, що також сприятиме кращому використанню часу й сил служби. Можливості команди розив'ються в міру того, як її члени будуть навчатися один в одного. Надані агентством послуги стануть послідовнішими. Таким чином, незалежно від того, з ким клієнт зустрівся спочатку, він отримує доступ до всіх ресурсів і одержить широку оцінку своєї ситуації.

того, до кого з професіоналів вони потрапили, без уважної всебічної оцінки, що могла б бути для них корисною в даній ситуації.

- Недостатнє розуміння одними професіоналами ролі інших.
- Поганий зв'язок внаслідок відмінності професійних мов, тобто внаслідок використання різних понять для опису тих самих речей.
- Недостатня підтримка керівництвом спільної роботи і співробітництва.
- Брак відкритості та відсутність бажання пояснювати свою професійну точку зору, невміння слухати інших і віддавати перевагу потребам клієнта перед професійною самовпевненістю.
- Небажання приділити час, щоб дізнатися один в одного і зрозуміти розходження й точки дотику.

Розглянуті поняття “професійна етика” та “професійна деонтологія”. Представлені етичні концепції, які є основою для формування професійної етики та деонтології.

Наведені типові моделі прийняття рішень соціальними працівниками. Визначені основні цінності соціальної роботи та продемонстровані можливості їх практичного застосування. Описані принципи та надані практичні поради щодо встановлення соціальним працівником професійних меж. Проаналізовані особливості роботи у мультидисциплінарній команді.

Основні поняття

ДЕСКРИПТИВНА ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА; ПРИНЦИП ПОІНФОРМОВАНОЇ ЗГОДИ; ЕТИКА ЧЕСНОТ; ІНДИВІДУАЛІЗМ; КУЛЬТУРНИЙ РЕЛЯТИВІЗМ; МУЛЬТИДИСЦИПЛІНАРНА КОМАНДА; НАСНАЖЕННЯ; ПРОФЕСІЙНА ДЕОНТОЛОГІЯ; ПРАВО НА САМОВИЗНАЧЕННЯ; ПРАВО НА ЗАЛЕЖНІСТЬ; ПРОФЕСІЙНІ МЕЖІ; УТИЛІТАРИЗМ; ЦІННОСТІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.

Запитання для дискусії

- Як ви думаєте, чи є такі ситуації, коли соціальний працівник може не втручатися, а дати людині померти?
- Якого виду психологічної підтримки потребує соціальний працівник у ситуації, описаній раніше?
- Що допомагає вам вирішувати складні ситуації професійного вибору?
- Яку роль відіграє супервізія у розв'язанні етичних проблем?
- Як ви розумієте поняття “цінності соціальної роботи” та в чому полягає їхнє значення?
- Яка модель прийняття рішень, на вашу думку, є найтипівіщою для соціальних працівників в Україні?
- Як запобігти появі чинників, які негативно впливають на співпрацю в межах мультидисциплінарних команд?

Використана література

1. A Code of Ethics for Social Work / D. Watson (Ed.).— 2th ed.— London: Routledge & Kegan Paul, 1985.— 177 p.
2. Banks S. Ethics and Values in Social Work.— London: Macmillan, 1995.— 165 p.
3. Bioethik in den USA / Red. Hrag. Sass.— NY.: H-M-Springer-Verlag.—1987.— 284 p.
4. Blum L. Moral Perception and Particularity.— Cambridge: University Press, 1994.— 269 p.
5. Death, Dying and Bereavement /D. Dickenson, M. Johnson (Eds.).— London.: SAGA Publication, Inc., 1994.— 321 p.
6. Dye T. Power and Society: an Introduction to the Social Sciences.— Belmont: Cole Publishing Company, 1990.— P. 9—14.
7. Gillon R. Philosophical Medical Ethics // British Medical Journal.— 1985.— Vol. 290; Vol. 291.— 1986.— Vol. 292.
8. Hope T., Fulford K., Yates A. The Oxford Practice Skills Course: Ethics, Law and Communication Skills in Health Care Education.— Oxford: Oxford University Press Inc., 1996.— 179 p.
9. Jones S. and Joss R. Learning and Teaching in Social Work: Towards Reflective Practice // Models of Professionalism.— London: Jessica Kingsley Publishers, 1995.— P. 15—33.
10. Kenny A. Abortion and the Taking of Human Life // Reason and Religion.— Oxford: Basic Blackwell, 1987.— P. 47—62.
11. Kübler-Ross E. On Death and Dying.— London: Routledge, 1993.— P. 122—139.
12. Loewenberg F., Dolgoff R. Ethical Decision for Social Work Practice.— Itasca: F. E. Peacock Publishers, Inc, 1996.— 278 p.
13. Mac Intyre A. After Virtue.— Notre Dame: Univ. of Notre Dame Press, 1981.— 250 p.

14. *Margolis J.* The Truth about Relativism.— Oxford: Oxford University Press Inc., 1991.— 179 p.
15. *Models: A critical Review and New View // Clouser D.* Cross Cultural Perspective in Medical Ethics: Reading.— Boston: Jones & Bartlett Publishers, 1989.— P. 150—156.
16. *Pellegrino E.* Ethics // JAMA.— 1987.— Vol. 258.— N 16.— P. 2298—2299; N 19.— P. 2843—2844.
17. *Pence G.* Ethical Options in Medicine / Medical Economics Company.— 1980.— 221 p.
18. *Practical Reasoning: Lectures Notes in Artificial Intelligence / D. Gabbay (Ed.).— Vol. 1084.— N. Y.: H-M-Springer-Verlag, 1996.— 650 p.*
19. *Beyond Community Care: Normalisation and Integration Work / Ramon S. (Ed.).— London: Macmillan, 1991.*
20. *Rationality, Relativism and the Human Sciences / Margolis J., Krausz M. Burian (Eds.).— Dordrecht, 1986.— 287 p.*
21. *Rawls J.* Kantian Constructivism in Moral Theory // Journal of Philosophy.— 1980.— Vol. 77, N 9.— P. 515—571.
22. *Social Theory, Social Change and Social Work: an Introduction / N. Parton (Ed.).— London: Routledge, 1996.— P. 135.*
23. *Social Work: What Kind of Profession? // A Cord of Ethics for Social Work: The Second Step.— London, Boston: Routledge & Kegan Paul, 1985.— P. 40—57.*
24. *Walters L.* Biomedical Ethics // JAMA.— 1985.— Vol. 254, N 16.— P. 2345—2348.
25. *Аристотель.* Собрание сочинений: В 4 т. — М.: Мысль, 1984.— Т. 4.— С. 53—374.
26. *Карсавин Л. П.* Культура средних веков.— К.: Символ-AirLand, 1995.— С. 165—184.
27. *Кириленко Т. С., Титаренко Т. М.* Вчинковий смисл психологічних феноменів // Основи психології.— К.: Либідь, 1995.— С. 299—335.
28. *Кримський С. Б.* Ціннісно-смісловий універсум як предметне поле філософії // Філософська і соціологічна думка.— 1996.— № 3—4.— С. 103.
29. *Малахов В. А.* Етика: Навчальний посібник.— К.: Либідь, 1996.— С. 303.
30. *Мигович І. І.* Соціальна робота: Вступ до спеціальності.— Ужгород: Ужгородський державний університет, 1997.— С. 76—79.
31. *Полтавець В. І.* Проблеми психіатрії, пов'язані з релігійним бумом в Україні кінця 80-х—початку 90-х років (Реабілітація хворих та етичні проблеми психіатра) // Вісник асоціації психіатрів України.— 1994.— № 2.— С. 16—18.
32. *Шапиро Б. В.* Проблема целостного подхода в обучении социальной работе // Образование в области социальной работы в России.— М.: Московская высшая школа социальных и экономических наук, 1996.— С. 10—15.