

Факультет охорони здоров'я, соціальної роботи і психології

Кафедра Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця

Кваліфікаційна робота

освітній ступінь - бакалавр

на тему: **«ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ
БЛАГОДІЙНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «РОКАДА» У
РОБОТІ З ВИМУШЕНО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ»**

Виконала: студентка 4-го року навчання,

Спеціальності

231 Соціальна робота

Костецька Вероніка Сергіївна

Керівник Дума Л.П.,

старший викладач

Рецензент Волгіна О.М.

Кваліфікаційна робота захищена

з оцінкою «_____»

Секретар ЕК _____

«_____» _____ 2026 р.

Київ - 2026

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	4
ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У РОБОТІ З ВИМУШЕНО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ.....	8
1.1. Професійна етика у соціальній роботі.....	8
1.2. Специфіка етичних дилем у взаємодії соціальних працівників з вимушено переміщеними особами.....	13
1.3. Культурні компетенції та перешкоди в роботі соціальних працівників в роботі з вимушено переміщеними особами.....	16
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	24
2.1. Час і місце проведення дослідження.....	24
2.2. Етапи проведення дослідження.....	25
2.3. Процедура проведення дослідження.....	26
2.4. Методи й інструменти дослідження.....	26
2.5. Характеристика вибірки.....	27
2.6. Труднощі, обмеження та етичні засади проведення дослідження.....	29
2.7. Концептуалізація та операціоналізація основних понять.....	30
РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ БО «БФ «РОКАДА» У РОБОТІ З ВИМУШЕНО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ.....	32
3.1. Аналіз нормативно-етичної бази проєкту Pillar 1 БО «БФ «Рокада».....	32

3.2. Розуміння соціальними працівниками професійних цінностей та етики у роботі з вимушено переміщеними особами.....42

3.3. Специфіка етичних дилем та викликів у взаємодії з вимушено переміщеними особами.....46

ВИСНОВКИ.....53

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....55

ДОДАТКИ.....59

Додаток А. Структура опису тренінгового заняття

Додаток Б. Гайд напівструктурованого інтерв'ю

Додаток В. Шаблон Культурограми

Додаток Г. Робочий лист до тренінгу, група №1

Додаток Ґ. Робочий лист до тренінгу, група №2

Додаток Д. Робочий лист, картка бенефіціара

Додаток Е. Робочий лист, картка спостерігача

Додаток Є. Таблиця «Використання ІІІ при підготовці кваліфікаційної роботи»

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ВПО – внутрішньо переміщена особа

БФ – благодійний фонд

БО – благодійна організація

ООН – Організація Об'єднаних Націй

UNHCR – Управління Верховного комісара ООН у справах біженців

УВКБ ООН - Управління Верховного комісара ООН у справах біженців

МОМ – Міжнародна організація з міграції

IFSW – Міжнародна федерація соціальних працівників

BASW - Британська асоціація соціальних працівників

NASW – Національна асоціація соціальних працівників

СЖО – складні життєві обставини

WRC - Women's Refugee Commission

ВСТУП

Професійна етика соціальних працівників не є збіркою формальних правил, а фундаментальною основою професії, яка визначає пріоритети діяльності, формує ціннісний світогляд фахівців і забезпечує суворі моральні норми поведінки при взаємодії з клієнтами, колегами, державними інституціями та суспільством загалом. У контексті роботи з вимушено переміщеними особами, особливо в умовах тривалої повномасштабної війни, етичний вимір набуває критичного значення. Саме соціальні працівники опиняються на «передовій» соціального захисту, адже вони першими здійснюють кризове втручання, надають психосоціальну підтримку, індивідуальний супровід, правозахист та сприяють адаптації і подальшій інтеграції людей, які пережили втрату дому, розрив соціальних зв'язків, тяжкий травматичний досвід та стикаються з соціокультурними бар'єрами в приймаючих громадах.

На світовому рівні ціннісні орієнтири та етичні принципи соціальної роботи встановлює Міжнародна федерація соціальних працівників (IFSW). У 2018 році організація ухвалила Глобальну декларацію етичних принципів соціальної роботи, яка базується на повазі до прав людини, людської гідності та соціальної справедливості. Цей рамковий документ наголошує, що глобальні стандарти мають бути гнучко та усвідомлено адаптованими до національного контексту кожної країни, щоб соціальна робота могла адекватно реагувати на специфічні суспільні виклики, зокрема на безпрецедентні масштаби вимушеного переміщення (IFSW, 2018).

В Україні ситуація з нормативно-етичним регулюванням має певні протиріччя. Єдиним офіційним документом, що визначає питання етики в соціальній роботі, залишається Кодекс етики спеціалістів із соціальної роботи (затверджений у 2005 році, з актуальними доповненнями 2024 року). Водночас повсякденна практична робота соціальних працівників із вимушено переміщеними особами відбувається в умовах динамічного кризового середовища і передбачає постійне розв'язання нетипових, складних дилем, норми поведінки

щодо яких не завжди чітко артикульовані в національному кодексі. Зокрема, гостро постають такі питання: 1) культурна компетентність, необхідна для згладжування ментальних чи мовних непорозумінь між вимушено переміщеними особами та жителями приймаючих громад; 2) конфлікт цінностей та пріоритетів в умовах обмежених ресурсів; 3) феномен «спільної травми», що створює високий ризик емоційного зараження, професійного вигорання та втоми від співчуття (Кінаш, 2025; Семигіна, 2024).

Актуальність дослідження підтверджується позицією провідного теоретика етики соціальної роботи Фредеріка Рімера, який у своїй праці 2024 року наголошує, що етична практика не є факультативним аспектом діяльності, а є «серцем професії», що визначає її місію щодо захисту прав людини (Reamer, 2024). У контексті роботи з біженцями та внутрішньо переміщеними особами в Україні, де права людини щодня опиняються під загрозою, це твердження набуває особливої ваги та практичного значення. Масштабність виклику підтверджують дані Державного підприємства «Інформаційно-обчислювальний центр Міністерства соціальної політики», згідно з якими станом на березень 2026 року лише в Україні налічувалося 4 620 914 осіб зі статусом ВПО. Окрім внутрішнього переміщення, фахівці стикаються зі складною міжкультурною взаємодією, оскільки в країні перебувають представники 174 країн, серед яких 1 301 біженець та 1 095 осіб, які потребують додаткового захисту (Науменко, 2024).

Протягом останніх років питання етичного виміру соціальної роботи з особами, які постраждали від війн та катастроф, активно концептуалізується як у міжнародному, так і в українському науковому дискурсі. Найбільш впливові роботи західних дослідників (Truell, 2022; Gusak et al., 2024; звіти Women's Refugee Commission, 2023) акцентують увагу на застосуванні травмопроінформованого підходу, мінімізації етичних ризиків при роботі з вразливими групами мігрантів та глобальних конфліктах цінностей у кризових умовах. В українській науковій думці ці аспекти, адаптовані до реалій російсько-української війни, ґрунтовно висвітлені у працях І. Кінаш (2025), Т.

Семигіної (2024), В. Корнят (2023) та інших. Проте питання систематизації етичних дилем та пошуку алгоритмів їх подолання саме на етапі довготривалої інтеграції ВПО потребує подальшого поглибленого вивчення.

Мета дослідження полягає в тому, щоб комплексно охарактеризувати основні аспекти професійної етики соціальних працівників БО «БФ «Рокада» у процесі надання допомоги вимушено переміщеним особам.

Досягнення поставленої мети передбачає виконання таких **завдань**:

1. Розкрити теоретико-практичні аспекти професійної етики у соціальній роботі.
2. Описати цінності, якими керуються соціальні працівники БО «БФ «Рокада» у роботі з вимушено переміщеними особами.
3. Розкрити етичні дилеми, що виникають у взаємодії соціальних працівників з клієнтами.
4. Висвітлити виклики у роботі з вимушено переміщеними особами та шляхи їх подолання.

Об'єктом дослідження є професійна етика соціальних працівників Благодійної організації «Благодійний фонд «Рокада» при взаємодії з вимушено переміщеними особами.

Предметом дослідження виступають етичні дилеми, виклики у роботі з вимушено переміщеними особами та шляхи їх подолання.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та восьми додатків. Повний обсяг кваліфікаційної роботи становить 72 сторінки. Список джерел складає 43 найменувань, з них - 27 становлять англомовні.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ У РОБОТІ З ВИМУШЕНО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ

1.1. Теоретико-практичні аспекти професійної етики у системі соціальної роботи

Професійна етика соціальної роботи є системою моральних норм, принципів і цінностей, які регулюють поведінку фахівця у взаємодії з клієнтами, колегами, організаціями та суспільством у цілому. За визначенням Viscarret et al. (2017), професійна етика виходить далеко за межі індивідуальної моралі й передбачає усвідомлену професійну відповідальність. У контексті України цей аспект набуває особливого значення через воєнні виклики, коли соціальні працівники стають ключовими посередниками між державою, громадами та вразливими категоріями населення, і зокрема вимушено переміщеними особами (Кінаш, 2025).

Нормативно-правовою основою професійної етики в Україні є Кодекс етики спеціалістів із соціальної роботи, затверджений у 2005 році Міністерством у справах молоді та спорту України (з доповненнями 2024 року). У документі зафіксовані сім принципів професійної етики соціального працівника: пріоритетність інтересів клієнта, повагу до гідності кожної людини, толерантність, доступність послуг, довіру, конфіденційність та дотримання норм професійної етики. Хоча Семигіна (2025) принагідно зазначає, що український кодекс все ще орієнтований переважно на матеріалістичні цінності парадигми соціальної підтримки й потребує оновлення відповідно до глобальних стандартів.

Міжнародні стандарти, зокрема Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи, ухвалена Міжнародною федерацією соціальних працівників (IFSW, 2018), визначають дев'ять ключових принципів: визнання гідності людини, сприяння правам людини, соціальній справедливості, повагу конфіденційності, право на самовизначення та участь, ставлення до людей як до цілісних індивідів,

професійну доброчесність та етичне використання технологій. Ці принципи є основою для національних кодексів і слугують орієнтиром для практики в кризових умовах, зокрема під час роботи з вимушено переміщеними особами (Truell, 2022).

Натомість національна асоціація соціальних працівників США (NASW, 2021) у своєму Кодексі етики виділяє шість основоположних цінностей: допомога іншим, соціальна справедливість, важливість людських стосунків, гідність і цінність людини, доброчесність та компетентність. Британська асоціація соціальних працівників (BASW, 2014) фокусується на трьох ключових цінностях: соціальна справедливість, права людини та професійна доброчесність. Обидва кодекси регулярно переглядаються, що забезпечує їхню відповідність сучасним викликам.

За Banks (2012), професійні цінності соціальної роботи можна об'єднати в три групи: повага до гідності та цінності всіх людей; сприяння добробуту та успіху; сприяння соціальній справедливості. Ці групи відображені в міжнародних кодексах і стають основою для етичних рішень у повсякденній практиці.

Теоретичні підходи до професійної етики передбачають чітке розмежування понять етика, мораль та цінності. Мораль відображає загальнолюдські вимоги та заборони, цінності визначають, що є бажаним для професії, а етика є набором норм, які регулюють поведінку в конкретних ситуаціях (Dolgoff et al., 2008; Barsky, 2019). У практичній діяльності соціальних працівників етика виконує дві основні функції: розвиває професійну ідентичність та підвищує професійну впевненість (Sonnenberg, 2019).

У роботі з вимушено переміщеними особами етика набуває додаткових вимірів: культурної компетентності, запобігання вторинній травматизації та балансу між самовизначенням клієнта й вимогами безпеки в умовах воєнного стану (Gusak et al., 2024). Women's Refugee Commission (2023) наголошує на тому, що етичні принципи соціальної роботи повинні враховувати культурні та етнічні

особливості вимушено переміщених осіб, уникати стереотипів і забезпечувати використання перекладачів або культурних посередників.

Професійна етика у системі соціальної роботи з ВПО, біженцями і шукачами захисту є інтегрованою системою моральних імперативів, правових гарантій та етичних стандартів, спрямованих на захист людської гідності в умовах вимушеної міграції. Специфіка цього напрямку зумовлена вразливістю клієнтів, які внаслідок збройних конфліктів, насильства чи порушень прав людини втратили звичне соціальне середовище.

Основним міжнародним документом у цій сфері є “Керівні принципи ООН з питань внутрішнього переміщення” (1998), розроблені під керівництвом Френсіс Денг. Хоча вони не є обов’язковим міжнародним договором, їх положення відповідають нормам міжнародного права у сфері прав людини, гуманітарного права та захисту біженців. Ці принципи стали міжнародним стандартом для держав і організацій у питаннях захисту внутрішньо переміщених осіб. Вони регулюють усі етапи переміщення: запобігання примусовому виселенню, надання допомоги під час переміщення та забезпечення безпечного повернення або реінтеграції.

Відповідно до *Принципу 1*, ВПО мають користуватися в повній рівності тими ж правами і свободами, що й інші особи в країні перебування. Це передбачає не лише формальне визнання їхнього статусу, а й реальне забезпечення доступу до медичних послуг, освіти, права голосу та володіння власністю без жодної дискримінації за ознакою переміщення. *Принцип 3* наголошує, що саме національні органи влади мають першочерговий обов’язок та несуть відповідальність за надання захисту та гуманітарної допомоги ВПО у межах своєї юрисдикції. Це визначає роль соціального працівника як критично важливого посередника - *ключового агента держави*, який не лише надає послуги, а й виступає адвокатом прав клієнта, відстежуючи виконання державних зобов’язань. Професійна етика зобов’язує фахівця гарантувати, що ВПО можуть вільно здійснювати запит та отримувати допомогу, не боячись переслідувань чи покарань

за такі звернення, що є основою для побудови безпечного та справедливого середовища.

Етичний вимір соціальної роботи з ВПО деталізується у настановах Women's Refugee Commission (WRC, 2023), де ключовим принципом є «перш за все - не зашкодь». Це передбачає комплексне забезпечення безпеки особи - не лише фізичної, а й психологічної, культурної та економічної.

Професійна етика вимагає від фахівця усвідомлення того, що будь-яке втручання або збір інформації можуть стати причиною ретравматизації. Відтак, етичним обов'язком соціального працівника є дотримання процедури добровільної інформованої згоди. Згідно з WRC, цей процес не є простою формальністю/підписанням паперів; він передбачає безперервну комунікацію, під час якої клієнт має отримати вичерпну інформацію про мету втручання, межі конфіденційності та своє право на відмову від співпраці без будь-яких негативних наслідків.

Теоретико-практичні аспекти етики у роботі з переміщеними людьми знаходять своє відображення у дослідженні Кнох (2020), яка інтегрує теорію сімейних систем Мюррея у практику соціальної роботи. Згідно з цією теорією, сім'я розглядається як єдина «емоційна одиниця», а індивід - як невід'ємна частина цієї системи. Етична практика фахівця вимагає поваги до сімейної ієрархії та культурно зумовлених ролей. Наприклад, у багатьох культурах вимушено переміщених осіб ключові рішення приймаються представниками старшого покоління або головами домогосподарств; ігнорування цієї структури фахівцем розцінюється як прояв неповаги та культурної некомпетентності. Кнох (2020) акцентує увагу на переході від концепції «культурної компетентності» до «культурної смиренності». Якщо культурну компетентність часто розуміють як набір знань про певну групу людей, то культурна смиренність є постійним процесом саморефлексії. Вона передбачає, що соціальний працівник визнає клієнта найкращим знавцем власної культури та життєвого досвіду. Такий підхід

допомагає зменшити нерівність у стосунках між тим, хто надає допомогу, і тим, хто її отримує.

Важливою частиною професійної етики є збереження конфіденційності та захист персональних даних. Для ВПО та біженців розголошення інформації про місце перебування чи особу може бути небезпечним для них самих і їхніх родичів у зоні конфлікту. Тому етичні рекомендації Women's Refugee Commission (2023) радять використовувати псевдоніми, шифрувати дані та зберігати контакти окремо від змісту розмов. Також соціальний працівник має допомагати залучати ресурси та послуги через місцеві громади. Це підтримує розвиток громади та допомагає уникати напруги між переселенцями та місцевими жителями.

У практичному застосуванні етика соціальної роботи з переміщеними особами спрямована на досягнення самозабезпечення бенефеціарів. Кнох (2020) зазначає, що успішна інтеграція ВПО вимірюється через такі показники, як успішна комунікація, працевлаштування та економічна стабільність. Етичним завданням соціального працівника є створення умов незалежності клієнта від гуманітарної допомоги, поступове надання йому інформаційно-практичних можливостей для самостійного життя у новому середовищі. Це досягається завдяки посередницьким діям соціального працівника між клієнтом та ринком праці, освітою та системою охорони здоров'я. Етично виправданим підходом є залучення «колишніх біженців» у громадах ВПО як кейс-менеджерів або перекладачів. Саме така методика дій забезпечує культурну відповідність послуг та підвищує рівень довіри до соціальних інституцій.

Окрему увагу в етичних стандартах приділено роботі з найбільш вразливими групами: дітьми без супроводу, жінками-головами домогосподарств, особами з інвалідністю та представниками LGBTQI+. Принципи WRC (2023) вимагають особливої уваги до їхніх специфічних потреб, що забезпечують «психологічну безпеку» під час сесій взаємодії. Такий алгоритм взаємодії надає можливість клієнту робити паузи, змінювати тему або виражати горе у спосіб, відповідно до його культурних норм та традицій. Соціальний працівник має вміти

розпізнавати ознаки посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) та знати, коли потрібно направити людину до відповідних спеціалістів. Це є важливою частиною професійної етики та відповідальності.

Етичне регулювання соціальної роботи з ВПО передбачає забезпечення безпечного повернення або реінтеграції людей. Керівні принципи ООН (Принципи 28–30) покладають на компетентні органи обов'язок сприяти добровільному поверненню ВПО в безпечних умовах та з повагою до їхньої гідності. У цьому процесі соціальний працівник має залучати клієнтів до планування реінтеграції та допомагати захищати їхні права, зокрема право на повернення майна і відновлення справедливості.

Отже, етичні засади роботи з вимушено переміщеними особами поєднують міжнародні норми ООН, етичні протоколи Women's Refugee Commission та системні теорії Кнох. Разом вони створюють основу для ефективної соціальної роботи, захисту прав людини та підтримки соціального благополуччя клієнтів у умовах війни.

1.2. Специфіка етичних дилем у взаємодії соціальних працівників з вимушено переміщеними особами

Етична дилема в парадигмі соціальної роботи визначається як ситуація, за якої фахівець постає перед неможливістю одночасного застосування інтересів усіх залучених сторін, що неминуче призводить до суперечності професійних цінностей або функціональних обов'язків (Barsky, 2019). У роботі соціальних працівників з вимушено переміщеними особами в Україні ця специфіка посилюється через культурні відмінності, травматичний досвід переселення та умови війни. Це впливає на зміну пріоритетів у застосуванні професійних стандартів. Кінаш (2025) наголошує, що зазначені чинники формують унікальне середовище, у якому соціальний працівник виступає не лише надавачем послуг, а

й етичним посередником у кризових ситуаціях, де кожне рішення має глибокі етичні наслідки.

Насамперед важливо проаналізувати конфлікт між необхідністю зберігати конфіденційність і вимогами державного управління. Фахівець вимушений постійно маневрувати між обов'язком захисту персональних даних клієнтів, що є фундаментом терапевтичної довіри, та необхідністю передачі деталізованої інформації державним структурам для верифікації статусу, надання гуманітарної допомоги чи формування цифрової звітності. О. Кінаш (2025) зауважує, що в умовах масштабної міграційної кризи межа між обґрунтованим збором даних та порушенням приватності фактично втрачається, це створює ризик руйнування стосунків довіри з клієнтом, який може сприймати анкетування як форму цифрового спостереження. Сучасні дослідження показують, що під час війни соціальні працівники часто стикаються з дилемою вибору між вимогами організації чи держави та інтересами клієнта. Через це виникає «моральний дистрес» — стан, коли фахівець розуміє, що діє не зовсім етично, але не може змінити ситуацію через жорсткі правила. У майбутньому це може призвести до професійного вигорання та деформації.

Ще одна важлива проблема — недостатній рівень міжкультурної компетентності та ризик формування стереотипів. Спільнота вимушено переміщених осіб в Україні дуже різноманітна: вона включає людей різних етнічних, регіональних і соціальних груп. Кожна з них по-різному реагує на травматичний досвід і має власні культурні особливості. В. Корнят (2023) ілюструє особливі етичні виклики під час роботи з ромськими родинами, виникнення амбівалентності між повагою до культурної автентичності та універсальними стандартами прав людини, зокрема в питаннях захисту прав дитини та її доступу до освіти. Women's Refugee Commission (2023) застерігає, що без культурної смиренності соціальний працівник може неправильно розуміти невербальну поведінку клієнта та через власні упередження порушувати принцип поваги до гідності. Найчастіше це проявляється у питаннях гендерних ролей і

сімейних відносин. У таких випадках фахівець може несвідомо нав'язувати свої уявлення про «норму», що характерна для приймаючої громади. Це призводить до патерналістського підходу і зменшує самостійність та голос самої переміщеної особи.

Третя група викликів зосереджена навколо дихотомії особистих та професійних цінностей фахівця. Труелл (2022) описує феномен «етичної ерозії», коли фахівець стикається з афективними реакціями, агресією чи тотальною недовірою з боку бенефіціара, що провокує внутрішній конфлікт між професійною емпатією та механізмами психологічного самозахисту. Семигіна (2025) додає чинник «вторинної травматизації»: оскільки значна частина українських соціальних працівників сама належить до категорії постраждалих, виникає дилема «пораненого цілителя». Коли досвід клієнта нагадує власну травму соціального працівника, це може вплинути на його об'єктивність. Надмірне співпереживання може призвести до втрати професійних меж, а надто сильне емоційне відсторонення - до байдужості. Тому важливо регулярно дбати про психологічне здоров'я та аналізувати власні етичні погляди і реакції.

Суттєвий етичний тягар покладається на фахівця в ситуаціях дистрибуції обмежених ресурсів. Бучко вказує на неминучість прийняття рішень щодо пріоритетності допомоги в умовах дефіциту житла чи фінансування. Такі дії суперечать принципу соціальної справедливості International Federation of Social Workers (2018), адже соціальний працівник змушений пріоритизувати потреби клієнтів. Це «етичний триаж», коли одні запити вважаються важливішими за інші, і це може сприйматися як несправедливість як з боку клієнтів, так і самого фахівця. Kochoska, J., & Gulevska, V. (2018) зауважують, що ситуація ускладнюється вимогою швидкого реагування, де принцип «не нашкодь» може вступати в конфлікт з необхідністю миттєвих дій, наслідки яких для довгострокової адаптації вимушено переміщених осіб не завжди є очевидними в момент кризи.

Подолання зазначених дилем вимагає застосування міжособистісної та міжкультурної смиренності як базової професійної стратегії. Згідно з настановами Women's Refugee Commission (2023), це передбачає не лише залучення перекладачів чи культурних медіаторів, а й зміни парадигми: варто перейти від «керування випадком» до партнерства з клієнтом. Етична практика має поважати право людини на самостійний вибір, навіть якщо він не збігається з думкою соціального працівника. Це допомагає зменшити відчуження та маргіналізацію мігрантів.

Підсумовуючи, можна сказати, що етичні проблеми в роботі з ВПО виникають через поєднання правових обмежень, психологічних травм і культурних непорозумінь. Найбільш актуальними залишаються конфлікти щодо конфіденційності, культурні відмінності та суперечності у розподілі ресурсів. Конструктивне вирішення цих колізій вимагає від соціального працівника не лише високого рівня етичної рефлексії, а й системної інституційної підтримки через механізми регулярної супервізії та створення безпечного простору для обговорення складних етичних кейсів.

1.3 Перешкоди в роботі соціальних працівників з вимушено переміщеними особами та шляхи їх подолання з позицій професійної етики

Узагальнюючи досвід соціальних працівників у роботі з вимушено переміщеними особами, можна стверджувати, що перешкоди в цій сфері мають комплексний, багатовимірний характер і безпосередньо зачіпають основи професійної етики. Вони виникають через поєднання війни, масового й раптового переміщення людей та нестачі ресурсів у системі соціального захисту. Такі бар'єри не лише ускладнюють інструментальне надання допомоги, але й ставлять під загрозу дотримання ключових етичних імперативів: поваги до людської гідності, конфіденційності, соціальної справедливості та професійної доброчесності (IFSW, 2018; Кінаш, 2025). Етичні та практичні виклики, з якими

стикаються фахівці, здебільшого мають інституційно-ресурсний, соціокультурний, індивідуально-ціннісний і технологічний виміри.

Однією з найгостріших інституційно-ресурсних перешкод є перевантаження фахівців та необхідність здійснення так званого «етичного сортування». В умовах повномасштабної війни кількість ВПО в Україні сягнула мільйонів осіб, що призвело до зростання навантаження на соціальних працівників у 3-5 разів порівняно з довоєнним часом. Фахівці часто змушені одночасно виконувати функції кризових інтервентів, адвокатів та психологів та кейс-менеджерів. Це створює гострий етичний конфлікт між етичним принципом «приносити користь кожному» та утилітарною необхідністю розподіляти обмежений час і ресурси. Виникає феномен «соціального сортування», коли фахівцю доводиться вирішувати, чия потреба є більш нагальною. Фахівці зазначають, що брак часу та ресурсів змушує їх відмовляти певним клієнтам або скорочувати час консультацій, що суперечить принципам недискримінації та рівного доступу до послуг (Pinchuk et al., 2025; Women's Refugee Commission, 2023; Gusak et al., 2024).

Іншою значною перешкодою є соціокультурні та міжрегіональні бар'єри. ВПО, біженці та шукачі захисту в Україні не є однорідною групою: вони мають суттєві відмінності в культурних, мовних, релігійних, поведінкових та соціально-економічних патернах. Особливо гостро ця проблема проявляється під час роботи з ромськими, мусульманськими сім'ями, представниками національних меншин або особами, які тривалий час перебували в окупації. Соціальні працівники, які не пройшли спеціалізованої підготовки з крос-культурної комунікації, можуть неусвідомлено транслювати власні стереотипи. Це призводить до порушення етичного принципу культурної чутливості, проявів патерналістського ставлення до клієнта та нівелювання його права на самовизначення (Корнят, 2023; Truell, 2022).

Не менш складною проблемою виступають ціннісні конфлікти. Соціальні працівники в державних установах часто опиняються в ситуації, коли, з одного боку, вони є агентами держави і мають дотримуватися процедур контролю, а з

іншого - захисниками інтересів клієнта. Наприклад, етичний обов'язок збереження конфіденційності може суперечити вимогам правоохоронних органів чи правилам звітності організацій. Крім того, особисті цінності фахівця, його громадянська позиція чи ставлення до певних суспільних процесів можуть вступати в протиріччя з необхідністю безумовного прийняття та неупередженого ставлення до клієнта, який має інший світогляд (Семигіна, 2025; Council of Europe, 2022).

Ситуацію суттєво ускладнює загальна бюрократизація. Складна, часто нелогічна система реєстрації, регулярні зміни в законодавстві щодо виплат та вимоги до постійного підтвердження статусу змушують клієнтів раз по раз переповідати свою травматичну історію різним інстанціям. Відповідно, соціальні працівники витрачають левову частку часу на оформлення документації замість безпосередньої роботи з людиною, що прямо суперечить етичному принципу ефективності та орієнтованості на клієнта, перетворюючи соціальну роботу на механічне адміністрування (UNHCR, 2024; Кінаш, 2025).

Важливим викликом є ризик вигорання та вторинної травматизації соціальних працівників, що впливає на дотримання етики. Робота в умовах «спільної травми», коли фахівець сам живе в тих самих небезпечних умовах, що й клієнти, прискорює емоційне виснаження. Постійний контакт із горем і втратами може призводити до вторинної травматизації, ознаки якої з'являються у самих працівників (Pinchuk et al., 2025; IOM Ukraine, 2025). З етичної точки зору, вигорілий фахівець становить загрозу для клієнта, оскільки втрачає здатність до емпатії та може завдати ретравматизації, порушуючи базовий принцип «не нашкодь». Крім того, масовий перехід на дистанційні форми роботи створює нові технологічні виклики, консультування через незахищені канали зв'язку ставить під питання конфіденційність даних та отримання інформованої згоди (NASW, 2021; IFSW, 2018).

Подолання зазначених бар'єрів не може покладатися лише на особисту стійкість фахівця, а вимагає системних управлінських та методичних рішень, в основі яких лежить етичний кодекс. Першим і найважливішим кроком є

впровадження безперервної освіти та обов'язкових тренінгів з міжкультурної компетентності і професійної етики. Фахівці мають володіти травмо-орієнтованим підходом, який допомагає розуміти складну поведінку ВПО як нормальну реакцію на кризові обставини (IFSW, 2018; Семигіна, 2025).

Регулярна підтримка і навчальна супервізія допомагає соціальним працівникам розбирати складні випадки, аналізувати власні упередження та безпечно знімати емоційне напруження. Дослідження показують, що це зменшує ризик вторинної травматизації (Gusak et al., 2024). Для розв'язання ціннісних конфліктів доцільно застосовувати формалізовані моделі етичного прийняття рішень, такі як модель ETNІС або семикрокова модель Ф. Рімера (Reamer, 2019). Вони допомагають перейти від інтуїтивних рішень до більш структурованого аналізу, оцінити ризики та правильно оформити рішення з юридичної точки зору.

З позицій практиків, невід'ємним етичним обов'язком соціального працівника виступає адвокація. Фахівці через свої професійні асоціації повинні лобіювати спрощення бюрократичних процедур, вимагати збільшення фінансування послуг та покращення умов праці працівників (Council of Europe, 2022). Водночас етика турботи про себе має розглядатися організаціями як обов'язковий професійний мандат, що передбачає регулювання навантаження та надання доступу до психологічної підтримки (Women's Refugee Commission, 2023). Зменшити навантаження на систему можна також шляхом розвитку спільнотних підходів, тобто наснаження самих бенефіціарів: створення груп взаємодопомоги та залучення переселенців як рівних консультантів повертає їм відчуття контролю над власним життям (Кінаш, 2025). Обов'язковою умовою для закріплення цих змін є системний перегляд і оновлення національного «Кодексу етики спеціалістів із соціальної роботи» з урахуванням специфіки воєнного стану, цифрової етики та критеріїв пріоритезації послуг.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що перешкоди в роботі соціальних працівників з вимушено переміщеними особами є глибокими та системними, вони постійно випробовують на міцність професійну ідентичність фахівців. Проте їх

подолання є цілком досяжним завдяки переходу від індивідуального реагування до інституційної підтримки. Такий комплексний підхід, заснований на постійному навчанні, супервізії, структурованому прийнятті рішень та адвокації, здатний суттєво підвищити якість соціальної допомоги і зберегти кадровий потенціал сфери в умовах війни.

Узагальнюючи досвід соціальних працівників, можна сказати, що однією з головних проблем є недостатня міжкультурна компетентність. З українськими ВПО культурні відмінності зазвичай не є дуже значними, хоча можуть бути регіональні особливості (діалекти, традиції, сімейні моделі). Натомість у роботі з іноземцями - біженцями та шукачами захисту - ці відмінності значно глибші через різні мови, релігії та світогляд. Це ускладнює дотримання етичних принципів, таких як повага до гідності, самовизначення, недискримінація та культурна чутливість (IFSW, 2018; Truell, 2022).

Недостатня міжкультурна компетентність соціальних працівників у роботі з іноземцями проявляється в тому, що вони не завжди розуміють культурні особливості, норми спілкування та ставлення до влади, сім'ї, здоров'я й допомоги. Біженці та шукачі захисту можуть мати різні цінності, наприклад колективізм замість індивідуалізму, інші сімейні моделі, релігійні обмеження або інше ставлення до психічного здоров'я і гендерних ролей. Якщо фахівець не враховує ці відмінності, він може несвідомо нав'язувати власні культурні погляди. Це призводить до втрати довіри, менш ефективної допомоги та етичних проблем (Корнят, 2023; Women's Refugee Commission, 2023).

Особливо складною ця проблема є під час роботи з людьми з африканських, близькосхідних, азійських та латиноамериканських країн, які прибули до України через глобальні кризи. Відмінності в мові, невербальній поведінці, ставленні до конфіденційності та державних установ можуть спричиняти непорозуміння. Наприклад, соціальний працівник може сприйняти мовчання як згоду, а сором'язливість - як відсутність потреби в допомозі. Такі ситуації суперечать Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи, яка наголошує на

повазі до культурного різноманіття та захисті прав людини в будь-яких умовах (IFSW, 2018). Аналогічні вимоги містить Кодекс етики спеціалістів із соціальної роботи України, який акцентує толерантність і пріоритетність інтересів клієнта незалежно від його походження (Семигіна, 2025).

З погляду професійної етики недостатня культурна компетентність у роботі з іноземцями створює суперечність між принципом допомоги та можливістю надати індивідуальну, чутливу підтримку. Соціальний працівник може не розпізнати культурно зумовлені ознаки насильства, травми або потреби в духовній підтримці. Це порушує принципи соціальної справедливості та професійної етики (Gusak et al., 2024; Pinchuk et al., 2025). Крім того, стигматизація іноземців («чужинці», «мігранти») з боку приймаючих громад посилюється, коли фахівець через брак компетентності не може ефективно виступати культурним медіатором.

Подолання цієї перешкоди можливе через системне підвищення культурної чутливості та впровадження спеціалізованих інструментів оцінки. Одним із найбільш ефективних і етично обґрунтованих інструментів є культураграма (Culturagram), розроблена докторкою Елейн Конгресс у 1994 році. Цей візуальний інструмент сімейної оцінки спеціально призначений для роботи з іммігрантами, біженцями та сім'ями різноманітного етнічного походження і забезпечує культурно компетентну та чутливу допомогу під час роботи саме з іноземцями (Congress, 1994).

Культураграма складається з десяти ключових критеріїв, які соціальний працівник визначає разом із сім'єю іноземного клієнта у формі діаграми (Додаток В). Основними критеріями є: причина переміщення (війна, переслідування, економічні причини); правовий статус у країні перебування; час перебування в новій громаді; мова, якою говорять вдома та в спільноті; контакти з культурними, релігійними інституціями, свята, їжа, одяг та традиції; досвід дискримінації, упереджень; переконання щодо здоров'я та лікування; вплив травматичних подій і криз; цінності щодо освіти, роботи та гендерних ролей; цінності щодо сім'ї. Такий комплексний підхід дозволяє соціальному працівнику глибше зрозуміти

унікальний культурний профіль кожної іноземної родини, уникаючи стереотипів і загальних уявлень про «групу» (Congress, 1994; Congress, 2004).

Використання культураграми в роботі з біженцями і шукачами захисту безпосередньо сприяє дотриманню професійної етики. По-перше, вона посилює довіру через активне залучення клієнта до оцінки культурної ідентичності. По-друге, вона допомагає уникнути культурних упереджень та стереотипів і забезпечує етичне дотримання принципів недискримінації та соціальної справедливості. По-третє, інструмент інтегрується з іншими етичними моделями прийняття рішень (наприклад, семикровою моделлю Reamer), дозволяючи системно аналізувати культурні фактори в етичних дилемах (Reamer, 2019; Barsky, 2019).

Додатковими шляхами подолання перешкоди є регулярні тренінги з міжкультурної компетентності, обов'язкова професійна супервізія та впровадження спільнотних підходів. Організації мають впроваджувати програми підвищення кваліфікації, де культураграма стає інструментом первинної оцінки іноземних бенефіціарів. Міжвідомча співпраця з міжнародними партнерами (UNHCR, MOM) дозволяє обмінюватися найкращими практиками культурно чутливої роботи саме з іноземцями (IOM Ukraine, 2025; Council of Europe, 2022). Нарешті, профілактика вигорання через рефлексію власних культурних упереджень є етичною вимогою, оскільки лише самосвідомий фахівець може надавати справді культурно компетентну допомогу біженцям і шукачам захисту (Pinchuk et al., 2025; Кінаш, 2025).

Отже, недостатня міжкультурна компетентність соціальних працівників щодо іноземців є суттєвою перешкодою в роботі з вимушено переміщеними особами, яка безпосередньо загрожує дотриманню професійних етичних принципів. Водночас її подолання можливе через цілеспрямоване використання інструментів на кшталт культураграми Елейн Конгресс (Congress, 1994; Congress, 2004), системне навчання, супервізію та регулярні тренінги. Такий підхід не лише підвищує ефективність допомоги біженцям та шукачам захисту, але й зміцнює

професійну етику соціальної роботи в умовах воєнного часу, забезпечуючи повагу до культурної різноманітності, гідності та самовизначення кожної людини.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1 Час та місце проведення дослідження

Практична частина дослідження була проведена протягом січня-березня 2026 року. Основним місцем збору даних став київський офіс проєкту Pillar 1 Благодійного фонду «Рокада». Вибір цієї організації є обґрунтованим, оскільки БФ «Рокада» має багаторічний досвід роботи та є ключовим партнером Управління Верховного комісара ООН у справах біженців в Україні. Система допомоги біженцям та шукачам захисту у межах проєкту Pillar 1 працює за принципом чіткого розподілу зон відповідальності між різними громадськими організаціями. Наприклад, юридичну підтримку по всій країні здебільшого здійснює БФ «Право на захист» (R2P), а в окремих регіонах, як-от Закарпаття чи Львівщина (NEEKA) та південні області (ГО «Десяте квітня»), партнери надають комплекс послуг одночасно. БФ «Рокада» у цій системі виконує важливу роль провайдера саме соціальної допомоги.

Для досягнення мети дослідження було проведено ґрунтовний аналіз 4 регламентуючих документів організації: Статуту Фонду, Обітниці пов'язаних осіб, Кодексу етики пов'язаних осіб та Довідника проєкту Pillar 1 БО «БФ «Рокада». Вибір цих документів зумовлений тим, що вони становлять нормативно-правову та ціннісно-деонтологічну основу діяльності організації, безпосередньо визначають стандарти надання допомоги та виступають головними інструментами, якими щоденно керуються фахівці у своїй практичній роботі з бенефіціарами.

На сьогодні фонд здійснює діяльність у 17 регіонах України, включаючи Київську, Полтавську, Черкаську, Вінницьку, Дніпропетровську, Івано-Франківську та інші області. Така широка географія роботи означає те, що фахівці фонду стикаються з випадками та запитами, які суттєво різняться. Дослідження проходило безпосередньо у київському офісі проєкту Pillar 1. Це середовище обрано тому, що київський офіс є центральним хабом, куди звертається найбільша

кількість біженців та шукачів захисту з різних країн світу. Саме тут соціальні працівники найчастіше стикаються зі складними кейсами, які вимагають швидких рішень, глибоких знань етики та вміння розуміти представників інших культур в умовах 2026 року.

2.2 Етапи проведення дослідження

Дослідницький процес був організований як послідовний шлях, що складався з трьох основних етапів. На першому, підготовчому етапі (жовтень 2025 – лютий 2026 рр.), був здійснений аналіз документів БО «БФ «Рокада»: Кодекс Етики, Обітниця, Довідник проєкту Pillar 1 та Статут Фонду. Це дозволило взяти до уваги етичні вимоги, якими керуються фахівці, та розробити гайд інтерв'ю — основний інструмент, запитання якого були підібрані так, щоб виявити актуальні етичні виклики, з якими стикаються працівники у своїй щоденній діяльності.

Другий етап, який припав на березень 2026 року, був безпосередньо «польовою» частиною роботи. У цей період було проведено серію інтерв'ю із соціальними працівниками київського офісу. Важливо було не просто зафіксувати відповіді, а й зрозуміти ставлення фахівців до складних ситуацій та етичних дилем. Усі інтерв'ю були записані на диктофон і згодом переведені у текстовий вигляд. Це дало змогу ретельно проаналізувати кожну думку та знайти спільні для всієї команди проблеми.

Третій етап став підсумковим і мав практичну мету. Аналіз відповідей показав, яких саме знань чи навичок працівникам бракує найбільше. На основі цих даних було розроблено та проведено навчальний тренінг з професійної етики. Такий підхід перетворив дослідження на «Action Research», де було не лише вивчено проблему, а й відразу запропоновано команді інструмент для її вирішення, допомагаючи фахівцям впевненіше діяти у ситуаціях вибору між цінностями.

2.3 Процедура проведення дослідження

Збір інформації відбувався за допомогою інтерв'ю у форматі «віч-на-віч». Даний підхід було обрано, аби створити атмосферу довіри та безпеки, адже питання етики та особистих переконань фахівців є дуже чутливими. Спілкування з респондентам відбувалося безпосередньо в офісі БФ «Рокада» у м. Києві, у звичних для працівників кабінетах. Це допомогло фахівцям почуватися більш розслаблено та відкрито ділитися складними випадками зі своєї практики, не відчуючи тиску чи формальності ситуації.

На початку кожної зустрічі детально пояснювалась мета роботи та надавалися гарантії, що імена не будуть згадані у підсумковому документі. Згода на запис та його практичне використання отримувалась в усному вигляді. У середньому кожне інтерв'ю тривало близько 20 хвилин. Такий обсяг часу був обраний свідомо: він достатній для сфокусованої розмови, але при цьому не відволікає працівника від виконання важливих завдань на довгий термін. Гнучкий формат дозволив не просто йти за списком запитань, а й обговорювати додаткові деталі, які виникали під час інтерв'ю.

2.4. Методи та інструменти дослідження

Для розв'язання поставлених завдань у дослідженні було використано два взаємодоповнюючі методи: аналіз документів та інтерв'ю з практикуючими фахівцями. Це дозволило зіставити офіційно задокументовані етичні засади організації з безпосереднім досвідом соціальних працівників у їхній практичній діяльності.

На першому етапі було здійснено детальний аналіз релевантних документів Благодійного фонду «Рокада». До кола проаналізованих джерел увійшли Статут Фонду, Кодекс Етики, Обітниця пов'язаних осіб, а також Довідник проєкту Pillar 1, розроблений для підтримки біженців та шукачів захисту. Вибір цих документів зумовлений тим, що саме вони регламентують щоденну професійну діяльність

фахівців та визначають деонтологічні стандарти організації. З цими матеріалами працівники обов'язково ознайомлюються під час прийому на роботу та підписання трудових угод, а Обітницю підписують особисто як індивідуальне зобов'язання. Аналіз зазначених документів дозволив виявити та систематизувати задекларовані фондом цінності та правила для подальшого зіставлення їх із практичною діяльністю.

У якості методу дослідження також було обрано опитування. Інструментом збору даних стало напівструктуроване інтерв'ю. У межах дослідження було обрано саме якісний метод, оскільки етичні переконання та відчуття культурних відмінностей складно виміряти кількісно — їх потрібно пояснювати через особисті приклади та професійні кейси. Гайд інтерв'ю був структурований за чотирма основними блоками, кожен з яких мав конкретну мету.

Перший блок дозволив дізнатися про освіту та попередній досвід працівників, розуміння професійних цінностей, а також зрозуміти, що саме мотивувало респондентів працювати з біженцями та шукачами захисту. Другий блок був присвячений правилам, якими керуються фахівці, та етичним дилемам - ситуаціям, коли складно ухвалити рішення через конфлікт інтересів чи цінностей. У третьому блоці було детально розглянуто міжкультурну компетентність: як працівники готуються до зустрічі з представниками інших культур та з якими викликами зіштовхуються. Останній блок допоміг виявити потреби команди у додатковому навчанні. Гнучкість обраного методу й розробленого інструменту дослідження дозволив ставити уточнюючі запитання, це допомогло побачити глибинні проблеми, які зазвичай залишаються непоміченими при звичайному письмовому анкетуванні.

2.5 Характеристика вибірки

Для участі у дослідженні було запрошено всю команду соціальних працівників проєкту Pillar 1 БО «БФ «Рокада» у місті Києві. Станом на березень 2026 року команда (соціальні працівники та юрист Pillar 1) складалася з 9 осіб.

Такий формат суцільного опитування дозволив отримати повну картину поглядів усієї команди, яка щодня працює пліч-о-пліч.

Таблиця 2.5.1 Характеристики групи респондентів

№	Місце роботи	Посада	Стать	Професійний стаж	Досвід роботи в БО «БФ Рокада»
1.1	БО «БФ «Рокада»	Соціальна працівниця по роботі з громадами біженців	Жіноча	3 роки	2,5 роки
1.2	БО «БФ «Рокада»	Старша соціальна працівниця	Жіноча	12 років	2 роки
1.3	БО «БФ «Рокада»	Соціальна працівниця	Жіноча	33 роки	1 рік
1.4	БО «БФ «Рокада»	Юристка	Жіноча	30 років	3 роки
1.5	БО «БФ «Рокада»	Соціальна працівниця з питань захисту дітей	Жіноча	2 роки	1,5 роки
1.6	БО «БФ «Рокада»	Соціальна працівниця з медичних питань	Жіноча	35 років	3 роки
1.7	БО «БФ «Рокада»	Соціальна працівниця з питань вивчення української мови	Жіноча	3,5 роки	1,5 роки
1.8	БО «БФ «Рокада»	Соціальна працівниця з питань	Жіноча	21 рік	3 роки

		інтеграції			
1.9	БО «БФ «Рокада»	Медичний працівник з медичних та соціальних питань	Жіноча	3 роки	2,5 роки

Оскільки до опитування було залучено повний склад фахівців зазначеного підрозділу, вибірка має характер суцільного обстеження конкретної професійної групи. Гендерний склад учасників є повністю гомогенним, оскільки всі респондентки жіночої статі, що корелює із загальною тенденцією фемінізації сфери соціальних та гуманітарних послуг в Україні. Важливою характеристикою вибірки є її міждисциплінарний характер, адже команда проєкту Pillar 1 представлена фахівцями різних напрямків: соціальними працівницями з питань громад біженців, інтеграції, медичного супроводу та захисту прав дітей, а також юристками та фахівчинями з навчання української мови. Таке розмаїття спеціалізацій дозволило проаналізувати етичні дилеми через призму різних професійних підходів у межах одного гуманітарного кейсу.

Тож професійний досвід роботи респонденток у соціальній та правовій сферах є значним. Тривалість роботи безпосередньо у БО «БФ «Рокада» становить від 1 до 3 років. Більшість опитаних фахівчинь працюють в організації понад 2 роки, що свідчить про їхню стабільну професійну ідентичність у межах фонду та достатній рівень обізнаності з корпоративними етичними стандартами та протоколами проєкту Pillar 1.

2.6 Етичні засади та обмеження дослідження

Процес дослідження базувався на суворому дотриманні етичних вимог. Участь кожної працівниці була цілком добровільною — було окремо наголошено на можливості зупинити розмову на будь-якому етапі без пояснення причин. Усі отримані дані були повністю анонімними: імена учасниць замінювалися кодами, а

аудіозаписи використовувалися виключно для написання дослідницької роботи. Це забезпечило чесність та відкритість відповідей, адже фахівчині не боялися критики з боку колег чи керівництва.

Однак дослідження має обмеження. По-перше, вибірка включає лише 9 осіб з одного міста, тому результати відображають досвід конкретної київської команди, а не працівників фонду по всій Україні. По-друге, існує фактор «соціальної бажаності», коли люди підсвідомо намагаються дати відповіді, які виглядають професійно правильними. Проте проведення практичного тренінгу після інтерв'ю допомогло обговорити ці питання у спільній дискусії, що дозволило краще перевірити та підтвердити висновки, зроблені під час інтерв'ю.

2.7 Концептуалізація понять

Дослідження оперує такими ключовими в рамках даної теми поняттями.

Вимушено переміщена особа - «людина, яка була змушена покинути своє місце постійного проживання через обставини, що знаходяться поза її контролем: як-от збройні конфлікти, масове насильство, переслідування за політичними, релігійними чи етнічними ознаками, або внаслідок порушення прав людини» (Кузьменко, 2022).

Професійні цінності – «сукупність глибинних переконань про те, що професія вважає гідним або цінним» (Fenton, 2016).

Етична дилема – «ситуація, коли рішення соціального працівника щодо професійної поведінки ускладнюється неможливістю задовольнити інтереси всіх залучених сторін» (Barsky, 2019).

Соціальний працівник – «працівник надавачів соціальних послуг державного (комунального) та недержавного секторів, який забезпечує надання соціальних послуг на професійній основі відповідно до вимог закону» (Закон України «Про соціальні послуги», 2019).

Міжкультурна компетентність у практиці соціальної роботи передбачає підвищене усвідомлення того, як клієнти проживають свою унікальність та взаємодіють зі своїми відмінностями та подібностями у ширшому соціальному контексті (Fong, 2009).

РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ БО «БФ «РОКАДА» У РОБОТІ З ВИМУШЕНО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ

3.1 Аналіз нормативно-етичної бази проєкту Pillar 1 БО «БФ «Рокада»

Для формування цілісного уявлення про ціннісно-нормативну базу діяльності Благодійної Організації «Благодійний Фонд «Рокада» було проведено детальний аналіз чотирьох ключових внутрішніх документів: Статуту Фонду, Кодексу етики пов'язаних осіб, Обітниці пов'язаних осіб та Довідника проєкту Pillar 1. Зазначені документи розглядаються не як локальні нормативні акти, а як дворівнева система етичної регуляції: макрорівень (Статут та Довідник), що визначає загальні гуманітарні принципи та процедурні алгоритми організації, та мікрорівень (Кодекс етики та Обітниця), що безпосередньо відповідають до індивідуальної відповідальності кожного окремого фахівця.

Статут Фонду є його вищим установчим документом, який закладає первинні правові та ціннісні засади діяльності організації. Структурно документ складається з десяти послідовних розділів, кожен з яких регламентує окрему сферу життєдіяльності фонду: розділ 1 «Загальні положення», розділ 2 «Цілі, предмет, завдання, основні форми та сфери благодійної діяльності Фонду», розділ 3 «Права та обов'язки Фонду», розділ 4 «Засновники. Учасники. Умови і порядок прийняття в учасники Фонду, вибуття з нього. Права та обов'язки учасників Фонду», розділ 5 «Облік та звітність», розділ 6 «Порядок утворення та діяльності органів управління Фонду», розділ 7 «Порядок внесення змін і доповнень до Статуту Фонду», розділ 8 «Джерела фінансування та порядок використання майна і коштів Фонду», розділ 9 «Права благодійників» та розділ 10 «Порядок реорганізації або ліквідації Фонду, використання майна і коштів в разі припинення діяльності». З точки зору етики, Статут визначає загальну гуманістичну філософію існування фонду, легітимізуючи його роботу на державному рівні. У

першому розділі («Загальні положення»), зокрема у пункті 1.3, задекларовано принципи діяльності:

«1.3. Фонд здійснює свою діяльність на засадах законності, гуманності, спільності інтересів та рівності прав учасників (засновників) Фонду, гласності, добровільності та самоврядування, відповідно до Конституції України, Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації», Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», Закону України «Про освіту», Закону України «Про дошкільну освіту», інших нормативно-правових актів, що регулюють благодійну діяльність, чинного законодавства України та цього Статуту».

Тож діяльність Фонду безпосередньо сфокусована на виконанні фундаментальних законів України, які регламентують надання допомоги та захист вразливих категорій населення. В установчому документі чітко зазначено, що організація здійснює свою діяльність «відповідно до Конституції України, Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації», Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту». Таке законодавче підґрунтя не просто легітимізує діяльність БО «БФ «Рокада», а й накладає на фахівців додаткову деонтологічну відповідальність, оскільки їхня повсякденна робота є практичним інструментом реалізації державних та міжнародних гарантій захисту прав людини.

У другому розділі Статуту («Цілі, предмет, завдання...») визначено предмет та завдання діяльності, де чітко простежується спрямованість на захист прав людини та соціальну справедливість. Пункт 2.1 окреслює головну місію Фонду:

«2.1. Головною метою (ціллю) Фонду є сприяння практичному здійсненню загальнодержавних, регіональних, місцевих та міжнародних програм, що спрямовані на поліпшення соціально-економічного становища окремих верств населення та українського суспільства в цілому... надання соціальної допомоги,

супроводу та сприяння соціальній реабілітації малозабезпечених, безробітних, інвалідів, біженців, шукачів захисту, інших осіб, які потребують піклування...»

Етичний характер Статуту також виражається у орієнтації на формування позитивного іміджу біженців у суспільстві, що безпосередньо зафіксовано у пункті 2.3.14:

«2.3.14. Сприяння формуванню позитивного іміджу біженців, сімей з дітьми, матеріальної та соціально-психологічної підтримки материнства та дитинства, розширення ідеї необхідності планування сім'ї, зміцнення морально-етичних норм у сім'ї, propaganda здорового способу життя, участі у культурному житті та здобутті освіти серед набувачів допомоги».

І у пункті 2.3.15, що визначає важливість розвитку толерантного середовища:

«2.3.15. Організація, фінансування та безпосередня участь у будь-яких культурно-просвітницьких заходах, спрямованих на пропаганду здорового способу життя, рівності, справедливості, гуманізму, відродження національних традицій, розвитку мистецтва та культури... підвищення обізнаності та толерантності щодо біженців, підвищення статусу сім'ї, захист дитинства та материнства та інші соціально спрямовані заходи».

Таким чином, Статут виступає першоджерелом гуманістичної філософії БО «БФ «Рокада», трансформуючи правові норми в етичні зобов'язання щодо захисту людської гідності та протидії дискримінації.

Кодекс етики пов'язаних осіб є деталізованим збірником правил, який безпосередньо регулює поведінку працівників як у професійному середовищі, так і поза ним. Цей документ структуровано за сімома основними розділами: розділ I «Вступ», розділ II «Основні принципи», розділ III «Обов'язки пов'язаних осіб Фонду», розділ IV «Запобігання сексуальній експлуатації та насильству (СЕН)»,

розділ V «Відповідальність перед бенефіціарами», розділ VI «Професійна етика» та розділ VII «Відповідальність за порушення».

Аналіз змісту цих розділів свідчить, що у першому розділі («Вступ») окреслюється високий рівень вимог до соціальних працівників:

«пов'язані особи Фонду вважають, що зобов'язані демонструвати та пропагувати високі стандарти поведінки, у зв'язку з чим добровільно беруть на себе істотніші обмеження, пов'язані з дотриманням етичних норм як у поведінці під час здійснення своїх трудових/договірних обов'язків, так і в позаробочій поведінці».

Другий розділ Кодексу («Основні принципи») закладає чотири ключові принципи, які є обов'язковими для виконання. Принцип поваги до людської гідності вказує:

«Повага до людської гідності. Пов'язані особи Фонду зобов'язані поважати права кожної людини, визнавати її гідність, незалежно від віку, статі, національності, соціального статусу, релігійних переконань або будь-яких інших ознак».

Принцип конфіденційності встановлює:

«Конфіденційність. Інформація про бенефіціарів і внутрішні справи Фонду не повинна бути розголошена без відповідної згоди або в ситуаціях, де це порушує права людини».

Принцип доброчесності вимагає від фахівця повної неупередженості під час виконання обов'язків, незалежно від власних ідеологічних чи релігійних поглядів:

«Доброчесність. Пов'язані особи Фонду зобов'язані виконувати свої посадові обов'язки/договірні зобов'язання якнайкраще, чесно й неупереджено, незважаючи на особисті ідеологічні, релігійні або інші погляди, не надавати

будь-яких переваг і не виявляти прихильність до окремих фізичних чи юридичних осіб».

Обов'язки пов'язаних осіб, викладені у третьому розділі Кодексу, містять суворі імперативи професійної та позаробочої поведінки. Зокрема, у сфері міжособистісної взаємодії працівники зобов'язані:

«...неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки, бути доброзичливими та ввічливими, дотримуватись високої культури спілкування, з повагою ставитись до прав, свобод і законних інтересів людини й громадянина...».

Робота у стресовому середовищі вимагає особливої етичної стійкості :

«Пов'язані особи Фонду під час виконання своїх посадових обов'язків/договірних зобов'язань повинні проявляти стриманість у разі критики чи образ з боку бенефіціарів, зауважувати щодо неприйнятності такої поведінки та необхідності дотримання норм ввічливого спілкування».

Кодекс містить абсолютну заборону на поширення чуток, будь-які прояви дискримінації, хабарництва чи цькування. П'ятий розділ Кодексу («Відповідальність перед бенефіціарами») закріплює гуманітарні принципи:

«Пов'язані особи Фонду мають дотримуватися гуманітарних принципів: гуманності, неупередженості, нейтральності, незалежності».

Шостий розділ («Професійна етика») вимагає від фахівців постійного підвищення професійних навичок та командної взаємодії:

«Пов'язані особи Фонду зобов'язані постійно покращувати свої професійні навички та знання, беручи участь у навчальних програмах і тренінгах, що організовуються Фондом».

Окрім професійного розвитку, у цьому ж розділі особливий акцент робиться на солідарності, взаємній підтримці та командній роботі фахівців:

«Пов'язані особи Фонду мають підтримувати колег, діяти як єдина команда, поважати професійні рішення інших і ділитися своїм досвідом».

Обітниця пов'язаних осіб є інструментом індивідуальної етичної мобілізації, що виступає практичним додатком до Кодексу етики. Обітниця за своєю побудовою не має класичного поділу на розділи. Вона структурно оформлена як декларація від першої особи («Я, як пов'язана особа Фонду, складаю обітницю...») та містить перелік із дев'яти конкретних пунктів-зобов'язань.

Аналізуючи зміст цих дев'яти пунктів, можна простежити, як Обітниця перетворює абстрактні організаційні цінності на індивідуальні професійні обіцянки працівника. Другий пункт встановлює абсолютний пріоритет інтересів клієнта:

«розглядати добробут бенефіціарів Фонду як основний мій обов'язок».

Третій пункт містить особисте зобов'язання не брати участі в будь-яких формах сексуальної експлуатації та насильства, що є ключовим правилом застереження бенефіціарів:

«не брати участі в будь-яких формах сексуальної експлуатації та наруги (СЕН) і гендерно зумовленого насильства усвідомлюючи, що це суперечить політиці Фонду та призводить до відповідальності».

Четвертий пункт Обітниці вимагає:

«поважати інтереси бенефіціара й надавати доступну, своєчасну допомогу кожному, хто її потребує».

Шостий пункт Обітниці визначає характер міжособистісної взаємодії:

«взаємодіяти з бенефіціарами, враховуючи їхні реальні потреби, бути чітким, послідовним і здатним допомогти».

Сьомий пункт стосується збереження конфіденційності довіреної інформації:

«зберігати конфіденційність довіреної мені інформації та розголошувати її лише за згодою бенефіціара або в установленому законом порядку».

Восьмий пункт безпосередньо пов'язаний із професійним розвитком і зобов'язує фахівця наполегливо вдосконалювати свої знання:

«наполегливо вдосконалювати свої знання й уміння для вирішення завдань у сфері соціальної політики, що стосуються біженців і шукачів захисту, внутрішньо переміщених осіб та населення, що постраждало внаслідок збройної агресії російської федерації».

Заключний дев'ятий пункт містить суворе антикорупційне застереження щодо будь-яких подарунків:

«не приймати подарунків або винагород від бенефіціарів і третіх осіб, оскільки це може бути розцінено як корупція».

Довідник проєкту Pillar 1 виступає прикладним методичним посібником, необхідним при роботі з кейсами. Документ має чітку структуру, яка складається з п'яти розділів: розділ 1 «Вступ», розділ 2 «Опис проєкту Pillar 1», розділ 3 «Організаційні компоненти роботи», розділ 4 «Джерела фінансування та партнерство» та розділ 5 «Корисні матеріали».

Етичний вимір Довідник орієнтований на дотримання чотирьох цінностей проєкту, які процитовані в підрозділі «Основні цінності» першого розділу:

«Гуманність. Мета благодійної діяльності – захист життя, прав та гідності кожної людини, яка опинилася у скрутному становищі. Ми прагнемо вирішувати людські страждання, де б вони не виникали». «Нейтралітет. Залишаємося поза конфліктами, не підтримуючи жодну зі сторін і уникаючи участі у суперечках політичного, релігійного чи ідеологічного характеру».

«Неупередженість. Допомога надається виключно на основі потреб, без дискримінації за ознаками національності, раси, статі, віку, релігії, класу чи політичних переконань». «Незалежність. Благодійна діяльність має залишатися вільною від політичного, економічного або будь-якого іншого впливу, забезпечуючи ефективну та чесну підтримку тим, хто її потребує».

У другому розділі детально описано дискримінаційні обмеження, з якими стикаються шукачі захисту у сфері охорони здоров'я, освіти, працевлаштування та доступу до державних послуг. Особливе етичне значення в Довіднику мають процедурні вимоги до реєстрації бенефіціарів та ведення кейсів. Зокрема, під час реєстрації бенефіціара встановлено чіткі етичні стандарти першої зустрічі:

«2. Перша зустріч: Обов'язкова присутність психолога. - Бенефіціар підписує згоду на обробку персональних даних. - Проводиться: - Психологічна оцінка. - Соціальна оцінка. - Фіксуються основні запити домогосподарства».

Етичний принцип безпеки клієнта підкріплюється суворою заборогою у кроці 3 цієї ж процедури:

«Зберігання оригіналів документів бенефіціара заборонено».

Довідник також закріплює необхідність проходження обов'язкового навчання з питань етики, що безпосередньо впливає на якість допомоги:

«Обов'язкові тренінги: "Протидія сексуальній експлуатації та порузі (PSEA)": Деталі».

Крім того, документ регламентує етику комунікацій, де встановлено правила толерантного висвітлення історій бенефіціарів:

«Толерантна комунікація є основою взаємодії зі ЗМІ. Уникається зазначення країни походження бенефіціарів, зокрема, з росії та Білорусі. У текстах використовуються загальні терміни, такі як «біженець», «шукач захисту», «особа, яка потребує додаткового захисту» та «бенефіціар».

Проведений аналіз дозволяє виявити глибоку узгодженість між усіма чотирьома документами, яка проявляється через спільне ціннісне ядро, але водночас демонструє відмінності у функціональному призначенні та масштабі регулювання.

Спільні етичні засади документів:

- Усі чотири документи базуються на спільному ціннісно-етичному підґрунті, де ключовими цінностями виступають гуманність, неупередженість, нейтральність та незалежність. Статут визначає ці принципи як основу діяльності організації, Кодекс етики вимагає їх дотримання у щоденній праці, Обітниця перетворює їх на персональне зобов'язання, а Довідник проєкту Pillar 1 використовує їх як критерії оцінки послуг.
- Збереження приватності бенефіціара проходить наскрізною ниткою через усю документацію. У Статуті це задекларовано як сфера статутної діяльності (опіка та правова допомога), у Кодексі конфіденційність виступає як один із чотирьох фундаментальних етичних стовпів, в Обітниці працівник обіцяє не розголошувати дані без згоди клієнта, а Довідник Pillar 1 містить практичний інструмент у вигляді кодування таблиць для постраждалих від гендерно зумовленого насильства (ГЗН) та суворой заборони на утримання оригіналів документів.
- Протидія фінансовій та сексуальній експлуатації є спільною вимогою. Заборона хабарництва та подарунків прописана у Кодексі етики та зафіксована у дев'ятому пункті Обітниці. Питання запобігання сексуальній експлуатації та порузі (СЕН) є обов'язковим для всіх документів: Кодекс етики присвячує цьому окремий четвертий розділ, Обітниця містить особисту обіцянку не брати участі в СЕН, а Довідник Pillar 1 вводить обов'язкове проходження тренінгу PSEA для кожного фахівця як умову роботи.

Відмінності та специфіка документів:

- Статут регулює діяльність Фонду на макрорівні як юридичної особи в її відносинах із державою та донорами. Кодекс етики регулює поведінку колективу

(штатних і позаштатних працівників, волонтерів, підрядників) на рівні професійної спільноти. Обітниця має виключно індивідуальний, психологічний характер, оскільки її суб'єктом є конкретна особа, яка підписує документ власноруч. Довідник проєкту Pillar 1 регулює безпосередні робочі процеси, процедури та інструменти взаємодії між соціальним працівником і бенефіціаром.

- Статут має найвищу юридичну силу, оскільки за його порушення організація може втратити статус неприбутковості або бути ліквідованою. Кодекс етики є дисциплінарним інструментом, порушення якого веде до доган чи звільнення працівника за трудовим законодавством. Обітниця відповідає насамперед до морального сумління та професійної честі фахівця, виступаючи внутрішнім етичним фільтром. Довідник проєкту Pillar 1 є технологічним стандартом якості, де недотримання процедур (наприклад, проведення реєстрації без згоди на обробку даних або без присутності психолога) трактується як професійна некомпетентність.
- Якщо Статут та Кодекс етики фіксують статичні норми, принципи та загальні заборони (наприклад, «не допускати дискримінації»), то Обітниця та Довідник орієнтовані на динаміку та конкретні дії. Обітниця вимагає від працівника «наполегливо вдосконалювати знання» та «розглядати добробут бенефіціара як основний обов'язок». Довідник деталізує цю активність через покрокові процедури: від заповнення форми соціальної оцінки та проведення домашнього візиту до алгоритму погодження тендерів та передачі матеріальної допомоги.

Таким чином, внутрішні документи БО «БФ «Рокада» створюють цілісну, збалансовану етичну систему. Статут закладає ціннісний фундамент гуманності, Кодекс етики деталізує правила професійної поведінки, Обітниця персоналізує ці правила у вигляді індивідуальних зобов'язань працівника при прийомі на роботу, а Довідник проєкту Pillar 1 перетворює етичні орієнтири на практичні інструменти захисту прав людини. Ця синергія дозволяє фахівцям мінімізувати ризики професійного вигорання, успішно долати конфлікти особистих та професійних цінностей у міжкультурному середовищі та гарантує бенефіціарам безпечну, конфіденційну та високопрофесійну допомогу.

3.2. Розуміння соціальними працівниками професійних цінностей та етики у роботі з вимушено переміщеними особами

Професійні цінності становлять основу діяльності фахівчинь БО «БФ «Рокада», проте, як засвідчили результати інтерв'ю, їхня вербалізація часто викликає у працівників певні труднощі. Для більшості опитаних етичні орієнтири існують у площині «самоочевидного», що підтверджує тезу про те, що професійна мораль функціонує переважно на інтуїтивному рівні, сформованому роками практичного досвіду. При спробі сформулювати конкретний перелік цінностей половина респондентів виявила ознаки певного збентеження. Відмінність між академічною термінологією та живим досвідом призводить до того, що фахівчиням важко підібрати «книжкові» визначення для опису своїх глибинних переконань.

«Я не дуже розумію, як відокремити ці абстрактні цінності від того, що я роблю. Це щось автоматичне, воно просто є» (Р 1.9).

«Ой, це таке глибоке питання... Я навіть не знаю, де межа між моїми обов'язками та цінностями. Хіба це не одне й те саме?» (Р 1.6).

«Не дуже люблю ці загальні розмови про цінності. В реальності все проявляється в тому, як ти дивишся на людину» (Р 1.3).

«Ну, цінностей насправді дуже багато, їх важко просто перелічити просто списком» (Р 1.2).

Водночас інша половина респондентів продемонструвала здатність чітко концептуалізувати власні етичні орієнтири. Вони описували професійні цінності не як абстракцію, а як структуровані моральні рамки, що виконують функцію внутрішнього компаса. Для цих фахівчинь етика виступає фундаментальною першоосновою, яка визначає якість, безпечність та доцільність соціального супроводу вразливих груп населення.

«Це моральні орієнтири, які є ядром діяльності в роботі» (Р 1.5).

«Набір визначених принципів, якими ми керуємось» (Р 1.7).

«Це ті засади, на яких базується наша робота» (Р 1.4).

Аналіз емпіричного матеріалу дозволив детально з'ясувати, чим саме керуються фахівчині БО «БФ «Рокада» у щоденній практиці та на які регулятивні документи вони спираються. Робота соціальних працівниць проєкту Pillar 1 підпорядкована чіткій ієрархії нормативно-етичних інструментів. Основним правовим та ціннісним орієнтиром є Статут Фонду, який легітимізує діяльність організації відповідно до Конституції та міграційного законодавства України. На рівні щоденної поведінки та взаємодії ключову роль відіграють Кодекс етики пов'язаних осіб та Обітниця пов'язаних осіб, які кожен працівник обов'язково підписує при працевлаштуванні та щорічно переглядає при оновленні контрактів. Крім того, технологічним стандартом якості надання допомоги виступає Довідник проєкту Pillar 1 БФ «Рокада», який містить деталізовані SOPs (стандартні операційні процедури), форми соціальної оцінки (SAF), правила безпечного збереження документів бенефіціарів та механізми перенаправлення кейсів. Важливим елементом контролю є також міжнародні стандарти запобігання сексуальній експлуатації та порузі (PSEA).

Практичне застосування цих інструментів підтверджується досвідом фахівчинь, які зазначають, що Кодекс етики та підписана Обітниця виступають не просто формальним папером, а дієвим запобіжником від порушення професійних меж та суб'єктивізму. Працівниці наголошують, що обов'язкове підписання Обітниці фіксує їхню персональну відповідальність перед бенефіціарами.

«При приході на роботу я ознайомилась безпосередньо з Кодексом Етики Рокади... ми всі підписували кодекс... це дуже важливо виконувати, використовувати кодекс етики, тому що і при взаємодії з колегами, і при взаємодії з бенефіціарами це дуже важливо - не переходити якісь межі» (Р. 1.3).

«У нас є етичний кодекс Рокади. Кожен працівник при працевлаштуванні його підписує, і кожен рік у нас новий контракт... ми все одно з ними

знайомимося, повторюємо і всі його дотримуємося. Також я є фокал-поінтом в команді по протидії сексуальній експлуатації та нарузі [PSEA], у нас кожні три місяці проходять тренінги» (Р. 1.8).

«Користуємося кодексом етики Рокади... А також статутами поведінки та надання допомоги бенефіціарам... я намагаюся їх не порушувати... у мене вже є певний стандарт відповіді на такі [кризові] ситуації, наче заготовлена фраза» (Р. 1.6).

Особливе деонтологічне значення у роботі з вразливими групами іноземців має суворе дотримання гуманітарних принципів, закріплених у Статуті та Довіднику проєкту Pillar 1: гуманності, неупередженості, нейтральності та незалежності. У повсякденній практиці це означає фокусування на конкретному запиті бенефіціара, незалежно від його походження, віросповідання чи статі. Фахівчині зазначають, що такий підхід допомагає повністю нівелювати особисті упередження, навіть коли поведінка чи соціокультурні погляди клієнтів суперечать їхнім власним життєвим переконанням.

«У першу чергу я працюю не з людиною, а з її запитом» (Р. 1.9).

«Для мене є людина, яка потребує допомоги, і я максимально намагаюся їй допомогти... незважаючи на різницю ідеологічних, релігійних або ж сексуальних поглядів» (Р. 1.3)

«Ми дотримуємося гуманітарних принципів... де є безполітичність, неупередженість... тому, в принципі, таких конфліктних не було випадків» (Р. 1.2).

Використання Довідника проєкту Pillar 1 дозволяє соціальним працівницям чітко дотримуватися зафіксованих у ньому процедур першої зустрічі, домашніх візитів та оцінки потреб бенефіціарів. Це є критично важливим при роботі з мусульманськими патріархальними родинами чи ізольованими жінками-іноземками. Довідник пропонує детальні алгоритми дій, які мінімізують

ризика нанесення психологічної шкоди та запобігають формуванню навченої безпорадності клієнтів, реалізуючи на практиці фундаментальне правило «не нашкодь».

«Основний девіз - це не нашкодити. Тому що людей дуже багато... потім присідають на цю допомогу, безпорадними стають і вже без представників нашої організації не можуть вирішувати базові питання» (Р. 1.3).

Таким чином, професійне регулювання у БФ «Рокада» є цілісним та всебічним. Інтуїтивне моральне розуміння етичних норм успішно інтегрується з регуляторною базою, яка включає Статут, Довідник проєкту Pillar 1, Кодекс етики та обов'язкову для виконання Обітницю. Це дозволяє команді долати термінологічні бар'єри, тримати чіткі міжособистісні кордони, забезпечувати стандарти PSEA та надавати високопрофесійну, безпечну допомогу біженцям та шукачам захисту у правовому полі України.

3.3 Специфіка етичних дилем та викликів у взаємодії з вимушено переміщеними особами

Аналіз результатів дослідження, проведеного серед фахівців проекту Pillar 1 БО «БФ «Рокада», дозволив виявити низку системних проблем, що визначають специфіку діяльності соціальних працівниць, які працюють з вимушено переміщеними особами. Професійна етика в цьому контексті виступає не як статичний набір правил, а як динамічний процес узгодження міжнародних стандартів із локальними культурними реаліями, де фахівець постійно балансує між обов'язком допомоги та повагою до автономії клієнта.

Системним викликом у контексті дотримання професійної етики постають суттєві культурні відмінності. Наприклад, йдеться про патріархальну структуру родин із країн Близького Сходу та Центральної Азії. У таких системах чоловік виступає керуючою особою у доступі до інформації та послуг. Це змушує застосовувати стратегію «етапного встановлення довіри», де професійна комунікація з жінками стає можливою лише після легітимізації фахівця в очах голови родини.

«В основному це мусульманські родини, відмінності в тому, що там головою родини є чоловік, жінка там має дуже мало прав. Якщо я працюю з жінками, то завжди поруч чоловік. І чоловік мені каже звертатися до нього, тримати контакт з ним. З часом, потім, вже коли я заслуговую довіри цього чоловіка, з його погодження, дозволу, я можу спілкуватися з дружиною» (Р 1.8).

Зазначена ситуація створює складну етичну дилему: необхідність поважати право жінки на індивідуальну консультацію вступає в конфлікт із патріархальною ієрархією, порушення якої загрожує повною відмовою родини від співпраці. Додатковим фактором є сприйняття професійного авторитету самої соціальної працівниці, яка у традиційних громадах часто детермінується через гендерні та вікові характеристики. Зокрема, статус «молодої дівчини» може стати бар'єром у

роботі з чоловіками старшого віку, оскільки провокує упереджене ставлення до експертності фахівця:

«Це приклад з гендерною дискримінацією. Це приклад з віковою дискримінацією, оскільки старший чоловік, наприклад, котрий сповідає іслам, бачить, що його приймає доволі молода дівчина, котра не належить до цієї релігії, і в нього починається упереджене ставлення, якась вимогливість, спроби перевірити тебе на знання і так далі» (Р 1.9).

Наслідком таких соціокультурних упереджень стає потреба у специфічному операційному плануванні, яке враховує стать супроводжуючого персоналу під час домашніх візитів. Це є критичною частиною стратегії «не нашкодь», спрямованою на захист приватності та психологічного комфорту клієнток, для яких присутність стороннього чоловіка може бути етично неприйнятною:

«Дотримання етичних правил щодо спілкування з жінками східних культур, скажімо так, в присутності чоловіка, планування домашніх візитів з урахуванням того, коли є чоловік вдома. І щоб не було, звичайно, при відвідуванні домогосподарства чоловіків, які нас супроводжують, таких як водій або інший соціальний працівник чоловічої статі» (Р 1.2).

Окрім вказаних особливостей родин, викликом є необхідність взяття до уваги тонкощів невербального етикету, де ігнорування культурних кодів розцінюється як прояв неповаги. Соціальна робота в міжкультурному полі вимагає «культурної смиренності» - готовності визнати власне незнання певних ритуалів. Фізичний контакт чи просторове розташування мають вирішальне значення для встановлення робочого контакту, а помилки у цих аспектах можуть надовго загальмувати процес адаптації:

«Жінки не мають права подавати руку мусульманам, чоловікам.... я перша подала руку чоловіку, і мені він відповів, що я жінкам руку не подаю. Мені було дуже незручно, але я цей урок врахувала для себе» (Р 1.3).

Дистанціювання клієнтів у побутових ситуаціях супроводу вимагає від працівника етичної гнучкості та відмови від нав'язування власних уявлень про етикет. Навіть у звичних ситуаціях, наприклад, поїздка в таксі, фахівцям доводиться адаптуватися до релігійних переконань бенефіціарів:

«Чоловіки, вихідці з мусульманських країн, їм не комфортно, наприклад, вітатися з жінкою за руку... їм не комфортно в таксі, навіть якщо таксі оплачує Рокада... йому не комфортно було сидіти рядом зі мною на задньому сидінні, він завжди намагався сісти на переднє сидіння» (Р 1.4).

Критичним бар'єром залишається мовне питання, яке безпосередньо впливає на дотримання етичного стандарту поінформованої згоди. Відсутність штатних перекладачів змушує фахівців діяти в умовах дефіциту розуміння, що не лише ускладнює надання допомоги, а й ставить під сумнів етичність процесу через можливе нерозуміння клієнтом умов співпраці:

«Найважча відмінність була більше мовна, аніж культурна. Тому що, оскільки до мене звертаються як до викладачки, спектр моєї допомоги достатньо конкретно визначений і обмежений. Але мені буває важко, тому що багато бенефіціарів не розуміють українську і російську мову. У нас немає перекладачів, які б мені допомогли зрозуміти їхні мови» (Р 1.7).

Вимушене залучення інших бенефіціарів як перекладачів хоч і вирішує технічну проблему, проте створює нові етичні ризики: загрозу приватності та ризик викривлення інформації. Використання цифрових методів, наприклад Google Meet, є спробою мінімізувати ці ризики у безвихідних ситуаціях:

«Ми організовуємо Google Meet... для того, щоб зберегти конфіденційність розмови - не надаємо контактних номерів бенефіціара до бенефіціара. І ось таким чином організовуємо зустрічі... з іншими бенефіціарами, якщо потребує перекладання. Дійсно це так є, воно трішки ускладнює» (Р 1.2).

Дослідження виявило законодавчі обмеження, які стають причиною етичного дистресу у працівників. Ригідність міграційного законодавства позбавляє клієнтів суб'єктності, змушуючи їх роками перебувати в стані правової невизначеності. Це породжує відчуття професійного безсилля, коли обов'язок щодо інтеграції клієнта впирається в державні бар'єри:

«Обмеженість законодавства. У нас з цим проблеми з працевлаштуванням, бо наші бенефіціари не всі документовані паспортними документами, легально перебувають на території України. На мою думку, законодавство можна змінити... наші бенефіціари є потенційними працівниками, які б могли закрити багато вакансій» (Р 1.8).

Наслідком системних перешкод стає трансформація ролі фахівчинь в активного адвоката. Етика фонду передбачає вихід за межі кабінету для впливу на державну політику, що підтверджується успішними кейсами втручання на рівні Кабінету Міністрів. Це демонструє, що професійна етика вимагає бути голосом тих, кого система ігнорує:

«...не могли отримати допомогу багатодітним сім'ям... наш бенефіціар звернувся, йому відмовили, і ми звернулися до Кабінету Міністра, і були внесені відповідні зміни до Постанови Кабінету Міністра, і він отримав допомогу» (Р 1.4).

Окремим викликом є внутрішні конфлікти працівниць, що виникають на перетині професійної нейтральності та особистих цінностей. Зіткнення феміністичного світогляду фахівчині з патріархальним укладом родини клієнта вимагає значних емоційних зусиль для збереження неупередженості та поваги до релігійної свободи бенефіціара:

«Я жінка і я феміністка. І тому, коли я там чую, що в якихось сім'ях жінка, наприклад, не працює або не вчиться, або повинна виходити заміж і так далі, мені просто достатньо боляче про це думати. Але я розумію, що

це чужа сім'я, чужа релігія, і я намагаюся ставитися до цього з повагою» (Р 1.7).

Етичний виклик становить також проблема соціальної ізоляції жінок, що потребує специфічного підходу для розуміння їхніх справжніх потреб, які часто приховані за сімейною ієрархією:

«Спілкування з жінками-мусульманками мені важливо, тому що вони дуже ізольовані і дуже сегреговані. Мені дуже цікаво було знати, саме як з ними спілкуватися, щоб розуміти, які в них проблеми, що вони переживають і до чого вони прагнуть... вони також потребують, можливо, психологічної допомоги» (Р 1.3).

Ризик формування «навченої безпорадності» вимагає від фахівчині вміння вчасно розпізнати межу, де допомога стає гіперопікою. Принцип етичної дистанції тут є критичним для збереження суб'єктності клієнта:

«...дуже багато людей потім «присідають» на цю допомогу, стають безпорадними і вже без представників нашої організації не можуть вирішувати питання, які мають вирішувати самі» (Р 1.3).

У медичному супроводі етичні дилеми загострюються через зіткнення клієнта з ксенофобією в державних установах. Фахівчиня виступає посередником, легітимізуючи вибір та переконання бенефіціара перед медичним персоналом:

«При спробі записати бенефіціарів... виникають проблеми через певні релігійні обмеження... І не завжди наші лікарні при записі це розуміють. Там ми стикаємося із знеціненням, із зневагою чужої релігії... Я стараюся пояснити, що це людина, це її вибір, це її переконання» (Р 1.9).

Аналіз підтвердив, що фахівці часто діють «на інтуїтивному рівні», не маючи системної міжкультурної підготовки, що підвищує рівень професійної тривожності. Брак знань про специфічні культури, наприклад, Центральної Азії

підкреслює потребу у переведенні індивідуального досвіду в площину колективного навчання:

«Для мене це, знову ж таки, мусульманські сім'ї і представники країн Центральної Азії. Про ці культури я знаю зовсім небагато. Я не готувалася до цієї взаємодії. Діяла по ситуації, знаючи якісь норми спілкування з мусульманами» (Р 1.1).

Це зумовлює гостру потребу у регулярних тренінгах, як інструменті етичної рефлексії, адже кожна родина має власний унікальний контекст, який неможливо повністю охопити загальними інструкціями:

«Щодо тренінгів і супервізій, було б добре, оскільки, так чи інакше, навіть коли ми говоримо про клієнтів якоїсь однієї культури, ця комунікація може бути зовсім різною, бо кожна родина має свій власний особистий контекст» (Р 1.1).

«Я б хотіла, щоб періодично якісь тренінги були ... проговорювати якісь ситуації, які можуть виникати, щоб максимально запобігти якимось негативним наслідкам». (Р. 1.3)

Прагнення фахівчинь до розвитку власних міжкультурних компетенцій виходить за межі пасивного слухання лекцій. Працівниці висувають запит на практико-орієнтовані форми навчання, які передбачають безпосередній живий діалог. Одна з респонденток висловлює ідею щодо доцільності проведення спільних інтерактивних занять разом із представниками громад бенефіціарів:

«А щодо міжкультурної комунікації, можливо, не завадило б, щоб проводити їх спільно з представниками різних культур для того, щоб краще зануритись в їхні обставини і краще розуміти їхній світогляд» (Р. 1.9)

Окремим викликом, який обґрунтовує гостру потребу у постійній тренінговій підтримці та навчанні, є надзвичайно широка географія

походження бенефіціарів проєкту Pillar 1. Спеціалістки відкрито зазначають, що загальних етичних орієнтирів часто буває недостатньо, коли йдеться про культурні нюанси окремої країни. Для того, щоб соціальна підтримка була дійсно безпечною та персоналізованою, працівниці висловлюють запит на поглиблені міжкультурні тренінги, орієнтовані на індивідуальний підхід до кожної особистості:

«ми працюємо більше з 20 країнами світу... і у кожній країні свій аспект, тому було б дійсно цікаво, щоб це поновлювати саме в аспекті кожної людини й для індивідуального підходу» (Р. 1.2)

Таким чином, виявлені виклики вимагають якісного покращення професійної підготовки через запровадження регулярних тренінгів та створення безпечного простору для обговорення етичних колізій.

Зважаючи на виявлену доцільність та обґрунтовану респондентками потребу у проведенні занять з професійної етики, у межах дослідження було додатково розроблено та практично реалізовано тренінг для фахівців київського офісу проєкту Pillar 1 БО «БФ «Рокада». Проміжні емпіричні результати дослідження – зокрема, виявлені під час інтерв'ю труднощі фахівців із вербалізацією етичних категорій, ризики розмивання професійних меж у кризових ситуаціях та безпосередні запити самих соціальних працівників на розбір складних кейсів - засвідчили нагальну потребу у тренінгу «Професійна етика» (Додаток А).

ВИСНОВКИ:

1. Професійна етика є основою всієї практичної діяльності соціальних працівників, яка визначає їхній світогляд та допомагає захищати права людини. Глобальні принципи, встановлені Міжнародною федерацією соціальних працівників (IFSW, 2018), вимагають від фахівців відходити від застарілих патерналістських моделей і ставитися до клієнтів як до рівних партнерів. Проте порівняння міжнародних кодексів із українським Кодексом етики показало, що вітчизняні правила потребують серйозного оновлення, особливо в частині надання допомоги під час війни та взаємодії з людьми з різних соціокультурних середовищ. У роботі з вимушено переміщеними особами, біженцями ключовим є правило «не нашкодь» та перехід від простого вивчення чужих традицій до «культурної смиренності», коли фахівець щиро поважає унікальний досвід клієнта та бачить у ньому головного експерта своєї життєвої ситуації.

2. Аналіз внутрішньої документації БО «БФ «Рокада» (проект Pillar 1) виявив чітку систему етичного регулювання на двох рівнях: макрорівні (Статут фонду та Довідник проєкту) та мікрорівні (Кодекс етики та Обітниця працівників). Статут та Довідник закладають правову основу, загальні гуманітарні принципи нейтральності та неупередженості й конкретні процедури надання послуг. Кодекс етики та підписання Обітниці, своєю чергою, перекладають ці правила у площину особистої моральної відповідальності кожного працівника. Дослідження показало, що цінності фахівців збігаються з офіційними правилами фонду, хоча працівники часто діють більше на інтуїтивному рівні й спираються на власний практичний досвід. Реальні висловлювання, як-от «працювати із запитом, а не з упередженнями» чи «не переходити межі», є живим втіленням задекларованих у документах організації цінностей конфіденційності та неупередженості.

3. Було виявлено високу відповідність між життєвими орієнтирами персоналу та основоположними професійними цінностями, такими як допомога іншим, недискримінація, повага до гідності особистості, важливість людських стосунків, конфіденційність, доброчесність та професіоналізм.
4. Соціальні працівники київського офісу проекту Pillar 1 у своїй практиці стикаються з різними етичними дилемами, що виникають через складні життєві обставини клієнтів та обмеженість державних і внутрішніх ресурсів. Ключовими дилемами у роботі з біженцями і шукачами захисту є складнощі в утриманні професійних кордонів із вразливими людьми. Крім того, гостро постає дилема між допомогою та ризиком розвитку «набутої безпорадності», а також конфлікт між особистісними цінностями працівника та традиціями бенефіціарів.
5. Практична робота з біженцями ускладнюється структурними та соціокультурними викликами, серед яких патріархальна ізоляція жінок, гендерна та вікова дискримінація молодих дівчат-працівниць з боку старших клієнтів-мусульман, гострий брак перекладачів рідкісних мов. Зважаючи на доцільність та безпосередній запит персоналу на навчання, виявлений під час інтерв'ю, у межах дослідження було додатково розроблено та проведено тренінг «Професійна етика». Оскільки проведення цього тренінгу спочатку не планувалося календарним графіком, але його необхідність стала очевидною після аналізу інтерв'ю, це перетворило роботу на «Action Research».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гусак, Н. Є., Семигіна, Т. В., & Трухан, С. О. (2014). Стратегії і виклики соціальної роботи із внутрішньо переміщеними особами. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право: збірник наукових праць*, 2 (22), 161–167 с. Взято з <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/17098>
2. Закон України “Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб”. (№ 1706-VII). (2014). *Верховна Рада України*. Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1706-18#Text>
3. Закон України “Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту”. (№ 3671-VI). (2011). *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3671-17#Text>
4. Карпич, І. О. (2018). Правове регулювання соціальної роботи в Україні. У зібраннях факультету соціальної та психологічної освіти. Взято з <https://dspace.udpu.edu.ua/handle/6789/8448>
5. Керівні принципи ООН з питань переміщених осіб всередині країни. (1998). URL: <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/IDPersons/GPUkrainian.pdf>
6. Кінаш О. М. (2025). Роль соціального працівника у процесі соціальної адаптації вимушено переміщених осіб в Україні. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*, 111(1), 61–71. <https://doi.org/10.33216/2220-6310/2025-111-1-61-71> (повний текст: https://journals.snu.edu.ua/index.php/DOMTP_SNU/article/view/1102)
7. Корнят В. С. (2023). Міжкультурна компетентність соціальних працівників у роботі з ВПО [тези]. У: *Сучасні тенденції розвитку соціальної роботи в Україні та зарубіжжі*. Івано-Франківськ: НАІР. <http://elcat.pnpu.edu.ua/docs/Сучасні%20тенденції%20розвитку%20соціальної%20роботи.pdf>
8. Кузьменко, О. В., & Чорна, В. Г. (2022). Колізійність понять «біженець», «вимушено переміщена особа» та «особа, яка потребує тимчасового захисту». *Гармонізація законодавства України з правом Європейського Союзу: зб. тез доповідей III Всеукраїнської наукової конференції, присвяченої*, 125-127.
9. Лукашевич, М. П., & Мигович, І. І. (2003). *Теорія і методи соціальної роботи*. Київ: МАУП, 168 с.
10. Про соціальні послуги. Закон України (№ 2671-VIII). (2019). *Верховна Рада України*. Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

11. ПУБЛІЧНИЙ ЗВІТ Голови Державної міграційної служби України про результати роботи у 2024 році Наталія НАУМЕНКО Голова ДМС. URL: https://dmsu.gov.ua/assets/files/doc/PublicZvit_2024.pdf
12. Рурик, Г. (2022). Здатність до відновлення у особистості, яка пережила трагічні події. *Редакційна колегія*, 5.
13. Семигіна, Т. (2022, вересень 23). Уроки війни, (не) вивчені вітчизняною соціальною роботою [Тези/матеріали конференції]. *Традиційні та інноваційні підходи до наукових досліджень*, Київ, Україна, 47-49 с. Взято з https://www.researchgate.net/publication/363769961_Uroki_vijni_ne_vivceni_vit_ciznanou_socialnou_robotou
14. Семигіна, Т. (2025). *Соціальна робота в Україні: професія у вирі війни та змін*. Конференційний матеріал (ResearchGate). <https://www.researchgate.net/publication/394341954>
15. Семигіна, Т. (2025). *Сприяючи змінам: дослідження в соціальній роботі (Promoting Change: Research in Social Work)*. Таллінн: Teadmus, 436.
16. Семигіна, Т. В. *Вибух старого, народження нового: «творча руйнація» у соціальній роботі*.
17. Barsky, A. (2019). *Ethics and Values in Social Work: An Integrated Approach for a Comprehensive Curriculum*. Oxford University Press.
18. BASW. (2014). *The Code of Ethics for Social Work*.
19. Buchko, K., Cannon, I. L., & Dominelli, L. (2024). Country on the move: Comparing the impacts of service provision during the waves of displacement before and after full-scale aggression against Ukraine. *Journal of Human Rights and Social Work*, 9(3), 474-484.
20. Congress, E. (1994). The use of culturagrams to assess and empower culturally diverse families. *Families in Society*, 75(9), 531–540.
21. Congress, E. (2004). Culturagram. In A. R. Roberts & G. J. Greene (Eds.), *Social Workers' Desk Reference* (2nd ed., pp. 969–975). Oxford University Press.
22. Council of Europe (2022). *Enhancing the National Legal Framework in Ukraine for Protecting the Human Rights of Internally Displaced Persons*. https://globalprotectioncluster.org/sites/default/files/2022-08/coe-report-on-idp_en_0.pdf
23. Fenton, J. (2016). *Values in Social Work: reconnecting with social justice*. Macmillan International Higher Education.
24. Fiddian-Qasmiyeh, E., Loescher, G., Long, K., & Sigona, N. (Eds.). (2014). *The Oxford handbook of refugee and forced migration studies*. OUP Oxford.
25. Fong, R. (2009). Culturally competent practice in social work. *The Sage handbook of intercultural competence*, 350-361.

26. Gusak, N., Burlaka, V., Huseynli, A., Sousa, C., McNitt, M., & Martin, J. (2024). Building social work capacity in Ukraine in times of war: The role of global social work engagement. *International Social Work*, 68(3), 505–510. <https://doi.org/10.1177/00208728241269733>
27. Harrington, D., & Dolgoff, R. (2008). Hierarchies of ethical principles for ethical decision making in social work. *Ethics and Social Welfare*, 2(2), 183-196.
28. IFSW (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. International Federation of Social Workers. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
29. Internally displaced persons dashboard. ioc.gov.ua. URL: <https://www.ioc.gov.ua/en/analytics/dashboard-vpo>
30. IOM Ukraine (2025). *Displacement and Social Cohesion in Ukraine*. Kyiv: IOM. https://crisisresponse.iom.int/sites/g/files/tmzbd11481/files/appeal/documents/UK_R_IOM_Displacement%20and%20Social%20Cohesion%20in%20Ukraine_February%202025.pdf
31. Knox, A. (2020). *Integration of Social Work Practices with Refugees: An Action Research Study*. Walden University.
32. Kochoska, J., & Gulevska, V. (2018). Ethical responsibilities of the social worker towards the clients. *International Journal of Education-TEACHER*, 8(16), 84-94.
33. Manitoba College of Social Workers. *Ethical Decision-Making Framework*. URL: <https://mcsww.ca/wp-content/uploads/2024/12/Ethical-Decision-Making-Guide-FINAL.pdf>
34. Martorana, F., Rania, N., & Lagomarsino, F. (2021). Which intercultural competences for teachers, educators, and social workers? A literature review. *International Journal of Intercultural Relations*, 85, 92-103.
35. NASW (2021). *Code of Ethics*. National Association of Social Workers. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics>
36. Permanent Committee of Mental Health Services (Pinchuk, I., Goto, R. et al.). (2025). Mental health services during the war in Ukraine: challenges for social workers and ethical considerations. *The Lancet Regional Health – Europe*. PMC11951524. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11951524/>
37. Reamer, F. G. (2019). *Social Work Values and Ethics* (5th ed.). Columbia University Press.
38. Reamer, F. G. (2024). *Social work values and ethics*. Columbia University Press.
39. Stier, J. (2004). Intercultural competencies as a means to manage intercultural interactions in social work. *Journal of Intercultural Communication*, 4(1), 1-07.

40. Truell, R. (2022). Social Work Ethics in Action: Ukraine. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 19(3), 14–28.
<https://doi.org/10.55521/10-019-302>
41. Uriz, M. J., Idareta, F., Viscarret, J. J., & Ballester, A. (2017). Methodologies for ethical decision making in social work. *Ljetopis socijalnog rada*, 24(1), 33-54.
42. Viscarret Garro, J. J., Úriz Pemán, M. J., Ursúa Lezáun, N., Ballester, A., Canimas Brugué, J., Idareta Goldaracena, F., Verde Diego, C., ... & Banks, S. (2019). *La necesaria mirada ética en Trabajo Social* (Vol. 10). Ediciones Paraninfo, SA.
43. Women's Refugee Commission (2023). *Ethical Considerations in Social Work with Displaced Populations*. New York: WRC.
<https://www.womensrefugeecommission.org/wp-content/uploads/2023/04/Women-Refugee-Commission-Ethical-Guidelines-for-Research-2023.pdf>

ДОДАТКИ

Додаток А

Структура опису тренінгового заняття “Професійна етика”

Цільова група: Соціальні працівники, кейс-менеджери та соціальні працівники БО «БФ «Рокада», які безпосередньо взаємодіють з біженцями та шукачами захисту.

Тема: “Професійна етика”.

Мета: Сформувати розуміння етики як фундаменту професійної взаємодії, що забезпечує безпеку та гідність бенефіціарів. Підвищити рівень міжкультурної компетентності для запобігання етичним конфліктам під час спілкування з представниками різних культурних груп.

№ з/п	Вид діяльності	Тривалість
1.	Вступ. Вправа-активізація	20 хв
2.	Міні-лекція на тему професійної етики	20 хв
3.	Робота в малих групах "Кейс-стаді: Ризики, рішення, комунікація"	40 хв
4.	Перерва	30 хв
5.	Вправа «Дерево розуміння»	25 хв
6.	Рольова гра	35 хв
7.	Підведення підсумків	10 хв

Тривалість заняття – 3 години

ХІД ЗАНЯТТЯ

Повідомлення теми і мети заняття. Прийняття правил (5 хв.). Тренер озвучує тему та мету.

Прийняття правил: Група спільно обговорює та приймає правила роботи (конфіденційність, взаємоповага, активність, «я-повідомлення»).

1. Вправа для активізації та актуалізації “Збери фразу” (15 хв.)

Мета: Актуалізувати тему професійних цінностей через звернення до наявного досвіду учасників, об’єднати групу в пари.

Матеріали: Картки, розрізані навпіл. На картках написані фрази, що стосуються етики та гуманітарних принципів (наприклад: «Допомагаючи іншим - дбай про власні кордони»).

Методика проведення:

- Кожен учасник наосліп витягує половинку картки з кошика.
- Завдання: знайти колегу з другою половиною фрази.
- Пари зачитують утворений вислів.

Питання для обговорення:

1. Чому ця фраза є актуальною для нашої роботи саме зараз?
2. З якими етичними викликами ми стикаємося найчастіше?

2. Міні-лекція на тему професійної етики, перегляд відео про дотримання стандартів PSEA (20 хв)

Мета: Актуалізувати теоретичну базу про основні принципи професійної етики.

Матеріали: ноутбук.

Методика проведення: Стисле нагадування ключових принципів гуманітарної роботи, перегляд відео про дотримання стандартів PSEA.

- Ключові принципи гуманітарної роботи (гуманність, неупередженість, нейтральність, незалежність).
- Огляд стандартів PSEA.
- Перегляд навчального відео про дотримання стандартів PSEA.

3. Робота в групах (40 хв)

Мета: Вироблення алгоритмів етичних дій на прикладі кейсів з практики.

Матеріали: Роздатковий матеріал (1 аркуш А4 на групу з описом 2-х ситуацій).

Методика проведення: Група об'єднується у 2 підгрупи. Кожна отримує аркуші із описом кейсів (Додаток Г, Додаток Г).

Завдання: Прочитати, обговорити в групі та презентувати рішення за схемою: Ризики ->Правильна дія -> Як пояснити це клієнту.

- Кейс 1 (Подарунки/Корупція). Клієнт наполегливо намагається «домовитися» про пришвидшення черги на отримання допомоги, натякаючи на зв'язки і винагороду для соц. працівника.
- Кейс 2 (Особисті кордони). Бенефіціар пише повідомлення вночі, подається в соцмережі, просить про зустріч у неробочий час «просто поговорити», бо ви «єдина людина, яка його розуміє».

Завдання: Обговорити ситуацію та презентувати рішення за схемою:

1. Які ризики для клієнта/працівника/організації?
2. Який етичний принцип порушено?
3. Алгоритм правильної дії.
4. Скрипт відповіді (як пояснити це клієнту коректно?).

5. Презентація: Кожна група представляє свої напрацювання.
6. Дискусія.

4. Перерва (30 хв)

5. Вправа-аналіз «Дерево розуміння» (25 хв)

Мета: Розпізнати власні упередження щодо поведінки бенефіціарів для уникнення стигматизації.

Матеріали: Фліпчарт.

Методика проведення: Загальна дискусія. Тренер малює дерево з корінням.

Верхівка (Що ми бачимо). Група озвучує/наводить/ділиться прикладами поведінки клієнтів, яка дратує або дивує (гучність, недотримання дистанції, специфічне ставлення до жінок/дітей, вимогливість).

Коріння (Чому вони це роблять). Група разом намагається відшукати пояснення (культурні норми, наслідки стресу/травми, захисна реакція, незнання правил).

Акцент: Як відокремити культурну особливість від агресії? Як реагувати професійно, не скочуючись у повчання.

Питання для обговорення:

1. Як розуміння причини («коріння») змінює наше ставлення до поведінки («крони»)?
2. Як відрізнити культурну особливість від агресії?

6. Рольова гра (35 хв)

Мета: Потренувати уміння комунікації в ситуації звинувачення.

Матеріали: Картки із кейсом для трійок. (Додаток Д., Додаток Е.)

Методика проведення: Робота в трійках. Один учасник грає роль працівника,

другий - спостерігача, третій - роль «складного» бенефіціара.

Бенефіціар звинувачує фонд у несправедливості: *«Ви допомагаєте тільки їм, а про нас забули!»*.

Завдання: пояснити критерії вразливості/надання допомоги, не виправдовуючись.

Інструкція для спостерігачів: Спостерігачі фіксують:

- 1) *Чи вдалося зберегти професійну позицію?*
- 2) *Які техніки були ефективними?*
- 3) *Що можна покращити?*

7. Підведення підсумків (10 хв.)

Мета: Рефлексія, фіксація головних висновків.

Методика проведення: учасники групи по колу мають можливість висловити думку, наскільки ефективним їм видався тренінг, наскільки виправдав їхні сподівання, що нового відкрив в області міжособистісних відносин та за тематикою тренінгу.

ДОДАТОК Б

ГАЙД НАПІВСТРУКТУРОВАНОГО ІНТЕРВ'Ю

Мета інтерв'ю: Зібрати інформацію про досвід, погляди та щоденні практики працівників БФ "Рокада" щодо дотримання професійної етики та міжкультурної компетентності, а також виявити виклики, з якими вони стикаються.

Блок 0. Знайомство

Вітаю! Дуже дякую, що знайшли час для цієї розмови. Мене звати Вероніка, і я проводжу це інтерв'ю в межах дослідження для моєї дипломної роботи, тема якої «Професійна етика соціальних працівників БО «БФ «Рокада» у роботі з вимушено переміщеними особами»

Моя робота присвячена ролі професійної етики та міжкультурної компетентності у роботі з біженцями та шукачами захисту, і я обрала вашу організацію, бо «Рокада» має значний досвід у цій сфері.

Уся інформація, яку ви надасте, є конфіденційною. Ваше ім'я не буде згадане в роботі, а дані будуть представлені в узагальненому вигляді. Ви можете відмовитися або перервати інтерв'ю в будь-який момент. Чи згодні ви взяти участь?

(Зафіксувати згоду)

Блок 1. Загальна інформація та професійний шлях

- Розкажіть, будь ласка, як довго ви працюєте у БФ «Рокада» і яка ваша посада?
- Якою була ваша освіта чи попередній досвід, перш ніж ви почали працювати з біженцями та шукачам захисту?
- Що вас мотивувало обрати саме цю сферу діяльності?

Блок 2. Професійна етика, етичні дилеми

- Як ви інтерпретуєте для себе професійні цінності?
- Якими кодексами чи гайдлансами, ви керуетесь у своїй роботі?
- З якими етичними дилемами ви найчастіше стикаєтесь? Якщо так, то як ви на них реагуєте?
- Чи доводилося вам працювати з бенефіціарами, поведінка яких суперечила вашим особистим переконанням? Можете навести приклад?

Блок 3. Виклики у роботі, шляхи їх подолання

- Чи доводилося вам працювати з представниками культур, про які ви раніше нічого не знали? Як ви готувалися до такої взаємодії?
- З якими культурними відмінностями ви стикалися? Як це вплинуло на вашу роботу?
- Чи використовуєте ви перекладачів або культурних посередників у своїй роботі? Наскільки це, на вашу думку, ефективно?

Блок 4. Підготовка фахівців

- Чи отримували ви спеціалізовану підготовку або тренінги з міжкультурної комунікації чи професійної етики? Якщо так, то які саме?
- Чи хотіли б ви отримувати більше тренінгів або супервізії? Які теми були б для вас найрелевантнішими?

Завершення

Дякую за те, що поділилися таким цінним досвідом. Якщо ви маєте якісь додаткові коментарі чи побажання, я буду рада їх вислухати.

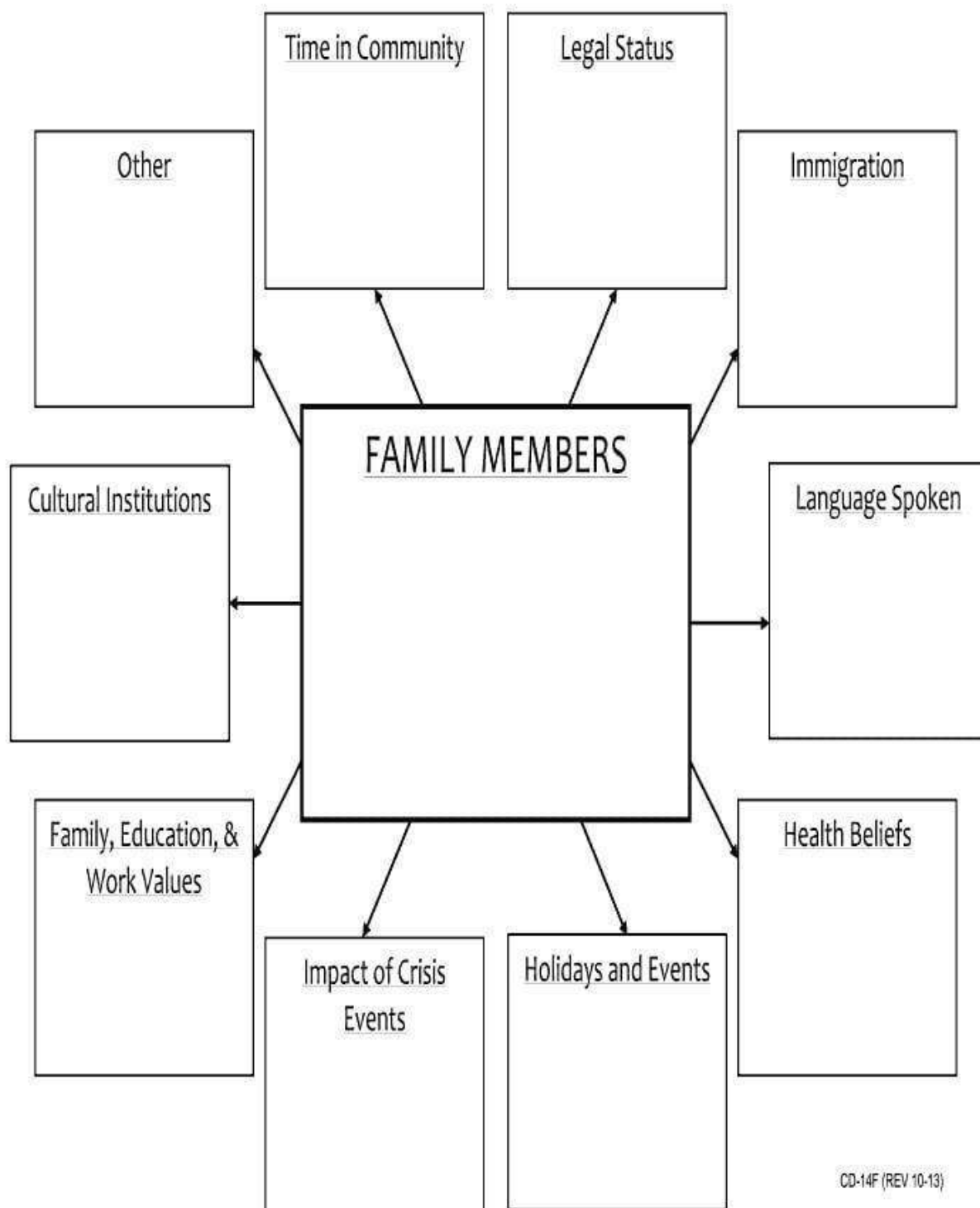
(Завершити запис і подякувати)

ДОДАТОК В

CULTURAGRAM

Case Name: _____

Date: _____



CD-14F (REV 10-13)

СИТУАЦІЯ: Клієнт наполегливо намагається «домовитися» про пришвидшення черги на отримання допомоги, натякаючи на зв'язки і винагороду для соц. працівника.

РИЗИКИ: (Які наслідки для вас та організації?)	ПРАВИЛЬНА ДІЯ: (Яким має бути професійний алгоритм?)	ЯК ПОЯСНИТИ КЛІЄНТУ: (Пропишіть конкретні фрази відмови)

Ваші напрацювання

[illegible]

ДОДАТОК Г

РОБОЧИЙ ЛИСТ ТРЕНІНГУ: ЕТИЧНІ КЕЙСИ



ГРУПА №2: КЕЙС «ОСОБИСТІ КОРДОНИ»

СИТУАЦІЯ: Бенефіціар пише повідомлення вночі, додається в соцмережі, просить про зустріч у неробочий час «просто поговорити», бо ви «єдина людина, яка його розуміє».

РИЗИКИ: (Чим це загрожує вашому ментальному здоров'ю?)	ПРАВИЛЬНА ДІЯ: (Як коректно встановити межі спілкування?)	ЯК ПОЯСНИТИ КЛІЄНТУ: (Що саме ви скажете, щоб не образити?)

ДОДАТОК Д

КАРТКА БЕНЕФІЦІАРА: РОЛЬОВА ГРА



ПРАВА, ЗАПИТИ ТА ВЗАЄМОДІЯ З ФОНДОМ

КЕЙС ДЛЯ ТРІЙОК (СИТУАЦІЯ)

ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАЦІВНИКА

РОЛЬ: ПРАЦІВНИК ФОНДУ

РОЛЬ: АКТИВНИЙ БЕНЕФІЦІАР

ОЦІНКА ВЗАЄМОДІЇ ТА ЯКОСТІ (Чцінка (коментарі та пропозиції))

1. Доступність інформації:

Чи зрозуміло пояснено умови?
(критерії вразливості, документи)

☐

2. Емпатія та повага:

Чи відчували ви підтримку?
(відсутність дискримінації, увага до емоцій)

☐

3. Швидкість реагування:

Як швидко надали відповідь?
(чіткий регламент, без очікування)

☐

4. Якість результату:

Що саме отримали?

ТЕХНІКИ ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ (Пам'ятка для Бенефіціара):

- Бути чесним про свій статус та потреби
- Уважно слухати пояснення регламенту
- Повідомляти про зміни у ситуації вчасно
- Висловлювати пропозиції конструктивно

ВІДГУКИ ТА КОМЕНТАРІ БЕНЕФІЦІАРА

ДОДАТОК Е

РОБОЧИЙ ЛИСТ: РОЛЬОВА GRA**КОМУНІКАЦІЯ В СИТУАЦІЇ ЗВИНУВАЧЕННЯ**

Ви допомагаєте тільки їм

**КЕЙС ДЛЯ ТРІОК (СИТУАЦІЯ):**

Бенефіціар емоційно звинувачує фонд у несправедливості: «Ви допомагаєте тільки "своїм" (наприклад, багатодітним/ВПО), а про нас забули! Це несправедливо!»

**ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАЦІВНИКА:**

Вислухати, заспокоїти та пояснити критерії вразливості/надання допомоги, не виправдовуючись. Використовуйте факти, регламент.

РОЛЬ:
ПРАЦІВНИК ФОНДУ

РОЛЬ:
СПОСТЕРІГАЧ

РОЛЬ:
СКЛАДНИЙ
БЕНЕФІЦІАР

ЛИСТ СПОСТЕРІГАЧА (Чек-лист)

Параметри спостереження	Оцінка (що помітили, приклади)			
1. Професійна позиція: Чи втримано рівний тон? (без виправдання, крику)				
2. Ефективні техніки: Які слова/дії знизили напругу? (активне слухання, емпатія)				
3. Аргументація: Чи чітко пояснено критерії? (факти, регламент)				
4. Помилки: Які завадили комунікації? (переривання, конфліктогени)				

ТЕХНІКИ «НЕ-ВИПРАВДАННЯ» (Пам'ятка):

- Співчуття → Сухий факт → Пропозиція/Альтернатива
- Фонд діє в межах регламенту...
- Зараз пріоритет надається...
- Я можу записати ваші контакти...

Додаток Є

Таблиця «Використання ШІ при підготовці кваліфікаційної роботи»

№ п/п	Назва використаного застосунку або моделі ШІ	Мета використання	Обсяг використання (конкретні розділи)	Опис методики формування контенту	Опис редагування або верифікації
1	ChatGPT	Перевірка стилістики тексту	Розділ 1-3	Введення фрагментів власного тексту з метою оптимізації стилю викладу, усунення тавтології та перевірки дотримання академічного тону	Аналіз запропонованих штучним інтелектом правок, вичитка, внесення правок.
2	TurboScribe	Автоматичне розшифрування та транскрипція аудіозаписів	Розділ 3	Завантаження аудіофайлів інтерв'ю на платформу для отримання первинного текстового варіанту.	Вичитка тексту, виправлення русизмів, граматичних та термінологічних помилок,

		проведених інтерв'ю			структурування реплік респондентів.
--	--	---------------------	--	--	-------------------------------------