

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. Н. КАРАЗИНА
СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра соціології управління та соціальної роботи

Пояснювальна записка

до бакалаврської роботи

на тему:

**«ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНІ НОРМИ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ: ПРОБЛЕМИ
ДОТРИМАННЯ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ»**

Виконала: студентка 4 курсу, групи СР-45
першого (бакалаврського) рівня освіти
спеціальності 231 Соціальна робота
Сніжко К. Г.

Керівник: Бутіліна О. В., кандидат
соціологічних наук, доцент, доцент
закладу вищої освіти кафедри соціології
управління та соціальної роботи

Харків

2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНИХ НОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	6
1.1 Сутність професійно-етичних принципів соціальної роботи: порівняльна характеристика «Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України» та «Глобальної декларації етичних принципів соціальної роботи»	6
1.2 Етичні норми та їх значення у соціальній роботі.....	12
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	21
РОЗДІЛ 2 ПРОБЛЕМИ ТА ЗАСОБИ ДОТРИМАННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНИХ НОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ.....	23
2.1 Проблеми дотримання професійно-етичних норм у діяльності соціальних працівників	23
2.2 Шляхи вирішення проблем, пов'язаних із порушенням професійно-етичних норм у соціальній роботі.....	27
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	33
РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ «ЕТИЧНЕ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА СОЦІАЛЬНИХ МЕДІА НА ПРИКЛАДІ КЗ «ЦЕНТРУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ» СЛОБОЖАНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ ДНІПРОВСЬКОГО РАЙОНУ» ...	34
3.1. Програма дослідження.....	34
3.2. Аналіз результатів дослідження та рекомендації щодо удосконалення механізмів контролю та етичного використання медіа-ресурсів у соціальній службі.....	38
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	41
ВИСНОВКИ.....	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	45
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми: Питання щодо забезпечення професійно-етичних норм соціальної роботи в соціальних службах є актуальним та важливим, оскільки морально-етичні принципи є складовою професійної діяльності соціального працівника, її сутнісною особливістю.

Фахівці соціальних служб долучаються до розв'язання соціальних проблем і надання допомоги уразливим верствам населення, таким як діти, молодь, особи похилого віку, особи з інвалідністю, ті, що постраждали внаслідок бойових дій чи стали жертвами насильства тощо. У роботі соціальних працівників виникають ситуації, пов'язані з різноманітними етичними та моральними сторонами життя клієнтів. На цьому підґрунті можуть виникати відповідні проблемні ситуації.

У цьому контексті можна говорити про декілька важливих моментів. По-перше, однією з основних проблем є недостатній рівень обізнаності та знань соціальних працівників щодо професійно-етичних норм та принципів. Багато працівників соціальної сфери можуть бути недостатньо підготовлені та інформовані про Етичний кодекс та стандарти поведінки, яких вони повинні дотримуватися. Це може призвести до ситуацій, коли соціальні працівники здійснюють певну діяльність, яка може зашкодити клієнтам та підірвати довіру до соціальних служб. По-друге, існує велика кількість моральних дилем, з якими зіштовхуються соціальні працівники. Вони можуть потрапляти у ситуації, які суперечать їхнім особистим цінностям або вимагають від них вибору між різними інтересами клієнтів. По-третє, проблеми етичного ризику в соціальних службах можуть спровокувати складні емоційні стани та поведінкові деформації фахівців. Соціальні працівники піддаються стресу та можуть виходити за межі своєї професійної поведінки. У той же час вони схильні до виснаженості, зловживань, дискримінації тощо. Це може призвести до порушення довіри та викликати негативні наслідки як для клієнтів, так і для самих соціальних працівників.

Для вирішення цих проблем необхідно проводити системну роботу, спрямовану на підвищення рівня професійної етики та освіти соціальних працівників. Вкрай важливо запровадити ефективні механізми дотримання професійно-етичних норм у соціальних службах, а також посилити навчання соціальних працівників щодо професійно-етичних стандартів і реалізовувати заходи, що будуть забезпечувати дотримання цих стандартів.

У період воєнного часу відбуваються суттєві зміни в умовах праці фахівців та механізмах управління соціальними службами. Можуть виникати ситуації недотримання професійно-етичних норм соціальними працівниками через збільшення кількості клієнтів, надмірне навантаження, важкі емоційні переживання, стреси тощо. Отже, важливо визначити та дослідити, яким чином менеджмент соціальних служб може забезпечувати та контролювати дотримання етичних норм соціальними працівниками в період воєнного стану.

Науково-теоретичне підґрунтя для виконання бакалаврської роботи склали праці вітчизняних учених: Семигіної Т.В., Григи І.М., Клочко О.О., Іщука С.В., Лаврецького Р. В., Спіріної Т. П., Роєнко С. О., Сушик І.В. та ін. Проте, на наш погляд ці дослідники залишили без достатньої уваги питання формування механізмів дотримання фахівцями професійно-етичних норм соціальної роботи у соціальних службах.

Об'єкт: професійно-етичні норми соціальної роботи.

Предмет: проблеми і механізми забезпечення дотримання професійно-етичних норм соціальної роботи у діяльності соціальних працівників.

Мета роботи: визначити та дослідити проблеми забезпечення функціонування професійно-етичних норм соціальної роботи в соціальних службах та окреслити шляхи їх вирішення.

Завдання:

1. Охарактеризувати професійно-етичні принципи та норми в соціальній роботі.
2. Провести порівняльний аналіз вітчизняних та міжнародних документів, в яких закріплені професійно-етичні стандарти соціальної роботи.

3. Проаналізувати проблеми, що виникають із недотриманням професійно-етичних норм та принципів у соціальних службах.
4. Дослідити механізми вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних із порушенням професійно-етичних норм та принципів.
5. Дослідити етичне використання інформаційних технологій та соціальних медіа на конкретному прикладі соціальної служби.
6. Розробити рекомендації щодо удосконалення механізмів контролю та етичного використання медіа-ресурсів у соціальній службі

У ході роботи використано такі методи дослідження: порівняльний аналіз, глибинне інтерв'ю, аналіз та синтез. Дипломна робота має теоретичну та практичну значущість у сучасному соціальному контексті. Теоретична значущість полягає в аналізі професійно-етичних норм та принципів в соціальних службах, що сприяє розвитку самої соціальної роботи як професії. Практична полягає у вирішенні проблем, які пов'язані із порушеннями професійно-етичних норм, що в свою чергу дозволяє покращити якість та результативність соціальних послуг.

Елемент наукової новизни: визначення проблем, що виникають із дотриманням професійно-етичних норм у соціальних службах та способів їх вирішення. В період війни можуть змінюватись професійно-етичні стандарти, оскільки виникають нові етичні дилеми, пов'язані з розподілом обмежених ресурсів, ризиками для життя та безпекою. Тому важливо під час війни враховувати ці аспекти та запроваджувати нові зміни до етичних стандартів соціальної роботи.

Бакалаврська робота складається із змісту, вступу, трьох розділів, списку використаної літератури (30 джерел), 2 таблиць, анотації. Обсяг роботи складає 47 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНИХ НОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1 Сутність професійно-етичних принципів соціальної роботи: порівняльна характеристика «Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України» та «Глобальної декларації етичних принципів соціальної роботи»

Соціальна робота є важливою сферою діяльності, яка спрямована на вирішення проблем і задоволення потреб людей, які знаходяться у складних життєвих обставинах. Ця професія вимагає від фахівців глибоких знань і навичок у різних галузях, але також базується на важливих принципах, які є складовими професійної діяльності соціального працівника.

Якщо звернутися до значення самого поняття «принцип», то з латинської у перекладі означає початок або основу. Загалом «принцип» має два значення:

- 1) основне, вихідне положення будь-якої теорії, вчення, концепції та ін.; провідна ідея, основне правило діяльності;
 - 2) внутрішнє переконання, погляд на явища, що визначають норму поведінки.
- Для соціальної роботи відповідне друге визначення принципу, оскільки це саме внутрішнє переконання, що визначає норму поведінки соціального працівника.

Соціальний працівник повинен керуватися принципами професійної етики – найбільш загальними вимогами, які виражають основні напрями поведінки спеціаліста стосовно того чи іншого суб'єкта відносин, що виникають у практиці соціальної роботи.

Принципи соціальної роботи дуже важливі для професійної діяльності фахівця, тому вони викладені у різних деклараціях, етичних кодексах та стандартах. Наприклад, у «Міжнародній Декларації про етичні принципи соціальної роботи», а потім у «Глобальній декларації етичних принципів соціальної

роботи» (2018), «Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України» (2005) та ін. У 1976 р. Міжнародною Федерацією соціальних працівників було схвалено Етичний Кодекс МФСП (IFSW Code of Ethics). Це був перший кодекс, який являв собою систему моральних норм, вироблених у межах професійної спільноти.

На прикладі розглянемо, які принципи виділено у «Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи» [18]. У ній зазначено 9 базових принципів, якими повинен керуватися соціальний працівник:

1. Визнання гідності людини. Згідно із цим принципом, кожна людину треба поважати та цінувати.
2. Сприяння правам людини. Соціальні працівники повинні підтримувати фундаментальні та невід'ємні права всіх людей та сприяти їм.
3. Сприяння соціальній справедливості. Цей принцип означає, що соціальні працівники несуть відповідальність за залучення людей до досягнення соціальної справедливості у суспільстві в цілому та стосовно людей, з якими вони працюють. Наприклад, заперечення і перешкоджання дискримінації та інституційному гнобленню; протистояння несправедливій політиці; захист ідеї справедливого розподілу ресурсів та багатства тощо.
4. Сприяння праву на самовизначення. Соціальні працівники віддані ідеї поваги до особистої свободи і права людей на власні рішення. Це включає активну підтримку права людей приймати власні рішення та обирати свій шлях у житті. Однак важливо, щоб ці рішення не порушували права і законні інтереси інших осіб.
5. Сприяння праву на участь. Цей принцип спрямований на посилення самооцінки та активної участі людей у прийнятті рішень та дозволяє соціальним працівникам підтримувати людей у всіх аспектах їхнього життя. Сприяючи повній участі, працівники створюють умови, де кожна особа може активно брати участь у формуванні свого оточення та впливати на своє життя.
6. Повага конфіденційності та приватності. Відповідно до цього принципу соціальні працівники поважають права людей на конфіденційність та

недоторканість. Однак це правило може бути обмежене випадками ризику шкоди для себе чи інших, а також обмежень, встановлених законом.

7. Ставлення до людей як до цілісних індивідів. Соціальні працівники розуміють, що життя людей включає багато аспектів, таких як фізичні, психологічні, соціальні та духовні. Вони ставляться до кожної особи як до цілісного індивіда, враховуючи всі ці аспекти при роботі з ними.

8. Етичне використання технологій та соціальних медіа. Згідно з яким, соціальні працівники повинні дотримуватися етичних принципів незалежно від використання цифрових технологій чи медіа.

9. Професійна доброчесність. Соціальні працівники повинні мати відповідну кваліфікацію та постійно розвивати свої навички для виконання своєї роботи; діяти з урахуванням етичних стандартів; підтримувати мир та ненасильство тощо.

У нашій державі прийнято «Етичний кодекс із соціальної роботи», у якому визначено основні принципи та норми поведінки соціальних працівників [6].

«Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України – це документ, який націлює на здійснення соціальної роботи в багатьох функціональних сферах з метою розвитку потенціалу та можливостей особистості, а також і задоволення людських потреб». У основу Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України покладений вітчизняний досвід і міжнародні етичні принципи й стандарти соціальної роботи [6].

У Кодексі міститься 7 основних принципів діяльності соціальних працівників:

Перший принцип соціальної роботи – повага до кожної людини. Ця цінність полягає в повазі до гідності людини, в її праві на належне ставлення та можливість реалізації особистого потенціалу.

Другий принцип – пріоритетність інтересів клієнтів. Він базується на тому, що соціальні працівники повинні допомогти клієнту подолати конфлікти та будь-які складні життєві обставини.

Третій принцип – толерантність. Соціальні працівники за будь-яких обставин повинні зберігати терпимість та рівновагу.

Четвертий принцип – довіра та взаємодія у вирішенні проблем клієнта. Ця цінність передбачає довіру до клієнта, оскільки вона є однією із найнеобхідніших умов для вдалої професійної діяльності соціальних працівників.

П'ятий принцип – доступність послуг. Фахівець з соціальної роботи забезпечує можливості для всіх людей, незалежно від їхнього походження, соціального статусу чи обставин, з метою забезпечити їм рівні умови та можливості для надання послуг.

Шостий принцип – конфіденційність. Згідно із цим принципом, соціальні працівники повинні забезпечити конфіденційність, але є винятки, наприклад, коли це робиться з їхньої згоди чи в установленому законом порядку.

Сьомий принцип – дотримання норм професійної етики. Цей принцип означає, що соціальні працівники несуть відповідальність за те, щоб їхня робота була визначеною етичним стандартам. Принцип включає в себе постійне підтримання та розвиток професійної етики серед фахівців.

Загалом принципи соціальної роботи є фундаментальними цінностями, які визначають роботу спеціалістів у соціальній сфері. Вони допомагають фахівцеві орієнтуватися у складних життєвих ситуаціях, забезпечуючи якісне надання допомоги соціально вразливим групам населення. Розуміння значення та дотримання цих принципів сприяє успішному виконанню професійних завдань соціального працівника, а також сприяє зміцненню соціальної справедливості в суспільстві.

Порівнюючи етичні принципи «Глобальної декларації етичних принципів соціальної роботи» та Етичні принципи в Україні (за Етичним кодексом), можна виділити деякі спільні принципи:

1. Визнання гідності людини.
2. Сприяння правам людини.
3. Сприяння соціальній справедливості.
4. Сприяння праву на самовизначення.
5. Конфіденційність та приватність.

Обидва документа закріплюють принцип поваги до гідності кожної людини і визнання її цінності; стверджують необхідність підтримки та сприяння фундаментальним та невід’ємним правам людини; заохочують соціальних працівників до боротьби з дискримінацією та стигматизацією, розвитку солідарності і рівного доступу до справедливих ресурсів; підтримують право людини на ухвалення власних рішень та вибір, якщо це не порушує права інших людей та закріплюють право людей на конфіденційність та недоторканість приватного життя, з обов’язком спеціалістів із соціальної роботи дотримуватися цього принципу.

Щодо відмінностей, то можна виділити деякі з них:

1. У «Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи» більш детально висвітлено принципи сприяння соціальній справедливості та розвитку солідарності, у той час як у Етичному кодексі України акцент зроблено на повазі до гідності людини, довірі та взаємодії у вирішенні проблем клієнта.
2. «Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи» має більш широкий зміст, охоплюючи принципи, які стосуються використання технологій та соціальних медіа, в той час як у Етичному кодексі України не враховано цього аспекту.
3. «Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи» створена у 2018 році і є більш оновленою, ніж Етичний кодекс, який затверджений у 2005 році та є застарілим. Тому Етичний кодекс потребує нових розробок та оновлених принципів діяльності соціальних працівників.

Узагальнимо визначені особливості у таблиці 1:

Таблиця 1

Етичні принципи	Глобальна декларація етичних принципів соціальної роботи (2018 р.)	Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України (2005 р.)
-----------------	--	--

Визнання гідності	Соціальні працівники поважають природжену гідність та цінність усіх людей.	Повага до гідності кожної людини.
Сприяння правам	Соціальні працівники підтримують фундаментальні та невід'ємні права.	Пріоритетність інтересів клієнтів.
Сприяння соціальній справедливості	Соціальні працівники намагаються досягнути соціальної справедливості.	Доступність послуг
Доступ до справедливих ресурсів	Соціальні працівники працюють над забезпеченням доступу до ресурсів.	Доступність послуг
Повага до різноманітності	Соціальні працівники працюють над посиленням інклюзивних громад.	Толерантність
Сприяння праву на самовизначення	Соціальні працівники підтримують право людей приймати власні рішення.	Дотримання норм професійної етики.
Ставлення до людей як до цілісних індивідів	Соціальні працівники визнають всі аспекти життя людей	Взаємодія та довіра у вирішенні проблем клієнта.
Етичне використання технологій та соціальних медіа	Етичні принципи застосовуються до всіх контекстів практики соціальної роботи.	-

Професійна доброчесність	Національні асоціації та організації зобов'язані розробляти та оновлювати власні кодекси етики.	Дотримання професійних норм у розв'язанні практичних завдань соціальної роботи.
--------------------------	---	---

Отже, цей порівняльний аналіз показує, що багато принципів з «Глобальної декларації етичних принципів соціальної роботи» також враховані в «Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України». Однак деякі принципи можуть бути більш конкретизовані або розкриті більш детально в національних етичних принципах, адаптованих до контексту країни, наприклад, такий принцип як етичне використання технологій та соціальних медіа.

1.2 Етичні норми та їх призначення у соціальній роботі

Етичні норми соціальної роботи – це набір стандартів, правил та цінностей, які регулюють поведінку соціальних працівників у їхній роботі з клієнтами, колегами та організаціями та взаємодії з ними [6].

Сутність етичних норм у соціальній роботі стосується основних принципів і настанов, які регулюють професійну поведінку та взаємодію соціальних працівників. Ці норми закріплені в принципах етики, яка передбачає вивчення моралі, її розвитку, норм і їх ролі в суспільстві.

Етичні норми відіграють вирішальну роль у соціальній роботі, оскільки вони забезпечують основу для ухвалення етичних рішень і скеровують соціальних працівників у своїй практиці. Вони допомагають переконатися, що соціальні працівники надають пріоритет благополуччю та правам своїх клієнтів, дотримуються професійних меж і дотримуються таких етичних принципів, як конфіденційність, повага до автономії, недискримінація та ін.

У сфері соціальної роботи значення етичних норм багатогранне. Вони сприяють етичній поведінці та професіоналізму, що впливає на довіру та позитивну репутацію професії соціального працівника. Етичні норми також захищають благополуччя клієнтів, забезпечуючи, щоб соціальні працівники діяли в їхніх інтересах і надавали високоякісні послуги. Крім того, етичні норми допомагають запобігти зловживанню владою та сприяють соціальній справедливості [26].

Варто зазначити, що різні організації та країни можуть мати свої власні етичні кодекси та етичні стандарти практики соціальної роботи. Ці кодекси містять чіткі вказівки та очікування щодо етичної поведінки соціальних працівників у різних контекстах і ситуаціях [18]. Такий Кодекс є і в Україні, в якому описано норми етичної поведінки спеціалістів із соціальної роботи щодо професії; стосовно колег, клієнтів та взаємодіючих організацій.

Норми етичної поведінки для фахівців у сфері соціальної роботи є фундаментом їхньої професійної діяльності та визначаються загальнолюдськими цінностями та етичними принципами соціальної роботи. Відповідно до Етичного кодексу України, виділено основні аспекти цих норм:

1. Етична поведінка стосовно професії:

- Дотримання Етичного кодексу. Фахівці повинні дотримуватися встановленого Етичного кодексу та діяти відповідно до принципів і норм етичної поведінки.
- Підвищення якості соціальних послуг. Фахівці мають за завдання підвищувати якість та ефективність соціальних послуг, розвиваючи професіоналізм та залучаючи волонтерів для допомоги.
- Відповідальність за клієнтів. Спеціалісти з соціальної роботи повинні бути відповідальними за клієнтів у межах визначених етичних стандартів.
- Аналіз соціальних проблем. Фахівці мають визначати та з'ясовувати характер і причини соціальних проблем на індивідуальному, сімейному та груповому рівнях.

- Підвищення статусу соціальної роботи. Завдання соціальних працівників полягає в активній роботі над підвищенням визнання та статусу соціальної роботи у суспільстві.
- Стимулювання та розроблення соціальних технологій. Фахівці із соціальної роботи повинні сприяти розробці та впровадженню соціальних технологій для покращення якості життя.
- Пріоритет професійної відповідальності. Соціальні працівники повинні визнавати важливість професійної відповідальності та підтримку її пріоритетів над власними інтересами.
- Роз'яснити призначення соціальної роботи. Фахівці мають пояснювати призначення, цілі та завдання професійної соціальної та соціально-педагогічної роботи.

2. Етична поведінка стосовно колег:

- Визнання різних поглядів та досвіду. Фахівці повинні визнавати різні погляди та досвід колег у соціальній роботі та інших фахівців, висловлюючи критичні зауваження коректно та лаконічно.
- Конструктивний аналіз професійних дій колег. Фахівці мають піддавати конструктивному аналізу професійні дії колег, сприяти об'єктивному оцінюванню та удосконаленню власної практики.
- Створення можливостей для обміну досвідом. Соціальні працівники повинні прагнути до створення та систематичного використання можливості для обміну знаннями і досвідом із колегами, волонтерами та фахівцями інших галузей для вдосконалення власної роботи.
- Підтримка професійних об'єднань. Соціальний працівник повинен підтримувати діяльність легалізованих професійних об'єднань та асоціацій, що відповідає законодавчим вимогам.

- Відстоювання професійної честі і гідності. Фахівець повинен захищати професійну честь та гідність колег та не допускати упередженої критики на їхню адресу та щодо професії загалом.

3. Етична поведінка стосовно клієнтів

- Повага до особистості. Спеціалісти з соціальної роботи повинні поважати особистість кожного клієнта та гарантувати захист його гідності та прав, незалежно від особистих характеристик.
- Розуміння та аналіз проблем. Фахівці повинні прагнути розуміти кожного клієнта, з'ясувати всі чинники проблем, що виникли, і пропонувати оптимальні види професійної діяльності або соціальних послуг.
- Безпека клієнтів як пріоритет. Забезпечення безпеки клієнтів є найважливішою умовою для фахівців із соціальної роботи.
- Рівна допомога всім клієнтам. Соціальні працівники зобов'язані надавати допомогу всім клієнтам рівною мірою, незалежно від їхньої соціальної, етнічної чи економічної ситуації.
- Заохочення взаємодії на основі довіри та співчуття. Спеціалісти повинні заохочувати взаємодію з клієнтами на основі довіри, співчуття та збереження конфіденційності.
- Повага до рішень клієнтів. Визнання та повага до намірів та відповідальності клієнтів за ухвалення рішення у власних життєвих ситуаціях.
- Інформування про неможливість послуг. У випадку неможливості надання відповідної соціальної послуги, фахівці зобов'язані повідомити клієнтів і залишити за ними право на свободу дій.

4. Етична поведінка стосовно взаємодіючих організацій:

- Співпраця з установами та організаціями. Спеціалісти із соціальної роботи повинні співпрацювати з установами та організаціями, чия діяльність спрямована на надання соціальних послуг.

- Використання досвіду як ресурсу. Соціальні працівники можуть використовувати досвід роботи інших організацій як ресурсної можливості для підвищення якості допомоги клієнтам.
- Забезпечення професійної звітності. Фахівці повинні проводити огляди якості, ефективності послуг, що надаються.

Щодо Міжнародних стандартів норм етичної поведінки, наприклад, можна розглянути «Міжнародний моральний кодекс професійних соціальних працівників», у якому визначено загальні стандарти етичної поведінки; поведінки стосовно клієнтів, колег; стосунків з установами й організаціями та стандарти професії соціального працівника [1].

«Міжнародний моральний кодекс професійних соціальних працівників» та Норми етичної поведінки для фахівців у сфері соціальної роботи в Україні мають загальну мету – встановити етичні стандарти та забезпечити високу якість професійного співтовариства соціальних працівників. Однак, вони мають свої відмінності. Наприклад, різне походження «Міжнародний моральний кодекс» розроблений Міжнародною федерацією соціальних працівників (IFSW), тоді як Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи в Україні розроблений Національною асоціацією соціальних працівників України. Слід зазначити, що у Етичному кодексі не прописані загальні стандарти етичної поведінки, а охарактеризовані тільки стандарти поведінки стосовно клієнтів, колег, організацій та самої професії.

Загалом, обидва кодекси мають схожі стандарти, оскільки норми етичної поведінки запозичили із «Міжнародного морального кодексу професійних соціальних працівників». Наведемо узагальнену таблицю порівняння стандартів етичної поведінки:

Таблиця 2

Стандарти	Міжнародний моральний кодекс професійних соціальних працівників	Етичний кодекс України (норми етичної поведінки)
-----------	---	--

		спеціалістів із соціальної роботи
Загальні стандарти етичної поведінки	<ul style="list-style-type: none"> - розуміння клієнтів та врахування чинників, які впливають на їх поведінку; - підтримка й розвиток цінностей; - визнання професійних та особистісних обмежень; - використання відповідних знань і навичок; - застосування відповідних методів в розвитку й закріпленні знань; - робити внесок у розробку програм, спрямованих на поліпшення якості життя в суспільстві; - визначення індивідуальних та групових соціальних проблем. 	-
Стандарти поведінки соціального працівника стосовно клієнтів	- Брати головну відповідальність за виявлених клієнтів, в межах обмежень, визначених етичними вимогами.	- Бути відповідальним за клієнтів у рамках обмежень, установлених положеннями Кодексу.
	Визнавати й поважати наміри клієнтів, їхню відповідальність, а також особистість.	Поважати особистість клієнта і гарантувати захист його гідності та прав незалежно від

		походження, статі, віку та внеску в суспільний і соціальний розвиток
	Допомагати клієнту – індивіду, групі, громаді або суспільству – в самореалізації й максимальному використанні свого потенціалу за умови поваги до прав інших	Допомагати всім клієнтам рівною мірою.
	Підтримувати право клієнта на взаєностосунки, які ґрунтуються на довірі, на приватне життя й конфіденційність.	Заохочувати клієнта до взаємодії, яка ґрунтується на довірі, співчутті та збереженні конфіденційності.
Стандарти поведінки соціального працівника стосовно колег	Визнавати різні точки зору й практичний досвід колег із соціальної роботи та інших фахівців, висловлюючи критичні зауваження в коректній формі.	Визнавати різні погляди та форми практичного досвіду колег у соціальній роботі й інших фахівців, висловлювати критичні зауваження та пропозиції лаконічно і коректно.
	Визнавати освіченість, професійну підготовку й ефективність роботи колег і фахівців інших галузей,	Підавати конструктивному аналізу професійні дії колег, теоретичні та

розширяти співробітництво з ними, яке може сприяти ефективності послуг	методичні засади їхньої професійної діяльності.
Використовувати й створювати можливості для обміну знаннями, досвідом та думками з колегами, фахівцями інших галузей, а також волонтерами з метою взаємного вдосконалення.	Створювати та систематично використовувати можливості, умови для обміну знаннями, досвідом і поглядами з колегами у соціальній роботі, фахівцями інших галузей тощо.
	Підтримувати діяльність легалізованих професійних об'єднань та асоціацій, що відповідає вимогам чинного законодавства.
Захищати колег, якщо з ними чинять несправедливо	Відстоювати професійну честь і гідність своїх колег, не допускати упередженої критики на їхню адресу та щодо професії взагалі.
Звертати увагу відповідних організацій на будь-які порушення професійної етики і	Звертати увагу відповідних організацій на будь-які

	стандартів у межах і поза межами професійних обов'язків.	порушення положень Кодексу
Стандарти стосунків соціального працівника з установами й організаціями	Працювати і/або співпрацювати з тими установами й організаціями, політика та діяльність яких скеровані на адекватне надання послуг і стимулювання професійної практики	Співпрацювати з тими установами й організаціями, наміри та діяльність яких спрямовані на надання соціальних послуг; використовувати досвід їхньої роботи як ресурсну можливість для підвищення якості допомоги клієнтам.
	Відповідально виконувати встановлені обов'язки й завдання установ або організацій, робити внесок у розробку реальної політики.	-
	Нести максимальну відповідальність перед клієнтом, виступати з ініціативою щодо бажаних змін політики, методології й практики через відповідні установи та організації.	-
	Забезпечити професійну звітність перед клієнтом та	Забезпечувати професійну звітність

<p>громадою стосовно ефективності й продуктивності роботи и шляхом періодичних оглядів послуг, що надаються.</p>	<p>перед клієнтами та громадськістю про ефективність і продуктивність роботи шляхом періодичних публічних оглядів якості, результативності та ефективності послуг, що надаються.</p>
<p>Використовувати всі можливі етичні засоби для припинення неетичної діяльності, якщо політика, методи й практика прямо суперечать етичним принципам соціальної роботи</p>	<p>-</p>

Отже, етичні норми є необхідним елементом соціальної роботи, вони впливають на професійну поведінку та взаємодію між соціальними працівниками, їх клієнтами та організаціями. Кожна країна та організація може мати свої власні етичні кодекси і стандарти для соціальної роботи. Ці кодекси містять чіткі вказівки та очікування щодо етичної поведінки соціальних працівників у різних ситуаціях. У порівняльній характеристиці стандартів етичної поведінки Міжнародного морального кодексу професійних соціальних працівників та Етичного Кодексу України, можна простежити, що використовуються однакові стандарти щодо поведінки соціального працівника стосовно клієнтів, колег, стосунків з організаціями та в цілому щодо професійної діяльності, проте в Етичному кодексі України не зазначені загальні стандарти етичної поведінки соціальних працівників. Тому варто передивитися Кодекс України та внести певні зміни та новації.

ВИСНОВКИ ДО 1 РОЗДІЛУ

Отже, 1 розділ дипломної роботи присвячено теоретичному аналізу принципів і норм соціальної роботи закріплених у відповідних документах. У цьому розділі охарактеризовано етичні принципи та норми в соціальній роботі, а також проведений порівняльний аналіз вітчизняних та міжнародних документів, в яких закріплені професійно-етичні стандарти соціальної роботи. Вдалося з'ясувати, що є певні відмінності між ними, наприклад, у Етичному кодексі спеціалістів соціальної роботи взагалі відсутній принцип етичного використання інформаційних технологій та соціальних медіа. Також є відмінності стандартів етичної поведінки Міжнародного морального кодексу професійних соціальних працівників та Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України, насамперед, у вітчизняному документі відсутній пункт щодо засобів протистояння неетичної діяльності соціального працівника, а також немає рекомендацій виступати з ініціативою щодо бажаних змін політики, методології й практики через відповідні установи та організації тощо. Такі невідповідності можуть створювати перешкоди у діяльності соціальних працівників та соціальних служб в цілому.

РОЗДІЛ 2

ПРОБЛЕМИ ТА ЗАСОБИ ДОТРИМАННЯ ПРОФЕСІЙНО-ЕТИЧНИХ НОРМ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1 Проблеми дотримання професійно-етичних норм у діяльності соціальних працівників

Проблеми дотримання професійно-етичних норм та принципів у соціальних службах є вкрай важливими питанням, яке впливає на якість надання соціальних послуг та довіру до соціальних працівників. Такі проблеми можна поєднати у декілька груп, в основі яких лежать чинники, що їх провокують: зовнішні, особистісні та організаційні.

До зовнішніх відносяться проблеми, які виникають внаслідок дій та поведінки інших осіб чи групи людей, від яких залежить прийняте рішення соціального працівника. До такої групи проблем можна віднести, наприклад, етичні дилеми¹. Вони виникають тоді, коли соціальний працівник стикається з ситуацією, в якій він вимушений визначати для себе пріоритети: нормативи професійної етики або власні моральні переконання, або цінності, що запроваджені у соціальній службі, де працює соціальний працівник [14]. Наприклад, може виникнути ситуація, коли викрали документи, у яких зберігалася конфіденційна інформація, і тут виникає питання: «Чи варто повідомляти про це клієнту?», або ситуація, наприклад, коли клієнт виявився добре знайомий із соціальним працівником, і який хоче отримати матеріальну допомогу недобросовісним способом, у такому разі соціальний працівник знає про це, і відповідно, рішення, яке прийме соціальний працівник може мати моральні наслідки як для нього, так і для соціальної служби в цілому.

¹ Дилема – це ситуація в якій доводиться робити важкий вибір між двома або більше несприятливими, або взаємовиключними альтернативами [27, с. 85].

Загалом, на сьогоднішній день, не існує загальноприйнятої класифікації етичних дилем у практиці соціальних працівників. Проте є дослідники як вітчизняні, так і зарубіжні, які вивчають етичні дилеми у своїх працях. Так, американські дослідники К. Поуп та Веттер, досліджували етичні дилеми у психологічній практиці, вони виділили 23 групи етичних дилем. Першою і найбільшою проблемою виявилась проблема конфіденційності. Наступними проблемами із цього переліку, які також стосуються соціальних працівників є: проблеми подвійних стосунків; фінансових зобов'язань; професійної компетентності; непрофесійної поведінки колег; сексуальних домагань тощо [27].

Щодо протиріч, внаслідок яких виникають етичні дилеми у практиці соціальної роботи, американські соціальні працівники виділяють такі:

- між релігійними поглядами соціального працівника і споживачами послуг;
- етнокультурними традиціями учасників соціальної дії;
- особистими і професійними цінностями соціального працівника;
- думками соціального працівника та інших учасників процесу змін по законодавчій системі [27].

Причини виникнення етичних дилем вивчали також вітчизняні дослідники, наприклад, Лаврецький Р. В. та Лоза А. С., серед яких виокремлюють такі:

- конфлікт між особистими та професійними цінностями;
- двозначність та невпевненість;
- поінформованість та обізнаність;
- конфлікт обов'язків та сподівань;
- розподіл обмежених ресурсів;
- професійні знання соціального працівника та права клієнта;
- різні релігійні погляди соціального працівника та клієнта;
- вибір ефективного методу втручання;
- невідповідність етнокультурних традицій учасників соціальної дії [14].

Отже, ми бачимо, що вітчизняні вчені більш розгорнутий список причин виникнення етичних дилем сформуvalи, порівняно з зарубіжними дослідниками.

Таким чином, моральні дилеми впливають на цінності та поведінку фахівця в цілому. Наприклад, дилеми можуть виникати між особистими та професійними цінностями соціального працівника; двозначність і невпевненість; професійні знання соціального працівника та права клієнта; різні релігійні погляди соціального працівника та клієнта тощо.

Далі розглянемо проблеми, які спричинені особистісними чинниками, тобто спричинені поведінкою соціального працівника. Фахівці працюють з різними групами клієнтів, які мають різні цінності, переконання, моральні норми, але виникають такі проблемні ситуації, коли культурні та етичні цінності розходяться, тому соціальні працівники повинні знаходити шляхи вирішення цих проблем, які б враховували та поважали відмінності у цінностях та переконаннях.

Наприклад, недостатня обізнаність соціальних працівників щодо існуючих етичних вимог, та складність і висока емоційна завантаженість щоденної роботи фахівця може призвести до професійних деформацій, емоційного вигорання, неспроможності контролювати власні емоції та до порушення професійно-етичних норм стосовно професії, колег та організації в цілому. Проблема виникає тоді, коли соціальні працівники неправильно застосовують етичні принципи та норми або не розуміють їх важливість. Наприклад, незаконне використання конфіденційної інформації або порушення принципу автономії клієнта. У діяльності соціальних працівників є складні клієнти, яким дуже важко щось пояснити, тому часто працівникам доводиться підвищувати голос та говорити з ними на підвищених тонах. У цьому випадку соціальний працівник порушує основні принципи Етичного кодексу. Відповідно, потрібно проводити профілактичну роботу з такими фахівцями, щоб не виникало таких ситуацій. Можливі шляхи вирішення цієї проблеми, ми запропонуємо у наступному підрозділі.

Недотримання етичних норм може бути пов'язано і з організаційними чинниками, що спричинені некомпетентним ставленням керівника чи колег. Наприклад, це можуть бути конфлікти між соціальними працівниками та керівництвом через нетолерантне ставлення, неповагу один до одного. В даному

випадку такі проблеми вирішуються на менеджерському рівні, тобто керівник чи HR-менеджер повинні запобігти виникненню таких конфліктних ситуацій. Тому підтримка з боку керівництва дуже необхідна, щоб ці конфліктні ситуації не призвели до зниження якості роботи та незадоволеності соціальних працівників своєю роботою. Тому дуже важливо виявляти та вирішувати подібні проблеми на ранніх етапах їх виникнення, щоб забезпечити успішну та ефективну діяльність соціальних працівників.

Ще однією із проблем соціальних служб є відсутність контролю за етичним використанням технологій та соціальних медіа. Проаналізувавши Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи, варто зазначити, що у документі повністю відсутній пункт «етичного використання соціальних медіа та технологій», в той час, як у Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи про це написано. Тому ця проблема є вкрай актуальною в сучасних умовах, особливо під час війни, коли медіапростір та інформаційні технології проникають всюди. І те, як використовується цей ресурс/або як не використовується та які тут можуть виникнути проблеми і наслідки поки що системно ніхто не говорить та не досліджує. Тому важливо вирішувати цю проблему як на менеджерському рівні, так і на законодавчому.

Отже, ці проблеми потребують уваги та вдосконалення нормативно-правової бази, підготовки соціальних працівників та організації робочих умов, які сприяють дотриманню професійно-етичних норм. Правильна підготовка, підтримка з боку керівництва, якісні етичні стандарти та створення сприятливої робочої атмосфери можуть допомогти соціальним працівникам краще виконувати свої обов'язки та забезпечити належну якість надання соціальних послуг. Більш детально про вирішення цих проблем ми розглянемо у наступному підрозділі.

2.2 Шляхи вирішення проблем, пов'язаних із порушенням професійно-етичних норм у соціальній роботі

У цьому параграфі, розглянемо, якими способами та методами вирішити проблеми, які розглядалися раніше, пов'язані із порушенням професійно-етичних норм та принципів.

По-перше, розглянемо як можна врегулювати етичні проблеми, з якими стикається соціальний працівник у своїй професійній діяльності.

Роль менеджменту соціальної служби у формуванні культури та дотриманні етичних норм фахівцями є визначальною. Керівник повинен повсякчас пам'ятати про свою соціальну відповідальність перед суспільством, клієнтами та організацією, яку він очолює й інтереси якої він зобов'язаний відстоювати. Керівник соціальної служби сам, без сумніву мусить дотримуватись основних етичних цінностей та норм у своїй поведінці. Також він запроваджує систему стимулювання до етичної поведінки і санкцій за неетичну, здійснюючи контроль за дотриманням норм і попереджаючи наміри нехтування чи порушення етичних вимог [21].

Варто зазначити, що етичні цінності організації формуються переважно на таких засадах:

- 1) на основі індивідуальних систем цінностей співробітників організацій;
- 2) культури закладу, які були запроваджені самою організацією;
- 3) структури установи і того, чи відповідають певні етичні цінності політиці і правилам організації;
- 4) залежно від того, чи враховують етичні принципи при доборі персоналу та його навчанні;
- 5) залежно від того, чи ознайомлені працівники установи з її етичним кодексом;
- 6) чи стимулюють в організації відповідну етичну поведінку.

Розпочнемо з розв'язання проблем, які спричинені зовнішнім чинником, тобто джерелом яких є переважно, клієнти, наприклад, етичних дилем. Загалом, у

практиці соціальної роботи на сьогодні не існує загальноприйнятих класифікацій етичних дилем та алгоритмів їх розв'язання. У більшості публікації, присвячених цьому питанню, аналізуються проблеми конфіденційної інформації, що надійшла від клієнта; дезінформування клієнта; рівня втручання соціального працівника в особисте життя клієнта; емоційної близькості; визначення меж професійної компетентності; рівня особистої довіри та відкритості тощо. При ухваленні рішень соціальний працівник повинен перш за все брати до уваги не власну мораль, а вимоги професійної етики, загальнолюдські моральні норми та цінності, враховувати законодавчу базу вимог та послуговуватись своїми посадовими обов'язками [14]. Варто зазначити, що Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України та міжнародні кодекси надають соціальним працівникам етичні принципи, які допомагають вирішувати етичні дилеми, які зустрічаються на практиці, проте цього недостатньо, оскільки виникає дуже багато різноманітних моральних дилем у професійній діяльності соціального працівника.

Наприклад, такі дослідники, як Кулюткін Ю. М. та Сухобська Г. С., запропонували такі стратегії прийняття професійно-етичних рішень [26]:

1. Реалістична стратегія. Ця стратегія полягає у тому, що сам фахівець із соціальної роботи бере на себе відповідальність за цінність клієнта або свого колеги в залежності від ситуації.
2. Стратегія ризику. Згідно із цією стратегією, соціальний працівник при наданні погуг повинен керуватися в першу чергу метою діяльності та проблемами клієнта.
3. Обережна стратегія. Відповідно до цієї стратегії, фахівець надає перевагу рішенням, що призводять до досягнення мети.
4. Стратегія інтуїтивного пошуку. Ця стратегія базується на збиранні значної за обсягом інформації, глибокому усвідомленні проблем, розв'язання яких зумовлене минулим досвідом вирішення подібних проблем.

Зазначені стратегії використовуються з одного боку, в залежності від умов соціальної роботи, інформованості про них клієнта, підготовленості соціального працівника, його досвіду, а і з іншого – на основі принципів компетентності,

законності, систематичності, цілеспрямованості, професійної етики фахівця у роботі з клієнтами.

Варто зазначити, що важливим чинником у вирішенні етичних дилем є вміння знаходити компроміс та не керуватися власними емоціями, а дотримуватися загальних етичних правил у соціальній службі.

Якщо розглядати вирішення проблем, спричинених особистісними чинниками, такими як, поведінкові деформації, емоційне вигорання соціального працівника, які мають негативні наслідки, враховуючи й порушення етичних норм, то можна схарактеризувати декілька найефективніших, на нашу думку, способів:

- Займатися професійним розвитком. Дуже важливо постійно удосконалювати свої знання та навички у сфері соціальної роботи. Сюди можна віднести участь у різних навчальних тренінгах, семінарах, конференціях тощо.
- Піклування та турбота про себе. Так як соціальні працівники весь час допомагають іншим людям, забувають приділяти час собі та своїм хобі. Тому потрібно займатися більше фізичною активністю, відпочивати, правильно харчуватися та вести здоровий спосіб життя, а також забезпечувати своє емоційне благополуччя.
- Знаходити підтримку з боку колег та інших спеціалістів. Важливо обговорювати свої проблеми, ділитися досвідом і знаходити спільні рішення і це може допомогти соціальному працівникові зменшити власний стрес і ризик вигорання.

Вирішенням цих проблем повинен займатися керівник соціальної служби або HR-менеджер. Особливо під час війни дуже важко контролювати свою поведінку, емоції, тому соціальні працівники потребують психологічної допомоги. Аналіз офіційних сайтів соціальних служб, дозволив простежити як вирішуються ці проблеми у різних організаціях. Можна навести кілька прикладів. Так, наприклад, «Карітас Донецьк», який зараз працює в м. Дніпро, під час війни проводить супервізійні зустрічі підтримки для соціальних працівників та відкриті фахові консультативні лінії підтримки [11].

Варто наголосити, що супервізія відіграє важливу роль у діяльності соціальних працівників, яка спрямована на виявлення та розв'язання проблем, етичних дилем, дискусійних питань, професійних деформацій та ін. Також супервізія сприяє покращенню психосоціального клімату у колективі, тому посада супервізора повинна бути запроваджена у соціальних службах.

Дніпровський міський центр соціальних служб проводить для своїх працівників психологічні семінари-практики, які допомагають соціальним працівникам отримати як теоретичні знання так і практичні [17]. Також фахівці Центру протягом року підвищували свої фахові знання, уміння шляхом участі у вебінарах, ZOOM-конференціях, семінарах та тренінгах. Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг Слобожанської селищної ради» Дніпровського району [13] із співпрацею міжнародних організацій проводять тренінги, семінари щодо подолання емоційного вигорання, стресу та професійних деформацій. Ці приклади вказують на те, що в соціальних службах присутній високий рівень обізнаності стосовно того, що потрібно сприяти запровадженню психологічних заходів для підтримки працівників. Саме здоров'я та психологічна стійкість спеціалістів із соціальної роботи повинні бути пріоритетом для керівників, оскільки вони впливають на якість соціальних послуг, що надаються клієнтам, стабільність роботи організації в цілому, а також на дотримання професійно-етичних норм соціальної роботи. Тому дуже важливо, щоб керівництво підтримувало психологічне здоров'я, щоб соціальні працівники були врівноважені та стресостійкими та не порушували етичних норм в соціальній службі. Також у деяких обласних державних соціальних службах працюють свої внутрішні психологічні служби, які надають допомогу соціальним працівникам.

Щодо вирішення проблем, які спричинені організаційними чинниками, тобто виникнення конфліктних ситуацій між соціальними працівниками, клієнтами та організаціями, пов'язаних з порушенням професійно-етичних норм і принципів, то підходів та методів є безліч і вони будуть залежати від конкретної ситуації в

професійній діяльності соціального працівника. Наприклад, пропонуємо такі підходи та методи, які можуть допомогти у подоланні конфліктів:

- відкрита та ефективна комунікація між сторонами, сюди можна віднести: проведення розмови, діалогу або медіації, де всі задіяні сторони можуть висловлювати свої інтереси та обговорювати причини та способи вирішення конфлікту. Загалом важливо прагнути до взаєморозуміння та співробітництва;
- навчання та розвиток. Наприклад, керівництво соціальної служби повинно проводити об'єктивну атестацію, сприяти підвищенню кваліфікації соціальних працівників, а також проводити різні тренінги щодо розвитку етичних навичок. Таким чином, постійне навчання та розвиток фахівців із соціальної роботи є необхідною умовою для підтримки етичних стандартів та норм;
- саморефлексія. Цей метод полягає в тому, щоб подивитися на свою поведінку зі сторони та замислитися над власними цінностями, переконаннями та визначити як вони впливають на певні дії та рішення в конкретних конфліктних ситуаціях;
- узгодження та мирне врегулювання. Суть цих методів полягає в тому, щоб врегулювати та вирішити конфлікти за допомогою таких способів як арбітраж або посередництво. Ці способи дозволять знайти нейтральне рішення, яке задовольнить всіх учасників конфлікту та допоможе знайти компроміс і досягти миру.
- згуртування колективу. Наприклад, керівник може влаштовувати різноманітні заходи, під час яких працівники зможуть порозумітися між собою: спільний відпочинок на природі, екскурсії; тимбілдінг² заходи, здатні

² Тімбілдінг (англ. - Team building) – це техніка управління, яка використовується для підвищення ефективності та продуктивності робочих груп за допомогою різних заходів.

згуртувати колектив, сформувати командний дух та підвищити ефективність роботи (майстер-класи, малювання, музика, вірші, квести, участь у вікторинах); влаштування мозкового штурму; святкування дня народження працівників тощо.

Таким чином, конфлікти, пов'язані з порушенням професійно-етичних принципів, можуть мати серйозні наслідки для всіх учасників, тому важливо розвивати навички та стратегії, які допоможуть вирішити такі конфлікти.

Крім того, суспільство розвивається та утворюються нові сфери діяльності і в зв'язку з цим виникають нові етичні питання і проблеми цінностей. В епоху розвитку інформаційних технологій виникає питання стосовно етичного використання соціальних медіа та технологій, особливо під час війни. В даному випадку потрібно доповнити вітчизняний кодекс чіткими принципами етичного використання медіа-технологій, а також простежити та проконтролювати цей процес з боку керівництва задля безпеки клієнтів та соціальної служби в цілому.

Отже, важливо визначити, які методи та засоби можуть використовуватися керівництвом соціальних служб для забезпечення дотримання соціальними працівниками професійно-етичних норм. Зокрема, менеджери соціальних служб можуть проводити тренінги для соціальних працівників з питань етики соціальної роботи, також проводити супервізію (супервізори можуть надавати вказівки, поради та підтримку, а також допомогу у вирішенні будь-яких етичних проблеми, з якими можуть зіткнутися соціальні працівники); заохочення та підтримка соціальних працівників у їх постійному професійному розвитку може допомогти їм бути в курсі етичних практик і стандартів [10]. Також керівники соціальних служб повинні забезпечувати можливості для соціальних працівників відвідувати семінари, конференції та майстер-класи, пов'язані з професійною етикою соціальної роботи, оскільки ціннісні та етичні проблеми будуть і в подальшому відігравати важливу роль в цій професії.

ВИСНОВКИ ДО 2 РОЗДІЛУ

Отже, у другому розділі, ми розглянули проблеми, які виникають із недотриманням етичних норм у діяльності соціальних працівників, а також шляхи вирішення цих проблем. Передовсім потрібна комплексна робота керівника, так і співробітників соціальної служби для вирішення цих проблем.

Узагальнюючи, варто зазначити, що для врегулювання проблем, пов'язаних із порушенням етичних норм та принципів, необхідно проводити системну роботу, спрямовану на підвищення дієвості професійної етики та обізнаності соціальних працівників. Вкрай важливо запровадити робочі механізми дотримання професійно-етичних норм у соціальних службах, а також посилити навчання соціальних працівників щодо професійно-етичних стандартів і реалізовувати заходи, що будуть забезпечувати дотримання цих стандартів.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ: «ЕТИЧНЕ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА СОЦІАЛЬНИХ МЕДІА НА ПРИКЛАДІ КЗ «ЦЕНТРУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ» СЛОБОЖАНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ ДНІПРОВСЬКОГО РАЙОНУ»

3.1. Програма дослідження

У період діджиталізації великого значення набуває використання інформаційних технологій та соціальних медіа у різних сферах. Соціальна робота не є винятком. У сучасних умовах, під час війни, часто поширюється неправдива інформація, порушуються питання конфіденційності, таким чином може на певний час утворитись «інформаційний безлад». На цьому підґрунті виникає питання етичного використання соціальних медіа та технологій, особливо в період війни.

Загалом вітчизняні дослідники не так багато цій проблемі приділяли уваги тому це питання поки не вивчено ґрунтовно. Наприклад, Т. Семигіна досліджувала напрями використання онлайн-технологій у соціальній роботі, І. К. Покулита, М. О. Колотило у контексту медіапрактик у соціальній роботі, підіймали проблему щодо медіаграмотності та медіаосвіти спеціалістів із соціальної роботи [16], проте не досліджували етичне використання інформаційних технологій у діяльності соціальних служб.

Варто зазначити, що під час проведення порівняльного аналізу двох документів, а саме «Глобальної декларації етичних принципів соціальної роботи» та «Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України» [6], вдалося з'ясувати, що в Україні мало уваги приділяється цьому питанню та взагалі відсутній такий пункт як «етичне використання інформаційних технологій та

соціальних медіа» у вітчизняному документі, тому з боку фахових інституцій потрібно переглянути та оновити український етичний кодекс для спеціалістів із соціальної роботи. У «Глобальній декларації етичних принципів соціальної роботи» [20], автори якої є фахівцями Міжнародної федерації соціальних працівників, медіаграмотність розглядається через необхідність усвідомлення, що «...використання цифрових технологій і соціальних медіа може становити загрозу дотриманню багатьох етичних стандартів, включаючи, але не обмежуючись, приватність і конфіденційність, конфлікт інтересів, компетенцію та документацію, і повинні отримати необхідні знання та навички, щоб захищатися від неетичної практики під час використання технологій».

Виходячи з цього, важливо звернути увагу на питання дотримання етичних норм у діяльності соціальних працівників. Зокрема, проблемними елементами можуть стати такі: поєднання професійного та особистого спілкування між фахівцем та клієнтом; питання нерозголошення/непоширення інформації про клієнта; безпеки збереження конфіденційної інформації від третіх осіб та ін. Тому важливо дослідити які з цих проблем виникають у діяльності соціальної служби та як вони вирішуються чи не вирішуються. Для аналізу цих питань було обрано КЗ «Центр надання соціальних послуг Слобожанської селищної ради» Дніпровського району.

Об'єкт дослідження: керівники та фахівці із соціальної роботи КЗ «Центр надання соціальних послуг Слобожанської селищної ради» Дніпровського району.

Предмет: інформаційні технології та медіа-ресурси в діяльності соціальних працівників КЗ «Центр надання соціальних послуг Слобожанської селищної ради» Дніпровського району.

Мета дослідження: визначити та схарактеризувати етичні проблеми, що виникають при використанні інформаційних технологій та медіа-ресурсів у роботі фахівців КЗ «Центр надання соціальних послуг Слобожанської селищної ради» Дніпровського району.

Завдання:

- 1) оцінити використання інформаційних технологій та медіа-ресурсів в практиці роботи визначеної організації;
- 2) схарактеризувати проблеми, які пов'язані із використанням/невикористанням інформаційних технологій;
- 3) дослідити як керівництво сприяє дотриманню професійно-етичних норм у роботі фахівців соціальної служби та контролює етичне використання медіа-ресурсів;
- 4) розробити рекомендації щодо удосконалення механізмів контролю та етичного використання медіа-ресурсів у КЗ «Центр надання соціальних послуг Слобожанської селищної ради» Дніпровського району.

Інтерпретація основних понять:

Професійно-етичні норми соціальної роботи – це набір стандартів, правил та цінностей, які регулюють поведінку соціальних працівників у їхній роботі з клієнтами, колегами та організаціями та взаємодії з ними.

КЗ «Центр надання соціальних послуг Слобожанської селищної ради» (далі - Центр) – це комунальний заклад, який здійснює соціальне обслуговування та надає соціальні послуги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги [13].

Фахівець із соціальної роботи – особа, яка має відповідну освіту, відповідає вимогам, установленим центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення, здійснює соціальну роботу з сім'ями, дітьми, молоддю та іншими соціальними групами, особами на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці.

Соціальні медіа – це сукупність інтернет-сервісів та платформ, які надають можливість користувачам здійснювати комунікацію, споживати, створювати й розповсюджувати контент [4, с. 95].

Основні гіпотези:

1. Фахівці із соціальної роботи, які мають високий рівень обізнаності про етичні норми та стандарти використання інформаційних технологій, частіше дотримуються цих норм у своїй професійній діяльності.
2. Фахівці із соціальної роботи, які добре розуміють питання конфіденційності та приватності даних, менш схильні до порушень етичних вимог при використанні інформаційних технологій.
3. Наявність чіткої організаційної політики та правил щодо використання інформаційних технологій знижує ризик етичних порушень у соціальній роботі.

Метод дослідження та процедури збору інформації: глибинне інтерв'ю.

Для збору первинної інформації було обрано метод глибинного інтерв'ю, оскільки завдяки цьому методу, можна отримати детальну інформацію та глибше зрозуміти досліджувану проблему. Тут респондент має змогу більш вільно висловлювати свої думки, надавати приклади, розповідати історії з власного досвіду. Інтерв'ю – різновид усного опитування, що ґрунтується на безпосередньому контакті спеціально навченого реципієнта (інтерв'юера) з респондентом [16]. У дослідженні доцільно застосувати саме такий вид інтерв'ю, яке буде докладне та глибинне, за допомогою якого можна з'ясувати певні етичні проблеми та шляхи їх вирішення. Відносно неформальний підхід може допомогти встановити довірливі відносини з респондентами, що сприяє відкритому обговоренню етичних дилем та складних ситуацій, які виникають у діяльності соціального працівника.

Таким чином, глибинне інтерв'ю є ефективним методом для дослідження етичного використання інформаційних технологій та соціальних медіа у соціальній роботі. Завдяки такому виду інтерв'ю забезпечується гнучкість у зборі даних, і в той же час це дозволяє заглиблюватися у деталі та отримувати якісну інформацію про досвід, проблеми та стратегії їх вирішення у діяльності соціальних працівників.

3.2 Аналіз результатів дослідження та рекомендації щодо удосконалення механізмів контролю та етичного використання медіа-ресурсів у соціальній службі

Дослідження етичного використання інформаційних технологій та соціальних медіа проводилося у КЗ «Центр надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради Дніпровського району. В інтерв'юванні взяли участь керівники та фахівців із соціальної роботи зазначеної організації. Для дослідження було розроблено перелік питань, на які респонденти мали дати відповіді. Інтерв'ю було проведено із керівником служби, його заступником та 7-ма фахівцями із соціальної роботи. Дослідження було проведено у травні 2024 року.

Керівникові соціальної служби були поставлені питання, які стосувалися загальних проблем, пов'язаних із використанням інформаційних технологій у діяльності організації та управлінських рішень, насамперед контролю та вирішення проблем, які стосуються етичного використання медіа-ресурсів.

Наприклад, на питання «Використовуєте Ви соціальні медіа у своїй діяльності? Для чого саме?». На це запитання, керівниця відповіла: *«Так, ми використовуємо офіційний сайт Слобожанської селищної ради, на якому ми розміщуємо всю необхідну інформацію, а також основні документи організації, а ще у нас є офіційна сторінка в соціальній мережі Facebook... Також ми використовуємо освітні платформи для онлайн-навчання наших фахівців».*

Опитані фахівці із соціальної роботи відповідали також на це питання і стверджували, що використовують у своїй діяльності медіа-ресурси.

Також ставилося питання щодо опублікування інформації на сайті та в соціальній мережі Facebook, тобто хто розміщує її. Вдалося з'ясувати, що це «скидається» на плечі самих соціальних працівників та йде як додаткове навантаження для написання постів та їх опублікування.

Щодо контролю інформації, яка публікується на сайтах, то було поставлено таке питання: «Чи контролюєте Ви зміст та характер публікацій на офіційній сторінці соціальної служби?», відповідь отримали таку: *«Так, але частково, оскільки для цього є уповноважена особа, яка контролює надходження та оприлюднення інформації на офіційному сайті та на сторінці Facebook».*

На запитання «Яку інформацію взагалі не викладаєте для загального доступу та яким чином дотримуєтеся принципу конфіденційності при веденні офіційних сторінок?», керівниця відповіла так: *«Інформація про самих клієнтів та їх проблеми не публікується, оскільки треба дотримуватися конфіденційності. Здебільшого публікується тільки цифрова інформація, тобто кількість осіб, яким надана соціальна допомога, або які потребують допомоги».*

Фахівців із соціальної роботи надали наступні відповіді на це питання:

- *«Нічого не розголошується про саму сім'ю, наприклад, фотографії робимо та викладаємо тільки з дозволу цієї особи, або сім'ї яким надається допомога, тому що це все конфіденційно...».*
- *«Інформація на сайтах виставляється більш інформаційного плану, тобто які послуги ми надаємо, до кого звернутися у разі виникнення певної життєвої проблеми...».*
- *«На сторінці Facebook публікуємо про діяльність Центру, наприклад, які заходи відбувались, які міжнародні організації нам допомагають здійснювати соціальну роботу тощо».*

Окремо хочеться зазначити, що аналіз інформації, розміщеної на сторінках соціальних мереж цього Центру дозволяє стверджувати, що робота ведеться дуже активно та розміщуються актуальні новини, які відбуваються у цьому закладі. Щодо офіційного вебсайту, то його у закладу немає. Використовується офіційний сайт Слобожанської селищної ради, на якому окремо розміщено інформацію про Центр. На цьому сайті розташовані всі необхідні документи про структуру, положення, соціальні послуги, які надає Центр, а також звіти щодо використання

державних коштів. Аналіз інформації, розміщеної на цьому вебсайті вказує, що не публікується інформація про самих клієнтів, це говорить про те, що у закладі дотримуються принципу конфіденційності.

Під час інтерв'ю, вдалося з'ясувати, що інформаційні технології та соціальні медіа використовуються у діяльності Центру надання соціальних послуг. Під час опитування, соціальні працівники відповідали здебільшого, що інформаційні технології, наприклад, інтерактивні панелі, які надала громада, використовують для групової роботи з людьми похилого віку, сім'ями та дітьми. Також у кожного фахівця є ноутбук, який використовується у практичній діяльності. Ще було з'ясовано, що онлайн-консультації фахівці майже не проводять. Вони це пояснюють тим, що надавати соціальні послуги, до яких відноситься грошова та гуманітарна допомога, не можуть, тому що треба робити ще фізично та бачити особу чи сім'ю, якій надається допомога. Якщо це просто інформаційні послуги, наприклад, консультування, то тоді використовуються Інтернет-ресурси.

Загалом, проведене дослідження, показало, що загалом фахівці із соціальної роботи обізнані щодо етичного використання інформаційних технологій та соціальних медіа. Також є відповідальна особа, яка займається контролем та відстежує інформацію, яка публікується в соціальних мережах. Втім, варто зазначити, що це скоріше є вимогою, закріпленою в Законі України №2297-VI «Про захист персональних даних», якої дотримуються організації, що поширюють інформацію про власну роботу, зокрема, й у мережі Інтернет.

На підставі проведеного дослідження можна сформулювати кілька рекомендацій щодо удосконалення етичного використання інформаційних технологій та соціальних медіа:

1. Чинний «Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України», який був затверджений ще у 2005 році доцільно переглянути та доопрацювати з урахуванням нових умов роботи фахівців та потреб і запитів різних груп клієнтів.

Важливо розробити та додати до нього основні норми використання соціальних медіа.

2. На рівні менеджменту організації важливо проводити навчання для підвищення загального рівня обізнаності щодо норм етичної поведінки, а також, організовувати тренінги для фахівців щодо дотримання етики, конфіденційності та правильного використання медіа-ресурсів, тобто запровадити навчання медіаграмотності.

3. Запровадити посаду SMM-менеджера, який буде вести офіційну сторінку у Facebook, а також розробить офіційний вебсайт, на якому також можна розміщувати інформацію про всі актуальні послуги та події, які відбуваються у Центрі. Дотичною є рекомендація щодо створення сторінки у соціальній мережі Instagram, що надасть змогу популяризувати цей соціальний заклад, серед різних вікових категорій, зокрема, молоді.

Таким чином, в епоху цифровізації, коли значення інформації, яка публікується у засобах масової інформації, суттєво підвищується вкрай важливо чітко розуміти правила роботи з даними (особливо, персональними і конфіденційними) та коректно і етично подавати інформацію у соціальних медіа. Ця сфера діяльності фахівців із соціальної роботи є дуже чутливою, оскільки вони весь час мають справу із складними життєвими обставинами, які виникають у житті клієнтів. Це обумовлює важливість навчання та постійного удосконалення медіаграмотності фахівців із соціальної роботи.

ВИСНОВКИ ДО 3 РОЗДІЛУ

У цьому розділі було досліджене питання етичного використання інформаційних технологій та соціальних медіа у діяльності соціальних працівників на прикладі Центру надання соціальних послуг Слобожанської селищної ради

Дніпровського району. Дослідження показало, що більшість фахівців із соціальної роботи обізнані щодо правил публікації персональних даних клієнтів та дотримуються основного принципу конфіденційності. Варто зазначити, що в організації діє чітке правило: без дозволу клієнтів інформацію про них не розголошують. Також вдалося з'ясувати, що всі працівники Центру користуються певними інформаційними технологіями та кожен фахівець забезпечений необхідними гаджетами. Це свідчить про те, що фахівці намагаються розвиватись в ногу із часом. З боку менеджменту також здійснюються необхідні заходи, тобто є контроль, проводяться різні семінари, навчання, підвищення кваліфікації для фахівців із соціальної роботи для того, щоб вони розвивалися та були інформовані про дотримання етичних норм. Проте було зазначено фахівцями, що під час навчання не так багато уваги приділяється саме медіаграмотності, тому цьому питанню варто приділяти більше уваги, зокрема, навчати фахівців, які не обізнані в цьому питанні та загалом всіх працівників, які працюють у соціальних службах.

ВИСНОВКИ

Дипломна бакалаврська робота розкриває актуальну тему: «Професійно-етичні норми в соціальній роботі: проблеми дотримання та шляхи їх вирішення».

У ході дослідження та виконання поставлених завдань, визначено, що:

- 1) професійно-етичні норми та принципи соціальної роботи відіграють важливу роль у професійній діяльності соціального працівника. Є затверджені міжнародні стандарти, кодекси, у яких прописані всі норми та принципи соціальної роботи. В Україні – це Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи.
- 2) етичні норми та принципи, які зазначені в Етичному кодексі спеціалістів із соціальної роботи України узгоджуються із нормами міжнародних декларацій, стандартів та кодексів. Проте, необхідно удосконалювати та впроваджувати нові положення, відповідні новим умовам роботи і запитам та потребам різних груп клієнтів;
- 3) існує декілька груп проблем дотримання професійно-етичних норм у діяльності соціальних працівників, які обумовлені наступними чинниками: зовнішніми, особистісними та організаційними. Серед них найбільш актуальними є: недостатня обізнаність фахівців щодо вимог етичної поведінки, які відповідають етичним принципам; етичні дилеми; недостатній контроль з боку керівників соціальних служб щодо професійно-етичних норм; поведінкові деформації, професійні ризики та емоційне вигорання соціальних працівників;
- 4) порушення професійно-етичних норм може мати серйозні наслідки як для клієнтів, так і для самих соціальних працівників та соціальної служби в цілому. Однак, методи та засоби, які мають використовуватися керівництвом соціальних служб для забезпечення дотримання соціальними працівниками професійно-етичних норм можуть сприяти подоланню визначених проблем;
- 5) проблемі етичного використання інформаційних технологій та соціальних медіа мало приділяється уваги, зокрема, у вітчизняному Кодексі спеціалістів із соціальної

роботи взагалі відсутній такий пункт. Дослідивши цей аспект на прикладі КЗ «Центру надання соціальних послуг» Слобожанської селищної ради Дніпровського району, виявилось, що порушення етичних норм при використанні медіа ресурсів не відбувається, проте медіаграмотності при навчанні чи підвищенні кваліфікації мало відводиться уваги. Наприкінці дослідження було надано рекомендації щодо удосконалення механізмів контролю та етичного використання медіа-ресурсів у Центрі.

Викладений матеріал вирішує окреслені протиріччя теми бакалаврської роботи. Ця робота створює підґрунтя для наступних досліджень цієї теми, що надалі можуть реалізовуватись на практиці.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Global social work statement of ethical principles (IASSW) - international association of schools of social work (IASSW). *International Association of Schools of Social Work (IASSW)* - URL: <https://www.iassw-aiets.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles-iassw/> (дата звернення: 15.03.2024).
2. Бірюченко С. Ю., Остапчук Т. П., Орлова К. Є. Професійна етика в HR-менеджменті. *Економіка, управління та адміністрування*. 2023. № 2 (104). С. 51–57.
3. Володченко Ж. М. Професійно-етична культура соціального педагога: навч. посіб. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2012. 133 с.
4. Григорова З. В. Нові медіа, соціальні медіа, соціальні мережі—ієрархія інформаційного простору. *Технологія і техніка друкарства: збірник наукових праць*. 2017. № 3. С. 93–100.
5. Етика соціальної роботи : навч. посіб. / МОН України, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини; уклад. С. О. Роєнко. 2-е вид., переробл. та доповн. Умань : ВПЦ «Візаві», 2018. 202 с.
6. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05#Text> (дата звернення: 13.03.2024).
7. Жуков В. Лях Т., Петрович В., Пруденко Г. Морально-етичні засади соціальної роботи у територіальній громаді. *Humanitas*. 2023. № 2. С. 32–37.
8. Знобей О. В. Толерантність як особистісно-професійна якість соціального працівника // *Visnik Zaporiz kogo naciõhai nogo universitetu Pedagogicni nauki*. 2021. Т. 1, № 1. С. 266–271.
9. Зозуляк-Случик Р. В. Етика соціальної роботи : навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. Івано-Франківськ : НАІР, 2019. 190 с.

10. Зозуляк-Случик Р., Радкевич О. Деонтологія соціальної роботи як складова професійно-етичної компетенції майбутніх фахівців. *Вісник Черкаського університету: педагогічні науки*. 2017. № 3. С. 36–41.
11. Карітас Донецьк в м. Дніпро Архіви - Карітас України. *Карітас України*. URL: <https://caritas.ua/tag/karitas-donetsk-v-m-dnipro/> (дата звернення: 20.04.2024).
12. Карпенко О. Г. Вступ до спеціальності «Соціальна робота» : навч.-метод. посіб. Київ : «Слово», 2011. 248 с
13. Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг Слобожанської селищної ради». *Слобожанська селищна рада*. URL: <https://slobozhanska-gromada.gov.ua/uk/documents/item/341> (дата звернення: 30.04.2024).
14. Лаврецький Р. В., Лоза А. С. Етичні дилеми в соціальній роботі. *Молодий вчений*. 2017. № 12. С. 81–86.
15. Опалюк Т. Морально-ціннісні пріоритети професійного розвитку соціального працівника. *Humanities science current issues*. 2020. Т. 6, № 27. С. 126–129.
16. Покуліта І. К., Колотило М. О. Медіапрактики у соціальній роботі : підручник. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського : Політехніка, 2020. 192 с.
17. Сайт Дніпровського міського центру соціальних служб URL: <https://www.facebook.com/dmcsssdm/> (дата звернення: 10.03.2024).
18. Семигіна Т. Нові глобальні етичні принципи соціальної роботи. *Вісник Академії праці, соціальних відносин і туризму*. 2019. № 1. С. 70–85.
19. Семигіна Т. Соціальна робота: цінності й принципи. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
20. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ : Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. 275 с.
21. Сергеева Л. М., Кондратьєва В. П., Хромей М. Я. Лідерство : навч. посіб. / ред. Л. М. Сергеева. Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2015. 296 с.

- 22.Слободянюк О. М. Професійно-етична компетентність менеджера: значення у професійній діяльності та умови формування у ВНЗ // Науковий вісник Ужгородського університету : Серія : Педагогіка. Соціальна робота. 2014. Вип. 33. С. 179–182.
- 23.Слозанська Г. І. Етика соціальної роботи: навч.-метод. посіб. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2017. 48 с.
- 24.Спіріна Т. П. Етика соціально-педагогічної діяльності : навч.-метод. посіб. Київ : Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2013. 247 с.
- 25.Спіріна Т. П. Прийняття ефективних рішень як складова професійної культури соціального працівника // Information and innovative technologies in the turbulence era : монографія. Katowice, 2022. С. 232–249.
- 26.Сушик І. В. Етика та деонтологія соціального працівника: навч. посіб. Луцьк : ІВВ Луцький НТУ, 2020. 188 с.
- 27.Хлебик С. Р. Етика соціальної роботи: навч.-метод. посіб. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2023. 221 с.
- 28.Шатирко А. Є. Професійні деформації особистості соціального працівника в сучасних умовах : 2021. URL: <http://ir.stu.cn.ua/123456789/24939> (дата звернення: 23.04.2024).
- 29.Шумик А. М., Тополь О. В. Етика професійного спілкування фахівця із соціальної допомоги // Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 9–10 квітня 2018 р. / ред. кол. : В. Л. Погребна, Н. В. Островська, І. Ю. Тонкіх, м. Дніпро : ЛІРА, 2018. С. 553–557.
- 30.Ярошенко В. М., Єльчієва О. Р. Деонтологія соціальної роботи: навч. посіб. Миколаїв, 2020. 195 с.