

SOCIAL WELFARE

**Iryna Sushyk, Candidate of Historical Sciences,
Associate Professor**

*Lutsk National Technical University
Lutsk, Ukraine*

Igor Petryk, Master's Student

*Lutsk National Technical University
Lutsk, Ukraine*

Maxim Tkachuk, Master's Student

*Lutsk National Technical University
Lutsk, Ukraine*

DOI: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-495-5-19>

ETHICAL DILEMMAS IN THE PROCESS OF DECISION-MAKING BY A SOCIAL MANAGER

ЕТИЧНІ ДИЛЕМИ В ПРОЦЕСІ УХВАЛЕННЯ РІШЕНЬ СОЦІАЛЬНИМ МЕНЕДЖЕРОМ

Моральна діяльність працівника соціальної сфери розкривається через систему моральних цінностей, підвалин чеснот і добра в поведінці, які слугують чинником людяності. Від рівня морального розвитку фахівця значною мірою залежить моральне здоров'я професії. Особистісні психологічні якості та моральні цінності соціального працівника формують його особистий імідж та репутацію професії вцілому.

Професійна діяльність соціальних менеджерів (управителів) передбачає готовність до розв'язання певних протиріч, проблем, етично неоднозначних ситуацій, ефективного прийняття управлінських рішень. Здатність та уміння правильно ухвалювати рішення та нести за них моральну та соціальну відповідальність становить основу компетентності керівника будь-якого рівня. Особливо вона підсилена в часи війни, коли емоційна напруженість, нестабільність, психологічна перевтома впливають на прийняття управлінських рішень в соціальній сфері та сфері соціального забезпечення [1, с. 27].

Варто зазначити, що саме професійно-ціннісна орієнтація є основою діяльності і сенсом роботи людини у соціальній сфері та сфері соціального забезпечення. Вона визначає характер діяльності і бажаний результат, орієнтує працівника на виконання і дотримання певних обов'язків, на професійну відповідальність за свою діяльність.

Основу професійної компетентності та світогляду складають цінності знання, що дозволяють виконувати професійні обов'язки, досягати цілей та ідеалів в соціальній діяльності. Ціннісність поєднують гностичні, комунікативні, конструктивні та організаційні вміння фахівця. Професійно-етична культура фахівця, основними компонентами якої виступають моральна свідомість, моральна позиція, моральна поведінка, моральні звички, моральний самоконтроль, а також професійно-етичний розвиток, є візитівкою фахівця [2, с. 147].

Професійна діяльність соціального менеджера передбачає готовність вирішувати певні протиріччя, проблеми, етично неоднозначні ситуації, які прийнято називати дилемами. На думку С. Дуглас, етична дилема (від грецьких *di(s)* – двічі та *lemma* – припущення) – ситуація, в якій кожний вибір має свої застереження і не є абсолютно задовільним [3, с. 6].

Дилеми – це ситуації, які мають два і більше рішень, кожне з яких виглядає як правильне і справильне. Але, тим не менш, рішення має бути прийнято. Що б ми не вирішили, ми повинні враховувати і наші власні цінності, і цінності та інтереси інших. Чим більша дилема, тим більшою є відповідальність особи, що приймає рішення [4, с. 327].

«Етична дилема в роботі соціального працівника – це ситуація, у якій фахівець, здійснюючи певний вчинок чи приймаючи рішення постає перед вибором поведінкової стратегії, що відповідає нормам професійної етики або засадам власної моралі, суспільним цінностям, вимогам керівництва тощо» [5, с. 6]. Розгляд етичної дилеми, зазвичай, розпочинається із запитань «Що робити?», «Якими моральними нормами керуватися?», «Який варіант обрати?» Людині часто хочеться обрати два варіанта водночас, проте вона повинна робити вибір. У цей момент виникає конфлікт емоцій. Позиції людини, що розглядає дилему зі сторони і учасника дилеми дещо відрізняються. Учасник дилеми часто не бачить суть проблеми, він може керуватись емоціями, таким чином робити неправильний вибір. Людина, що розглядає ситуацію зі сторони буде мислити більш об'єктивно. Трапляються випадки, коли в роботі соціального менеджера в процесі морального вибору задля реалізації однієї

моральної цінності доводиться все ж нехтувати іншою, не менш важливою. Вирішення проблеми не завжди можна знайти, орієнтуючись на професійні стандарти чи етичні кодекси.

«Класифікацію етичних дилем (неоднозначностей) наводить С. Дуглас, групуючи їх за походженням: дилеми компромісу (передбачають вибір на користь традиційного або інноваційного (орієнтованого на кращий результат, хоча і ризикованого за суттю) підходу; дилеми кордонів (ставлять перед вибором тієї межі, за якою техніка перетворюється на емоційно близькі стосунки); дилеми відданості (заставляють фахівця замислитися над підходами у своїй роботі – далі працювати в межах конкретної школи чи змінити методологію і спробувати щось нове); дилеми ролей (вимагають визначення із напрямком власної діяльності: «викладач чи терапевт, науковець чи практик»); дилеми відповідальності (стосуються вибору ступеня особистої відповідальності за благополуччя клієнта); дилеми безвихіддя (коли фахівець розуміє даремність/марність своєї роботи, однак за різних причин не може зважитись на її завершення)» [5, с. 7].

Ситуація вибору між добром і злом часто зустрічається в практиці діяльності соціального працівника. Її вирішення є типовим для реалізації таких принципів, як безкорисливість, відповідальність, толерантність, недискримінація, дотримання законних і конституційних прав особи. Натомість, значно складнішим є вибір у ситуації, коли є два потенційно «добрі» та «моральні» виходи, проте вони суперечать один одному. В даному випадку вибір полягає не між добром і злом, а між більшим і меншим добром (інколи більшим чи меншим злом) [6, с. 83].

«Антропоцентрованість у практиці роботи з клієнтами вимагає ставити в пріоритет інтереси клієнта, надавати йому достовірну інформацію. Однак, в окремих ситуаціях етично правильним буде приховати правду задля користі клієнта, аби не зашкодити його психологічному стану. Такий «рятівний обман» може не тільки порушити право клієнта на отримання правдивої інформації, а й зашкодити йому та оточуючим. Власне це і є приклад етичної дилеми, ситуації «на роздоріжжі» і вагання фахівця куди піти, яке рішення прийняти» [5, с. 141].

У ситуації етичних дилем часто трапляється «етична сліпота», яка має три ключові аспекти. «В ситуації етичної сліпоти актори відхиляються від власних цінностей та принципів. Приймаючи рішення, вони не можуть отримати доступ до цих цінностей. Етична сліпота пов'язана з контекстом і, таким чином, є тимчасовим станом.

Коли ситуація зміниться, актори, ймовірно, повернуться до практики своїх первісних цінностей та принципів. Етична сліпота невідомо. Актори не знають про відхилення від правил гри під час прийняття рішення» [4, с. 327].

У процесі управління соціальною сферою на різних рівнях управління слід враховувати головну особливість, яка полягає в часовій віддаленості результатів управлінських рішень від моменту їх прийняття. Жодне управлінське рішення не залишається безслідним. Соціальний чи фінансово-економічний ефект (результат) ніколи не виявляється одразу, а лише через певний проміжок часу. Не враховуючи цього деякі менеджери роблять поспішні висновки задля швидкого результату.

Отже, здатність приймати рішення й нести за них відповідальність є однією з основних навичок, яка робить нас дорослою людиною, а згодом фахівцем. Професійна діяльність соціального менеджера передбачає готовність вирішувати певні протиріччя, проблеми, етично неоднозначні ситуації, які прийнято називати дилемами. Процесу прийняття рішень передуює процес роздумів, вагань, порад і консультацій, зважування плюсів і мінусів, оцінки їх наслідків у короткій і довгій перспективі. Неприйняття рішення, втеча від нього, перекладання відповідальності на іншого вважається найгіршим варіантом прийнятого рішення.

Особливістю управління соціальної сфери загалом та прийнятих рішень державного, регіонального чи то територіального рівня у соціальній політиці держави, доцільним буде врахування чинника часової віддаленості результатів управлінських рішень від моменту їх прийняття. Соціальні, фінансові та інші очікувані ефекти від прийнятого рішення ніколи не будуть відчутними одразу, а лише через певний проміжок часу, інколи досить тривалий. Уміння приймати рішення це компетенція, яку можна формувати, розвивати і тренувати.

Література:

1. Чанишева Г., Бориченко К., Тарасенко В. Фінансово-економічні наслідки прийняття управлінських рішень у соціальній сфері на державному рівні. *Економіка та суспільство*, 2021. № 28. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-28-11>
2. Сайко Н., Бацман О. Модель підготовки майбутніх соціальних працівників до соціально-реабілітаційного процесу. *Духовність особистості: методологія, теорія і практика: збірник наукових праць*. Том 1 № 2 (106) (2023). С. 145–154.

3. Douglas S. *Clinical Dilemmas in Psychotherapy: A Transtheoretical Approach to Psychotherapy Integration*. New York: Hardcover. 280 p.
4. Palazzo G., Krings F., Hoffrage U. Ethical Blindness. February 2013. *Journal of Business Ethics*. 2013. Vol. 109(3). DOI: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2212617>
5. Сушик Ірина, Корольчук Катерина. Етичні дилеми і ціннісні протиріччя в роботі соціального працівника. Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Соціальна допомога і соціальна робота: виклики сучасності». Луцьк, ЛНТУ. 2022. С. 140–142.