

УДК 364.4-053.9

*Лілія Моргай,
викладач кафедри соціальної
педагогіки та соціальної роботи
Уманського державного педагогічного
університету імені Павла Тичини*

ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ

У статті висвітлена робота соціального працівника з людьми похилого віку. Охарактеризовано головні підходи, принципи, обов'язки соціального працівника, що спрямовані на дану категорію українського суспільства.

Останнім часом зростає кількість людей похилого віку, які звертаються за допомогою до соціального працівника. Вивчення досвіду та особливостей роботи соціального працівника із зазначеною категорією населення видається особливо актуальним. У зв'язку із зростаючою кількістю звернень людей похилого віку, збільшується сфера обслуговування установ, які надають допомогу та підтримку даній категорії населення.

***Ключові слова:** соціальний працівник, похилий вік, соціальні послуги, геронтологія, старість, соціальна робота, принципи соціальної роботи, соціальна політика.*

The article highlights the work of a social workers with the elderly. The main approaches, principles, obligations of a social worker, aimed at this category of Ukrainian society have been described.

Recently, the number of elderly people who seek help from a social worker is growing. Studying the experience and peculiarities of the work of a social worker with a given category of the population seems particularly relevant. Due to the growing number of appeals of the elderly, the service sector is expanding, providing assistance and support to this category of population.

A social worker is a professionally trained specialist who has the necessary qualifications in the field of social work and performs various types of social work. A social worker helps people solve problems, creating the necessary resources for this, ensures the interaction between people or between people and the environment as a whole, increases the responsibility of organizations for a person, affects social policy.

One of the key aspects of a social worker's work is to work with elder people. In their work, social workers should use a differentiated approach, which should become obligatory in working with elderly people.

Special attention is paid to the attitude of the elderly to the help that social workers provide. Also, there are stereotypes about behavior with the elderly.

The author mentions that for a successful work with elder people, a social worker needs to know their socio-economic situation, peculiarities of character, material and spiritual needs, state of health, to be well aware of the achievements of science and practice in this direction. Changing the social status of a person in old age, as practice shows, first of all, negatively affects his moral and financial situation, adversely affects the mental state, reduces his resistance to disease and adapts to environmental changes.

The main duties of a social worker have been mentioned. They include the following: 1) creating and maintaining a working atmosphere; 2) identify and overcome the negative feelings that affect people; 3) recognize and overcome aggression and hostility in relations with people; 4) promote the provision of physical care; 5) observe, understand and interpret the behavior and relations between people; 6) communicate verbally and in writing; 7) organize and conduct conversations in various circumstances; 8) negotiate, act on the radio.

The author emphasizes that the elderly are the most vulnerable part of the population. Their income is usually well below the average, and the needs, especially in health care, dietary nutrition, are much higher. Elder people very often live separately from their families, and therefore they are unable to cope with their malaise and privacy.

It is mentioned that in work with the staff it is necessary to implement an individual approach to people based not only on a deep study of personal and professional-business qualities but also the identification of interests and needs, creating conditions for all possible development of creative abilities and maximum labor productivity.

It is also worth assessing the work of the staff of social services and to be objective as it helps to avoid mistakes and rationally use every employee.

The purpose of the article is to understand the specifics of the work of a social worker with the elderly.

Keywords: *social worker, elderly age, social services, gerontology, old age, social work, principles of social work, social policy.*

Соціальний працівник – професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи та виконує різноманітні види соціальної роботи. Соціальний працівник допомагає людям вирішувати проблеми, створюючи для цього необхідні ресурси, забезпечує взаємодію між людьми чи між людиною та середовищем в цілому, підвищує відповідальність організацій за людину, впливає на соціальну політику. Одним із завдань в роботі соціального працівника є робота з людьми похилого віку [3, с. 181].

Проведений нами аналіз джерел та публікацій показав, що питання роботи соціального працівника з людьми похилого віку досить добре висвітлено в роботах В. Бойчелюк, Н. Кабаченка, Т. Коляди, М. Лукашевича, Т. Семигіної, Р. Яцемирская, О. Черепехіна та ін., це пояснюється тим, що дане питання є актуальним і знаходиться у центрі досліджень.

В Україні соціальна робота з людьми похилого віку знаходяться в центрі уваги багатьох соціальних інститутів, дослідницьких програм, які спрямовані на забезпечення рівня життя людей похилого віку.

Збільшення частки населення людей похилого віку вимагає перегляд проблеми пов'язаної із задоволенням потреб цієї когорти населення [4, с. 175].

Одним із головних сучасних завдань нашого суспільства є створення умов гідного життя літнім людям, які становлять нині п'яту частину населення країни. Саме тому соціальна робота з людьми похилого віку посідає значне місце в системі соціального обслуговування населення України [5, с. 175].

Про людей похилого віку можна багато дізнатися з курсу геронтології. Геронтологія – це розділ медико-біологічної науки, що вивчає явища старіння живих організмів, у тому числі й людини. Завданнями дисципліни виступають: 1) з'ясувати первинні механізми старіння; 2) установити їх взаємозв'язок у процесі життєдіяльності організму; 3) визначити вікові особливості адаптації до умов навколишнього середовища; 4) пошук шляхів уповільнення темпу старіння і збільшення тривалості життя [1, с. 19].

Згідно з класифікацією Всесвітньої організації охорони здоров'я, особи у віці від 60 до 74 років належать до категорії людей похилого віку, від 75 до 89 років – до старих людей, а від 90 років і старших – до довгожителів. Деякі американські фахівці пропонують іншу класифікацію, у якій розрізняють людей старшого віку, як молодих літніх – 65–74 років, старих – віком 75–84 і дуже старих – 85 років і більше [10, с. 50].

Однією з особливостей ситуації, що склалась у нашій країні, є те, що «входження в старість» відбувається на фоні зниження рівня життя значної кількості людей. Люди похилого віку перші потрапляють в групу високого ризику, стають надто залежними від медичних, економічних послуг і особливо потребують соціально-психологічної допомоги [9].

У житті людей похилого віку зазвичай відбуваються зміни, що торкаються усіх сфер життя: виробничої, сімейної, громадської, особистої. Часто різнопланові проблеми людей похилого віку об'єднують у три великі групи: 1) здоров'я і медична допомога; 2) матеріальне становище; 3) інтеграція в суспільство. Старість пов'язана з розвитком Вікової патології, зміною фізіологічних функцій, втратами (які часто не

помічаються самою людиною). Такі втрати можуть стосуватися фізіологічних і біологічних обмежень, погіршення здоров'я, зниження соціальної активності, зміни соціальної ролі і самоідентичності, втрати безпеки [5, с. 176].

За прогнозами фахівців, передбачається інтенсивне постаріння населення на початку XXI сторіччя, а також збільшення очікуваної середньої тривалості життя, тобто процес старіння буде супроводжуватися значним підвищенням частки осіб даного віку (старше 75 років) [5, с. 177].

Зараз люди похилого віку – це гетерогенна популяція кількох поколінь, чимало з них ведуть самостійний та активний спосіб життя. Однак у суспільстві продовжують домінувати стереотипи про старість як про «напівіснування» та людей похилого віку як утриманців [5, с. 177].

Серед пенсіонерів по праці абсолютна більшість належить пенсіонерам по старості. Науковці стверджують, що найближчим часом цей показник буде коливатися в межах 88–90 % від числа пенсіонерів по праці. Однак 75 % пенсіонерів усе ще залишаються поза сферою уваги і діяльності системи соціального захисту. Саме літні і старі люди не можуть реалізувати свої потреби в необхідній їм соціальній допомозі, а те, що вона їм необхідна, особливо при рішенні матеріальних і побутових труднощів, не викликає сумніву.

Негативним є той факт, що близько 50 % старих людей після першого контакту з чиновниками системи соціального захисту не приходять за соціальною допомогою повторно, тому що в них залишається почуття гіркоти й образи. Одна з причин виникнення цього почуття – недостатнє фінансування державою соціальних послуг для малозабезпечених шарів населення.

Соціальні послуги – комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, які спрямовані на індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Система надання соціальних послуг складається з таких секторів: державного, до якого входять суб'єкти, що надають соціальні послуги, які знаходяться у державній власності і підпорядковані; комунального, який включає установи і заклади комунальної власності, які надають соціальні послуги та знаходяться в підпорядкуванні відповідних органів місцевого самоврядування, наділених повноваженнями створювати такі установи, заклади та управляти ними; недержавного, до якого відносяться громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг; управління недержавним сектором здійснюється в порядку, визначеному законодавством та відповідними статутами [2].

Одним із ключових аспектів роботи соціального працівника є робота з людьми похилого віку. У своїй роботі соціальні працівники мають

використовувати диференційований підхід, який повинний стати обов'язковим у роботі з людьми похилого віку.

Особливої уваги заслуговує і відношення самих людей похилого віку до тієї допомоги, що їм роблять соціальні працівники. Виділяють стереотипи щодо поведінки з людьми похилого віку:

- 1) часом неприйняття соціальної допомоги в повсякденному житті, недовіра до соціальних працівників, небажання бути залежними від чужих, сторонніх людей;
- 2) явні установки, прагнення і наполегливість в одержанні як можна більшої кількості послуг з боку соціальних працівників, покладання на останні виконання всіх побутових обов'язків;
- 3) незадоволеність своїми життєвими умовами переноситься на соціальних працівників, з якими безпосередньо спілкуються;
- 4) соціальний працівник сприймається як об'єкт, що несе відповідальність за їхнє фізичне здоров'я, моральний і матеріальний стан.

Більша частина людей похилого віку, з якими ведеться соціальна робота в різних її видах, виражає свою щиру вдячність соціальним працівникам, високо оцінює їхню працю. Однак нерідким є і недобррозичливе відношення, підозрілість, невдоволення послугами, що робляться. Іноді прибігають і до надмірного замилування, вихваляння соціального працівника, щоб домогтися від нього тих послуг, що не входять у перелік виконуваних обов'язків [7].

Для ефективності роботи соціальний працівник має розуміти їхні проблеми, а саме: 1) втрати: переживання, що викликані різного роду втратами (фізичної активності, зору, слуху, смерті близьких людей); 2) зміни психіки (внаслідок розчарування, відторгнення); 3) зниження психологічних здібностей та можливостей людини на тлі гострих захворювань, психічні хвороби, органічні ураження мозку; вияв в гіпертрофованому вигляді заощадливості, скупості; 4) «другий» шлюб; 5) наслідки зловживання алкоголем: порушення загального здоров'я, розлади нервової системи, розумова відсталість, деградація особистості; 6) погане поводження з людьми похилого віку: фізичне та психологічне насильство, погрози, зневага, занедбаність, позбавлення харчів та комфорту, соціальна ізоляція, сексуальні домагання, фінансове зловживання (використання збережень людини похилого віку); 7) низька матеріальна забезпеченість: злидні, жебрацтво, образи, зневага, приниження, почуття незатребуваності, спроби відновлення трудової активності [10, с. 178].

Виділяють кілька підходів, якими має оперуватись у своїй практиці соціальний працівник:

Конструктивний підхід – людина внутрішньо врівноважена,

спокійна, задоволена емоційними контактами з іншими, критична щодо самої себе, терпима в стосунках з іншими. Вона приймає старість як факт, що завершує професійну кар'єру, розглядає смерть як природне явище, не висловлюючи ані розпачу, ані жалю. Людина такого типу з довірою ставиться до усіх навколо, охоче приймає допомогу.

Підхід залежності властивий людям, які демонструють пасивність і схильні до залежності від інших. Вони не мають високих життєвих прагнень і легко залишають свої професійні заняття. Сімейне оточення забезпечує їм відчуття безпеки і дає відчуття внутрішньої гармонії, тому вони не страждають від емоційної невірноваженості і стресів.

Підхід захисту характерний для самодостатніх людей, що захоплені своєю професійною діяльністю. Вони уникають висловлювати свою думку, говорити про свої проблеми. Такі люди часто потерпають від страху смерті та маскують свою безпорадність перед її невідворотністю посиленням зовнішньої активності.

Підхід ворожості до інших властивий «розгніваним старим», які агресивні, недовірливі, запальні, мають чимало претензій щодо свого оточення – близьких, друзів, суспільства в цілому. Вони неадекватно сприймають старість, не можуть примиритися з невідворотними змінами в старості, заздять молодим, бунтують проти смерті і бояться її.

Не менш важливим є етичні принципи спілкування соціального працівника з даною категорією людей. Для того, щоб осмислити процес спілкування, важливо визначити його спрямованість, цінності, відповідно до якого воно повинно будуватися. Цінності соціальної роботи формуються відповідно до гуманістичної етики спілкування, а її вищою цінністю є людина [2].

Етика міжособистісної взаємодії винятково складна. В основі неї головні принципи довіри і доброзичливості, поваги до іншої людини. Одним із головних принципів є терпимість, що свідчить про культуру спілкування, про моральне кредо соціального працівника. Терпимість допомагає гуманізувати міжособистісні відносини, зробити їх більш людськими, доброзичливими.

До етичних стандартів професійного спілкування соціального працівника можна віднести наступне:

- соціальний працівник не повинен брати участь у справах, зв'язаних з неправдою, обманом, підробкою;
- соціальний працівник повинен чітко розмежовувати свої заяви і дії як приватної особи і як соціального працівника;
- соціальний працівник повинен прагнути удосконалювати свої професійні знання і практичний досвід, ставити службовий борг вище всього;
- соціальний працівник повинен направляти зусилля на попе-

- редження негуманних або дискримінаційних дій, спрямованих проти однієї людини або груп людей;
- соціальний працівник не повинен використовувати професійні відносини для досягнення особистих цілей;
 - соціальний працівник, що займається науковою або дослідницькою роботою, повинен проаналізувати і передбачити її можливі наслідки для людей, переконатися, що учасники дослідження добровільно беруть участь у ній, інформувати про це заздалегідь і не робити на них тиску, при цьому зберігати конфіденційність і поважати достоїнство учасників дослідження;
 - соціальний працівник повинен захищати своїх підлеглих від дискомфорту, шкоди, погроз, позбавлення яких-небудь прав.
 - соціальний працівник, що аналізує різноманітні випадки, може обговорювати їх тільки з професійною метою і тільки з людьми, професійно зв'язаними з ним.
 - інформація, отримана в процесі дослідницької роботи, повинна вважатися конфіденційною [7].

Варто співпрацювати з колегами для ефективного здійснення професійних інтересів. Ставитися з повагою до думок, кваліфікації, досягненням колег і використовувати відповідні канали для висловлення суджень на цей рахунок.

Сутність соціальної роботи з людьми похилого віку – соціальна реабілітація. У даному випадку така реабілітація – це відновлення в звичних обов'язках, функціях, видах діяльності, характері відносин з людьми. Головне для соціального працівника це перетворення людини похилого віку з об'єкта (клієнта) соціальної роботи в її суб'єкта. Подолання, зм'якшення драми незатребуваності відбувається на основі власного, життєвого в тому числі, професійного, сімейного досвіду. Важливо не тільки давати людині, але і допомогти йому продовжувати віддавати себе, зберігаючи тим самим стійкість, гарантію визначеної стабільності, відчуття доброї перспективи, оптимістичну і реалізовану надію на те, що й у нових обставинах людина залишається потрібною [4].

Необхідно пам'ятати, що люди похилого віку – це найбільш соціально вразлива частина населення. Їхній дохід звичайно значно нижче середнього, а потреби, особливо в медичному обслуговуванні, дієтичному харчуванні, значно вище. Дуже часто люди похилого віку живуть окремо від родин, і тому їм буває не під силу справитися зі своїми нездужаннями і самотністю.

Якщо раніш основна відповідальність за літніх лежала на родині, то зараз її все частіше беруть на себе державні і місцеві органи, установи соціального захисту населення .

Основними обов'язками соціального працівника є: 1) створення і

підтримування робочої атмосфери; 2) виявлення і переборювати негативних почуттів, що впливають на людей і на нього самого; 3) пізнавати і переборювати у відносинах з людьми агресію і ворожість; 4) сприяти наданню фізичної турботи нужденним і старим; 5) спостерігати, розуміти й інтерпретувати поведження і відносини між людьми; 6) спілкуватися вербально і письмово; 7) організовувати і вести бесіду в різних обставинах; 8) вести переговори, виступати по радіо і т.д.

Діяльність соціального працівника дуже широка:

- сприяти інтеграції діяльності різних державних організацій і установ по наданню соціально-економічної допомоги населенню;
- допомагати в сімейному вихованні;
- проводити роботу з пенсіонерами, інвалідами, дітьми;
- брати участь у роботі для створення центрів соціальної допомоги, соціальної реабілітації;
- працювати з неповнолітніми правопорушниками і людьми, що повернулися з ви правничих установ і т.д.

Для виконання цієї багатопланової діяльності соціальний працівник повинен бути готовий виступати в різних якостях, грати безліч ролей.

Розглянуті вимоги соціальної роботи, ролі, функції й обов'язки соціального працівника не вичерпують усієї його діяльності, але вони дозволяють простежити і виявити головну, стрижневу ідею, що поєднує всі інші складові важкої і вкрай необхідної нині професії соціального працівника, а саме уміння, бажання йти до людей, знаходити форми спілкування з ними, щоб допомогти їм [8].

Спілкування виступає як одна з головних ролей соціального працівника. При цьому спілкування відбувається на різних рівнях: соціальний працівник як представник держави, що робить допомогу членам суспільства; соціальний працівник-група, і нарешті, соціальний працівник і клієнт. Останнє найбільш значимо, тому що в кінцевому рахунку самим головним є конкретна людина.

Тому оволодіння навичками спілкування вважається дуже важливим і значимим при підготовці соціальних працівників, до яких відносяться:

- уміння вислухати інших з розумінням і цілеспрямовано;
- уміння виявити інформацію і зібрати факти, необхідні для аналізу й оцінки ситуації;
- активізувати зусилля підопічних за рішенням власних проблем.

У роботі з персоналом необхідно здійснювати індивідуальний підхід до людей на основі не тільки глибокого вивчення особистих і професійно-ділових якостей, але і виявлення інтересів і потреб, створюючи умови для всьлякого розвитку творчих здібностей і максимальної трудової віддачі.

Варто також проводити оцінку роботи персоналу соціальних служб. При цьому дуже важливо, щоб вона була об'єктивною, тому що це

допоможе уникнути помилок і раціонально використовувати кожного працівника [2].

Отже, розкривши дану тематику можна стверджувати, що люди похилого віку зіштовхуються з багатьма проблемами, що закладені в площині економічного, побутового, психологічного, медичного, соціального обслуговування. Отож, використання основних вимог професіоналізму є надзвичайно важливим у роботі з людьми похилого віку. Їх потрібно застосовувати до даної категорії населення, враховуючи вікові та особистісні зміни.

Перспективами подальшого дослідження є вивчення зарубіжного досвіду роботи соціального працівника з людьми похилого віку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бочелюк В., Черепехіна О. Геронтопсихологія: навч. посіб. Київ, 2014. 436 с.
2. Дубич К. Сучасна система надання соціальних послуг України. Київ, 2015. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=821>
3. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. 2-е вид. Київ, Сімферополь: Універсум, 2012. 536 с.
4. Коленічнко І. Деякі особливості соціальної роботи з людьми похилого віку. Київ, 2008. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/3972/1/Kolinishenko.pdf>
5. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота: підручник. Київ, 2009. 367 с.
6. Соціальна робота з людьми похилого віку. Київ, 2006. URL: <http://refy.ru/85/300703-soc-alna-robota-z-lyudmi-pohilogo-v-ku.html>
7. Соціальна робота: навч. посіб. Москва, 1997. 234 с.
8. Холостова Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми: учебник. Москва: «Дашков и КО», 2002. 295 с.
9. Шевчук Н. Специфіка соціальної роботи з людьми похилого віку. Київ, 2014. URL: <http://socialscience.com.ua/article/597>
10. Яцемирская Р. С., Біленька І. Г. Соціальна геронтологія. Москва, 1999. 202 с.