

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ ХАРКІВСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА**

СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра соціології управління та соціальної роботи

Пояснювальна записка

до бакалаврської роботи

на тему

**«ПРОФЕСІЙНА ВЗАЄМОДІЯ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ТА
КЛІЄНТА ПОХИЛОГО ВІКУ: ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ ЇХ
ВИРІШЕННЯ»**

Виконав: студент 4 курсу групи СР-45
першого (бакалаврського) рівня вищої
освіти спеціальності 231 Соціальна робота
Гусейнов Андрій Романович

Керівник: Євдокимова Ірина Анатоліївна,
кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент закладу вищої освіти кафедри
соціології управління та соціальної роботи

Рецензент: Кутирьова В. І., кандидат
соціологічних наук, доцент, доцент закладу
вищої освіти кафедри соціології

Харків – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ТА КЛІЄНТА ПОХИЛОГО ВІКУ	7
1.1 Професійна взаємодія соціального працівника та клієнта: загальна характеристика	7
1.2 Людина похилого віку як клієнт соціальної роботи	10
1.3 Моделі, типи та методи професійної взаємодії соціального працівника та клієнта похилого віку	18
Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2 ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ НА КЛІЄНТІВ ПОХИЛОГО ВІКУ В УКРАЇНІ ТА СПОСОБИ ЇХ ВИРІШЕННЯ	28
2.1 Організація соціальної роботи з людьми похилого віку в Україні	28
2.2 Проблеми професійної взаємодії соціальних працівників та клієнтів похилого віку в Україні	34
2.3 Рекомендації щодо вирішення проблем професійної взаємодії соціальних працівників та клієнтів похилого віку в Україні	40
Висновки до розділу 2	41
РОЗДІЛ 3 ТРЕНІНГ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ МЕТОД ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТОМ ПОХИЛОГО ВІКУ	42
3.1 Основні положення тренінгу для клієнтів похилого віку	42
3.2 Програма психологічного тренінгу	43
Висновки до розділу 3	47
ВИСНОВКИ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	52
ДОДАТКИ	56

ВСТУП

Зростання соціальних аномалій, збільшення переліку важких життєвих ситуацій, зростання дезадаптованості різних категорій населення не можуть не викликати зміни характеру спілкування соціальних працівників та різних категорій клієнтів.

Суть взаємодії соціального працівника та клієнта можна визначити у процесі інформаційно-інструментального, насамперед мовного, спілкування. Типологія спілкування соціального працівника і клієнта може включати такі компоненти, як спілкування в умовах соціальної служби, спілкування за місцем проживання, в квартирі, де проживає клієнт, в сільській або міській громаді, на виробництві, в трудовому колективі, особистісний тип спілкування (передусім всього у сім'ї).

Особливої актуальності в нинішніх умовах набувають проблеми соціальної захищеності людей похилого віку, оскільки їх становище ускладнюються соціально-економічними, морально-психологічними протиріччями нашого суспільства. Має місце нестабільність економіки, війна в країні, знижується чисельність людей із доходом нижче прожиткового мінімуму, посилюється диференціація населення за доходами, підвищується напруженість ринку праці, заборгованість із виплати зарплати, пенсій і соціальних допомог, гостро проявляється тенденції неблагополуччя. Крім того, знизився рівень підтримки людей похилого віку з боку сім'ї, молодого покоління та роботодавців. Істотно впливає на соціальний настрій людей похилого віку ціннісні стереотипи сприйняття старості в масовій суспільній свідомості.

Ситуація, що склалася, вимагає від держави та неурядових організацій, громадських об'єднань вживання адекватних заходів у сфері розвитку системи соціального захисту громадян похилого та старшого віку.

Однак, незважаючи на зусилля, які вживаються в рамках соціальної політики органами державної влади, соціальними службами, становище людей

похилого віку залишається складним. Все зазначене зумовлює необхідність більш уважного вивчення становища людей похилого віку в сучасному українському суспільстві та підвищення якості обслуговування людей похилого віку [3, с. 131-132].

Актуальність даної бакалаврської роботи полягає, по-перше, що через війну зросла чисельність вразливих груп населення, до яких саме і відносяться люди похилого віку, змінилося їх ставлення, відношення до навколишніх людей, змінилася власна особистість, через стресові фактори, їх соціальне обслуговування є актуальним. По-друге, зростає напруженість, тривожність, рівень стресу людей похилого віку, через воєнний стан, і все частіше з'являються непорозуміння, конфліктні ситуації коли вони взаємодіють з соціальними працівниками, і саме це потребує вдосконалення. Також характер взаємодії соціального працівника та клієнта похилого віку багато в чому визначається тим, наскільки глибоко та міцно фахівець опанував методи та технології соціальної роботи. Професійний соціальний працівник на відміну від непрофесіонала завжди взаємодіє з клієнтом відповідно до рекомендацій фахівців у галузі соціальної діагностики, соціальної профілактики або соціальної реабілітації, соціального патронажу або соціальної терапії. Професіонал за будь-яких обставин творчо застосовує методи соціальної роботи з огляду на специфіку свого клієнта.

Взаємодія в системі «соціальний працівник-клієнт» має визначальне значення для психологічного клімату сім'ї суб'єктів взаємодії та навколишнього соціуму, що, безумовно, підвищує рівень вимог до культури спілкування соціальних працівників. Разом про те, відсутність навичок конструктивного, ефективної взаємодії серед соціального обслуговування як компонента соціокультурної середовища доводиться тим, що конфлікти у системі «соціальний працівник-клієнт» займають чільне місце. У науковій літературі мало уваги приділяється аналізу діяльності центрів соціального обслуговування та практично не розглядається їхня соціокультурна складова. До недостатньо

розкритих проблем, що виникають у центрах соціального обслуговування, відноситься і проблема взаємодії в системі «соціальний працівник-клієнт»

Дослідження питань взаємодії з погляду його ефективності та результативності передбачає вивчення впливу на нього тих чи інших психолого-педагогічних та соціальних факторів, на що звертається у наукових дослідженнях. На жаль, сьогодні недостатньо вивчені умови та механізми побудови ефективної взаємодії, що визначають її структурний та змістовний аспекти, фактори ефективної (неконфліктної) взаємодії стосовно системи «соціальний працівник-клієнт». Недостатньо досліджень, що містять аналіз причин конфліктної взаємодії, принципів, методів, виявлення умов ефективної взаємодії у системі «соціальний працівник-клієнт», незважаючи на велику практичну затребуваність [34, с. 49-50].

На сьогоднішній день проблеми соціальної роботи з людьми пенсійного та похилого віку вивчають багато вітчизняних вчених та дослідників Становище людей похилого віку вивчають Е. Лібанова, Л. Стадник, С. Кравцов, О. Комарова. Проблематикою старіння досліджували Т. Смирнова, М. Старикова, О. Краснова, В. Роїк, А. Ташева, О. Левінсон, Є. Холостова, К. Альдохіна, В. Альперович, Б. Тукумцев, Р. Яцемірська та інші. Організаційні аспекти соціального обслуговування та їх адаптації до сучасних умов в світі вивчаються у роботах І. Євдокимової, Ю. Ткаченко, Л. Єгорова, Т. Калініченка та ін.

Метою бакалаврської роботи є з'ясування проблем професійної взаємодії соціального працівника та клієнта похилого віку та розробка рекомендацій щодо їх вирішення

Ця мета визначає необхідність опису та вирішення наступних завдань:

- 1) Охарактеризувати специфіку взаємодії соціального працівника та клієнта похилого віку;
- 2) Узагальнити моделі та методи взаємодії, організацію роботи з клієнтом похилого віку;

3) Розробити шляхи подолання труднощів у відносинах та запропонувати програму з підвищенням взаємодії між соціальним працівником і людиною похилого віку.

Об'єктом бакалаврської роботи є професійна взаємодія соціального працівника та клієнта похилого віку.

Предмет роботи: проблеми професійної взаємодії соціального працівника та клієнта похилого віку та шляхи їх вирішення.

У цієї роботі були використані теоретичні (аналіз наукової літератури, синтез, узагальнення, порівняння) та емпіричні (інтерв'ю) методи дослідження тощо.

Теоретичне значення дослідження полягає в наступному: був здійснений теоретичний аналіз проблематики професійної взаємодії соціального працівника та клієнта похилого віку, як актуального питання соціальної роботи, було схарактеризовано провідні моделі, методи та типи взаємодії клієнта похилого віку та соціального працівника.

Практичне значення дослідження полягає у тому, що шляхи подолання, рекомендації щодо успішної взаємодії спеціаліста з клієнтом похилого віку, можуть використовуватись різними фахівцями та службами соціальної сфери, це також може надати поштовх до створення нових методик та програм.

Бакалаврська робота містить: вступ, три розділи, висновки до кожного розділу, загальні висновки, список використаних джерел. Загальний обсяг роботи – 57 сторінок, список використаних джерел – 35 найменувань.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ТА КЛІЄНТА ПОХИЛОГО ВІКУ

1.1 Професійна взаємодія соціального працівника та клієнта: загальна характеристика

Соціальній роботі як професійної діяльності характерні особливі риси, важливим з яких є саме характер взаємовідносин між фахівцем соціальної роботи та клієнтом. У процедурі соціальної роботи використовують найчастіше в основному суб'єкт - суб'єктні відносини, крім того допомогу спрямовано активізацію потенціалу самозахисту клієнта чи має лише допоміжний характер.

У соціальній роботі професійна взаємодія розглядається як процес впливу соціальних працівників, клієнтів, інших громадян або сімей різних типів, громад, соціальних груп один на одного у процесі реалізації їхніх соціальних інтересів та потреб [23].

Професійна взаємодія соціального працівника та клієнта формується з урахуванням характеру психологічних особливостей клієнта. Однак це не єдина вимога, яка враховується у соціальній роботі. Якщо соціальна робота - це професійна дія, то можна вважати, що взаємодія може будуватися на основі об'єднання зусиль низки клієнтів та соціальних працівників, клієнтів та членів його сім'ї, об'єднання зусилля самого клієнта та соціальної служби або органу соціального захисту та ін. Отже, у спілкуванні та взаємодії соціального працівника та клієнта враховуються як особистісний, емоційний, психологічний тип спілкування.

З'ясування цієї типології, чи кваліфікації типів спілкування, і розуміння їх роль процесі надання соціальних послуг і допомоги клієнту дуже важливо у соціальній роботі, але не є головним. Важливо, використовуючи структурно-

класифікаційні аспекти людського спілкування, задіяти у соціальній роботі як індивідуальне спілкування, і спілкування з групами людей, формальне і неформальне взаємодія. Соціальний працівник, визначивши категорію клієнта та його проблеми, виробляє стратегію та тактику спілкування з ним.

Майбутній успішний характер взаємодії соціального працівника та клієнта багато в чому визначається тим, наскільки якісно та міцно спеціаліст опанував методи та технології соціальної роботи. Професіонал за будь-яких обставин творчо застосовує методи соціальної роботи з огляду на специфіку свого клієнта.

Соціальний працівник повинен мати не тільки сучасні знання з різних галузей соціальної науки, а й міцні навички соціальної роботи. Йому потрібно уміти ретельно вислухати клієнта, щоб усвідомити суть його проблем, на які саме питання треба звернути найбільшу увагу, створити та підтримувати взаємодію з клієнтом до повного їх вирішення, важливо є те, щоб він сам усвідомлював та мав мотивацію до вирішення проблем, залучати його до активного процесу соціальних дій, спрямованих на подолання складних життєвих ситуацій, знаходити правові, інформаційні та інші рішення, надавати соціальні послуги.

Головними труднощами у спілкуванні з клієнтом соціальної роботи є те, що фахівцю доводиться здійснювати комунікацію з людиною, яка перебуває найчастіше у важкій життєвій ситуації та переживає інтенсивні та, як правило, негативні емоції. При цьому сам предмет взаємодії ставить і клієнта, і фахівця в складне, неоднозначне рольове становище. Подібні соціально-рольові перетини ускладнюють взаємодію, оскільки у сторін можуть бути суперечливі уявлення один про одного, які призведуть до ефекту обманутих очікувань і розчарування. Можна стверджувати що, першочергові завдання соціальних працівників у наданні своїх послуг прямо залежать від організації та побудові контексту взаємодії з клієнтами для досягнення взаємоузгоджених цілей та ефективних результатів соціальної допомоги.

Основними характеристиками взаємодії соціального працівника з клієнтом виступають: активність, яка поділяється на інтелектуальну, поведінкову;

системність, тобто представленість взаємодії об'єктів у всіх їх зв'язках та відносинах; усвідомленість та цілепокладання (визначає форми взаємодії – співробітництво та спілкування). Крім співробітництва, взаємодія може виявлятися і таких формах як протистояння, конкуренція та конфлікт [22, с. 90-91].

Так як соціальна взаємодія фахівця з соціального працівника та клієнта процес, отже, він має свої структурні компоненти, якими виступають:

- 1) Суб'єкти взаємодії;
- 2) Завдання та цілі взаємодії, які визначають його зміст.

Цілі соціальної взаємодії у соціальній роботі: оптимізація та адаптація механізмів соціального функціонування клієнта; зростання рівня самостійності клієнта, його здатності та мотивації самостійно вирішувати проблеми, що виникли; створення умов, що дозволяють клієнту самостійно виявити свої можливості. Кінцева мета взаємодії: у клієнта відпадає потреба у допомозі. Невід'ємною частиною взаємодії спеціаліста із соціальної роботи та клієнта є постановка соціального діагнозу, що передбачає збір необхідних даних про клієнта, умови його життя тощо.

3) Норми та цінності, що визначаються нормативними актами, програмними документами, а також суспільством та державою. Відповідно до них здійснюється взаємодія. Для соціальної роботи вони (норми та цінності) зафіксовані в етичних стандартах соціальної роботи; філософії та принципи соціальної роботи.

4) Засоби взаємодії. Їх умовно можна поділити на вербальні (словесні), предметні, тактильні та кінетичні (жести, міміка). Основним засобом взаємодії у соціальній роботі є спілкування.

5) Ситуація взаємодії, яка відбиває форми, у яких організується взаємодія (парне, групове, міжгрупове, масове); зміст щодо якого організовано взаємодію (предметно-практична, духовно-практична діяльність, пізнання); просторова ситуація взаємодії.

6) Управління взаємодією. Контроль.

Професіоналізм спеціаліста в галузі соціальної роботи визначається вмінням спеціаліста налагодити доцільну взаємодію з клієнтом. При взаємодії соціального працівника та клієнта відбувається, з одного боку обмін матеріальними та духовними цінностями, а з іншого, реалізуються внутрішні сили клієнта.

Характер взаємодії спеціаліста та клієнта визначається: професіоналізмом та моральними якостями спеціаліста; можливостями системи соціального захисту, соціальної служби; наскільки глибоко та міцно фахівець володіє різними технологіями та методами соціальної роботи такими як: соціальна терапія, соціальна корекція, соціальна реабілітація та ін; вмінням фахівця створити атмосферу довіри та відкритості у відносинах; прагненням зрозуміти клієнта, умінням співчувати; комунікативними навичками та вміннями соціального працівника; емпатичним баченням спеціалістом проблеми клієнта [22, с. 92-94].

При організації та безпосередньо здійсненні соціальної взаємодії фахівець у галузі соціальної роботи повинен спиратися на принципи: психологічної доцільності, застосування комунікативних технік залежно від індивідуальності клієнта; відповідність цілей та завдань взаємодії змісту проблеми клієнта; оптимістичного підходу до можливостей та сил клієнта; опора за власні сили клієнта. Клієнт повинен використовувати власні можливості при вирішенні проблеми, а фахівець у галузі соціальної роботи більшою мірою має брати на себе роль посередника [7].

1.2 Людина похилого віку як клієнт соціальної роботи

В даний час, в умовах демографічного старіння, що спостерігається у всіх розвинених країнах, громадяни старшого покоління стають особливо значущою категорією населення, що потребує пріоритетної уваги, адже старіння населення

– глобальний багатовимірний процес, який охопив у ХХІ столітті всю світову спільноту.

Так, згідно з Всесвітньою організацією охорони здоров'я люди похилого віку – це люди віком від 60 до 74 років, з 75 до 89 років старечий, від 90 років і старше – вік довгожителів. Відповідно до декларацій Міжнародної організації праці (МОП) та Організації об'єднаних націй (ООН), громадянами похилого віку є особи, вік яких дорівнює або старше 60 років.

Соціальні проблеми таких людей, їх статус та місце у структурі суспільства, в різноманітних соціальних інститутах, громад, в своїй родині, стосунки з різними однаковими та неоднаковими віковими категоріями людей, різні перетворення свого характеру з біологічним старінням – все це актуальні теми соціальних, психологічних та геронтологічних досліджень.

Люди похилого віку - це особлива соціально-демографічна група, якої властиві певні своєрідні психологічні якості, з потягом до ретрокультури, з великим внутрішнім поділом, які також можуть розкласифікуватися на наступні підрозділи: за віком (похилі, літні, довгожителі), за територіальним розподілом (згідно місця проживання: в сільській місцевості, передмістя, місто), з урахуванням громадського положення в допенсійному та пенсійному віці.

Ефективна соціальна робота не може бути досягнута поза знанням цих особливостей частини нашого суспільства, яку складають люди старшого покоління.

Як зазначає Ю. А. Примаков, «соціальна робота з цією категорією населення повинна будуватися виходячи з властивих їй унікальними рисами, громадських та психологічних проблем з оточуючими, з якими вони можуть зіткнутися в ході свого соціального і особистісного функціонування». До основних проблем похилого віку належать такі:

- встановлення в певні рамки своє життя. З такими складними труднощами змушені зіткнутися велика кількість людей похилого віку і через свої особливості старіння, вимушені поступитися від чималих, які здаються звичними соціальні статуси та ролі;

- відсторонення людини похилого віку з участю активного життя, поступове перетворення стилю та взагалі характеру його стосунків з оточуючими, як і з знайомими, сім'єю, друзями;
- швидке зменшення соціальної ролі та статусу людини похилого віку у суспільстві загалом;
- поява та велике зростання кількості дозвільного часу і зменшення якості його заповнення.

Соціальна політика щодо людей похилого віку буде ефективна у разі, якщо її концепція ґрунтується на глибокому знанні особливостей і потреб цього віку, якщо сама технологія втілення у життя принципів соціально-правового захисту цієї категорії громадян буде адекватна сучасному стану українському соціуму.

Одним із напрямів соціальної роботи з людьми похилого віку є використання їх власного потенціалу. Це завдання вирішується шляхом залучення найбільш активних людей до роботи з такими ж людьми похилого віку як вони самі. Створення клубів, тренінгів, гуртків, майстер – класів для людей похилого віку – ці та інші механізми використовуються в нашій країні.

Люди похилого віку як клієнт соціальної роботи – це об'єкт як і численний, так і дуже складний. Адже біологічне старіння пов'язане із перетвореннями, які виникають в здоров'ї, поступово призводять до послаблення соціальних функцій і ролі людини. Для будь-якої старіючої людини характерні зміни в центральній нервовій системі, що призводить до депресії, зниження пам'яті та втрати деяких навичок. Потрібен особливий підхід до цієї категорії населення.

Основами соціальної роботи з людьми похилого віку є: принцип соціальної справедливості; принцип надання допомоги у самодопомозі та взаємодопомозі; принцип суб'єктності або становлення літньої людини як суб'єкта індивідуального підходу в соціальній роботі, що ґрунтуються на основних положеннях соціальної педагогіки як інтегративної теоретичної бази, що систематизує та наповнює відповідним людинознавчим змістом види, форми, технології, організаційні моделі роботи з людьми похилого віку. Головні

напрями цієї діяльності: пенсійне забезпечення, надання системи пільг та переваг літнім людям, соціальне обслуговування людей похилого віку в різних умовах

Мета, принципи, напрями соціальної роботи з літніми людьми визначають сфери діяльності соціального працівника, психолого-педагогічну, медичну та соціально-правову. Кожна з них диференціюється за різними напрямками діяльності: соціально-побутова допомога самотнім літнім людям вдома, в будинках-інтернатах, будинках для людей похилого віку, відділеннях денного перебування; організація різноманітних дозвільних заходів (святкові чаювання, відвідування хворих у лікарні, подарунки до свят); медико-терапевтичне обслуговування та догляд; соціально-правове консультування.

Соціальна робота з цією особливою категорією населення має будуватися виходячи з властивих їй певних унікальних характеристик і соціальними труднощами, які можуть створюватись в ході вони стикаються в процесі свого особистісного функціонування. До основних проблем похилого віку належать такі:

1. Локалізування життя людей похилого віку. Це, може призвести до великого порушення звичної нормальної системи життя людини похилого віку, а також до швидкого скорочення кола спілкування людини, інших соціальних здібностей.

2. Поступове відсторонення людини похилого віку з активного життя та стосунків, також зміна відношення навколишніми людьми. Ця проблема з'являється в житті людини похилого віку через зупинку активної трудової діяльності, переривання якихось постійних соціальних зв'язків та взаємовідносин, а ще, з закоренілим, поганим відношенням сучасного суспільства до похилого віку.

3. Швидке зниження соціальної ролі і статусу людини похилого віку у суспільстві. Через втрату свого соціального статусу, який був раніше та за допомогою якого можна було виконувати продуктивний процес функціонування в суспільстві, може призвести до тяжких соціально-психологічних, емоційних порушень.

Для спеціаліста великими чинниками є ряд соціально-психологічних факторів, пов'язаними з іміджем і рівнем життя таких людей, сімейним статусом, можливостями та прагненням працювати, станом свого самопочуття та здоров'я загалом, побутовими умовами та ін.

Унікальність психологічних особливостей людей похилого віку різносторонні. Необхідно спробувати зрозуміти характеристики, які можуть визначатися щонайменше двома особливими рисами образу життя людей похилого віку, для того щоб з'ясувати їх особливість як клієнта соціальної роботи.

1) Зазвичай, життя людини похилого віку ненасичине різними подіями. Проте данні події можуть заповнити весь його особистісне дозвілля та час. Для прикладу, можливо саме прихід фахівця з соціальної роботи – це той епізод, який може заповнити весь день людини. Похід до якогось закладу – це теж подія, до якої варто досить ретельно підготуватися, а ще потім не також з увагою її пережити. Можна сказати, що трапляється «продовження» різних життєвих, можливо навіть не значних подій, якщо в молодшому віці такі невеликі епізоди навіть не сприймаються дуже уважно, то саме для людини похилого віку це стає подією цілого дня або навіть більше.

2) Наступна особливість яка властива людям похилого віку визначається особливим відчуттям часу. Насамперед, такі люди завжди живуть сьогоденням. Його минуле життя було і його теперішнім, внаслідок цього з'являється обережність, розважливість, ощадливість. крім того, таким чином захищається духовний світ та цінності похилої людини. Також, плин часу у похилому віці зменшується і стає більш плинним. Слід ще додати, що зовнішній потенціал такої людини часто не збігається зовні не відповідає чи недостатньо з мисленням нового покоління.

Загалом соціальна робота з похилими людьми складається з кількох етапів:

1) визначаються проблеми звернення людини похилого віку до соціального працівника;

- 2) проведення соціальної діагностики і проектування соціальної допомоги;
- 3) можлива співпраця з іншими спеціалістами для найкращого вирішення питань, що виникають;
- 4) безпосередньо соціальна робота з сім'ями, тобто членами родини похилої людини.

Клієнт і його проблеми. Коли людина похилого віку звертається у соціальної служби, вона стає клієнтом. Його поява означає, що соціальний працівник починає нести відповідальність за дії для клієнта.

Соціальний працівник розпочинає роботу з клієнтом похилого віку, отримуючи відповіді на питання: 1) у чому полягає його проблема; 2) чому це є проблемою; 3) чому ця проблема зараз важлива тощо. За їх допомогою можна встановити, скільки людей торкнулася проблема, через яку кризову подію людині похилого віку призвела прийти за допомогою тощо.

Для початку, соціальному працівнику потрібно зняти бездіяльність або неактивність людини, зробити його більш ініціативним. При необхідності, можливо також заручитися до контакту з іншими знайомими людьми клієнта чи з його родиною. Якщо клієнт буде налаштований на партнерство, це може дати змогу для майбутніх зустрічей, дискусій, консультування чи інтерв'ю.

Діагностика та проектування соціальної допомоги. Діагностика певної проблеми може розпочинатися з невеликих інтерв'ю. Для зрозуміння проблеми може бути потрібно мінімум одна година. Ця бесіда повинна бути «загальною». Це означає, що в інтерв'ю мусять торкнутися всі аспекти здоров'я, повсякденного життя людини, його емоційні потреби, які можуть виявлятися в депресивному стані, розладі, почуттям тривоги, залежності, оцінювання цих аспектів зможе дати розуміння ступеня проблеми.

Як складова діагностики соціальний працівник ретельно записує, де будуть відсвічувати потреби, його бажання, почуття та ресурси такого клієнта. Слід мати на увазі, інколи бажання можуть не співпадати з потребами клієнта похилого віку. Важливим буде також провести бесіду з членами його сім'ї, що вони думають з цієї проблеми та як її вирішити.

Протягом діагностики клієнта похилого віку соціальний працівник чинить наступне:

- 1) схвалює ситуацію як складну взаємодію соціально-психологічних, фізичних та емоційних факторів, сильних та слабких сторін клієнта, цінність для нього ситуації;
- 2) підтримує в рівновазі його особисті бажання та значущі потреби;
- 3) координує певний набір соціальних послуг і ті прийнятні трансформації, хто включений у ситуацію людини похилого віку.

Після того, коли соціальний працівник продумає всі потрібні моменти в роботі, він переходить до етапу планування потрібної соціальної допомоги. Це містить в себе розробку наступних стратегій: 1) вирішити наявні проблеми; 2) для запобігання майбутнім проблемам; 3) з метою щоб відновити або зміцнити ресурси клієнта для тих проблем, які все одно виникають.

Планування може змінюватися від звичайної координації дій до більш складніших планів, які включають ведення випадку, повний спектр соціального захисту, служби моніторингу. У рамках розглянутого тут слід звернути увагу ще на характерні аспекти повноцінної соціальної роботи з людьми похилого віку. Корисним є збір інформації від представників суміжних професій та сімейного оточення клієнта, що задає критерії біопсихологічної оцінки та визначає підхід.

Міждисциплінарна співпраця. Соціальний працівник, щоб виконати всі потреби клієнта похилого віку, співпрацює з іншими спеціалістами з інших професій та суміжних дисциплін. Важливими є в першу чергу зв'язки з фахівцями медичних закладів. Проте ці зв'язки можуть бути більш ширші: наприклад залучати сусідів клієнта, місцеве управління тощо. Взагалі, будь-яке інформування може бути корисне, для того щоб більш повно забезпечити та планувати подальшу допомогу.

Робота з родиною. Це є у соціальній роботі з клієнтами похилого віку важливою складовою, і, як найчастіше, розпочинається з розуміння унікальності сім'ї людей похилого віку, з різних сторін її життєдіяльності, взаємини між різними поколіннями, організації шаблонів поведінки тощо. Відповідно сама

робота з родиною клієнта включає саму людину похилого віку, членів сім'ї, коло сімейних стосунків та сусідської соціальної підтримки. Підґрунтям цієї роботи є сам зусилля самого клієнта, його родина, оточення та зусилля інших соціальних працівників. В роботі з клієнтом похилого віку супроводжує робота з одним або декількома членами його родини.

Соціальному працівнику при організації інтерв'ю треба бути налаштованим на те, щоб розпочати розмову з тими, у кого є певні складнощі та проблеми, і наступним, зібравши всі важливі аспекти, відчувати ситуацію. Це робиться за допомогою емпатії – це якість, яку у безпосередній роботі треба відрізняти від симпатії. З почуттям емпатії, соціальний працівник розуміє почуття іншого, і своє особисте ставлення у відповідь на них. Крім цього, взаємовідносини також нуждаются у теплоті та поваги, які виявляються у побудові довірливих стосунків, розділення іншої точки зору на проблему чи особистої думки. Такі емоційні прояви будуть важливими з клієнтом похилого віку.

1.3 Моделі, типи та методи професійної взаємодії соціального працівника та клієнта похилого віку

Важливою рисою професійної діяльності є характер відносин між спеціалістом із соціальної роботи та клієнтом похилого віку.

Соціальна робота складається із трьох структурних компонентів:

- 1) суб'єкта, активність якого спрямована на об'єкт;
- 2) об'єкта, на який спрямована активність суб'єкта;
- 3) активність чи енергія суб'єкта.

Основні підходи до клієнта як суб'єкта та об'єкту допомоги розглядаються в наступних основних моделях прийнятих у соціальній роботі:

Модель вирішення проблем (Х. Перлман). Згідно з цією моделлю, життя людини є послідовністю, який має своє проблемне рішення. Людина не здатна впоратися зі своїми труднощами внаслідок таких обставин: відсутня мотивація, незмога подолати власну проблему, неправильне вирішення проблем вірним чином, негативне оточення клієнта похилого віку, недостача матеріальних інструментів для вирішення власних труднощів, дефіцит інформації тощо. Отже, ціль соціального працівника буде в тому, щоб створити таку взаємодію, яка буде сприяти клієнту похилого віку легко висловлювати свої думки та почуття, ставити актуальні для нього запитання, розбирати їх та водночас самостійно виявляти шляхи їх подолання [17].

Процес соціального втручання виконується через низку планових дій, а саме: зняття тривоги, сприяння у створенні позитивної мотивації, емоційна підтримка; зниження емоційної ізоляції; раціоналізація проблем, коли соціальний працівник спільно з клієнтом похилого віку визначає новий погляд до проблеми, замінює відношення до неї, з'ясовує, що саме стало підставою, яка сформувала вибір та подальші дії клієнта похилого віку; фахівець шукає разом з клієнтом похилого віку підходящі можливості і ресурси, які можуть допомогти

щоб вирішити його проблему, відповідно до його середовища та його соціальними ролями.

Психосоціальна модель (Ф. Холліс) утворена на проникненні в підстави виникнення девіантної поведінки клієнта похилого віку, поступове з'ясування "історії хвороби" клієнта похилого віку. Це призводить до складної діагностики особистості в ситуації із співпрацею самого клієнта. Модель застосовує прямі та непрямі моделі втручання, в них велику увагу приділяють саме оточенню клієнта похилого віку. Психосоціальна модель може часто використовуватися у тих випадках, коли клієнт усвідомлює свої особистісні та соціальні проблеми, приміром до проблем, пов'язаних зі біологічним здоров'ям.

Поведінкова модель (Е. Томас) концентрується на можливостях соціального оточення, у порядку "людина - середовище". У ході підтримки клієнта похилого віку видозміна поведінки реалізується за двома спрямуваннями: оперантними та респондентними змінами поведінки. Інструменти оперантної зміни поведінки містять наступні види втручання, як позитивна та негативна зміна поводження, різні зміни, коректування негативних результатів, створення позитивних стереотипів поведінки, перешкоджання несприятливих заохочень. Інструменти респондентної зміни поведінки містять раціональні дискусії, рольові емоційні ігри, навчання позитивному структуруванню і моделям поведінкових розуміннь [17].

Найголовніші заходи до перетворення поведінки зводяться до наступного. Вона повинна вважатися як шлях, який дає змогу клієнту похилого віку навчитися справлятися з складнощами навколишнього середовища. Поведінка, яка усвідомлюється і трансформується, підтримується та утверджується через найголовніші індивідуальні конфлікти. Центральна мета трансформації поведінки – це сприяти клієнтам управляти їхньою поведінкою, досягти поставлених ним цілей.

Соціальна робота є такою професійною діяльністю, у якій безумовно особисті якості визначають ефективність роботи. Основа вибору професії людиною – це насамперед покликання, яке визначає поєднання духовно-

моральних якостей потенційного фахівця та його схильності до соціальної роботи.

Модель, яка зосереджена на завданні (С. Рід, Р. Епштейн), чи втручання - це сукупність процедур спрощення сприйняття клієнтом похилого віку центральних проблем. Проблема, згідно до цієї моделі, визначається клієнтом разом із соціальним працівником, а також з'ясовується цілями і повноваженнями певної соціальної служби та їх кваліфікації. Модель містить елементи кризових втручань, які проблемно орієнтовані, та практичних підходів. Професійна взаємодія соціального працівника та клієнта похилого віку чітко організована та лімітована у часі. Поступові її кроки породжують наступні дії: з'ясування своєрідності проблеми клієнта похилого віку, утвердження контракту, проектування завдання та його виконання, завершення цільової установки, налагодження проблеми [17].

Ця модель застосовується у таких обставинах: в особливо складних ситуаціях; через втрату або зменшення соціальних здатностей особи через з'являючі проблеми; невдоволення людини своєю важкою життєвою ситуацією такою мірою велика, що клієнт, попри все, докладає зусиль щоб її подолати; проблема з'являється у обмеженому оточенні; питання не має глибокого коріння в особистості клієнта похилого віку.

Кризоорієнтована короткострокова модель індивідуальної роботи – це поєднаний засіб, який полягає у застосуванні компонентів психотерапії, психології, дискусій та бесід у соціальній роботі. Він використовується у наступних кризових обставин, як почуття тривоги, сорому, провини, ворожого ставлення та ін. Соціальний працівник, робить менш напруженим соціально-психологічне почуття клієнта похилого віку, стимулює його для прийняття відповідних вирішень, допомагає у пошуку правильної ролі у конкретній обставині.

Рациональна модель індивідуальної роботи (Г. Вернер, М. Кінді) розкривається як варіант психоаналітичним моделям роботи з клієнтами похилого віку. В його сутності є механізми когнітивної теорії та гіпотези, що

потужність вчинків щодо перетворення поведінки клієнта похилого віку підпорядкована від його сили волі. Застосовуючи концепції "тут і зараз", оцінка стану клієнта збирається на роздумах, відчущування та поведінці в теперішньому часі. Ціль моделі з'являється у перемінах свідомості клієнта похилого віку, тобто різна сукупність розумінь, емоцій і поведінки. Професійна взаємодія встановлюється на подоланні проблем, людині рекомендуються компоненти аналізу та засоби трансформації поведінки у реальних життєвих ситуаціях.

Терапія реальністю (В. Глассер) – модель роботи, в суті якого є положення, що особистість повинна бути любима, тобто могла чути свою цінність, а для цього потрібно сформулювати певні штампи поведінки. Ціль моделі полягає в тому, щоб підтримати людей похилого віку досягти та прийняти відповідальність за свою поведінку. Програми взаємодії орієнтовані на ототожнення поведінки клієнта похилого віку, можлива допомога у навчанні ефективного спілкування, що не занижає інтереси інших оточуючих – без протиборства та агресивних дій.

Взаємодія соціального працівника та клієнта похилого віку, як найчастіше, зводяться за наступними **типами: співпраця, складання угоди та суперництво**. Розглядаючи професійну взаємодію між соціальним працівником і клієнтом, можна сформулювати основний тип взаємодії у конкретному випадку. Проте всі зазначені типи взаємодії майже завжди будуть наявні переважною чи нижчою мірою.

Переважно соціальні працівники встановлюють із клієнтом у відносини співпраці. Такі відносини ґрунтуються на свободі у ухваленні рішення, та клієнт похилого віку схвалює старання соціального працівника, скеровані на здобування змін. При такої взаємодії співпраці формується обстановка довірливих стосунків, чесності, відкритості та доброти.

Проте відносини співпраці допустимі тільки в тому епізоді, якщо є угода між соціальним працівником та клієнтом про намагання та старання щодо досягнення змін. Очікуваний наслідок співпраці допустимий тоді, коли мета та дії соціального працівника, його ціннісні переконання відповідні з метою та

діями клієнта похилого віку. В протилежній ситуації відносини кооперації будуть спинятися.

Отже, співпраця стає потенційною, якщо клієнт похилого віку припускає, що вона не є загрозливим або є вигідним для його власних інтересів. Коли клієнт почуває, що соціальний працівник показує дійсний чесний інтерес до проблемного питання, то професійна взаємодія між ними буде ставати ще більш ефективнішою.

Коли соціальний працівник вперше знайомиться з клієнтом похилого віку, їхні відносини перебувають на етапі складання угоди: вони починають намагатися зрозуміти думки та намір іншої сторони, з'ясовуються можливі потреби, а також визначаються, які наслідки роботи повинні бути отримані. Коли ця попередня перевірка влаштовує кожен з сторін, розглядається, що угоди досягнуто. Складання угоди, як тип взаємовідносин може нагадувати поведінку двох сторін у офіційних торгових переговорах, де кожна зі сторін бажає одержати щось замість того, в чому відступається. Водночас обидві сторони показують готовність більше поступитися чимось, ніж порвати спробу досягти договору.

Суперництво з'являється тоді, коли обидві сторони не в силах отримати угоди, компромісу або поступок, якщо точки зору вирішення проблеми, мети та потреби не сходяться в обох сторін. Більше того, ці взаємовідносини стають невідворотними, коли загальні для соціального працівника та клієнта похилого віку цілі виглядають небезпечними для одержувача послуг. Суперництво однак може статися, коли відсутня координація у діях між сторонами після процедури проведеної роботи, а у двох сторін крім того не з'являється прагнення розбирати розбіжності та різницю у підходах. Проте конфліктні відносини зобов'язуються від соціального працівника як специфічна стратегія втручання, коли загроза розриву будь-яких взаємовідносин з клієнтом є безсумнівною.

Сучасна робота в соціальній сфері має багатопрофільний характер, що тягне за собою необхідність виконання різних функцій соціальними

працівниками, вимагає професіоналізму працівників, наукового обґрунтування соціальної практики.

Робота з людьми похилого віку передбачає наявність певних особистісних якостей. Важливо розуміти, що обслуговування пенсіонерів — робота відповідальна та кропітка. Необхідно спілкуватися тактовно, бути готовим фізично допомогти людині переміститися, а також відповісти на дзвінок у будь-який час.

Соціальний працівник повинен мати наступні професіональні та особистісні **якості** для успішної взаємодії з клієнтами похилого віку:

- **Терпимість**

Похилі люди схильні виконувати звичайні речі в рази повільніше, мають властивість перепитувати кілька разів, сумніватися, повторювати те саме, їх настрій може непередбачено змінюватися. Тільки підготовлені та психічно стійкі люди здатні терпляче чекати, підказувати, повторювати та нагадувати про щось людині день у день.

- **Відповідальність**

Соціальні працівники повинні пам'ятати про значущість їхньої роботи. Своєчасно відвідувати людину похилого віку, дзвонити їй, цікавитися станом здоров'я, купувати необхідне та вчасно надавати необхідну допомогу. Важливо вміти відстежувати зміни у настрої та самопочутті одержувача послуг, оскільки не завжди люди у віці повідомляють про це самостійно.

- **Емпатія та доброта**

Для більшості пенсіонерів співпереживання та чуйність соціального працівника є одними з найбільш значущих критеріїв взаємодії. Купівля продуктів, допомога у приготуванні їжі та контроль за прийомом ліків вчасно — це зручно. Але набагато приємніше розповісти соціальному працівникові цікаву історію, поділитися своїми переживаннями та почути щось схвальне та щире у відповідь. Іншими словами, відчувати себе необхідним.

- **Чуйність**

Не завжди слід діяти за суворо встановленим регламентом. Іноді необхідно підлаштовуватись під людину, передбачити найбільш комфортне для неї вирішення проблеми, підказати або пояснити щось додатково, а також витратити більше часу, ніж планувалося. Потрібно вміти оперативно вирішувати проблеми будь-якого рівня складності, бути мобільним та завжди готовим прийти на допомогу.

- **Чесність**

Безкорисливість та доброчесність мають визначати майбутнього соціального працівника. Не варто створювати додаткові переживання для людини похилого віку та її родичів. При купівлі ліків та продуктів важливо надавати чеки та здачу, не брати подарунки, у тому числі матеріальні, від одержувачів послуг. Загалом, соціальні працівники повинні діяти прозоро та нічого не приховувати від одержувачів послуг.

- **Фізична підготовка**

Хороше здоров'я та фізична витривалість також є важливими критеріями у роботі. Людина похилого віку може мати проблеми з опорно-руховим апаратом, у такому разі йому знадобиться допомога під час пересування. Важливо заздалегідь дізнатися у соціального працівника, наскільки здоров'я та фізична сила дозволять йому впоратися із поставленим завданням.

Звісно, що не тільки цими необхідними навичками та якостями повинен керуватись спеціаліст під час роботи з клієнтом похилого віку. Слід віднести ще - стресостійкість, комунікабельність, відкритість.

Методи роботи з людьми похилого віку:

1. Метод розмови. Вона повинна зводитися на засадах доброзичливого ставлення та ненапруженості. Необхідно налаштовуватись наступним чином: 1) ясно репрезентувати ціль; 2) проаналізувати шлях бесіди; 3) винайти показові питання. Положеннями цього методу є: локалізування мовлення соціального

працівника; фахівець у не мусить «давити» на клієнта, давати йому чи його діям марні характеристики, осуджувати його.

До специфіки мовлення соціального працівника під час розмови з клієнтом похилого віку належать:

- 1) найбільше наближення до виступу клієнта, зокрема відсутність від фахових термінів, які можуть бути незрозумілі;
- 2) застосування фахівцем тих свідчень, характеристик тощо, які вживає клієнт;
- 3) лаконічність і прямота тверджень соціального працівника;
- 4) побудова у виступ клієнта похилого віку нескладних питань у зростання для послідовного бесіди, розмови чи діалогу.

Дозволено користуватися технікою парадоксальних запитань, це дає змогу відкрити особисті протиріччя і подивитись у істинне відношення людини похилого віку до проблеми бесіди. Використовувати цей інструмент потрібно в тому епізоді, якщо клієнт захоче істинну та «відходить» від ситуації.

Ціль індивідуальної бесіди – сприяти здолати людині похилого віку зосередження на складному переживанні, допомогти розшукати вихід із безвихідної ситуації.

2. Метод рольових ігор. Тобто це зображення сторонами конкретної ситуації життєвої ситуації. Також можуть братися з практики родинних відносин і віддзеркалюють певну сторону цих взаємовідносин, в котрих здебільшого перебуває конфліктна проблема. Аудиторії можуть запропонувати взяти ролі дійових осіб чи героїв і втілити ситуацію як вони її мають на увазі.

Ролі можуть різні: 1) пасивні - учасник повністю придержується сценарію; 2) активні – надаються тільки широкі відомості, а учасник має повну самостійність у своїх діях.

Всім учасникам приділяється можливість додати до ситуації певні деталі, які є необхідні на їхню думку, щоб створити почуття дійсності. Типові сюжети рольових ігор людей похилого віку визначаються їх соціальними ролями у ній.

3. Метод соціально-психологічного тренінгу. Визначає всеосяжний вплив на особистість, складає ліпші умови для налагодження цілісного організму, ще підтримує зростанню емоційної стійкості клієнтів.

Такий метод має сприятливий ефект, який спричинений створенням особливої атмосфери, що задовольняє розуміння клієнтів похилого віку того, які індивідуальні та групові психологічні випадки виникають в процесах міжособистісного взаємодії, яким чином кожен з клієнтів впливає на інших, яке призначення при цьому колективної діяльності та її розуміння.

4. Метод самокорекції. Він є продуктивним методом при організації роботи з такими клієнтами. Він містить низку зв'язків: прийняття особою цілі, встановлення умов діяльності, її програмування, оцінення наслідків і корегування. Втілення цих зв'язків окреслює присутність певного відношення клієнта до особистих вчинків та дій, доцільне застосування власних особистісних можливостей.

В центрі самокорекції дій та вчинків знаходяться різні соціальні механізми прояву та взаємодії індивідуальних особливостей. Один із механізмів полягає у застосуванням людям похилого віку своїх придатних наявних умов, сильних сторін свого характеру.

Отже, для соціального працівника, який займається труднощами людей похилого віку, має зміст ціла низка умов соціально-психологічного плану, котрі пов'язаних з способом життя цих клієнтів, становищем в родині, здібностями і прагненням працювати, фізичним та емоційним станом, соціально-побутовими умовами. Важливо усвідомлювати також їх соціальну роль яка була в минулому та яка є в теперішньому, ментальні властивості, матеріальні та духовні потреби

Висновки до розділу 1

Професійна взаємодія соціального працівника та клієнта має будуватися на основі обліку функціонально-рольового типу спілкування, що передбачає об'єднання зусиль клієнта та соціального працівника, клієнтів та їх сімей, клієнта та соціальної служби та ін.

Старіння – це біологічна властивість, що притаманна всім живим організмам, зумовлена як еволюційно, і генетично. В даний час можна говорити про старіння населення як негативне явище сучасного світу, яке пов'язане, перш за все, з тим, що спостерігається спад народжуваності, зумовлений різними факторами, у зв'язку з чим у світі збільшується частка людей похилого віку.

Люди похилого віку є складною та специфічною категорією населення. До яких потрібно застосовувати особливий підхід до кожного клієнта. Основними проблемами з якими стикається людина похилого віку це : втрата активної життєдіяльності, різке зниження соціального статусу літньої людини у суспільстві, зниження самовпевненості.

Таким чином, взаємодія соціального працівника з клієнтом похилого віку проходить за рядом етапів, які є взаємопов'язані один з одним і утворюють повноцінну роботу з клієнтом.

Моделі, типи та методи професійної взаємодії з клієнтом, дають змогу унікально підійти до розв'язання проблеми клієнта, спираючись на особливості кожного клієнта та характер їх взаємодій.

Соціальний працівник потрібен володіти комунікабельними навичками, стресостійкості, емпатією та ін.

З клієнтами похилого віку використовуються різні методи роботи: як бесіди, індивідуальні розмови, метод рольових ігор, метод соціально-психологічного тренінгу, метод самокорекції.

РОЗДІЛ 2 ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ НА КЛІЄНТІВ ПОХИЛОГО ВІКУ В УКРАЇНІ ТА СПОСОБИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

2.1 Організація соціальної роботи з людьми похилого віку в Україні

Відповідно до Закону України “Про соціальні послуги”, соціальними послугами окреслюється сукупність медичних, адаптаційних, реабілітаційних, психологічних та інших заходів, які націлені на певні соціальні групи чи людей, які перебувають у складних життєвих обставинах і нуждаються у сторонньої допомоги, з ціллю покращення або повернення їх особистої життєдіяльності, адаптації та повернення їх до повноцінного життя.

Стосовно до процесу отримання соціальних послуг, потрібно розглянути нормативно-правову базу, а саме законів України “Про соціальні послуги” № 2671-VIII від 27.04.2022, “Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії” № 2017–III від 04.05.2023 р., Постанови Кабінету Міністрів України від 31.01.2007 р. № 76 “Про затвердження Порядку утворення спеціалізованого будинку для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів і надання житлових приміщень у такому будинку”. Існуюча правова база відповідає потребам соціальних послуг для людей похилого віку.

Слід наголосити, що відповідно до Закону України «Про соціальні послуги»: “основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування. Соціальне обслуговування здійснюється: за місцем проживання особи (вдома); у стаціонарних інтернатних установах та закладах; у реабілітаційних установах та закладах; в установах та закладах денного перебування; в установах і закладах тимчасового або постійного перебування; у територіальних центрах надання соціальних послуг; в інших закладах соціальної підтримки (догляду)” [16].

Правовий статус громадян похилого віку регулюється Законом України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» №3721-ХІІ від 01.01.2023 р. В розумінні цього закону, люди похилого віку – це ті особи, які досягли пенсійного віку, встановленого ст. 26 Закону України «Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування», а також особи, яким до досягнення зазначеного пенсійного віку залишилося не більш як півтора року. В ньому також передбачене гарантування ветеранам праці та громадянам похилого віку таких же можливостей, як і іншим громадянам, в економічній, соціальній та політичній сферах та користування перевагами зрілого способу життя. Спираючись на цільові засади Закону, країна гарантує кожному громадянину похилого віку належний рівень життя, задоволення всіляких життєвих потреб та надання різних видів допомоги. Стверджується, що такі люди, як група населення, є вразливою і потребує підтримки і допомоги. Наголошується також те, що люди похилого віку можуть користуються всіма економічними, соціальними та особистими правами, які закріплені Конституцією України та іншими законодавчими актами. Дискримінація людей похилого віку в усіх галузях соціально-правових відносин забороняється, а керівні, які порушують ці гарантії, притягуються до відповідальності згідно з чинним законодавством [15].

Закон України „Про соціальні послуги” визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема у зв'язку із похилим віком.

Відповідно до Закону соціальне обслуговування здійснюється шляхом надання соціальних послуг за місцем проживання особи (вдома), у територіальних центрах соціального обслуговування, інтернатних установах та ін.

Будинки-інтернати, де мешкають особи похилого віку, мають медичні відділення, обладнані кабінетами лікарського прийому, фізіотерапевтичними, стоматологічними кабінетами, приймально-карантинними відділеннями. Відділення оснащені необхідним діагностичним та лікувальним обладнанням,

інвентарем, лікувальними засобами, санітарним транспортом. Підопічні мають можливість цілодобово отримувати кваліфіковану медичну допомогу [16].

Громадянам похилого віку та інвалідам, які постійно мешкають у стаціонарних установах соціального обслуговування, встановлено додаткові гарантії соціальної підтримки. У стаціонарних установах їм забезпечені умови проживання, які відповідають санітарно-гігієнічним вимогам, догляд, медична допомога, безкоштовна протезно-ортопедична допомога, соціально-медична, реабілітація та соціальна адаптація, медико-соціальна експертиза, що здійснюється для встановлення або зміни групи інвалідності, надаються соціально-психологічні, юридичні та консультаційні послуги [16].

Велику увагу у стаціонарних установах надають процедури дозвілля та культурних послуг громадян похилого віку.

Особи похилого віку, які перебувають у стаціонарних установах, за власним прагненням можуть бути працевлаштовані на роботу, яка буде відповідати їхнім фізіологічним станом, на засадах трудового договору.

Практика стаціонарних установ, де перебувають громадяни похилого віку, неспинно покращується, а саме застосовуються сучасні способи соціальних послуг та методи соціальної роботи, здійснюються індивідуальні оцінки потреби у допомозі.

У життєзабезпеченні закладів соціального обслуговування людей похилого віку беруть активну участь **благодійні фонди, громадські організації, релігійні об'єднання.**

Благодійний фонд «Let's help» надає допомогу самотнім та незможним пенсіонерам. Українці похилого віку, які мають фінансові труднощі можуть отримати продуктові набори. Окрім продуктів харчування, для чоловіків та жінок організовують різноманітні свята та концерти, походи в кіно, «кімнати краси» тощо. Як зазначають в організації, звернутися за допомогою можна і в інших випадках, за якими прийматимуться індивідуальні рішення. Фонд з 2015 року допомагає людям похилого віку. Під опікою фонду знаходяться десятки

тисяч людей похилого віку та 127 геріатричних пансіонатів у десяти областях України.

«Starenki» – це благодійний волонтерський фонд, який допомагає самотнім малозабезпеченим людям похилого віку у складних життєвих обставинах з 2017 року, їх діяльність продовжується і в умовах війни по всій Україні .

Іншим варіантом стаціонарного соціального обслуговування є надання соціальних послуг людям похилого віку за їх місцем проживання – територіальними центрами соціального обслуговування.

У підрозділах територіальних центрів діють відділення: соціальної допомоги вдома, соціально-побутової адаптації та соціально-медичних послуг, організації надання адресної грошової та натуральної допомоги, стаціонарні відділення для постійного або тимчасового проживання.

Для громадян, які за станом здоров'я вже не можуть проживати самотійно вдома, місцеві громади створюють невеликі відділення, порядок роботи яких схожий на будинки-інтернати, однак у них проживає значно менша кількість людей (від 10 до 40-50 осіб) – це так звані стаціонарні відділення для постійного чи тимчасового проживання. Така форма стаціонарного соціального обслуговування користується значним попитом серед населення, оскільки дає можливість особам похилого віку та залишатися мешкати в межах того населеного пункту, де вони народилися, проживали та працювали, тобто не розривати соціальних відносин зі знайомими, родичами, друзями. Такий підхід до організації надання соціальних послуг стаціонарного типу в громаді позитивно впливає на самопочуття та психічне здоров'я тих, хто потребує послуг з догляду [16].

З метою надання соціальної підтримки особам похилого віку у складі територіальних центрів функціонують відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Соціальна допомога в таких відділеннях надається малозабезпеченим громадянам у вигляді гарячого харчування, забезпечення продуктами, одягом, взуттям, постільними речами, побутовою технікою та ін. Діяльність територіальних центрів постійно вдосконалюється.

Невід'ємним елементом системи організації соціального забезпечення людей похилого віку виступає соціальне обслуговування. Соціальне обслуговування являє собою діяльність соціальних служб із соціальної підтримки, надання соціально-побутових, соціально-правових послуг та матеріальної допомоги, проведення соціальної адаптації та реабілітації громадян, які перебували у важкій життєвій ситуації. Якщо пенсійне забезпечення спрямоване на задоволення матеріальних потреб людей похилого віку, то соціальне обслуговування виступає як технологія вирішення особистісних проблем літньої людини починаючи від проблеми спілкування, взаємодії з іншими людьми і до отримання соціально-побутових та інших послуг [16].

До установ, що надають соціальні послуги людям похилого віку, відносять: геронтологічні центри, комплексні центри соціального обслуговування населення, центри соціальної допомоги вдома, центри психолого-педагогічної допомоги, спеціальні будинки для самотніх людей похилого віку, стаціонарні установи соціального обслуговування, відділення денного перебування.

Форми соціального обслуговування людей похилого віку: стаціонарне обслуговування; напівстаціонарне соціальне обслуговування, соціально-медичне обслуговування вдома; термінове соціальне обслуговування, соціально-консультативна допомога, спрямована на адаптацію громадян похилого віку та інвалідів у суспільстві, ослаблення соціальної напруженості, створення сприятливих відносин у сім'ї, а також на забезпечення взаємодії особистості, сім'ї, суспільства та держави [24].

а) **Соціальне обслуговування вдома.** Відділення соціальної допомоги вдома, як правило, організовуються при місцевих органах соціального захисту населення. основна ціль служби соціальної допомоги вдома – максимально продовжити перебування клієнтів похилого віку у звичному для них середовищі, підтримати їх особистісний та соціальний статус, захистити їхні права та законні інтереси. Тому соціальне обслуговування вдома є пріоритетною моделлю соціального обслуговування людей похилого віку. Соціальне обслуговування

вдома може здійснюватися на постійній чи тимчасовій основі. Основними напрямками діяльності відділення соціального обслуговування вдома є: - виявлення та облік людей, які потребують обслуговування; - надання соціально-побутової та іншої необхідної допомоги; - сприяння у наданні обслуговуванню особам пільг та переваг.

б) Термінова соціальна допомога. Основною метою термінового соціального обслуговування є надання невідкладної допомоги разового характеру громадянам похилого віку, які гостро потребують соціальної підтримки. Обсяг соціальних послуг встановлений переліком гарантованих державою соціальних послуг. У ньому передбачені такі послуги: разове забезпечення тих, хто гостро потребує безкоштовного гарячого харчування або продуктових наборів; забезпечення одягом, взуттям та предметами першої необхідності; разове надання матеріальної допомоги; сприяння отриманню тимчасового житла, надання екстреної психологічної допомоги, зокрема за телефоном довіри; надання юридичної допомоги у межах своєї компетенції; надання інших видів та форм допомоги, зумовлених регіональними особливостями. До таких видів можна віднести безкоштовний або частково оплачуваний ремонт житлових приміщень, обробка городів, , забезпечення дровами.

в) Напівстаціонарне соціальне обслуговування. Відділення денного перебування є формою напівстаціонарного соціального обслуговування та виконують особливе значення у наданні корисної соціальної підтримки громадянам похилого віку. Вони засновуються зважаючи до центрів соціального обслуговування або соціального захисту населення. Відділення денного перебування розраховані для повсякденного, лікувального, освітнього обслуговування людей похилого віку, організації їх дозвілля, заохочення до праці, сприяння активного способу життя [24].

2.2 Проблеми професійної взаємодії соціальних працівників та клієнтів похилого віку в Україні

В сучасній Україні проблеми людей похилого віку розташовані в центрі уваги багатьох соціальних інститутів, платформ, спрямованих забезпечення прийняттого рівня життя осіб третього віку. Саме зараз через воєнні дії, постійні обстріли, невпевненості у майбутньому, турбуванням про свою сім'ю чи друзів, безперервні стресові стани та переживання та ін., можуть виникати складнощі з взаємодією з фахівцями соціальної роботи.

Можна виділити кілька можливих проблем, які є в Україні під час взаємодії з соціальним працівником:

1. Небажання ділитися з кимось своїми проблемами. Це свого роду захисна психологічна позиція, такі люди з таким переконанням живуть за принципом: «Я житиму так, як я хочу, погано чи добре – це нікого не стосується».

2. Є міцні соціальні зв'язки із друзями, сусідами, колишніми колегами по роботі і зникає бажання взаємодіяти зі спеціалістом. Сьогодні і серед звичайних людей, і серед спеціалістів поширена думка про те, що в похилому віці відбувається скорочення соціальних зв'язків. Справді, це так. Однак можна припустити, що соціальні відносини набувають дещо іншу якість. Наприклад, нерідко можна спостерігати довірчі відносини сусідів: у них зберігатиметься запасний ключ від квартири, вони знають, де лежать документи тощо.

3. Небажання платити за обслуговування. Соціальне обслуговування на дому виявляється самотнім громадянам безкоштовно, а також на умовах часткової та повної оплати. Якщо повна оплата може служити перешкодою, умовою відмови від послуг соціального працівника вдома, то, здавалося б, безкоштовним обслуговуванням має користуватися більша частина самотніх пенсіонерів. Але це далеко не так.

4. Незнання можливого спектра наданих соціальних послуг. В багатьох випадках люди похилого віку не знають, що може дати їм надомне

обслуговування. У уявленнях багатьох соціальне обслуговування вдома полягає лише у доставці продуктів харчування. Це говорить про недостатню роботу соціальних служб щодо інформування літнього населення.

5. Негативний досвід спілкування із працівниками соціальних служб. Протягом життєвого шляху люди похилого віку, так чи інакше, зверталися у різні соціальні служби, і якщо у них залишилися негативні спогади міжособистісної взаємодії з працівниками цих служб вони, швидше за все, переносять цей досвід спілкування і на соціальних працівників.

Проте складнощі можуть бути також і у спеціалістів. Соціальним працівникам в Україні часто доводиться брати на себе подвійну роботу, що призводить до професійного вигорання. Синдром емоційного вигорання найчастіше виникає у тих соціальних працівників, які обслуговують клієнтів вдома, що зумовлено такими особливостями як величезна відповідальність за здоров'я та життя своїх клієнтів, тривале перебування у «полі» негативних емоцій, таких як біль, роздратування, агресія, гнів, які надалі передаються співробітникам центрів. Клієнти вмирають, а це позначається на соціальній відповідальності самих соціальних працівників, і надалі викликає почуття незадоволеності своєю професією.

В ході проведення дослідження використовувався метод інтерв'ю. Опитування було проведене з клієнтом територіального центру, яка є клієнткою відділення денного перебування територіального центру та з директором центру соціальних служб Харківської області Хватинець Оленою Олексіївною. Респонденткою з територіального центру стала його клієнт - жінка 75 років, яка п'ять років тому стала вдовою та проживає сама.

Спочатку інтерв'ю стосувалося клієнта територіального центру, її соціально-демографічних даних та оцінки роботи територіального центру (Додаток А). Респондентка розповіла, що вона задоволена роботою територіального центру і що для неї це місце багато значить. Вона вдоволена роботою центру й вихваляла як працівників так особливо й директора центру.

Цікаво те, як клієнтка територіального центру відповідала на запитання «Що для Вас значить територіальний центр?». Її варіант відповіді наступний: «Це моя розрада. Адже сюди я приходжу як додому, не як в державну установу. Тут ми всі як одна велика, дружня сім'я, яка не залишається байдужою до проблем один одного». Респондентка також зазначила, що персонал територіального центру відносяться до відвідувачів з повагою, сумлінно виконує свої обов'язки, якщо потрібна порада чи допомога, то відразу можна звернутися.

Наступні питання стосувалися тих послуг, які були надані респондентці в територіальному центрі та їх якості. Респондентці були поставлені такі питання: «Які соціальні послуги Ви отримуєте в територіальному центрі?», «Чи є у Вас нарікання щодо якості наданих послуг?» і «Які б ще соціальні послуги Ви б хотіли отримати додатково?».

Щодо соціальних послуг, якими користується клієнтка відділення денного перебування, то це, здебільшого, консультативні послуги, соціально-педагогічні послуги, інформаційні послуги, послуги соціально-медичної допомоги та особисто-гігієнічні послуги, до яких відносяться послуги перукаря, мілкового ремонту одягу чи взяття та інші.

Щодо оцінки якості наданих соціальних послуг респондентка високо оцінила їх як «дуже добре», говорила, що дуже задоволена якістю й доступністю послуг. Особливо позитивно респондентка відзивалася про послуги перукаря, що вона тепер доглянута і має зачіску. Після цього питання респондентка вагалася з відповіддю на запитання «Чи хотілося б Вам впровадження додаткових соціальних послуг? Яких саме?».

Респондентка розповіла саме про ті послуги, яких бракує людям їхнього віку. Вона висловила побажання щодо більшої кількості зустрічей, можливо організацій екскурсій або просто «живого спілкування». Це говорить про те, що, незважаючи на свій вік, люди хочуть й прагнуть подорожувати, пізнавати щось нове та заряджатися позитивними емоціями. Також респондентка додала, щоб було б добре, якщо б у штаті була медична сестра, наприклад, щоб можна було поміряти тиск тощо.

Наступний блок інтерв'ю був присвячений різноманітним культурним активностям клієнтів територіального центру. Респондентка зазначила, що вона дуже любить співати та все, що пов'язане з музикою. «Музика – це моє друге життя, моє натхнення до життя». Також респондента зазначила, що відвідуючи різноманітні гуртки, вона пізнає багато цікавого для себе, а це їх дає сили прагнути до нового...». Також респондента зазначила, що залюбки займається організацією концертів, лекцій, бесід, бере участь у різноманітних гуртках та інше. Всі ці культурні активності займають увесь вільний час клієнтів, тому замислюватися про негатив просто немає часу.

Останнє питання стосувалося планів на майбутнє та побажання людей літнього віку, як клієнтів відділення денного перебування територіального центру. Багато було повторень щодо додаткових послуг, покращення матеріально-побутового становища, придбання нового інвентарю, приладдя, що необхідне для надання послуг, медичних препаратів і «...хотілося би більше оснащення залу для підтримання фізичного здоров'я...», в спортивному залі, як частині реабілітаційного відділення, представлена мінімальна кількість обладнання, а бажаючих займатися оздоровчою фізкультурою вдосталь, тому, звичайно, побажання респондентів очевидні.

Завершальним питанням бесіди було описання того, наскільки респонденти, як клієнти терцентру, задоволені роботою територіального центру та його співробітниками в цілому. Респондентка задоволена, навіть незважаючи на певні мінуси надія на кращі зміни присутня в неї.

Таким чином, оцінка випадку дозволила зробити наступні висновки:

1. Умовами життєдіяльності людей похилого віку, що впливають на її добробут і мають враховуватись при проведенні соціальної роботи є:

- 1) Відчуття самотності
- 2) Скрутне матеріальне становище
- 3) Погане самопочуття.

2. Проблемами людей похилого віку, що вимагають втручання, є:

- втрати: переживання, що викликані різного роду втратами (фізичної активності, зору, слуху, смерті близьких людей);
- зміни психіки внаслідок розчарування, відторгнення;
- зниження психологічних здібностей та можливостей людини на фоні гострих захворювань, психічні хвороби, органічні ураження мозку;
- вияв в гіпертрофованому вигляді почуттів заощадливості, скупості;
- погане поводження з людьми похилого віку: фізичне та психологічне насильство, погрожуюча поведінка, зневага, занедбаність, позбавлення харчів та комфорту, соціальна ізоляція, сексуальні домагання, фінансове зловживання (використання збережень людини похилого віку);
- низька матеріальна забезпеченість: злидні, жебрацтво, образи, зневага, приниження, почуття незатребуваності, спроби відновлення трудової активності [10].

Наступним було інтерв'ю з директором Центру соціальних служб Харківської області (Додаток Б).

Спочатку було питання стосовно проблем, які виникали під час взаємодії соціальних працівників з людьми похилого віку у обох сторін до війни. Олена Олексіївна відповіла: «Виникали проблеми у особливостях поведінки клієнта похилого віку. До яких потрібно було шукати унікальний підхід, враховувати життєвий досвід клієнта, особливості та цінності». Розповіла також що важливо було знайти правильні послуги які потрібно надавати, які можуть бути різними у кожного клієнта. Тобто саме пошук та розуміння клієнта щодо необхідних йому соціальних послуг. Вона повідомила, що в кожній громаді Харківської області також існують організації територіального обслуговування працездатних і непрацездатних громадян, інтернати, де можуть надаватися різні послуги. Також Олена Олексіївна додала, що: «Комунікативні бар'єри стоять в центрі між взаємодією клієнта з фахівцями, і поступово вони вибудовують розмову та діалог для того щоб знайти точки співпраці. Можуть також залучати в громадах інших людей для того щоб створити співпрацю, такі як депутати, старости, знайомі

людини похилого віку, щоб підштовхнути до взаємодії. В селах та невеликих містах ці клієнти більш важче йдуть на контакт, ніж наприклад як у Харкові, де більш активні люди похилого віку». Щодо соціальних працівників, вона наголосила що, не кожний спеціаліст здатний і хоче взаємодіяти з цією категорією населення, тому важливо також внутрішнє почуття соціального працівника.

Наступним було питання, яке було вже стосовно особливостей взаємозв'язку між соціальним працівником та клієнтом похилого віку під час війни, які проблеми з'явилися або загострилися. Олена Олексіївна розповіла наступне: «Що не кожна людина похилого віку здатна адекватно розуміти безпеку ситуації. Під час обстрілів, щоб врятувати таких людей, необхідно навіть вмовляти щоб вони допомогли їм евакуюватися на безпечну територію. Через небажання змінювати оточення та покидати свій дім, багато людей залишаються на небезпечних територіях. Вони пояснюють це тим, що мають вікові обмеження та не хочуть покидати свою землю, де виріс та прожив все своє життя». Вона також говорила про це питання, що важливо в цієї дуже складній ситуації знаходити підхід, слова, технології соціальної роботи для подолання цього явища. Ще важливим є робота з людьми похилого віку в яких є певні психічні та ментальні обмеження, тому що під час війни все це загострюється і їм дуже важлива допомога кваліфікованих спеціалістів. Для людей які мають рухливі обмеження також є вкрай значуща допомога спеціалістів, тому що в селах, де проводяться постійні обстріли, треба щоб був фахівець який зможе допомогти у його життєдіяльності.

Олена Олексіївна взяла до уваги те, що саме клієнти похилого віку з часом дуже прив'язуються і цінують своїх соціальних працівників, вони вважають їх друзями та співрозмовниками, до яких вони завжди можуть звернутися, коло оточення зменшується з віком і соціальні працівники заповнюють необхідні дружні стосунки. Такі стосунки можуть дати змогу людині похилого віку евакуюватися на безпечне місце, тому що вони будуть поважати думку свого працівника.

На запитання стосовно того, що потрібно змінити, щоб зменшити гостроту таких проблем та їх кількість, Олена Олексіївна розповіла, що важливо приділяти увагу саме до інституту сім'ї, щоб кожна сім'я відчувала відповідальність за своїх батьків та не покидала їх.

2.3 Рекомендації щодо вирішення проблем професійної взаємодії соціальних працівників та клієнтів похилого віку в Україні

Потребами людей похилого віку на задоволення яких мають бути спрямовані послуги в Україні є: Корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті. Складання індивідуального плану соціального супроводу. Психологічна підтримка. Консультування.

Визначено наступні рекомендації щодо змісту, методів та умов надання соціальних послуг для людей похилого віку таких як:

- 1) Соціальна адаптація (участь в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку, допомогу в організації денної зайнятості та дозвілля, надання інформації з питань соціального захисту населення, надання психологічної допомоги та інше);
- 2) Представництво інтересів (ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг, допомога в оформленні або відновленні документів)
- 3) Консультування (надання інформації з питань соціального захисту населення, надання психологічної допомоги, сприяння в отриманні правової допомоги);
- 4) Кризове та екстрене втручання (організація та надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і допомога у подоланні її наслідків, забезпечення взаємодії з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації);

5) Натуральна допомога (ремонт одягу, ремонт взуття, перукарські послуги) [10].

Висновки до розділу 2

Організація соціальної роботи з людьми похилого віку в Україні дуже різноманітна. Характер і різновид послуг залежить від ступеня необхідності клієнта, його унікальності, здоров'я як фізичного так і ментального.

Важливо розуміти зміни, що відбуваються в людині похилого віку, це потрібно для того, щоб зберігати позитивне ставлення до неї. Істотним є розуміння того факту, що своєю конфліктною поведінкою людина дає зрозуміти оточуючим, що їй погано, не всі її потреби задоволені. Тому не слід його за цю поведінку засуджувати, а необхідно допомогти позбавитися труднощів і придбати душевний спокій. Справжнє співчуття завжди буде оцінено клієнтом.

В наш час люди похилого віку стикаються з дуже важкими обставинами пов'язані з війною, багато тих, хто потребує допомогу соціального працівника, і тут стає важливим його вміння, здібності та технології взаємодії з цим клієнтом.

Доброзичливе ставлення до людей похилого віку як носіїв вічних людських цінностей і національних традицій, прояв щирого інтересу до подій їхнього довгого і не завжди простого життя, захоплення вже самим фактом того, що людина дожила до старості, дозволяють соціальному працівникові завоювати довіру людини похилого віку, бажання співпрацювати.

РОЗДІЛ 3 ТРЕНІНГ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ МЕТОД ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТОМ ПОХИЛОГО ВІКУ

3.1 Основні положення тренінгу для клієнтів похилого віку

Похилий вік охоплює кілька десятиліть. Такі люди в цей період особливо потребують професійної медичної та, особливо, психологічної допомоги, адже їх самопочуття більшою мірою визначається саме психологічним станом. Тут важливий як догляд, а ще й регулярний прояв турботи.

Допомогти цьому можуть психологічний тренінг для людей похилого віку, **основна мета** якого – зниження тривожного стану, психологічного дискомфорту, зміцнення психічного здоров'я в цілому.

Даний тренінг передбачає навчити людей похилого віку бути більш впевненим, вміти самостверджуватись та відстоювати свої права у міжособистісних відносинах. Під час тренінгу важливо навчити учасників відрізняти впевнену поведінку від агресивної та невпевненої, а також сформувати автоматичні навички впевненості.

Вправи та рольові ігри, що входять до тренінгу, послідовність дій, що призводять до результату-розвитку почуття власної цінності та впевненості у міжособистісних відносинах.

Цільовою аудиторією будуть люди похилого віку, які і є **об'єктом**.

Завдання тренінгу:

- 1) Зняття емоційної та поведінкової скованості;
- 2) Скорочення комунікативної дистанції між членами групи;
- 3) Формування вміння уявити собі та увійти у первинний контакт з оточуючими;
- 4) Формування установок на виявлення позитивних особистісних та інших якостей;

5) Отримання знань як подолати емоційну напругу

Термін проведення тренінгу:

- Вступна частина 40 хвилин
- Привітання – 15 хвилин
- Релаксація та звукотерапія -15 хвилин
- Обговорення вражень – 10 хвилин
- Основна частина – 85 хвилин
- Вправи з листами – 45 хвилин
- Бесіда «Психологічні прийоми зняття емоційної напруги» - 20 хвилин
- Обговорення особистих проблем, переживань тощо. - 20 хвилин
- Заключна частина – 30 хвилин

Терміни можуть бути з перервами або за два дні, коли це буде потрібно учасникам, щоб не перевантажувати людей похилого віку.

3.2 Програма психологічного тренінгу

Продуктивний результат при роботі з почуттям себе самотнім та іншими психологічними труднощами, специфічними для людей похилого віку, дає заняття з листами. В даному тренінгу такі листи пишуть не для того, щоб відправляти їх поштою. Вони працюють людині інтересним та різнобоким способом пошуку вирішення у проблемах, є прийомом прояву та захищення своєї точки зору. Саме роботу з листами буде використано під час цього тренінгу, як головного інструмента. Особливість полягає в тому, що люди похилого віку часто неохоче ділитися переживаннями та особистими проблемами з малознайомими людьми.

Завдяки цьому інструменту - роботи з листами, цей бар'єр можливо подолати, людям похилого віку буде зручніше спочатку висловити свою думку на аркуші, а потім поступово без почуття незручності залучитися до обговорення своїх думок.

Вдобавок, що такі листи підтримають вираженню власних почуттів та думок, вони допомагають освоїти людину похилого віку бачити наперед можливу відгук одержувачу. Більше, вони дають можливість людям похилого віку опанувати комфортний стан від цієї історичної, широковідомих у всіх цивілізацій характеру спілкування.

Історично в листах люди не тільки писали один одному про своє щоденне життя, а й розсуджували про широкі проблеми, ідеали та сенси життя. До того ж, записи та аркуші є певним типом оригінального самовираження. Отже, певною мірою вони постійно виконували роль способом психотерапії, самоаналізу та навчального впливу. Все це дає можливість використовувати жанр для розроблення психологічних проблем учасників групи.

Дані листи є продуктивним засобом психологічної роботи. Вони можуть допомогти людям похилого віку зрозуміти та виражати важливі їм думки та почуття. Те, що на спочатку здається неясним і неможливим, будучи написаним, стає зрозумілішим і менш небезпечним. Аркуші здатні вбирати тривогу перед сильними відчуттями і часто приймаються певними «пробними діями». Часто вони виявляються першим дієвим кроком до усвідомлення власної позиції та зниження напруги у взаємовідносин з іншими.

Завдяки своїй специфічній формі листи дають багатьом клієнтам необхідні почуття безпеки та не викликають опору. Особливо це стосується тих, для кого ясність та структурованість становитиме невід'ємну частину їхньої особистості [22].

Початок тренінгу

Перший етап спрямований на усвідомлення учасниками себе в системі особистісного спілкування та оптимізацію міжособистісних, відносин із друзями, сусідами, членами сім'ї. Особлива увага приділяється розвитку

психологічних можливостей особистості, її соціальних та комунікативних здібностей, усвідомленню звичних способів спілкування, аналізу помилок у міжособистісній взаємодії [9]. Велике значення на цьому етапі надається системі прийомів невербальної комунікації, відпрацюванню навичок оптимального спілкування. Учасники групи навчаються з прийомами налагодження взаємодії та спілкування.

Почати можна з управи «Привітання». Її мета – Уміння уявити собі та увійти у первинний контакт з оточуючими, а також знизити напругу.

Кожен учасник називає собі (як йому хочеться, ім'я може бути вигаданим). Учасникам дається таке пояснення: у представленні ви повинні постаратися відобразити індивідуальність так, щоб решта учасників одразу запам'ятали виступаючого. Наприклад, «Мій вік 72, зовнішність не яскрава, здібності та можливості прості. Єдине, в чому я розуміюсь, можливо, краще за інших – я смачно готую і пригощаю своїх друзів». Після цього учасники можуть висловитися хто з присутніх більш запам'ятався та хто яке зробив враження від виступів інших учасників

Наступним можуть бути сеанси з релаксації, щоб звільнити від фізичної та нервової напруги, сформувати стан спокою та оволодіти прийомами розслаблення та рефлексії. Можна застосувати звукотерапію. Учасникам потрібно зосередитись на власних думках, емоціях, почуттях.

Перед початком основної частини тренінгу, учасники здобувають певні досвіди релаксації та візуалізації подій та предметів. Перед складанням кожного листа консультант просить учасників заплющити очі та зосередитися та дає їм інструкцію у формі легкого гіпнозу для групової медитації, роблячи паузи, під час яких учасники візуалізують почуте.

Основна частина

Другий етап присвячений усвідомленню учасниками деяких своїх особливостей та оптимізації ставлення до себе, до своєї особистості. Він містить вправи, орієнтовані на те, щоб сфокусувати увагу учасників тренінгу на власній особистості, на своїх переживаннях, думках, звичних способах поведінки, на

своїх уявленнях про себе. На цьому етапі ставиться перед завданням створити в тренінгу такі умови і такі ситуації, які могли б забезпечити кожній людині можливість найбільш яскраво, чітко побачити себе і в дзеркалі власних уявлень і самооцінок, і в дзеркалі думок інших людей – учасників групи, оцінити свої особисті якості, прислухатися до своїх переживань. Цьому величезною мірою сприяє необхідність постійної вербалізованої рефлексії своїх думок і переживань, яка одразу збагачується процесами зворотного зв'язку з іншими учасниками групи. Вже в цей період починають руйнуватися звичні стереотипи неадекватного самосприйняття, ставитися під сумнів системи оцінок і вкоренилися самооцінок, що відкриваються несподівані сторони людського Я [12].

Вправи.

1. Вправа «Послання небес» – це важливе повідомлення, яке відображає несвідоме людини. Тема послання може бути пов'язана з контекстом групової роботи, або з поточними проблемами життєвої ситуації конкретного учасника. Вправа підходить як для початку роботи, так і для її завершення. Учасникам потрібно представити що під час прогулянки з неба повільно спускається лист до ваших ніг, ви його піднімає та відкриває. Далі учасникам потрібно написати що було у цьому посланні. Це зможе виявити проблемні питання, переживання учасника, його несвідомі думки [12].

2. Вправа «Про що я досі мовчав». Багато труднощів у особистих взаємодіях, у сімейному житті починається тому, що не кажуть того, що думаємо, і не думаємо того, що кажемо. Цей лист надає можливість вимовити всі невисловлені слова симпатії, страху, ніжності, гніву чи розчарування. Нерідко ми не лише проковтуємо слова, а й пригнічуємо пов'язані з ними думки та почуття, і в результаті вони стають нам недоступними. Цей тип листів дозволяє учасникам ясно побачити і заново продумати ті бажання та претензії, які досі висловлювалися лише побічно. Якщо стосунки з кимось стали сірими і одноманітними, формальними, напруженими чи нестійкими, то такого роду лист може стати початком повороту на краще [12].

3. Вправа «Лист із майбутнього». Поточні проблеми буває легше вирішувати, якщо людина вміє впевнено та оптимістично дивитись у майбутнє. У цій вправі учасники повинні подивитись на своє сьогодні з благополучного майбутнього, в якому сьогоднішні проблеми вже давно знайшли своє рішення. Ця вправа може бути ефективною при роботі з різними труднощами. [12].

4. Бесіда «Психологічні прийоми зняття емоційної напруги» Обговорення прийомів, які допомагають боротися зі стресами.

Після кожної вправи учасники можуть ділитися своїми враженнями та обговорювати власні переживання.

Заключна частина

Третій етап спрямовано на усвідомлення учасниками себе у системі суспільства та оптимізацію відносин до себе. На цьому етапі основний наголос робиться на закріплення нових поведінкових патернів, відпрацювання умінь самоаналізу.

Модель оцінки тренінгу.

Учасники діляться своїми враженнями від тренінгу, що сподобалося а що ні, чи допомогло вирішити внутрішні проблеми. Люди похилого віку також можуть заповнити анкету, щоб оцінити якість тренінгу та здобуті уміння. Можна також додати свій відгук, враження та як вони б вдосконалили тренінг, чи хотіли би ще приймати участь в подібному тренінгу. Анкета повинна бути без складних тверджень, зі шкалою оцінювання, яка буде зрозуміла учасникам.

Висновки до розділу 3

Одним із бажаних напрямків психосоціальної роботи з людьми похилого віку є виділення позитивних сторін життя, розширення соціальних контактів та розвиток фантазії, саме на це і націлений цей тренінг. Без урахування даних аспектів робота не матиме повноцінного характеру. Але особливу увагу треба

приділити виробленню спеціальних технік обговорення складних і неприємних ситуацій у життя похилого віку. Основний акцент необхідно зробити на продовження життя та наповнення його діями, використовуючи досвід прожитих років.

Тренінг зможе допомогти осмислити та поміняти ті аспекти життя людини, які раніше вона уникала або не могла знати, як з ними впоратися. Допомогти особі похилого віку не тримати в собі негативні думки та намагатися подолати їх, стати більш комунікабельним та не боятися висловлювати свої думки.

Незважаючи ні на що під час роботи з людьми похилого віку використовують безліч психосоціальних методів: це і консультування, і дискусії, і бесіди, і рольові ігри. Існують різноманітні місця, де проводяться групові заняття. Це будинки для людей похилого віку, центри, що займаються соціальним обслуговуванням населення, центри денного перебування. Але необхідно звернути особливу увагу на те, щоби включення людини до певної психосоціальної роботи відбувалося не лише за її згодою, а й з її особистої ініціативи. Тільки у такому випадку можна розраховувати на позитивний ефект.

ВИСНОВКИ

Відносини, які складаються між фахівцем із соціальної роботи і клієнтом у процесі їхньої спільної діяльності, і особливості взаємодії розкриваються в суб'єктно-суб'єктній, суб'єктно-об'єктній і об'єктно-суб'єктній моделі взаємодії. Найбільш ефективним, з перерахованих типів, буде процес взаємодії, побудований на системі суб'єктно-суб'єктних зв'язків. В основі, якого лежить визнання прав кожної сторони на самовизначення, незалежність, автономність особи, відчуття суб'єктивної волі, яка передбачає можливість самостійного вибору, покладання на себе відповідальності.

Для всіх напрямків соціальної роботи необхідне володіння базовими консультативними навичками: спрямована увага, активне слухання, безоцінювальне сприйняття; перефразування, відображення, підсумовування, контроль; вміння застосовувати різні типи питань (у тому числі прямі та непрямі) та альтернативні способи зворотного зв'язку; емпатійне розуміння, встановлення причинно-наслідкових зв'язків, відкритість; стимулююча проблематизація, конфронтація, робота із захистами; визначення мети, вирішення проблем, техніки фокусування; розуміння мови тіла усунення оціночних та моралізаторських суджень; усвідомлення кордонів, техніки структурування, здатності конструктивно говорити на важкі теми; вміння надавати зворотний зв'язок, володіння технікою зняття напруги, усунення ворожості, вміння з нею справлятися [8].

Люди похилого віку – один із найбільш значущих соціально-демографічних верств населення, соціальне становище якого за останні роки зазнало суттєвих змін.

Проаналізувавши психолого-педагогічну літературу та нормативноправову базу України щодо змісту соціально-педагогічної діяльності, може зробити декілька висновків. Так, зміст соціально-педагогічної діяльності у територіальному центрі соціального обслуговування – це система

соціальних, реабілітаційних, виховних, інформаційних, правових, культурно-дозвіллевих послуг, які надаються соціальними працівниками та соціальними робітниками для клієнтів центру [34].

Взаємодія спеціалістів з соціальної роботи з людьми похилого віку в даний час перебувають у центрі уваги багатьох соціальних інститутів, соціальних та дослідницьких програм, спрямованих на забезпечення прийняттого рівня життя людей похилого віку.

Моделі та методи при взаємодії з людьми похилого віку ґрунтуються на різних ставленнях до клієнта та його проблеми, широке застосування та поєднання допоможе комплексно вирішити труднощі клієнта.

Так, соціальна робота з людьми похилого віку в Україні стає специфічною формою державного соціального захисту з метою забезпечення гідної старості, тому сформовано об'ємна нормативно-правова база для організації соціальної роботи в комплексному центрі соціального обслуговування населення, що закріплює права, та становище цих громадян, а також сферу соціального обслуговування, та національні стандарти. Досвід діяльності центрів соціального обслуговування однозначно свідчить про надзвичайну важливість та необхідність цієї роботи, яку проводять ці соціальні служби.

Завдання в роботі територіальних центрів спрямовані на те, щоб запровадити механізми, що забезпечуватимуть якість послуг, їх гнучкість, стимулюватимуть постійне оновлення системи і можливість швидко реагувати на нові потреби сьогодення. Завдяки впровадженню інноваційних послуг люди похилого віку зможуть отримати доступ до соціальних послуг, які забезпечать підтримку, необхідну для їх життєздатності та якомога повноціннішого життя. Територіальні центри повинні надавати саме ті соціальні послуги, що відповідають потребам підопічних та їх життєвій ситуації. В Україні бракує соціальних робітників, особливо це стосується сільської місцевості. У деяких селах вони взагалі відсутні. Це пов'язано з важкими умовами праці та низькою заробітною платою [30].

З початком війни, взаємодія соціальних працівників з клієнтами похилого віку змінилася. Люди похилого віку дуже чутливі в цей, вони занурюються в своїй думки, стають більш агресивні та стикаються з постійним почуттям тривоги. Багато також не довіряє оточуючим та уникає до різних взаємодій. Соціальному працівнику щоб подолати бар'єри, потрібно застосовувати безліч комунікативних якостей, створити відчуття довірливих відносин. Ці клієнти не будуть прислуховуватися до занадто наполегливих спеціалістів, вони будуть цінувати тільки, якщо їх думки будуть поважати та дійсно щиро ставитися до їхньої особистості.

Було проведено емпіричне дослідження, за допомогою аналізу інтерв'ю, що дозволило виділити основні проблеми у роботі з людьми похилого віку до війни та під час. Оцінивши певні потреби клієнта соціального територіального центру, можна дійти до висновку, що незважаючи на позитивні сторони, про які розповідає клієнт, існують також і негативні, які також він згадував. До них входить: нестача певного обладнання, в тому числі те, яке пов'язане з важливішим аспектом життя людини – здоров'я; невелика кількість екскурсій та дозвілля за межами закладу; приміщення не відповідає кількості клієнтів, це призводить до нестачі вільного місця іншим клієнтам.

Важливим є те що, заняття з подоланням різних емоційних та поведінкових бар'єрів людей похилого віку недостатньо розвинений і потребує майбутнього зростання. В зв'язку з цим, було запропоновано тренінг, за допомогою якого люди похилого віку будуть долати власні труднощі у взаємодії як із соціальними працівниками так й з іншими людьми.

Перспективи подальших досліджень потребує у детальному вивченні закордонного досвіду організації системи роботи з людьми похилого віку, а також навчанні соціальних працівників інноваційним формам та методам взаємодії з такою категорією населення [30].

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова О. Н., Боголюбова О. Н. Психологія соціальної роботи / за заг. ред. М. А. Гуліна. Київ, 2008. С. 271–277.
2. Безпалько О. В. Соціальна педагогіка в схемах і таблицях : навч. посіб. / О. В. Безпалько : Центр навчальної літератури, 2003. 134 с.
3. Білоконь О. В. Про становище літньої сім'ї в суспільстві: Сучасні проблеми старіння населення у світі: тенденції, перспективи, взаємини між поколіннями. Львів : Прес, 2016. С. 131–139.
4. Воронцова М. В., Заплетіна Н. І. Соціальний працівник і літній клієнт: проблемне поле конфліктів // Вітчизняний журнал соціальної роботи. Київ, 2015. № 2. С. 43–58.
5. Вульф Л. С. Самотність людей похилого віку // Соціальне забезпечення. 2008. № 5.
6. Горяніна В. А. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : Видавничий центр «Академія», 2013. 416 с.
7. Демиденко Е. С. Соціальна педагогіка: інтеграція педагогіки та соціології / Теорія та практика соціальної роботи: вітчизняний та зарубіжний досвід. Київ, 2012. С. 57–64.
8. Демидова Т. Є. Професійне спілкування соціального працівника. Дніпропетровськ, 1996. 224 с.
9. Дергач А. А., Сітніков А. П. Формування та розвиток професійної майстерності керівних кадрів: соціально-психологічний тренінг та прикладні психотехнології. Київ : РАУ, 2016. 75 с.
10. Дмитрів А. В. Соціальні проблеми людей похилого віку. Житомир : Інфра, 2008. 213 с.
11. Єгорцева Н. Н. Основи професійного спілкування спеціаліста соціальної сфери : навч. посіб. Умань : Вид-во уманського ун-ту, 2017. 286 с.

12. Єрмак Н .А. Педагогічна підтримка якості життя людей похилого віку засобами художньої творчості : дис. д-ра.пед наук : 13.00.01. Запоріжжя, 2009. 415 с.
13. Єрусланова Р. І. Технології соціального обслуговування осіб похилого віку та інвалідів вдома : навч. посіб. Рівне : Видавничо-торговельна корпорація «Дашків та К», 2014. 180 с.
14. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії». № 2017– III. Дата оновлення 04.05.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text> (дата звернення: 13.05.2023).
15. Закон України «Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю». № 2603-IV. Дата оновлення: 31.05.2005. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1727-15> (дата звернення: 20.11.2022).
16. Закон України «Про соціальні послуги». № 2671- VIII. Дата оновлення: 27.04.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 15.04.2023).
17. Кабаченко Н. Л. Сучасні підходи до соціальної роботи з людьми похилого віку // Соціальна політика та соціальна робота. 2012. № 1. 168 с.
18. Калініченко Т. І. Теоретико-методологічні основи дослідження проблеми соціально-педагогічної підтримки літніх людей в установах соціального обслуговування // Часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія №11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. 2016. Вип. 19. С. 147–154.
19. Ковальов А. Г. Колектив та соціально-психологічні проблеми управління. Харків, 2005. С. 129–148.
20. Кузьмін Є. С. Роль та значення психологічного фактора в управлінській діяльності. Львів, 2016. 20 с.
21. Куліченко Р. М. Вчитель соціальний педагог - соціальний працівник та його практична діяльність: збірник наук. статей. Миколаїв, 2018. 256 с.
22. Маркелов В. І. Конфліктологія у соціальній роботі: навч. посіб. Херсон : Ексмо, 2012. 104 с.

23. Медведєва Г. П. Аксіологічні аспекти соціальної роботи: навч. посіб. Гайсин : НІСОЦ, 2014. 256 с.
24. Наказ «Про затвердження форм документів, необхідних при оформленні на обслуговування у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)». № 762. Дата оновлення: 14.07.2016. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1084-16> (дата звернення: 20.11.2022).
25. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги». № 282. Дата оновлення: 16.05.2012. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0876-12> (дата звернення: 20.11.2022).
26. Павленок П. Д. Теорія, історія та методика соціальної роботи : навч. посіб. Мукачєво : Інфра-М, 2010. 368 с.
27. Попова В. В. Конфліктологія у соціальній роботі : навч. посіб. Луцьк : Вид-во ЛДУЕП, 2016. 144 с.
28. Попович Г. М. Соціальна робота в Україні та за кордоном / Г. М. Попович. Ужгород : «Громада», 2016. 134 с.
29. Свищева І. К. Конфліктологія у соціальній роботі: навч. посіб. Вінниця : Вид-во ВінДУ, 2012. 136 с.
30. Сіньова Л. М. Соціально-правовий захист громадян похилого віку в сучасних умовах // Трудове право та право соціального забезпечення. 2016. № 2. С 51–55.
31. Соціальна педагогіка: підручник / за заг. ред. проф. А. Й. Капської. Київ : Центр навч. літератури, 2013. 256 с.
32. Соціальна робота : технологічний аспект / за ред. А. Й. Капської. Київ : Центр навч. літератури , 2014. С 322–327.
33. Стадник Л. А. Нові напрямки кадрової політики та інформаційної підтримки при наданні медико-соціальної допомоги людей літнього віку // Тези доповідей учасника V Національний конгрес геронтологів і геріатрів України, м.

Київ, 14 жовтня 2010 р. Київ, 2010. URL: <http://www.geront.kiev.ua/psid> (дата звернення: 20.11.2022).

34. Топчій Л. В. Соціальне обслуговування людей похилого віку: нові кроки до інноваційних технологій та створення сприятливої обстановки. Київ, 2002. №1. С. 49–53.

35. Тюптя Л. Т. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. / Л. Т. Тюптя, І. Б. Іванова. Київ : Знання, 2018. 574 с.