

**З. Н. Хисматуллина**

**ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА  
С ПОЖИЛЫМИ И СТАРЫМИ ЛЮДЬМИ**

*Ключевые слова: геронтология, пожилые люди, старые люди, социальная работа с людьми старших возрастов, технологии социальной работы с пожилыми, деонтология. gerontology, elderly people, old people, social work with elder age, technology of social work with elderly people, deontology*

*Статья посвящена актуальной теме – проблеме социальной работы со старыми людьми, которая в настоящее время находится в центре внимания многих социальных институтов, социальных и исследовательских программ, направленных на обеспечение приемлемого уровня жизни пожилых и старых людей.*

*Автором отмечается, что среди ключевых моментов, о которых следует помнить, развивая социальную работу с пожилыми и старыми людьми, выделяются уникальность индивидуального опыта, необходимость биологического и психологического подходов к старости, важность социального окружения с его поддержкой и взаимопомощью, общественное отношение к немощности в старости, понятие об индивидуальных ресурсах, доступных любому человеку.*

*The article is devoted to the theme of current interest – the issue of social work with old people, which are currently in the centre of attention of many social institutions, social and research programmes, aimed at ensuring an acceptable standard of living of elderly and old people.*

*Author notes that among the main points, that we must remember during the development of social work with elderly and old people, are: uniqueness of individual experience, the need of biological and psychological approaches to old age, the importance of the social environment with its support and mutual help, public attitudes toward feebleness in old age, the notion of individual resources that are available to anyone*

В России проживает 143 млн. человек, из них 35 млн. – пенсионеры, то есть каждый четвертый. В 2050 г. в России будет жить максимум 98 млн. человек, при этом каждый третий россиянин будет старше 60 лет. Таковы данные прогноза ООН, обнародованные Российским институтом демографических исследований.

Увы, безжалостная статистика не дает поводов к оптимизму. Ведь глобальное постарение населения рассматривается не как высшее достижение человеческой цивилизации, а как «головная боль» для правительств экономически благополучных и развивающихся стран.

Являются ли старые люди полезными членами общества или они представляют собой экономический и моральный балласт? На этот вопрос пытались ответить философы, поэты, естествоиспытатели, социологи и политические деятели, их мнения разнообразны и противоречивы: от восторженных похвал до пессимистического пренебрежения.

На современном этапе развития человечества большинство ученых и политических деятелей сходятся во мнении, что с глобальным постарением населения возрастут и связанные с этим многочисленные проблемы. Резко возрастет «нагрузка» трудоспособного населения, неизбежно придется усиленно развивать те отрасли медицины, которые наибо-

лее тесно связаны с поддержанием уровня здоровья пожилых и старых людей. Эта дополнительная нагрузка будет болезненно сказываться как на состоянии общества в целом, так и на положении самих пенсионеров, поскольку это наименее социально защищенная часть населения. Всё это подчеркивает необходимость правильной демографической и социальной политики в отношении пожилых и старых людей.

Проблемы социальной работы со старыми людьми в настоящее время находятся в центре внимания многих социальных институтов, социальных и исследовательских программ, направленных на обеспечение приемлемого уровня жизни пожилых и старых людей. Следует учитывать, что старшее поколение находится в таком периоде человеческой жизни, который оказывается постпрофессиональным, порождающим самые различные проблемы – экономические, психологические, медицинские, бытовые, социальные и др.

Выход на пенсию, то есть прекращение активной трудовой профессиональной деятельности, сужение круга общения, приближающаяся физическая слабость вызывают необратимый комплекс психологических, ценностных, мотивационных изменений, которые, в конечном итоге, приводят к возникновению нового жизненного ритма или ощущения времени. Прежде всего, утрачивается социальная полнота жизни, т.к. ограничивается количество и качество связей пожилого человека с обществом. В этой ситуации пожилые люди пытаются определить, и это закономерно, новый смысл своей жизни.

Всё это свидетельствует об огромной актуальности проблемы – проблемы постарения населения и в связи с этим, о необходимости в современном обществе специалистов в области социальной геронтологии. С учетом современных требований к профессиональной деятельности в данной сфере и должна проводиться подготовка таких специалистов. Специалистов, которые бы сумели не только понять и принять пожилого человека таким, какой он есть, но и сумели бы наладить с ним контакт и решить проблемы пожилого человека с учетом специфики его социального статуса. Специалисты в области социальной геронтологии должны знать социально-психологические особенности пожилых людей, их медицинские проблемы, специфику общения с ними, систему социальной защиты людей пенсионного возраста, а также должны успешно ориентироваться в складывающейся обстановке, умело применять современные технологии при работе с пожилыми и старыми людьми.

В целом, профессиональная подготовка специалистов социальной сферы по работе с людьми «третьего» возраста должна опираться на сочетание теоретической и практической работы студентов. Именно практика имеет большое значение при формировании профессионально-значимых черт характера будущего социального работника по работе с пожилыми людьми, выявляет его профессиональную пригодность к выбранной специальности.

Если рассматривать задачи социального работника, работающего с пожилым населением, круг его обязанностей, а также цели и задачи подготовки будущих специалистов в области геронтологии в едином контексте, то можно выделить ядро, объединяющее все слагаемые этой трудной, но такой значимой и необходимой профессии – это умение, а главное, *желание* идти к пожилым людям, находить формы общения с ними, работать с ними, чтобы помочь им и поддержать их [1].

Среди ключевых моментов, о которых следует помнить, развивая социальную работу с пожилыми и старыми людьми, выделяются уникальность индивидуального опыта, необходимость биологического и психологического подходов к старости, важность социального окружения с его поддержкой и взаимопомощью, общественное отношение к немощности в старости, понятие об индивидуальных ресурсах, доступных любому человеку.

Организационно-методическая социальная работа с пожилыми и старыми людьми включает в себя: определение проблематики обращения пожилого человека к социальному работнику; постановку социального диагноза и планирование социальной помощи; объединение усилий с другими специалистами с целью наиболее полного разрешения возникшей проблемы; социальную работу с семьей пожилого человека.

#### *Клиент и его проблема*

Когда пожилой человек попадает в отдел социальной службы, он становится клиентом. Его появление означает, что наступает ответственность социального работника по совершению действий ради этого клиента.

Работу с пожилым клиентом социальный работник начинает с получения ответов на вопросы: а) какова его проблема; б) почему она является проблемой; в) чья это проблема; г) почему эта проблема важна сейчас. Благодаря этим вопросам можно определить, на какое количество людей проблема имеет влияние, какое кризисное событие привело пожилого человека за помощью и т.д. Перед тем, как принимать последующие действия, социальному работнику необходимо соответствующими вопросами снять пассивность клиента в принятии ситуации и восстановить его инициативу.

Если есть необходимость, для обрисовки полной картины социальный работник добивается согласия на контакт с другими людьми, с семьей клиента. Согласие пожилого клиента на сотрудничество – это возможность дальнейших дискуссий, интервью, встреч с семьей и т.п. [2].

#### *Диагноз и планирование социальной помощи*

Диагноз проблемы начинается с небольших установочных интервью. Считается, что для диагноза требуется как минимум час интервью, т.к. проблема должна быть разъяснена. Такое обсуждение должно быть «генерализованным». Это значит, что в нем охватываются аспекты здоровья, повседневной жизнедеятельности, эмоциональные потребности клиента, выражающиеся в депрессии, тревоге или несчастье, чувстве зависимости. Взвешивание всех этих фактов и дает понимание степени трудности проблемы.

В социальном диагнозе существенное место занимает получение информации о клиенте. Информация может быть получена в результате обследования человека, его жизненных и бытовых условий, окружения, а также с помощью опросников. Например, вопрос «Что для Вас самое трудное и повседневной жизни?» связан с задачей выявления тех факторов, которые представляют риск для его жизни. Другой целью получения информации, может быть изучение социальных условий жизни престарелого человека, например, при уборке его квартиры, комнаты. Особенности питания также могут являться источником получения необходимой информации о клиенте. Важно получить информацию о семье, друзьях, о религиозных воззрениях, духовных интересах пожилого человека, чтобы составить целостную картину, необходимую для постановки правильного социального диагноза.

В диагностике клиента социальный работник делает следующее:

- ✓ принимает ситуацию как сложное взаимодействие физического, психического, эмоционального и социального факторов, сил и слабостей пожилого клиента, значимости для него ситуации;
- ✓ уравнивает его желания и потребности;
- ✓ согласовывает набор услуг и те приемлемые изменения у всех, кто включен в ситуацию клиента.

Когда все нюансы исследованы, социальный работник вступает в фазу *планирования социальной помощи*. Это включает в себя разработку стратегий:

- ✓ по решению существующих проблем;

- ✓ с целью предотвращения развития проблем в будущем;
- ✓ С целью возобновления или усиления ресурсов пожилого клиента для тех проблем, которые все равно появляются.

Все планирование может варьировать от простой координации действий до более сложных планов [2].

#### *Междисциплинарная кооперация*

Во многих ситуациях социальному работнику ради блага и нужд пожилого клиента приходится тесно работать с некоторыми представителями других профессий и смежных дисциплин. Полезными оказываются в первую очередь, связи с медицинскими работниками поликлиник или больниц (терапевтами, физиотерапевтами, хирургами и т.д.). Однако эти связи могут быть шире и вовлекать соседское окружение, местное управление, правоохранительные органы и т.п.

Любая информация из любых источников может быть полезной, чтобы полнее обеспечить помощь и планировать дальнейшую работу. Способность скоординировать такую работу с людьми разных профессий, где у каждого различные перспективы и набор ценностных ориентаций, требует немалого времени и развития умений социального работника.

#### *Работа с семьей*

Она является в социальной работе с пожилыми людьми смысловой составляющей и, как правило, начинается с понимания особенностей семьи пожилых людей, с аспектов её повседневной жизнедеятельности, внутрисемейных интеракций, взаимоотношения поколений. Пожилой человек в некотором понимании является частью семьи с её сферой социальных отношений и поддержки. Любое изменение в его каждодневном существовании должно рассматриваться в контексте его положения в семейной группе и её способности реагировать на подобные изменения.

Работа с семьей пожилого клиента включает самого пожилого человека, членов его семьи, круг семейных отношений и социальную поддержку соседства. Контекст этой работы возникает из попыток, предпринятых самим пожилым клиентом, его родственниками, окружением.

*Основными требованиями технологии социальной работы с пожилыми людьми являются:*

1. Предупреждение причин, порождающих проблемы пожилых людей.
2. Содействие практической реализации прав и законных интересов, обеспечению возможности самовыражения пожилых граждан и предупреждение устранения их от активной жизни.
3. Соблюдение равенства и возможностей пожилых граждан при получении социальной помощи и услуг.
4. Дифференциация подходов к разрешению проблем различных групп пожилых людей на основе учета факторов социального риска, влияющих на их положение.
5. Выявление индивидуальных потребностей пожилых граждан в социальной помощи и обслуживании.
6. Адресность при предоставлении социальных услуг с приоритетом содействия пожилым гражданам в ситуациях, угрожающих их здоровью и жизни.
7. Использование новых технологий социальной работы, направленной на удовлетворение потребностей и нужд пожилых людей.
8. Ориентация на развитие самопомощи и взаимоподдержки пожилых людей.
9. Обеспечение информированности пожилых людей о возможностях социальной помощи и услуг [2].

Центральный элемент организационно-методической работы с клиентом состоит в развитии социальным работником коммуникативного мастерства, необходимого ему, чтобы вести социальную работу «лицом к лицу». Для этого нужно обладать разными умениями, но главное – это *построение отношений*. Первый контакт с клиентом строится на уважении, эмпатии и теплоте, которые демонстрирует социальный работник.

Социальному работнику для того, чтобы быть готовым начать разговор с теми, у кого трудности и проблемы, кто испытывает нужду, нужно уметь проявлять эмпатию. Эмпатия – более профессиональное чувство и реакция. Будучи эмпатийным, социальный работник понимает чувства другого и свое личное отношение в ответ на них, но не заполняется ими. Помимо эмпатии, отношения нуждаются в теплоте и уважении, которые проявляются в доверии, принятии другой точки зрения или личного мнения.

С психологической точки зрения коммуникация является двусторонним процессом подачи и получения информации. Особое внимание со стороны социального работника потребуется к пожилым клиентам, у которых общение затруднено. Поэтому очень полезно перед началом разговора тактично установить, нет ли каких проявлений глухоты, слепоты, речевых трудностей. Всё это затрудняет понимание клиента, но социальному работнику не нужно преувеличивать трудности. Коммуникация должна строиться в нормальном звуковом регистре, при необходимости используются компенсирующие средства: чтение по губам, жесты, рисование, запись вопросов и ответов, присутствие родственников, близких или других специалистов. Главное – терпимость социального работника и уважение автономии клиента.

Вслед за коммуникативными умениями в непосредственной работе с пожилым клиентом следуют ключевые составляющие: обсуждение, переговоры, защита интересов клиента, консультирование. Чтобы иметь четкий план, в начале *обсуждения* требуется прояснить следующие моменты: 1) что нужно сделать; 2) какие ресурсы потребуются; 3) кто является участниками в обсуждении; 4) какова желаемая цель и минимальная цель; 5) какие будут действия; 6) сколько потребуется времени.

Переговоры носят чисто деловой (и, вероятно, финансовый) характер, в котором выясняются ожидания и притязания каждой из сторон. Как процесс, переговоры можно разделить на фазы (заявка, обсуждение, согласование, принятие выбранного решения и т.п.).

*Защиту интересов клиента* можно определить как некоторую систему действий социального работника по поддержке этого клиента. Но при этом важно максимально активное участие самого клиента, т.к. пожилые люди часто теряют веру в собственные силы. Полезным оказывается обычное планирование и квалифицированный подход, которые детализируют работу с пожилым клиентом. Эффективность защиты повышает доверие клиента к социальному работнику.

*Консультирование* как процесс предполагает активное слушание, что требует от социального работника сконцентрированности и постоянного подтверждения того, что он слушает клиента. Слушать пожилого клиента надо внимательно, принимая и сказанное, и не высказанное словами, взгляды, молчание невербальную коммуникацию.

*Вмешательство в кризисную ситуацию*. Теория вмешательства в кризисную ситуацию в социальной работе имеет специфическое значение, особенно при работе со старыми людьми. Социальному работнику каждый раз требуется различное понимание природы кризиса и своей роли в его разрешении. Кризис может быть вызван произошедшей и угрожающей потерей, травмирующим событием, которое актуализирует имеющуюся способность пожилого клиента и его семьи ему противостоять. В практике социальной работы обнаруживаются требующие немедленного реагирования ситуации паники, хаоса, травмы,

однако поиск решения может иногда затянуться и занимать недели и месяцы, пока пожилой клиент и его семья «созреют» для полноты понимания проблемы. Обычно после периода стресса, дискомфорта и предпринятых попыток находится более-менее успешная реакция на ситуацию [2].

#### *Целевой подход*

Достаточно успешно применяется в работе с престарелыми и их семьями целевой подход – это одна из форм непосредственной работы с клиентом. Значение целевого подхода состоит в том, что:

- ✓ Подход основывается на достижении соглашения и установлении контакта между социальным работником и клиентом, что освобождает последнего от чувства «благодарного реципиента».
- ✓ Клиент и социальный работник вместе определяют Главную проблему или распределяют проблемы по порядку, решая, с чего начать.
- ✓ Задается лимит времени, за которое планируется достигнуть каких-либо результатов.
- ✓ Предпринимаемые действия разбиваются в индивидуальные задания и распределяются между клиентом и социальным работником.
- ✓ Анализ прогресса и установка следующего блока заданий позволяют вовлечь что-то из уже достигнутого, а это, в свою очередь, хороший способ повысить эффективность вмешательства в социальной работе.

Целевой подход плохо применяется в случаях, где имеются проблемы в психическом здоровье клиента, тяжелые ментальные отклонения и дефекты, т.е. где сам клиент не способен принять проблему и то, как с ней работать. Во многих же других случаях этот метод достаточно полезен, он обеспечивает более четкую сосредоточенность на проблеме клиента. Также эффективно его применение в работе с членами семьи и представителями других профессий для выявления спектра трудностей и поиска решений.

#### *Методы работы с людьми пожилого возраста:*

*1. Метод беседы.* Беседа должна строиться на принципах доброжелательности, максимальной естественности и непринужденности. К ней необходимо готовиться: 1) ясно представлять цель; 2) разработать план беседы; 3) продумать примерные вопросы.

Принципами беседы являются:

- ✓ Ограничение речи социального работника.
- ✓ Социальный работник ни в коем случае не должен «давить» на клиента, давать ему или его действиям оценки, осуждать.

К особенностям речи социального работника во время беседы с клиентом относятся: 1) максимальное приближение к речи клиента, в том числе освобождение речи от профессиональных терминов; 2) использование социальным работником тех характеристик, описаний и пр., которые употребляет клиент; 3) краткость и точность высказываний социального работника; 4) встраивание в речь клиента самых простых вопросов для развития дальнейшего диалога.

В беседе можно использовать *технику парадоксальных вопросов*, которая позволит вскрывать внутренние противоречия и заглянуть в истинное отношение пожилого человека к предмету беседы. Применять эту технику желательно в том случае, когда клиент «прикрывается» какой-либо общеизвестной истиной, «убегает» от ситуации.

Цель индивидуальной беседы – помочь человеку преодолеть фиксацию на травматическом переживании, помочь найти выход из фрустрирующей ситуации.

2. *Метод ролевых игр.* Ролевая игра – это проигрывание участниками конкретной ситуации. Ситуации берутся из жизни, из практики семейных отношений и отражают определенную сторону этих отношений, как правило, содержащую конфликт. В ситуации излагаются исходные объективные данные, описываются действующие лица и их характеристики. Слушателям предлагается принять на себя роли действующих лиц и проиграть ситуацию так, как они себе её представляют.

Роли могут быть: 1) пассивные – участник будет полностью следовать инструкции; 2) активные – даются только общие сведения, а участник имеет полную свободу действий.

Ситуация, предлагаемая для проигрывания, дается в самых общих чертах. Это делается по многим причинам. Во-первых, невозможно полностью формализовать жизненную ситуацию. Во-вторых, чем детальнее описана ситуация, тем скованнее будут чувствовать себя «игроки». Поэтому всем игрокам предоставляется возможность дополнить ситуацию деталями, необходимыми, по их мнению, для создания ощущения реальности. Примерные темы ролевых игр для пожилых людей определяются их социальными ролями в семье.

3. *Метод социально-психологического тренинга.* Предусматривает общее воздействие на личность, создает оптимальные условия для регуляции целостного организма, а также способствует повышению эмоциональной устойчивости участников группы.

Этот метод оказывает активизирующий эффект, который обусловлен созданием особой учебно-экспериментальной обстановки, обеспечивающей понимание пожилыми людьми того, какие индивидуальные и групповые психологические события разворачиваются в процессах межличностного общения, каким образом каждый из участников влияет на других, какова роль при этом совместной деятельности и каково её содержание.

4. *Метод самокоррекции.* Является высокоэффективным методом при работе с пожилыми людьми. Включает в себя ряд звеньев: принятие индивидом цели, учет условий деятельности, её программирование, оценку результатов и коррекцию. Реализация этих звеньев предполагает наличие определенного отношения пожилого человека к своим поступкам и действиям, рациональное использование своих индивидуальных возможностей.

В основе самокоррекции действий и поступков лежат различные социальные механизмы проявления и взаимодействия индивидуальных особенностей. Один из механизмов заключается в использовании пожилыми людьми своих благоприятных возможностей, сильных сторон.

Таким образом, для специалиста по социальной работе, занимающегося проблемами пожилых людей, имеет значение целый ряд факторов социального и психологического плана, связанных с образом жизни пожилых людей, положением в семье, возможностью и желанием трудиться, состоянием здоровья, социально-бытовыми условиями. Для того, чтобы работать людьми старшего возраста, нужно знать их социальное положение в прошлом и настоящем, особенности психики, материальные и духовные потребности и в этой области опираться на научный подход.

Как известно, существует два основных подхода в социальной работе с пожилыми и старыми людьми. Сторонники *первого* подхода считают, что все клиенты одинаковы. Разница заключается лишь в характере, степени немощности и необходимых им услугах, поэтому социальная работа должна исходить из этих потребностей клиентов старческого возраста.

Потребности старых людей могут различаться: *по типам* – отсутствие продуктов, невозможность приобрести их самостоятельно; плохое, неблагоустроенное жилище или его полное отсутствие; недоступность медицинской помощи; *по степени* – необходимость оказания полного объема помощи или в каких-то отдельных частях; кратковременная или долгосрочная социальная помощь.

Сторонники *второго* подхода в основу социальной работы кладут различие, а не сходство пожилых людей. Согласно этой точки зрения, клиенты пожилого и старческого возраста должны рассматриваться, прежде всего как индивиды, личности, чьи неповторимые черты, характеристики и цели должны находиться в центре внимания.

Исходя из этого постулата, планируются действия для каждого конкретного человека, а не для целых групп пожилых людей. Для реализации такого подхода необходима не только разносторонняя профессиональная подготовка, но и определенные личностные качества социальных работников.

Вне всякого сомнения, качество социальной работы не зависит от того или иного подхода, в любом случае добросовестное исполнение трудовых обязанностей является единственным мерилем профессиональной пригодности социального работника.

Ответственность и соблюдение всех законодательно установленных норм – основные требования к профессиональной компетентности лиц, избравших своей деятельностью оказание помощи пожилым и старым людям.

При этом социальные работники должны:

- ✓ предоставлять полную свободу выбора пожилому человеку наиболее важной для него социальной проблемы;
- ✓ соблюдать уважительное отношение ко времени встречи с пожилым человеком;
- ✓ высказывать доброжелательную заинтересованность к прошлому пожилого клиента;
- ✓ не допускать фамильярно-иронического тона при общении с пожилым клиентом;
- ✓ избегать установления слишком близких, доверительных отношений;
- ✓ не навязывать свою точку зрения и свою волю старому человеку.

Особенно строго необходимо придерживаться следующего правила – *соблюдать полную откровенность и информированность обо всём, что касается выполнения просьб и поручений старого человека, относиться к ним с полной серьезностью и ответственностью* [3].

Никогда нельзя забывать о том, что самым острым напоминанием старому человеку о беспомощности, бесправности и полной зависимости служит отсутствие информации «по его делу». Проявляя интерес к мелочам повседневной жизни, которые так важны для старых людей, предлагая им выбор, необходимо способствовать самостоятельности и активности хотя бы в делах обыденных, повседневных. Именно такой подход способствует формированию и укреплению в старых людях чувства комфортности, благополучия и благодарности к социальному работнику.

Социальный работник обязан уже при первом знакомстве уведомить пожилого клиента о том, какими социальными полномочиями обладает в оказании ему помощи и разрешении тревожащих его вопросов.

Первой заповедью социального работника должно стать воздержание от опрометчивых обещаний, заверений в способности быстро решить все эмоциональные, материальные, физические и другие потребности старых людей, а также урегулировать родственные или соседские взаимоотношения клиента [3].

В свою очередь, социальный работник не только не обязан выполнять все без исключения требования и капризы старого человека, но должен уметь использовать свой авторитет, чтобы в уважительной для старого человека форме объяснить ему сущность социальной работы – это активизация физических и психологических возможностей клиента. Каким бы старым ни был человек, его необходимо убедить в том, что главным в социальном обслуживании на дому является помощь ему как можно дольше сохранять независи-

мость в самом элементарном самообслуживании. А это возможно только при его активном участии, пассивность же приведет к отрицательному результату, а именно к обездвиженности и полной зависимости, а возможно, и необходимости в стационарном социальном обслуживании. Такая принципиальная позиция социального работника исключает обострение взаимоотношений и возникновение конфликта, а пожилой клиент понимает, что социальный работник – не бесплатный слуга, а партнер, компаньон, который по долгу службы обязан: 1) способствовать его собственной активности; 2) помогать ему самостоятельно справляться с жизненными трудностями; 3) внушать чувство защищенности и независимости; 4) избегать инфантилизма, то есть стремления иметь, как в детстве, покровителя и исполнителя всех желаний и капризов.

*Пожилой человек как объект социальной работы является одновременно и субъектом, который способен не только осознавать содержание и цели работы с ним, но и стать или не стать её соучастником.* Именно поэтому социальный работник должен активно противодействовать установке отдельных пожилых и старых клиентов воспринимать себя как беспомощных и беззащитных, и без каких-либо угрызений совести перекладывать на него все бытовые проблемы и даже ответственность за свою жизнь [4].

Нужно откровенно признать, что среди определенной части населения старшего возраста, после всех социально-экономических реформ в стране, стало проявляться иждивенчество, чувство обиды и несправедливости стало перерождаться в социальную убогость, а попрошайничество и поиски получения всяческих бесплатных подачек приобрели характер «трудовой деятельности». Конечно, возникновению этого явления способствовали также агрессивное-нетерпимое отношение к старшему поколению ряда политиков, пассивно-безразличное отношение к старшим со стороны всех производственных и других предприятий, нетерпимость и презрение к старым людям подрастающего поколения, распространение на государственном уровне геронтофобных стереотипов.

На этом фоне созданная система социальной работы с пожилыми и старыми людьми и социальные работники, в частности, были определены как единственное государственное звено, обязанное возложить на себя всю заботу о нуждающихся старых людях, оказывая им всестороннюю (социальную, экономическую, психологическую, эмоциональную) поддержку и проявляя при этом еще эмпатию, уважение, сострадание, в которых старики более всего нуждаются.

Можно констатировать, что за прошедший период оформилась эффективная социальная работа с различными группами населения старшего возраста.

Основными *задачами* социальной работы с пожилыми и старыми людьми являются:

- ✓ оказывать помощь в процессах адаптации старых людей к изменившимся жизненным условиям, осознавать и устранять затруднения личного, социального, экологического и духовного характера, неблагоприятно влияющие на них;
- ✓ помогать справляться с этими затруднениями путем поддерживающего, реабилитирующего, защитного или корректирующего воздействия;
- ✓ защищать их в соответствии с законом, прибегая к использованию власти;
- ✓ способствовать более широкому использованию каждым клиентом собственных возможностей для социальной самозащиты;
- ✓ использовать все средства и источники для социальной защиты нуждающихся в этом людей.

Суть социальной работы с людьми «третьего возраста» заключается в создании сети учреждений социального обслуживания, способствующих формированию благоприятных ситуаций, полезных контактов, достойного поведения. Она должна обеспечить удовлетво-

рение потребностей пожилых людей как особой социальной группы населения, создать хорошую атмосферу для достойной поддержки их возможностей. Социальная работа способствует выявлению положительного потенциала граждан «пожилого возраста», помогает оценить накопленный практический опыт [3].

Сфера деятельности социальных работников в решении разнообразных вопросов, связанных с пожилыми и старыми людьми, крайне обширна. Зачастую даже при самой жесткой её регламентации возникают неожиданные ситуации и проблемы, которые требуют моментального и правильного решения. Требования, которые предъявляют теоретики социальной работы к социальным работникам, очень высокие. Так, социальные работники исходно должны обладать такими качествами, как:

- *нравственность* – потребность поступать в соответствии с требованиями этики и морали, потребность творить добро и приносить людям благо;
- *честность* – проявление этого качества должно быть как на словах, так и на деле;
- *совестливость* – чувство моральной ответственности за свое поведение и предостережение от чисто формального отношения к своим профессиональным обязанностям;
- *объективность* – избегать излишней эмоциональности в оценке проблем старого клиента;
- *справедливость* – социальный работник должен всегда быть справедливым в отношении своего клиента, несмотря на собственные симпатии и антипатии;
- *тактичность* – качество личности, которой приходится иметь дело с людьми слабыми, больными, раздраженными, чье самолюбие уже в достаточной мере задето теми или иными обстоятельствами, в которых они находятся;
- *терпимость* – моральное качество, характеризующееся уважительным отношением к интересам, убеждениям, верованиям, привычкам других людей, умение принимать их такими, какие они есть;
- *внимательность и наблюдательность*;
- *выдержка и самообладание*;
- *доброта и любовь к людям*;
- *самокритичность* – умение анализировать свою деятельность, умение исправлять свои ошибки, не ища самооправдание;
- *адекватность самооценки* – реальное понимание своих профессиональных и социальных возможностей разрешить проблемы клиента, с одной стороны, а с другой стороны – не занижать самооценку;
- *терпение* – обязательное качество при работе со старыми людьми, плохо видящими или слабо слышащими;
- *коммуникабельность* – способность быстро и правильно строить общение;
- *оптимизм и сила воли*;
- *эмоциональная устойчивость* – самообладание, способность к саморегуляции, что позволяет социальному работнику владеть собой в различных ситуациях профессиональной деятельности;
- *стремление к самосовершенствованию*;
- *творческое мышление*.

Итак, социальная работа с пожилыми и старыми людьми не может обойтись без деонтологии. *Деонтология* (сочетание греческих слов: деонтос – долг, должное, надлежащее, логос – наука) – это наука, изучающая этические принципы поведения при исполнении своих профессиональных обязанностей.

Деонтология включает основные принципы, моральные заповеди, позволяющие обеспечить эффективное социальное обслуживание населения, исключая неблагоприятные факторы в социальной работе, направленные на оптимизацию системы взаимоотношений между различными категориями персонала социальных служб и клиентами, предупреждающие негативные последствия социального обслуживания: профессиональный долг, бескорыстие, профессиональную выдержку и самообладание, доверие между специалистами и клиентами, профессиональную тайну и т.д.

Особенно остро деонтологические проблемы встают при общении с тяжело больными старыми людьми, утратившими способность к самообслуживанию. Общеизвестно, что наиболее успешно справляются с уходом за стариками терпеливые и уравновешенные люди. Разумеется, моральная поддержка является наиболее ценной, поэтому социальный работник, не ограничивающий свою деятельность формальными услугами, сумевший к тому же стать доброжелательным и внимательным собеседником, помощником и советчиком, окажется для старого человека идеальным утешителем. Слишком суровые, властные, работающие главным образом из-за денег или ради карьеры не справляются с таким видом деятельности. В свою очередь старые люди со своим жизненным опытом очень легко понимают и улавливают фальшь и неискренность в отношении к ним. Никогда не приобретет доверия со стороны старых людей и торопливый человек, не умеющий выслушать, озабоченный своими собственными проблемами.

Социальному работнику нужно особое внимание уделять своей внешности и форме общения со старыми клиентами. Слишком модная одежда, изобилие косметики и украшений не способствуют налаживанию контактов между старыми людьми и социальными работниками. Особенно недоверчивы старики к легкомысленным, поверхностным людям, дающим обещания, но не выполняющим их. Несобранность, неаккуратность, непоседливость, многоречивость также вызывают настороженность со стороны старого человека к социальному работнику и не способствуют установлению доверительных контактов, которые необходимы обеим сторонам.

### Литература

1. Социальная работа с пожилыми людьми: учеб. пособие / отв. ред. А.Ю. Левагина. – Ульяновск: УлГУ, 2002. – 211 с.
2. Теоретические и практические основы работы с пожилыми людьми: методическое пособие / отв. ред. Н.Б. Шмелева. – 2-е изд., доп. – Ульяновск: УлГУ, 2007. – 196 с.
3. *Хисматуллина, З.Н.* Социальная геронтология: учебное пособие / З.Н. Хисматуллина. – Казань: Изд-во Казан. гос. технол. ун-та, 2008. – 264 с.
4. *Холостова, Е.И.* Социальная работа с пожилыми людьми: учеб. пособие – 4- изд. / Е.И. Холостова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 348 с.

---

© **З.Н. Хисматуллина** – канд. социол. наук, доц. каф. социальной работы, педагогики и психологии КГТУ, e-mail: kaspp@mail.ru.