

КОНФЛІКТИ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА З ЛЮДЬМИ ПОХИЛОГО ВІКУ

О. С. БОРОДІНА
Г. О. МУЛЯРЧУК
А. В. КОНСЕВИЧ

Вступ. Конфліктні ситуації, що породжують конфлікт, є невід'ємною частиною як окремо взятої людини і людського суспільства в цілому, так і держави, країни, світу. Продовж свого довготривалого існування людство накопичило великий досвід життя у конфліктах і відповідний досвід їхнього подолання і розв'язання. Конфлікт одне з багатьох понять, що супроводжує нас у продовж всього нашого вікового розвитку. Гостро проблема конфлікту стосується і людей похилого віку, особливо якщо такі верстви населення знаходяться в геронтологічних центрах.

Тематика конфлікту відображена в наукових працях таких вчених як Н. Білоус, О. Запорожець, С. Ємельянов, Б. Ломов, Г. Ложкін, Н. Пов'яксь, А. Петровський, В. Зінченко, І. Фролова та ін.

Метою статті є конкретизація конфліктних ситуацій в професійній діяльності соціального працівника з людьми похилого віку, які перебувають геронтологічних центрах та узагальнення шляхів їх вирішення.

Результати дослідження. Соціальний працівник, спілкуючись з людьми похилого віку повинен вміти розрізняти види процесу старіння (нормальний, патологічний і оптимальний). Він повинен гнучко реагувати на потенційні резерви здібностей людей похилого віку, враховуючи вікові обмеження особистих і суспільних знань, використовуючи область новітніх технологій, а також враховувати негативний вплив системи «надбань і втрат».

Працюючи з людьми похилого віку соціальний працівник, повинен враховувати, що люди похилого віку мають різноманітний життєвий досвід, колись їм доводилося долати труднощі, приймати рішення в різних ситуаціях. Надання соціальної підтримки і зміцнення відчуття компетентнісного функціонування — пріоритетні напрями в соціальній роботі з людьми похилого віку. У пріоритеті завжди орієнтир на наявні індивідуальні можливості певної особистості. У роботі з людьми похилого віку соціальний працівник повинен відмовитися від стереотипів, приймаючи рішення по кожній окремій особистості. В роботі соціального працівника в пріоритеті індивідуальність.

Для здійснення профілактичної діяльності щодо зниження рівня конфліктності з людьми похилого віку соціальному працівнику необхідно знати соціальний стан, особливості психіки, потреби людини і спиратися на наукові дані, дані соціологічних і соціально-економічних і соціально-психологічних напрямів досліджень.

Розвитку будь-якого конфлікту передують конфліктна ситуація. Не вирішена конфліктна ситуація, не вчасне її запобігання і призводить до виникнення більш серйозного утворення як конфлікт. Розглянемо приклади основних конфліктних ситуацій, що виникають у людей похилого віку [2]: змінюється стиль життя, поведінка людини похилого віку; менше уваги приділяється зовнішності; з віком у людей змінюється відчуття цінності життя, змінюється самооцінка, більше уваги приділяється внутрішньому світові, своєму фізіологічному стану; знижуються рівень якості і кількості зв'язків в суспільстві, іноді це призводить до майже повної ізоляції від соціального оточення; з'являється прагнення уникнути нової інформації, прагнення до організації тимчасового душевної рівноваги; знижуються можливості самообслуговування, знижуються адаптації до змін, що відбуваються в їхньому житті; збільшується число хронічних захворювань, зростає кількість осіб, які потребують постійного медичного нагляду.

В більшості випадків відбувається зниження рівня матеріального становища, збільшується невпевненість в завтрашньому дні. Матеріальне становище слід віднести до важливих індикаторів соціального стану людини похилого віку. Адже, саме різні доплати до пенсій найчастіше виступають джерелами конфліктів.

Виявляються часто ті риси характеру, які в молодості були приховані. Людина похилого віку живе і в минулому, і в сьогоденні, у неї з'являються такі риси, як обережність, ощадливість, запасливість, терпимість, прощення, забудькуватість, і разом з тим часто зростають образливість, дратівливість, примхливість, жадібність, сварливість, запальність. Часто людина похилого віку несе в собі відчуття не реалізованого потенціалу, незатребуваності, власної непотрібності, вона стає говіркішою, якщо їй надається така можливість, а якщо її зупинити, ображається.

До конфліктних ситуацій, що виникають у людей похилого віку, варто віднести те, що у похилому віці часто настає самотність у зв'язку з втратою близьких людей, втратою соціального становища в суспільстві, припиненням роботи; все це веде до погіршення самопочуття людини і робить проблему самотності пенсіонерів актуальною.

Всі перераховані вище прояви конфліктних ситуацій можуть стати причинами конфліктів в різних системах взаємодії («літня людина — літня людина», «літня людина — соціальний працівник», «літня людина — члени сім'ї» тощо). Соціальному працівнику для профілактики конфліктів слід спокійно нагадувати

клієнту про те, що старість — це не трагедія, а черговий етап життя, який має свої недоліки і переваги, як і будь-який інший етап життя, що його перевагою виступає та обставина, що він вже прожив довге життя, а інші перебувають в невідомості.

У людей похилого віку менше стресів і справ, люди повністю належать собі і своєму дозвіллю. Люди похилого віку перестають виконувати громадські функції, вони стають самими собою, набувають самоідентичність. До старості поступово приходить усвідомлення якості речей, їхню соціальну значимість в житті. Людина похилого віку все більше цінує кожен день. Тривалість даного етапу життя залежить багато в чому від самої людини, її відносин. Формування власного ставлення до старості є провідним фактором ідентифікації людини похилого віку. Емоційний стан задоволеності життям, новою соціальною роллю і соціальним статусом дозволяє говорити про щасливу старість.

Така форма психічного старіння залежить від особливостей особистості і від оточення. У розвинених цивілізованих країнах людина похилого віку шукає і знаходить в своєму новому віковому етапі переваги в порівнянні з ранніми етапами життя. Це нова життєва позиція, яка відображає перегляд минулих, установку і вироблення нових поглядів, підставою для яких є споглядальна самодостатня установка. Нова життєва філософія людини, що виникає на фоні вікового зниження фізичних і психічних сил, виявляється найбільш адекватною установкою для реабілітації і адаптації до навколишнього оточення.

Людини похилого віку можуть скористатися комплексною допомогою соціальних служб, вести більш активний спосіб життя, якщо дозволяє здоров'я, займатися туризмом будь-якого виду (враховуючи свої сили, стан здоров'я і власні економічні умови), може почати освоювати інші види діяльності, якими вона раніше не займалася, відвідувати спортивні комплекси, освоювати комп'ютер, малювати, читати літературу, якою раніше не цікавилася, займатися волонтерською діяльністю, відвідувати театри, музеї тощо.

Соціальна робота покликана компетентно вирішувати всі виникаючі конфлікти. Соціальний працівник у процесі діяльності часто стикається не з самим соціальним конфліктом, а з його проявами, наслідками. Це змушує коригувати поведінку клієнтів в тій чи іншій ситуації. Так, існуючий соціальний конфлікт в суспільстві провокує конфліктну поведінку людей похилого віку, які часто схильні зганяти свої емоції на будь-якій людині, яка має відношення до держави, навіть якщо ця людина покликаний допомагати їй, як, наприклад, соціальний працівник. Конфлікт визнається як негативно-деструктивне явище, що вимагає негайного вирішення або, як крайній випадок, оптимізації. Найчастіше предметом соціальної роботи виявляється клієнт, що потрапив в кризову (конфліктну) ситуацію, а люди похилого віку, які потребують допомоги соціального працівника, знаходяться в такій ситуації тривалий час. До функції соціальної роботи входить соціальна терапія, що сприяє запобіганню або швидкому вирішенню конфлікту.

Негативне сприйняття соціальних конфліктів цілком логічно і виправдано, проте сучасна теорія конфлікту вимагає від соціальних працівників більш зваженого, збалансованого сприйняття конфлікту як складного багатоаспектного соціального феномена. Для того щоб допомогти клієнту, соціальний працівник повинен чітко уявляти причини конфліктів між різними системами взаємодії, в які потрапляють соціальні працівники. У науковій літературі дана проблема вивчена мало, тому знайти ознаки систематизації причин конфліктів складно.

Причини конфліктів людей похилого віку, наприклад, відрізняються від причин конфліктів, що виникають у людей похилого віку, які проживають в різних геронтологічних центрах. Наукові дослідження Е. Драпак показують, що конфлікти в геронтологічному центрі є дуже поширеним явищем. Вони виникають між тими хто там проживає, між людьми похилого віку і персоналом, при цьому причини конфлікту можуть бути найрізноманітніші. Між людьми похилого віку конфлікт може виникнути через відкрите вікно, невчасних гостей, гучно ввімкнутого радіоприймача, залишеної на столі чашки або тарілки, ввімкненого світла тощо. Між людьми похилого віку і персоналом конфлікт виникає через медичні послуги, спосіб проведення часу, харчування, режим, характер взаємодії і тощо [1].

В свою чергу дослідниця Е. Драпак виділяє причини конфліктів [1]. Однією з них є причина пов'язана з неструктурованістю часу. Сучасні психологи відзначають, що потреба в організації часу є природною потребою людини. У геронтологічному центрі реальною, домінуючою формою життєдіяльності виступає спілкування, однак предмети спілкування досить обмежені — мало загального і значущого. Тому конфлікт стає вельми актуальним способом проживання: конфлікту потрібен час, якого дуже багато і який часто нікуди подіти. За конфліктом слідує постконфліктні переживання — теж зайнятий час. А ще плюс обговорення з іншими проживаючими причини і наслідків конфлікту. Поки час, який проживають люди похилого віку не організовано конструктивно, він буде заповнений конфліктами. Конфлікт викликає емоційну напругу, може привести до хвороб, порушити відносини між людьми, але при цьому він розкриває слабку ланку в організації, висвічує проблеми, які необхідно вирішити для поліпшення роботи. Негативні сторони конфлікту пов'язані перш за все з емоційними переживаннями.

Конфлікт є багатовимірним явищем, і в ньому можна виділити змістовні й емоційні проблеми. Змістовні проблеми — це важливі для учасників питання, які відображають їх об'єктивні інтереси, що хвилює учасників. Саме те, з приводу чого відбувається конфлікт, і є змістовною проблемою.

Емоційні проблеми — це важливі для учасників конфлікту питання, що відображають психологічні потреби, які можуть задовольнятися в спілкуванні з іншими людьми. Таких проблем виділяють кілька. Проблема влади, яка виходить із потреби управляти і впливати на інших, потреби в соціальному статусі, що з віком значно слабшають. Емоційна проблема схвалення, яка виходить із потреб в любові, уваги, ухвален-

ня з боку інших. Проблема включеності, яка виходить із потреби бути прийнятим в групу. Для людини важливо бути включеним в значущу для нього групу (сім'я, робочий колектив, група однодумців). Проблема справедливості виходить з потреби в рівному, неупередженому ставленні; проблема ідентичності — з потреби в самоствердженні, позитивній самооцінці.

Поряд з розумінням глибинних причин конфліктів, принципів їх профілактики, необхідно подумати про те, як вести себе в конфлікті щоб посилити його конструктивні, позитивні сторони і знизити негативні, зокрема глибокі емоційні переживання. Знання цих проблем допоможе зрозуміти глибинні причини конфліктів і організувати їх профілактику.

У геронтологічному центрі співробітнику практично неможливо ухилитися від спілкування з людьми похилого віку, тому доцільно розглянути, як можна підійти до вирішення конфлікту в залежності від особливостей їх поведінки. Виділяють кілька типів поведінки людей, і в залежності від того, який з них проявляється, по-різному слід вибудовувати відносини з людьми.

Розглянемо ці типи конкретніше [2; 3]. Тип «паровий каток», до таких людей належать досить безцеремонні, грубі особистості. Вони звикли пробивати собі дорогу. У разі якщо предмет конфлікту для вас не становить цінності, то краще взагалі не спілкуватися з такими людьми.

Тип «прихований агресор» — люди даного типу завдають неприємності інтригами, прихованими махінаціями, образливими словами, як би тихо випускаючи агресію. Такій людині найкраще дати зрозуміти, що ви вище цього. У спілкуванні з такими людьми слід уникати поведінки, яка могла б бути інтерпретована ними як агресивна.

Тип «розгніваний дитина» — людина, що відноситься до цього типу людей, не є злою за своєю природою, вона більше схожий на дитину, у якої поганий настрій. Зазвичай людина, яка так себе веде, перелякана і безпомічна, а вибух емоцій означає її бажання взяти ситуацію під контроль. Основний принцип спілкування з такою людиною — дати їй можливість виплеснути свої емоції, досхочу накричати. Потім, коли емоції вщухнуть, поводитися з нею як зі звичайною розумною людиною.

Тип «скаржник», люди цього типу бувають двох видів. Одні скаржаться на реальні ситуації і причини (реалістичні), інші — на уявні обставини (параноїдні). І ті й інші бувають охоплені деякою надією і звинувачують когось конкретно або весь світ у всіх гріхах. Вони пристрасно бажають бути почутими. Скарги їх виникають на ґрунті розчарування і свідомості власного безсилля. При вирішенні конфлікту з даним типом людей нерідко досить його просто вислухати, дати можливість виговоритися.

Тип «мовчазний» — люди-мовчуни скромні, замкнуті, часто причини їх прихованості залишаються невідомими. Розкрити причину конфлікту можна тільки через розкриття людини. Слід показати свою довіру і повагу і спробувати розговорити таку людину.

Враховуюче вище сказане, слід відзначимо, що основним умінням, необхідним для успішного спілкування з кожним типом людей, є контроль над емоціями. Управління емоціями передбачає перехід в асоційований стан. Людина в кожен момент своєї життєдіяльності може перебувати або в дисоційованому або асоційованому стані. Погляд на ситуацію власними очима, з власної точки зору називається асоціацією. При згадці бути в ситуації асоційовано — значить повернутися і заново пережити досвід, дивлячись на нього власними очима, бачити в точності те, що бачили, перебуваючи там насправді. Ситуацію асоційовано — значить перебувати всередині власного тіла і безпосередньо переживати взаємодію з навколишнім світом.

Погляд на себе з боку називається дисоціацією. Людина може бачити її як фільм, в якому вона бачить себе в якості одного з героїв, бачити, як цей герой відчуває почуття, але не відчувати їх в момент спогади. Сприймаючи ситуацію дисоційовано, людина може чути звуки, спостерігати рух свого тіла, але доступ до власних переживань в цьому випадку закритий.

Висновки. Підводячи підсумок варто зазначити, що у соціальній роботі надзвичайно важливим є використовуються різні методи вирішення конфліктів з людьми похилого віку. Серед профілактичних заходів у зниженні рівня конфліктності може бути створення різних центрів соціально-психологічної, медико-соціальної допомоги, а також університетів дорослих, де люди похилого віку можуть зустрічатися і поводити час самотності в спілкуванні з людьми, що знаходяться в подібній ситуації. Все це можна розглядати як способи профілактики конфліктів, тому що чим більше зайнятим буде людина похилого віку, тим менше часу у неї залишиться на конфлікти.

Список використаних джерел:

1. Драпак Е.В. Психология общения и управление конфликтом : метод. указания. Ярославль : ЯрГУ, 2007. 50 с.
2. Иванова О.А., Суртаева Н.Н. Конфликтология в социальной работе. Москва: Юрайт, 2000. 284 с.
3. Холостова Е.И. Социальная работа с пожилыми людьми: учебное пособие. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и КО», 2002. 295 с.