**Тема 10. Етика соціальної роботи з людьми похилого віку**

**1. Етика комунікації з людьми похилого віку.**

**2. Етичні основи соціального обслуговування людей похилого віку.**

**1. Етика комунікації з людьми похилого віку**

Базовим принципом практики соціальної роботи з людьми похилого віку є повага, яка передує всім формам і напрямкам соціальної допомоги і соціального обслуговування. Особливо важливими є повага разом із співчуттям і теплотою при встановленні контакту з літньою людиною, проведенні першого інтерв’ю для планування соціальної роботи. Повага може проявлятись у конкретних проявах поведінки соціального працівника (вербальній і невербальній комунікації), спрямованій на турботу і соціальне служіння.

Сучасні дослідження виявляють сім основних проявів поваги соціальних працівників до літніх людей:

– мовна (лінгвістична) повага, привітання, «салютування»; – повага, яка проявляється у процесі соціального обслуговування, наприклад, прибирання, приготуванні їжі і годування;

– увага до проблем особи поважного віку;

– увага до святкування сімейних свят, днів народження;

– демонстрування шанобливого ставлення, виявлення ввічливих манер;

– повага до простору життєдіяльності літньої людини;

– звертання до літньої людини за різноманітними порадами щодо тих послуг, які надаються.

Як свідчать коментарі практиків соціальної роботи, практика поваги до людей похилого віку має відповідати стилю життя та цінностям клієнта, який обслуговується. Соціальна робота історично базується на цінностях, які поважають відмінності між клієнтами, включаючи культурне походження, расу та етнічну приналежність, розумінні відповідних тонкощів, властивих практиці поваги до людей похилого віку.

За даними дослідження у різних культурах відмічається своєрідне ставлення до старості і людей похилого віку. Українська мова не відображає повною мірою всі нюанси ейджистської практики вживання термінів, пов’язаних зі старістю в різних країнах світу, про що говорить, зокрема англійський переклад слів: літня людина, людина похилого віку, стара людина, старенький, старенька тощо. У 1996 році Генеральна Асамблея ООН прийняла резолюцію про заміну терміну «літній» на «людина похилого віку» («elderly» for «older persons»).

За даними якісних досліджень серед молодшого населення «мова ейджизму» має значення, коли літніх людей зображують як «слабких», «тендітних», «негативних» і «за своєю суттю вразливих». Конкретні рекомендації щодо уникнення ейджистських термінів та просування інклюзивної мови з метою зміцнення зв’язків між поколіннями та пом’якшення соціально-економічної невідповідності в подальшому житті запропоновано ВООЗ і впроваджено проєкт Reframing Aging Project. З раннього дитинства кожен виховується з ідеєю ейджизму, заснованої на уявленні про те, що з віком люди стають слабкими, інвалідами та божевільними. Це неправильно ні з етичних ні з моральних причин, тому що це фактично неправильно, тому що велика кількість людей похилого віку є здоровими, щасливими, успішними.

В окремих культурах період старості викликає негативні думки і почуття, а мова, яка використовується для зображення старіння та людей похилого віку, несе негативні конотації занепаду, погіршення життя, відчаю: «за пагорбом» («Over the hill»), «срібне цунамі» («The silver tsunami»), «старіюче цунамі», («The aging tsunami»), «сіра хвиля», («The grey wave») «геріатричні громадяни», «пенсійні громадяни».

Однак культурні розбіжності стосуються і вживання такого терміну, як «старший», «старійшина». Наприклад, в Австралії термін «старійшина» є почесним, відображає унікальне соціальне становище в громаді людини похилого віку. На Тайвані переклад «старійшина» означає шанобливий соціальний статус, в Японії іноді «старший» («elder») (використовується з більш почесним відтінком, ніж «старий» («older»). У Китаї терміни для тих, кому 65 років і старше, мають більш нейтральне значення. Термін «старий громадянин» («Senior citizen») є найпопулярнішим терміном, який використовують ізраїльтяни, у тому числі і у назві державних установ. У деяких країнах Азії і Африки термін «пенсійні громадяни» використовується як юридичний термін для пенсійної політики і соціальних виплат. Щодо слова «старші» («seniors»), то у країнах Південної Азії в перекладі на місцеву мову означає повагу та досвід.

Термін «геріатричний» у багатьох країнах залишається визнаним медичним терміном і часто використовується у сфері охорони здоров’я для визначення певної категорії населення, доступу до послуг, опису професійних організацій і наукових журналів.

Є рекомендації уникати використання таких термінів: «elderly», «seniors», «senior citizens», «geriatric», «geriatrics»; термінів як дискрипторів психічного здоров’я: «психічно хвора літня людина» («mentally ill older person»), «старечна літня людина» («senile older person»), «людина похилого віку з деменцією», («demented older person»), «стара людина з депресією», («depressed older person») оскільки вони є принизливими та посилюють стигматизацію, ототожнюючи людей та їх ідентичність із хворобою. Бажано говорити: «люди похилого віку, які живуть із деменцією / психічними захворюваннями / депресією» («older persons living with dementia/mental ill ness/ depression»). Також краще уникати опису людей похилого віку як «уражених», «жертв», або страждаючих від розладу психічного здоров’я, що автоматично викликає асоціації з негативною якістю життя.

Бажані терміни: «особи похилого віку» («Older persons»), «люди похилого віку» («Older people»), «літні люди» («Older adults»).

За результатами досліджень середовище, сприятливе для людей похилого віку, може бути забезпечено лише за допомогою дружньої термінології. Зміна того, як ми думаємо та говоримо про людей похилого віку, як звертаємось до них у повсякденних розмовах, обговореннях у ЗМІ та політиці, потенційно може вплинути на сприйняття ними поваги та гідності до себе.

**2. Етичні основи соціального обслуговування людей похилого віку**

У практиці соціальної роботи соціальні працівники і соціальні робітники припускаються певних помилок, що несумісні з професійними стандартами, кодексами етики соціальної роботи і соціального обслуговування людей похилого віку. Серед них найбільшу кількість становлять ті, що вимагають управління ризиками, такими як:

– ненавмисне розкриття в особистих і професійних бесідах, email, інших засобах передачі конфіденційної інформації свого підопічного;

– скарги літніх людей про нетактовне, грубе спілкування і неповагу;

– недбале ставлення, недобросовісне обслуговування;

– вияви насилля, погане поводження з боку соціального робітника;

– нав’язування соціальним робітником або соціальним працівником людині похилого віку своїх політичних та релігійних поглядів, розповсюдження відповідної літератури;

– прийняття подарунків від підопічних, які становлять власні речі членів сім’ї і можуть бути ними оскаржені;

– порушення належних меж у стосунках з поточними і колишніми клієнтами, їхніми родичами;

– неправильне ведення записів про соціальне обслуговування клієнтів;

– протиріччя між правом клієнта на автономію та необхідністю догляду;

– «компетентність» людини похилого віку у визначенні системи цінностей, самозабезпеченні, самообслуговуванні, самостійності у прийнятті адекватних рішень.

Працюючи з людьми похилого віку, соціальні працівники стикаються з проблемами компетентності і ризику. Кожна ситуація унікальна і вимагає індивідуальної реакції. Більшість людей похилого віку отримують допомогу медичних працівників (лікарів, медсестер, ерготерапевтів і фізіотерапевтів).

Тому всі фахівці, працюючи в багатопрофільній мультидисциплінарній команді із соціального обслуговування людини похилого віку, мають однакову відповідальність за її долю. Соціальний працівник повинен бути компетентним у складних питаннях, пов’язаних із правом клієнта на самостійність, належний догляд і повагу.

Соціальні працівники повинні знати, що представники різних культур, етнічних груп, національностей, віросповідань надають різного значення питанням конфіденційності інформації.

Численні дослідження етики надання допомоги людям похилого віку свідчать про те, що для того, щоб забезпечити найкращий рівень догляду, мультидисциплінарна команда одноосібно або разом з родичами або піклувальниками має діяти в дусі партнерства, зосередитись на задоволенні потреб та інтересів літніх людей, забезпечити належний догляд з любов’ю, попередити ситуацію вилучення людини похилого віку із сім’ї, рідної домівки, звичного місця проживання, якщо це тільки не зашкодить її здоров’ю.

Для людей похилого віку етичне ставлення визначається в тому, як вони хочуть, щоб до них відносились і дозволяли приймати самостійні рішення. Для членів сім’ї, піклувальників етичні аспекти допомоги в тому, щоб робити все правильно, навіть тоді, коли «ніхто не дивиться». Для фахівців, які надають допомогу етика постає у тому, щоб дотримуватись встановлених етичних норм, оприлюднених в Етичних кодексах соціальної роботи.

Соціальні працівники як надавачі соціальних послуг у різних країнах світу стикаються із типовими етичними проблемами догляду за літніми людьми, такими як: фактичний конфлікт інтересів; потенційні, майбутні або передбачувані конфлікти інтересів; конфіденційність; здатність до прийняття рішень.

***Фактичний конфлікт інтересів***: існує кілька сценаріїв, за яких може виникнути конфлікт інтересів, коли члени сім’ї і професійні опікуни допомагають, або представляють інтереси літніх людей. Вони включають: конфлікти між подружжям та їхніми батьками та бажанням та інтересами літньої людини; конфлікти між членами сім’ї різних поколінь та їхніми бажаннями проти інтересів старої людини; конфлікти за участю довіреної особи (опікуна чи агента за довіреністю), яка може мати інтереси відмінні від інтересів людини похилого віку; конфлікти, пов’язані з бізнес-інтересами опікуна проти інтересів благополуччя чи якості життя літньої людини.

***Потенційні, майбутні або передбачувані конфлікти*** – це ті, які не є фактичними, в період, коли починається догляд або допомога старшим. Ці потенційні конфлікти можуть стати справжніми, коли інтереси людини похилого віку можуть розходитись з інтересами опікунів (родичів чи доглядальників). Соціальні працівники в такій ситуації мають інформувати клієнта про всі ризики, що стосуються їхнього майна, спадку тощо і вживати розумних заходів, щоб інтереси клієнтів були пріоритетними та максимально захищати їх.

***Основні етичні підходи до соціальної роботи з людьми похилого віку***

*Конфіденційність:* під час догляду за літніми людьми соціальні працівники знаходяться у життєвому фізичному і психологічному просторі людини похилого віку, отримують від неї конфіденційну інформацію. Вони зобов’язані зберігати конфіденційність, не тільки не порушувати довіру, надаючи приватну інформацію іншим фахівцям з метою надання допомоги, але і не повинні використовувати цю інформацію для власної вигоди таким чином, щоб не завдавати шкоди літній людині, джерелу особистої інформації.

*Здатність до прийняття рішень:* літня людина може бути компетентною, володіти спроможністю приймати участь у процесі прийняття рішень, що стосуються її соціального обслуговування та лікування. Під час вивчення потреб людини похилого віку найкращі її інтереси повинні бути дуже зваженими, особливо, якщо потрібна допомога у прояснені особливостей допомоги і чіткому розумінні спектру соціальних послуг. У будь-якому випадку допомога повинна здійснюватися на основі орієнтованого на літню людину підходу.

Означені проблеми долаються завдяки етичним нормам (правилам), які використовуються у практиці соціальної роботи з людьми похилого віку: автономія (повага до вибору старших); благодійність (роби добро); не нашкодь; справедливість; святість життя.

*Автономія:* організатори догляду за людьми похилого віку зобов’язані поважати їхню автономію за наявності двох умов: свободи вибору – незалежності від контролюючих впливів; здатності до самостійного прийняття рішень. Наприклад, автономія охоплює здатність літніх людей укладати контракт на соціальне обслуговування, дати свою інформовану згоду на медичне лікування, погодитись на соціальні послуги, запропоновані соціальними працівниками. Автономність залежить від відповідної інформації та передбачає здатність використовувати цю інформацію. Опікуни літніх людей, члени їх сім’ї не мають права приймати рішення за них, якщо люди похилого віку мають право (компетентність) робити це самостійно. Натомість усі вони повинні поважати право старших робити власний вибір. Вони повинні дозволити людині похилого віку самостійно керувати власним життям, лікуванням, організацією захисту інтересів. Самостійність літньої людини панує лише після того, як їй надали всю необхідну інформацію, включаючи існуючі ризики щодо прийняття того чи іншого рішення, що дозволяє їй сформувати чи надати свою інформовану згоду чи рішення. Отримання такої інформованої згоди або рішення є важливим для всіх, хто бере участь у догляді за літніми людьми, як для спеціалістів, так і для членів родини. Автономність, як основна норма етичного ставлення до людини похилого віку, повинна поважатися настільки, наскільки це можливо.

*Благодійність:* соціальна робота з людьми похилого віку заснована на творенні добра, діяльній добродійності, милосерді. Тому в процеси соціальної допомоги людям похилого віку організації соціальної сфери залучають волонтерів, громадські організації, релігійні парафії.

*Не нашкодь:* соціальні працівники, які організовують і надають соціальні послуги літнім людям, повинні виважено розглянути всі можливі варіанти обслуговування, щоб не погіршити якості життя літньої людини, не спровокувати погіршення стану здоров’я, а визначити найбільш правильний, оптимальний варіант.

Справедливість стосується надання послуг догляду за літніми людьми за рахунок державних коштів, приватних платежів, страхових виплат. Норма справедливості передбачає важливий обов’язок – поважати людську гідність старої людини, що є джерелом її самостійності, автономії.

Святість життя означає прийняття людини як основної цінності соціальної роботи. Ця норма знаходиться на стику охорони здоров’я і соціального захисту. Норма автономії не повинна входити у конфлікт із нормою поваги до святості людського життя.