

УДК 616-058:06.058(477)

## ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ СОЦІАЛЬНОЇ СЛУЖБИ В УКРАЇНСЬКОМУ СУСПІЛЬСТВІ

С. О. Ястремська, О. О. Куца

*ДВНЗ «Тернопільський державний медичний університет імені І. Я. Горбачевського  
МОЗ України»  
ННІ медсестринства*

Стаття присвячена дослідженню волонтерського руху, зокрема, вивченню особливостей залучення волонтерів соціальними службами для здійснення догляду вдома за людьми похилого віку. Вивчення різних аспектів діяльності волонтерів-доглядальників дозволить розробити ефективні шляхи залучення добровольців до соціальної роботи, примножити гуманістичну складову життя нашого суспільства.

## PECULIARITIES OF VOLUNTEERS' SOCIAL SERVICES IN UKRAINIAN SOCIETY

S. O. Yastremska, O. O. Kutsa

*SHEI «Ternopil State Medical University by I. Ya. Horbachevsky of MPH of Ukraine»  
Educational-Scientific Institute of Nursing*

This article is about the volunteers' movement and peculiarities of volunteers' involvement by social services for adult care. The exploring of different aspects of volunteer nurses activity will develop the effective ways of involving volunteers in social work, multiply the humanistic component of our society.

**Вступ.** Волонтерство є досить поширеним явищем в сучасному світі. За даними європейських моніторингових, більш ніж половина дорослого працездатного населення задіяна до волонтерського руху [1], а це означає в ціннісному аспекті, що допомагати іншим, бути соціально активним та займатися суспільно корисною справою є престижним. Подібна соціально активна гуманістична позиція заохочується сучасним раціональним цивілізованим світом. Цього потребує сьогодні і наше суспільство, що спонукає до пошуку заходів заохочення людей до волонтерської діяльності.

Проте недостатня інформованість українського суспільства про значення добровільної праці не сприяє його популярності серед різноманітних категорій населення. Більшість людей не готова до особистої систематичної участі в неоплачуваних роботах, хоча й сприймають добровільну працю як позитивне явище. Сучасні добровольці – в основному люди похилого або, навпаки, молодого віку, як правило, жінки [2].

Виходячи з цього, метою роботи є здійснення аналізу деяких аспектів та особливостей волонтерської роботи як доглядальника вдома в сучасному українському суспільстві з розробкою програми ефективних тренінгових занять добровольців соціальної служби.

**Основна частина.** Для реалізації мети необхідно, насамперед, з'ясувати, який зміст вкладено в поняття «волонтерство», «волонтер». Поняття «волонтер», англійського походження, дослівно перекладається як доброволець. У розвинутих країнах сучасного світу майже кожна громадська або соціальна організація співпрацює з волонтерами-добровольцями. Йдеться про людей, які присвячують свій вільний час, сили, енергію на подолання соціальних, психологічних та інших проблем представників різних груп населення. Ця діяльність здійснюється на добровільній основі. В правовому аспекті даний вид діяльності спирається на Всесвітню декларацію волонтерства, де зазначено, що всі люди мають право вільно присвячувати час, талант, енергію іншим людям за допомогою індиві-

© С. О. Ястремська, О. О. Куца, 2012

дуальних і колективних акцій, не очікуючи винагороди [3]. Зазначений правовий документ в ціннісно-орієнтованому сенсі звучить як заклик до дій для свідомих, соціально-зрілих людей [4].

Вивчення складу волонтерських груп при центрах соціальних служб для молоді Українським Інститутом соціальних досліджень у 1998 р. дозволило вченим поділити волонтерів на чотири групи за віковою категорією, основним місцем навчання або роботи, рівнем освіти: підлітки та юнаки, учні старших класів шкіл та середніх спеціальних закладів; студенти вищих навчальних закладів; батьки проблемних дітей; фахівці-волонтери [5].

Волонтери можуть залучатися соціальними службами до надання таких соціальних послуг:

- придбання і доставка медикаментів, продовольчих, промислових та господарських товарів, книг, газет, журналів, гарячих обідів;
- приготування їжі, годування;
- допомога у проведенні заходів особистої гігієни;
- прибирання приміщення, прання білизни;
- обробіток присадибних ділянок;
- виконання ремонтних робіт;
- відвідування хворих у стаціонарних медичних закладах;
- читання художньої літератури, преси, написання листів;
- організація дозвілля тощо.

У зв'язку з «постарінням населення» актуальним є залучення соціальними службами волонтерів як доглядальників вдома, які б забезпечували елементи медичного догляду людям похилого віку [6].

Надання медичного догляду у власному домі – надзвичайно важлива послуга як для самої людини, за якою доглядають, так і для її родини, друзів і сусідів. Це дозволяє людині залишатись вдома так довго, наскільки це можливо і в той же час отримувати підтримку в критичні моменти життя.

Волонтерство як діяльність потребує від добровольців не лише бажання та наявності вільного часу, а й певних знань з психології, соціальної педагогіки, соціальної роботи, соціології, медицини, юриспруденції тощо; волонтери повинні володіти навичками спілкування з різними прошарками населення, знайомитись з кращим як вітчизняним, так і зарубіжним досвідом роботи. З цієї точки зору важливим є навчання волонтерів професійного здійснення певних навичок.

Перш ніж розпочати виконання своїх обов'язків, волонтер повинен відповісти собі на ряд запитань:

Як би ви себе почували на місці літньої людини, якій вперше надається догляд на дому?

Були б ви вдячні і спокійні або ж ви б турбувалися і обурювалися?

Ці та багато інших думок і почуттів, а також різні страхи, виникають у людей, що одержують догляд.

З одного боку, людина рада, що може залишатися вдома, а не жити в лікарні або в будинку пристарілих, і вдячна за те, що хтось буде приходити до неї додому, допомагати доглядати за собою і виконувати найнеобхіднішу роботу, яку людина уже не в змозі робити сама. Багато хто перш ніж звернутися за допомогою, дуже довго і посилено намагаються справлятися самі, відчуваючи страх перед майбутнім. Але поява волонтера-доглядальника зменшує страх і старання бути самостійним.

З іншого боку, людині може бути тривожно від думки про те, що вона пускає в свій будинок чужого, у якого буде доступ до особистих речей господаря. Її може обурювати присутність волонтера, особливо перший час, вона може сумувати про те, що втратила незалежність, і злитися, що більше не може робити все сама. Таке зустрічається всюди, будучи, тим не менше, природною реакцією людини.

Як доглядальник волонтер зобов'язаний виносити на перший план потреби людини, за якою він доглядає.

Літні люди зазвичай воліють, щоб до них приходили одна або дві постійних доглядальниці, щоб вони могли ближче познайомитися з ними, звикнути до них і встановити відносини з ними. На швидко мінливих доглядальниць зазвичай і спрямована та критика, яка іноді виникає в людей, за якими здійснюється опіка.

Після проведення нами соціологічного опитування на тему «Які якості люди літнього віку хочуть бачити в своїх волонтерах?», ми отримали перелік якостей, які цінуються у волонтерів:

- доброту, дбайливість, веселість і м'якість без домішки фамільярності або поблажливості;
- надійність, пунктуальність;
- прямоту і чесність;
- готовність допомогти;
- ввічливість і повагу;
- навченість і впевненість у своїх діях;
- відданість роботі і зацікавленість у ній;
- розуміння потреб людини.

Важливими є враження від першої зустрічі, а особливо, коли людина збирається впустити во-

лонтера в свій дім і довірити йому своє здоров'я. Перший контакт потребує чуйності, такту і обережності.

Волонтер повинен:

- дізнатись якомога більше про людину, якою опікується;

- дізнатись про членів команди, в якій працює;

- з'ясувати політику щодо ключів від дому літньої людини, за якою буде здійснювати нагляд (наприклад, отримати письмову згоду про те, що волонтер користуватиметься ключем від дому людини, за якою доглядатиме. При цьому він повинен тримати ключ в надійному місці, не підписувати ключі прізвиськом господаря і тим більше не вказувати адреси).

Дуже важливо для волонтера налагодити спілкування з людиною, про яку він дбатиме, і його сім'єю з самого початку спілкування. Догляд за людиною, на якому б рівні він не здійснювався, є глибоко особистою діяльністю. Хтось пускає волонтера, абсолютно чужу людину, в свій будинок і своє життя.

Волонтери повинні бути завжди чуйними і розуміючими. Їм потрібно навчитися тому, в яких ситуаціях бути м'якими, а в яких – непохитними. Бути непохитними для волонтера означає, наприклад, заохочувати людину літнього віку залишатися незалежною так довго, наскільки це можливо.

Ідеальним початком для волонтера буде почати відносини з людиною, за якою він доглядатиме, і її родиною, спочатку представивши себе, вказавши на те, як він хоче, щоб його називали, і запитавши, як вони хотіли б, щоб він називав їх. Ніколи не потрібно робити припущень на цей рахунок і не називати людей по імені без їх дозволу.

Хорошим тоном при веденні розмови вважається наступне:

- розмова «обличчя до обличчя»;

- зоровий контакт;

- чітка мова: слова потрібно вимовляти чітко і не говорити занадто швидко;

- можна торкатись до співбесідника, щоб повернути його увагу, але без лишньої фамільярності;

- якщо людина незряча або недобачає, потрібно назвати своє ім'я після прибуття, пояснювати те, що робите, повідомляти людину про те, що ви залишаєте або входите в кімнату;

- намагатись уникати пестливих імен (дорогенька/кий, сонечко), перш ніж волонтер буде знати, що вони не заперечують.

У своєму спілкуванні волонтер повинен уникати наступного:

- розмовляти занадто голосно або кричати, щоб люди могли його почути і зрозуміти;

- розмовляти занадто повільно;

- поблажливо розмовляти з людьми, як ніби вони діти;

- вживати поверхневі висловлювання (наприклад: «Так, так, хороша, все в нас вийде») або напускати на себе уявну веселість;

- постійно виправляти людину або зайве суперечити;

- виявляти нетерпіння, коли потрібно просто вислухати.

У спілкуванні з людиною літнього віку волонтер може звернутись до таких тем:

- обговорення політичних подій, новин;

- обговорення прочитаної книги;

- спонукання до спогадів про роботу, про молодість – це викликає хороші емоції.

Важливим є також планування волонтерами часу свого відвідування для того, щоб узгодити і спланувати свої візити з іншими професіоналами (медсестрами, працівниками соціальної служби, представниками благодійних організацій тощо). Наприклад, нераціонально приходити в дім до літньої людини тоді ж, коли і дільнична медсестра, для того, щоб помити людину, переодягнути і подати їжу. Крім того, все це буде відбуватись одночасно і не дасть змоги продовжити час перебування з людиною і не залишати її на самоті.

Волонтер, що здійснює догляд за людьми похилого віку, обов'язково повинен знати особливості стану здоров'я людей похилого віку.

Бути людиною літнього віку не означає бути хворим або інвалідом. Хоча процес старіння може стати причиною хвороб, це не означає, що лікування неможливе. Волонтери повинні заохочувати старших людей до того, щоб вони шукали медичної допомоги при проблемах зі здоров'ям, а не списували все на свій вік.

Нижчеописані зміни пов'язані частково з віковими змінами в організмі, а частково – з перенесеними хворобами. З віком:

- шкіра стає сухішою і більш зморшкуватою, а на зовнішній стороні долонь можуть з'являтися коричневі плями. Нігті на руках і ногах стають більш грубими і ламкими. Волосся сивіє і випадає; ранне посивіння і випадання волосся пов'язане зі спадковістю в родині. Люди стають нижчими через те,

що диски хребта стають тоншими, а в кістках відбуваються зміни.

- Кістки стають більш тонкими і ламкими, оскільки втрачають кальцій, тому вони легше ламаються. Розм'якшений хребет може розчавлюватись під вагою, яку йому доводиться витримувати. Цей болісний процес призводить до вигину хребта, що, в свою чергу, призводить до того, що у людини з'являється горб. Зміни в структурі кісток у жінок проходять швидше, ніж у чоловіків, але процес може бути сповільнений за допомогою гормональної терапії.

- М'язи стають менш міцними, а зв'язки менш еластичними. Ці зміни проявляються не так яскраво у людей, які ведуть активний спосіб життя і регулярно займаються спортом. Малоактивні люди швидше втрачають рухливість.

- Погіршується координація і баланс. Це призводить до того, що люди похилого віку можуть впасти, особливо якщо у них проблеми зі здоров'ям або їх будинок ненадійний. Літні люди погано реагують на перепади температури, тому що функція контролю температури тіла ослаблена.

- Погіршення слуху проявляються при групових розмовах, в галасливих місцях, або коли мова спотворена (наприклад, оголошення станцій в метрополітені, на вокзалах). Лікування або використання слухових пристроїв можуть допомогти.

- З віком очам стає важче фокусуватися, тому люди змушені одягати окуляри при читанні. Тим не менше, двоє з п'яти людей старші 75 років мають проблеми із зором, які впливають на їх незалежність і радість, одержувану від життя. Це ненормально і має бути переглянute. Основними причинами таких станів бувають катаракта, дистрофія жовтої плями, глаукома, діабет. Лікування може запобігти появі подібних проблем або призупинити прогресування втрати зору; крім того, людині може бути надана допомога в тому, щоб по максимуму використовувати силу зору, що залишилась.

- Смакові і нюхові відчуття стають менш гострими. Це призводить до втрати задоволення від споживання їжі.

- Випадають зуби або внаслідок захворювань ясен, або зношеності зубних протезів, або всихання ясен. Якісний догляд за зубами і регулярні відвідування стоматолога можуть призвести до того, що зуби залишаться здоровими протягом всього життя. Люди із зубними протезами повинні проходити огляд раз на рік.

- Нетримання сечі та/або калу розвивається не тільки через похилий вік, тому часто може вилікуватися.

- Літні люди можуть часто страждати від закрепів. Дієта, що містить велику кількість волокнистих продуктів, споживання великої кількості рідини і достатня активність допомагають уникнути подібної проблеми.

- Легені і дихальні шляхи працюють не на повну силу. Хвороби серця і кровоносних судин стають досить поширеними, а тиск часто піднімається. Похилі люди набагато частіше страждають від серцевих ударів, запалень органів грудної клітки, артритів, діабету і раку, ніж молоді.

Волонтерам необхідно пам'ятати, що люди похилого віку не обов'язково страждають від деяких з цих хвороб. Літній вік не робить автоматично людину хворою або інвалідом.

Завжди потрібно поводитись з людьми виходячи з їхнього стану, а не віку.

Таким чином, ми можемо підвести деякі підсумки щодо процесу старіння, які волонтери-доглядальники повинні завжди враховувати:

- люди старіють по-різному. Деякі люди в сімдесят можуть почувати себе на п'ятдесят, і навпаки.

- Ніколи не думати, що літні люди не можуть поправити своє психічне і фізичне здоров'я.

- Здоровий спосіб життя може запобігти або відтермінувати появу деяких хвороб, до яких схильні люди похилого віку. Основне: утримуватися від куріння, ніколи не пізно отримати користь з того, що кинув курити.

- Регулярне виконання фізичних вправ дозволяє людям похилого віку залишатися активними. Споживання різноманітної їжі, що містить велику кількість волокнистих продуктів, фруктів і овочів, а також рідини вельми допомагає. Можливий зв'язок між споживанням тваринних жирів і серцевою недостатністю стає менш значущим.

- Не прирівнювати автоматично літній вік до хвороб та інвалідності. Якщо поводитися з літніми людьми так, як ніби вони хворі, вони можуть відповісти тим, що волонтерів доведеться робити за них всю роботу, і таким чином втратити можливість виконувати посильну для себе роботу. Більшість людей, яким за 70, дуже активні і знаходяться в хорошій формі. Такі люди не будуть отримувати догляд вдома.

- Люди, які потребують допомоги волонтерів, слабші, ніж середньостатистична людина похилого віку.

• Не потрібно надмірно опікуватися літньою людиною і не розмовляти зверхньо з хворими людьми та інвалідами. Уникати фрази, типу «Як ви проживаєте сьогодні?», з яким би гарним наміром вона не виголошувалася.

• Зберігати суворо конфіденційність питань, пов'язаних зі здоров'ям людини чи що б то не було ще. Єдиним винятком з правила може бути випадок, коли від волонтерів вимагається звіт для лікаря загальної практики, медсестри або будь-якого іншого працівника охорони здоров'я, включаючи лінійного керівника, з будь-якого питання здоров'я людини.

Слід пам'ятати, що ніколи не можна описувати людину як набір хвороб. Люди не є «діабетика-

ми», «епілептиками» або «шизофреніками». Вони, перш за все, люди, які страждають від діабету, епілепсії або шизофренії. Акцент має ставитися на людину, а не на хворобу. Основною метою догляду є збереження здоров'я людини і надання їй можливості радіти життю незважаючи на хворобу або інвалідність.

**Висновок.** Більшість людей, яким за 70, залишаються активними і в хорошій фізичній формі. Волонтери, які залучаються соціальними службами до догляду за людьми похилого віку повинні пройти спеціальну програму підготовки для професійного виконання своїх обов'язків навіть на добровільних засадах.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Досвід волонтерської роботи та напрями її вдосконалення / І. Грига, О. Брижовата, Л. Дувія, О. Лисенко // Соціальна робота в Україні: перші кроки ; за ред. В. Полтавця. – К. : «КМ Academia», 2000. – С. 145–173.
2. Волонтерство. Порадник для організатора волонтерського руху / укл. Т. Л. Лях, авт. кол. : О. В. Безпалько, Н. В. Заверіко, І. Д. Зверева, Н. В. Зімоєць та ін. – К. : ВГЦ «Волонтер», 2001. – 552 с.
3. Загальна декларація волонтерів / XI Конгрес Міжнародної асоціації Волонтерів (Париж, 1990 р.) / Р. Х. Вайнола, А. Й. Капська, Н. М. Комарова та ін. //

Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. – К. : Академпрес, 1999. – 112 с.

4. Волонтери в соціальній роботі / упорядн. : О. Главник, Н. Романова, Т. Дружченко. – К. : Главник, 2006. – 128 с.

5. YMCA: world organization of volunteers / Youth Service America, Washington, DC Suite 2004. – 85 р.

6. Белл Лесли Полноценный уход. Пособие для опекунов на дому / Лесли Белл. – К. : Факт, 2003. – 303 с.