

# La relación con la persona anciana



*Distinguida señora:*

*Bienvenida a nuestro país.*

*Nos complace que haya usted decidido trabajar en el campo de la asistencia a domicilio a ancianos y personas con discapacidades, porque son las más frágiles, las que tienen una mayor necesidad de seguimiento y aquellas cuyas familias requieren más ayuda en todas las tareas relativas a sus cuidados.*

*Sabemos que ha tenido que afrontar incomodidades y dificultades para llegar a Italia, somos conscientes de que es difícil vivir lejos de las personas queridas, aprender un nuevo idioma, relacionarse con personas de una cultura diferente, con otras costumbres y estilos de vida. Y tampoco desconocemos los problemas prácticos, como los papeleos burocráticos para la obtención del permiso de residencia y la estipulación del contrato de trabajo.*

*Estos folletos quieren ser una ayuda para permitirle comenzar a adquirir unos primeros conocimientos técnico-profesionales, que quizás decida ampliar con un curso de formación específico, o sencillamente para saber, por ejemplo, cómo comportarse con los ancianos con demencia, cuáles son los movimientos más adecuados para ayudar a un anciano a levantarse, cómo preparar una comida equilibrada, cómo establecer las relaciones con las familias, a qué servicios se puede dirigir para responder a las necesidades de la persona a la que asiste, así como para sus propias exigencias, como conocer sus derechos y deberes.*

*Deseamos contribuir a superar las situaciones de soledad o de abandono, y estos folletos son solamente una de las iniciativas que la Región y los Entes locales están promoviendo en el territorio para favorecer el reconocimiento y la cualificación del importante papel que usted desempeña, así como para facilitar una verdadera integración en la sociedad y un beneficioso intercambio cultural, con la intención de mejorar la calidad de vida tanto de quien recibe como de quien presta asistencia y ayuda.*

**Gianluca Borghi**

*Consejero regional de políticas sociales*

# La relación con la persona anciana

## Importancia de la relación

La **relación** (relazione) es el vínculo que subsiste entre dos o más personas. La voluntad recíproca de mantenerlos y potenciarlos garantiza la vitalidad de estos vínculos. Toda relación está condicionada por el **contexto** (contesto) en el que se desarrolla. Una misma acción puede tener significados distintos en diferentes contextos culturales (por ejemplo, saludar a una persona con un beso puede ser considerado en ciertos contextos un signo de amistad profunda y en otros un gesto inoportuno).

## La relación con la persona anciana

La persona anciana se halla en el último tramo de su vida, que, en parte, es el conjunto de relaciones que ha creado a lo largo de los años. La posibilidad de trabar una buena relación con la persona mayor depende de la capacidad de la asistente de conocer y comprender el contexto de relaciones en el que la persona anciana ha vivido y vive. Pedir a los familiares o a la propia persona anciana que nos cuente su **historia** (storia) es una primera forma de aproximación al conocimiento y a la comprensión de dicha persona. Saber escuchar es una cualidad muy importante en quien decide prestar asistencia. Significa poner en un lugar preeminente de la relación las **necesidades** (bisogni) y exigencias del otro e intentar trabajar para satisfacerlas. Del mismo modo, puede ocurrir que la persona anciana y su familia formulen preguntas a la asistente y deseen conocer su historia dando signos de apertura y mostrando una buena disposición a la relación.

## Valorar la persona anciana

Darse cuenta de que uno ya no puede confiar en sus propias fuerzas, de que uno depende parcial o totalmente de los demás, es tomar consciencia de un hecho dramático que a menudo es acompañado con repetidos intentos de **autosuficiencia** (autosufficienza), como por ejemplo la necesidad de demostrar que uno todavía es capaz de vestirse, moverse o comer solo. A la asistente se le pide que **ayude** (aiutare), sin por ello



reemplazar totalmente ni a los familiares, que podrían desear ocuparse directamente de algunos aspectos de la asistencia, ni a la persona mayor, que se sentirá orgullosa de lo que sabe y de lo que sabe hacer aún, a pesar de no ser siempre capaz de recordarlo del todo o de hacerlo de forma completamente autónoma.

## Problemas en la relación con una persona anciana

Para la persona mayor recurrir a la asistente a menudo es una solución extrema, que acepta con dificultad y desconfianza.

La asistente no italiana, en particular, muchas veces es vista, como una persona ajena, lejana por su proveniencia y su cultura, que habla un idioma distinto, tiene otras costumbres y cocina y come de manera diferente. Esto, sobre todo en un primer momento, puede provocar en la persona anciana actitudes de desconfianza y rechazo. Quien asiste, por tanto, deberá mostrar **comprensión** (comprensione), paciencia y un **esfuerzo** (impegno) constante para ganarse la aceptación y el cariño del asistido.

## La situación de la persona anciana en Italia

En Italia la persona anciana no siempre es objeto de **respeto** (rispetto) y consideración. La vejez muchas veces va acompañada de una progresiva retirada de la vida pública y de las relaciones sociales. Este fenómeno tiene fuertes repercusiones en la valoración social del anciano, a menudo considerado como una persona marginal, poco o nada significativa.

Mientras son autosuficientes las personas mayores viven solas, independientes de hijas e hijos, y esto provoca en muchos casos un “aflojarse” de los lazos de la relación. Por ello, con frecuencia, en el momento de la necesidad, los familiares se encuentran con que tienen que volver a estrechar esos lazos, y además fuertemente, debido a la situación de necesidad de la persona anciana. La ayuda de una asistente en muchos casos es también una ayuda para la relación entre la familia y la persona anciana.



## Cómo entrar en un hogar ajeno

Vivir en una casa que no es la propia y relacionarse con una familia que no se conoce requiere una gran prudencia y mucha **delicadeza** (delicatezza). Los hábitos y **estilos de vida** (stili di vita) pueden ser muy diferentes de los nuestros y quizás, desde nuestro punto de vista, en parte insensatos y criticables. A la persona asistente, sin embargo, no se le pide que juzgue las maneras de vivir que encuentre en el desarrollo de su trabajo sino que responda a las necesidades de asistencia de acuerdo con los modos y formas más oportunos para la familia que la solicita. Se pueden expresar sugerencias y formular hipótesis sobre otros modos, distintos, de organizar la vida, pero sólo si la familia se muestra abierta a escucharlos y, en cualquier caso, sólo cuando la relación con la familia se haya consolidado mínimamente. Para trabar una buena relación es necesario entrar en la casa que nos alberga “caminando de puntillas”, considerando nuestra presencia como un breve momento dentro de una vida larga y compleja, de la que no podemos conocer más que algunos aspectos.

El **primer encuentro** (primo incontro) entre la persona anciana y la que va a prestarle asistencia es un momento muy importante que puede influir notablemente en los momentos posteriores. Los familiares, en caso de dificultad o imposibilidad de expresión por parte de la persona anciana, se convierten en interlocutores fundamentales. A los familiares, cuando los hay, se les solicita una presencia significativa en los primeros momentos de conocimiento. Si no hay familia, le corresponderá a la asistente y a su sensibilidad hallar el camino más adecuado para propiciar el encuentro y la **convivencia** (convivenza).

A continuación se ofrecen algunas sugerencias que pueden resultar útiles para afrontar el primer encuentro con la persona a la que vamos a prestar asistencia:

- Al entrar en la casa es oportuno mostrar una actitud afable y unas formas respetuosas, recordando siempre que ser afable no significa tratar a la persona anciana como si fuera un niño o una niña a la que mimar. Para muchas personas ancianas es muy importante el trato de “usted” (en italiano, “lei”).

- Será útil que nos presentemos diciendo nuestro nombre y que expliquemos quiénes somos y por qué estamos allí (si nuestro italiano no es aún suficientemente claro, se solicitará a la familia que proporcione estos datos).
- Al hablar se recomienda colocarse **frente** (di fronte) a la persona anciana para que pueda vernos y ver el movimiento de nuestros labios (a menudo las personas mayores tienen problemas de oído), emplear un tono de voz sosegado y términos claros y sencillos, no formular preguntas de manera apremiante y dar el tiempo necesario para que se nos responda.
- A cada frase es aconsejable comprobar que la persona anciana, efectivamente, está entendiendo lo que le estamos diciendo.
- Esto nos permitirá asegurarnos de que a la persona anciana le quedan claros los motivos del encuentro.
- Este primer encuentro es una buena ocasión para pedirle a la persona anciana si quiere informarnos sobre sus hábitos de vida, para así, en adelante, poder responder mejor a sus necesidades.

## La relación con los familiares de la persona anciana

Es importante que quien trabaja dentro de un ámbito familiar sepa reconocer y distinguir la **posición** (posizione) y la importancia de cada uno de sus componentes y sepa percibir, asimismo, la mejor forma, a menudo distinta en cada caso, de relacionarse con cada uno ellos.

En general, la **persona de referencia** (persona di riferimento) en todo lo que concierne a la asistencia de la persona anciana suele ser sólo una. Sin embargo puede ser que haya otras personas que también quieran expresar su opinión sobre cómo tiene que desarrollarse la tarea de asistencia. Por ello es importante aclarar, si es posible en un encuentro con todos los familiares de la persona anciana, a quién debe dirigirse la asistente para cualquier consulta relativa a la asistencia, a quien ha de llamar en caso de necesidad y cómo tiene que relacionarse con las demás personas, es decir, aquellas que no desempeñan el papel de punto de referencia directo.



Es posible que a una asistente atenta y **disponible** (disponibile) se le requieran, por parte de la persona anciana o de sus familiares, servicios que vayan más allá de sus funciones o capacidades. Mostrarse abiertos a la relación no significa estar dispuestos a hacer todo lo que nos solicite. Por consiguiente, la asistente puede expresar su **incomodidad** (disagio) frente a peticiones inadecuadas o que excedan sus funciones.

Con el fin de evitar problemas ligados a la mutua comprensión es útil consensuar, por escrito, los **derechos y deberes** (diritti e doveri) de la asistente y la familia, de modo que exista un documento que consultar en caso de malentendido o desacuerdo: días y horarios de trabajo, días y horarios de descanso (riposo), funciones de la persona asistente, actividades no requeridas, familiar de referencia en relación con la tarea de asistencia, familiar a quién llamar en caso de necesidad.

## Comunicación verbal y no verbal

Hay que ser conscientes de que nuestros actos de comunicación se componen de aspectos verbales y no verbales y de que es importante saber utilizar ambos (por ejemplo, acompañar unas palabras de ánimo con una sonrisa), así como saber usarlos manteniendo la coherencia entre unos y otros (si empleamos un **tono de voz** (tono di voce) calmado y sosegado para comunicar una acción dirigida al anciano o anciana, no podemos luego tener un comportamiento ansioso y apresurado). Nuestras acciones han de coincidir con el tono de las palabras que pronunciamos.

La comunicación con la persona anciana siempre tiene que ser sencilla y directa. El uso de las palabras ha de ser adecuado al nivel de comprensión de la persona mayor: frases cortas, pronunciadas lentamente y bien vocalizadas, sobre todo si nuestro italiano no es muy bueno y la persona asistida está acostumbrada a hablar en dialecto o es un poco sorda.

Aprovechemos conscientemente el potencial comunicativo de la **mirada** (sguardo): tanto al hablar como al comunicar algo sin palabras, pongámonos siempre delante de la persona a la que asistimos. Esta posición, además, es un signo de consideración y respeto.



No temamos tocar a la persona mayor, tanto en los momentos en que sea conveniente (por ejemplo, para ayudarla a levantarse o a caminar) como cuando no parezca necesario (al saludarla, en un momento de desánimo o depresión, etc.). Si la persona anciana lo valora, y si esta forma de relacionarse no nos crea dificultades, es verdaderamente una manera muy útil de transmitir comprensión y calor.

## La importancia de la socialización

Quien presta asistencia tiene también la función, no secundaria, de estimular los **intereses** (interessi) y las capacidades, aun cuando estén parcialmente reducidas, de la persona asistida. Pedir que se nos cuenten cosas (a lo mejor proponiendo que esto se haga mirando unas fotografías) es una forma interesante de estimular la memoria y de generar, por la intimidad que se crea entre quien explica y quien escucha, nexos de **confianza** (fiducia) recíproca. Del mismo modo,



la asistente puede contarle a la persona mayor algún hecho relacionado con un familiar o un conocido, o lo que acontece en el mundo, a través de la lectura de un **periódico** (giornale) o una revista o escuchando y comentando las noticias de la tele.

Otras maneras de estimular la atención de la persona anciana, y el uso de las **facultades mentales** (facoltà mentali) y la memoria, pueden ser simples juegos (como las **cartas** (carte) o los crucigramas), la visión atenta de una película que le interese o la lectura de un libro. Facilitar las relaciones que la persona anciana tiene con el lugar en que se encuentra (salir de casa para **pasear** (passeggiare) o hacer la compra) puede ser un modo útil de conocer y darse a conocer y de favorecer el encuentro de la persona asistida con otras que se hallan en situaciones parecidas. Asistente y asistido pueden frecuentar juntos centros diurnos o centros sociales donde la presencia de otras personas ancianas y la organización de actividades específicas puede ser una útil ayuda, no sólo para la persona asistida sino también para la asistente, que podrá observar cuál es la realidad de la vida de otras personas mayores.

## La sexualidad de la persona anciana

Un prejuicio frecuente es el que considera la vejez una edad asexuada o con una sexualidad desviada. Esta convicción da origen a muchos conflictos en el anciano, puesto que no hace más que alimentar sentimientos de **vergüenza** (vergogna), miedo, dolor e inadaptación. Debido a los naturales cambios físicos, la actividad sexual tiende a reducirse, pero no desaparece y es posible incluso a edades muy avanzadas.

Sexualidad no debe entenderse solamente como capacidad de mantener relaciones con una pareja, sino como encuentro entre dos personas, entre dos mundos, como forma de **comunicación** (comunicazione) con los demás. En ella confluyen el amor y el odio, las alegrías, el dolor, las fantasías, los recuerdos, las esperanzas futuras, etc. La vida sexual es la expresión de la necesidad profunda y continua de amor del hombre, necesidad que se siente aún más a edades avanzadas, cuando todo es menos seguro, por lo que recibir el **afecto** (affetto) de los demás resulta imprescindible.



Algunas patologías pueden incidir, entre otras, en la esfera sexual. La demencia, en particular, puede inducir al enfermo a perder todo freno inhibitorio (desnudarse en público exhibiendo los genitales, practicar una actividad masturbatoria excesiva, etc.). En estos casos es conveniente aconsejar a la familia que se dirija con confianza a su médico, para que determine un posible tratamiento farmacológico o algunas estrategias de comportamiento destinadas a contener tales situaciones.

## El significado de la muerte (morte)

Los enfermos terminales, los difuntos y los ancianos cercanos a la muerte que son asociados a estados de enfermedad recuerdan a las personas más jóvenes la condición mortal del ser humano, la idea del fin, y esto suele generar una actitud de alejamiento, de evitar a dichas personas, lo cual crea un contexto de aislamiento que acentúa el sentimiento de **exclusión** (exclusione) en la persona anciana. No todas las personas mayores, sin embargo, viven la muerte con los mismos sentimientos que las más jóvenes. Así es, algunos estudios han demostrado que la persona anciana no teme la muerte en sí, sino que teme terminar en una clínica, así como padecer una enfermedad prolongada, acompañada de dolor y sufrimiento físico.

Los familiares, en cambio, además de la fatiga física y psicológica de la asistencia, pueden experimentar sentimientos de culpa tanto antes de la muerte, cuando el familiar se pregunta qué más podría hacer por la persona enferma, como después de ésta, cuando el familiar se culpa por la inevitable sensación de alivio que experimenta al final del largo período de asistencia. La desesperación y el dolor de la **pérdida** (perdita) se pueden aliviar en parte si el familiar tiene a alguien con quien hablar de cómo se siente. También es muy importante que los familiares no vean sufrir al anciano, por lo que es necesario pedirle al médico de familia que alivie el dolor y vele por la **dignidad** (dignità) del paciente hasta el último momento.

**Realizado por la Región Emilia-Romagna**

**Dirección General de Sanidad y Políticas Sociales - Servicio de Planificación y Desarrollo de los Servicios Sociales y Socio-sanitarios - Área de Ancianos y Minusválidos en el marco de las iniciativas del proyecto integrado para la regularización y la cualificación del trabajo de las asistentes familiares de ancianos y minusválidos**

**Los textos de los folletos se han elaborado con la colaboración de:**

**Federica Aleotti** *Psicóloga - Unidad Sanitaria Local (AUSL) de Reggio Emilia*

**Maria Grazia Battistini**, *Asistente Social - Ayuntamiento de Cesena (FC)*

**Silvia Bellettini**, *Responsable Actividades Asistenciales - Servicio Asistencia Ancianos (SAA) de Módena*

**Susanna Beltrami**, *Responsable Actividades Asistenciales - Servicio Asistencia Ancianos (SAA) de Módena*

**Andrea Fabbo**, *Médico Geriatra - Unidad Sanitaria Local (AUSL) de Módena, Distrito de Mirandola (MO)*

**Agnese Fabbri**, *Enfermera - U.O. Geriatría - Departamento de largas estancias hospitalarias, cuidados posteriores a dolencias agudas y rehabilitación extensiva - Hospital S. Orsola-Malpighi de Bolonia*

**Diana Gavioli**, *Asistente Sanitaria - Unidad Sanitaria Local (AUSL) de Módena, Distrito de Mirandola (MO)*

**Saadia Lafhimi**, *Mediadora lingüístico-cultural - Comisión de Igualdad de Oportunidades "Mosaico" de la Zona de Bazzano (BO)*

**Letizia Lambertini**, *Coordinadora de la Comisión de Igualdad de Oportunidades "Mosaico" de la Zona de Bazzano (BO)*



**Eliana Lombardi**, *Terapeuta de rehabilitación - U.O. Geriatría - Departamento de largas estancias hospitalarias, cuidados posteriores a dolencias agudas y rehabilitación extensiva - Hospital S. Orsola-Malpighi de Bolonia*

**Mohammed Louhui** *Presidente AMIL - Asociación de mediadores lingüístico-culturales de Bolonia*

**Marinella Richeldi**, *Coordinadora responsable del Servicio Social de Módena*

**Eros Rilievo**, *Responsable del área social - Módena-Formación (MO)*

**Sara Saltarelli**, *Asistente Social - Cooperativa Social (Cooperativa Sociale) "Dolce" de Bolonia*

**Chiara Scarlina**, *Asistente Social - Ayuntamiento de Mirandola (MO)*

**Roberta Sordelli**, *Jefa de Sala U.O. de Cirugía - Hospital de Bazzano (BO)*

**Persona de referencia del proyecto:**

**Simonetta Puglioli**, *Área de Ancianos y Minusválidos de la Región Emilia-Romagna*

**Traducciones, ilustraciones e impresión:**

Tracce s.r.l.

El folleto, traducido a los idiomas ruso, polaco, inglés, árabe, rumano, francés, español, albanés y en italiano, se puede descargar de la página web:

<http://www.emiliaromagnasociale.it/> - sección ancianos (anziani).



 Regione Emilia-Romagna  
ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI  
[www.emiliaromagnasociale.it](http://www.emiliaromagnasociale.it)