1. وسائل لتأهيل مهنة المُساعد المنزلي

التعامل مع الشخص المُسنّ

e-miliaromagna
innovazione naturale

Regione Emilia-Romagna
Assessorato alle Politiche Sociali. Immigrazione. Progetto giovani.
Cooperazione internazionale

سيدتي الفاضلة،
أهلا بك في بلدنا.
إنه لمن دواعي سرورنا الشديد أنك اخترت العمل في حقل مساعدة المسنين والمعاقين في مكان إقامتهم، ذلك أنهم أكثر الفئات هشاشة ويحتاجون إلى متابعة أكبر وإلى مساعدة العائلات لكي يتولوا رعايتهم.

نَعرف أنك تحملت صعوبات ومتاعب شتى للوصول إلى إيطاليا، وندرك أن من الصعب الحياة بعيدا عن الأعزاء، وتعلم لغة جديدة، وإقامة علاقات مع أشخاص من ثقافة مختلفة، لديهم ميول وأساليب حياة مغايرة. بيد أنه لا توجد أشياء غريبة، ولا حتى المشاكل العملية، مثل الإجراءات البيروقراطية المعقدة لاستخراج تصريح الإقامة أو تحرير عقد العمل.

وتستهدف هذه المطبوعات أن تكون عونا يسمح ببدء اكتساب المهارات التقنية المهنية الأولى، والتي ربما تقررين تعميقها من خلال دورة تأهيل متخصصة، أو لمجرد أن تفهمي كيفية التعامل مع المسنين المصابين بخلل عقلي، أو أنسب الحركات لمساعدة المسن على النهوض من فراشه وإعداد وجبة متوازنة، وكيفية عقد العلاقات مع العائلات. وأي الهيئات الخدمية التي ينبغي التوجه إليها لتلبية احتياجات الشخص الذي تقومين بمساعدته، وما حقوقك وما هي واجباتك.

إننا نريد أن نساهم في تجاوز مواقف الوحدة والهجر، وهذه المطبوعات ما هي إلا واحدة من المبادرات التي تروجها الأقاليم والهيئات المحلية في البلاد لتشجيع الاعتراف بالدور الهام الذي تقومين به وتقويمه ، ولتيسير الاندماج الحقيقي في المجتمع والتبادل الفعال بين الثقافات، بهدف تحسين نوعية الحياة لمن يتلقى ومن يقدم المساعدة والعون.

جانلوكا بورغي ***Gianluca Borghi***
مستشار المنطقة للسياسات الاجتماعية

العلاقة مع الشخص المسن

العلاقة "relazione" هي الرابطة التي تنعقد بين شخصين أو أكثر. تضمن الإرادة المتبادلة هذه الرابطة ، للحفاظ عليها وإنمائها.
العلاقة هنا تكون مناسبة **للسياق "contesto"** الذي تقوم فيه. فالعمل ذاته يكون له معنى مختلف في السياقات الثقافية المختلفة (مثلا: إلقاء تحية على شخص بقبلة يمكن أن يعتبر في سياق معين دليلا على الصداقة العميقة وفي سياق آخر سلوكا غير مناسب).

العلاقة مع الشخص المسن

يجد الشخص المسن نفسه يكمل حياته والتي هي أيضا مجموع العلاقات التي كونها مع مرور الزمن. إن إمكانية بناء علاقة طيبة مع الشخص المسن تعتمد على قدرة الشخص المعاون على معرفة وفهم سياق العلاقات التي عاش فيها الشخص المسن ويعيش. والخطوة الأولى للمعرفة والفهم هي سماع **قصة "storia"** حياة الشخص المسن سواء من أقاربه أو منه هو نفسه. ومعرفة كيفية الإنصات هي واحدة من الصفات العظيمة لمن يقرر أن يقدم المساعدة. وهو ما يعني وضع **احتياجات "bisogni"** الآخر في مركز العلاقة ومحاولة العمل على إشباعها. وبنفس الطريقة يمكن أن يحدث أن الشخص المسن وأسرته يوجهون أسئلة للشخص المساعد وقد يرغبون في معرفة قصته بما يعطي إشارة إلى الانفتاح والاستعداد لإقامة العلاقة.

تقدير قيمة الشخص المسن

إن إدراك الشخص لعجزه عن الوثوق بقواه الخاصة والاعتماد جزئيا أو كليا على الآخرين ما هو إلا سلوك مأساوي يصاحب غالبا المحاولات المتكررة **للاعتماد على النفس "autosufficienza"** مثل الحاجة إلى إظهار أنه ما يزال يستطيع أن يرتدي ملابسه ويتحرك ويأكل وحده.
إن المساعد يُطلب إليه أن يساعد دون أن يستبدل بنفسه أفراد الأسرة الذين قد يرغبون في الانشغال مباشرة في بعض نواحي **المساعدة "aiutare"** أو الشخص المسن نفسه الذي يكون في حالة زهو بما يستطيع أن يفعله حتى وإن كان لا يستطيع أن يتذكر كل شيء أو ينفذ أي شيء باعتماد كامل على النفس.

مشاكل العلاقة
مع الشخص المسن

بالنسبة للشخص المسن يكون اللجوء إلى المساعد في الغالب هو الحل الأخير الذي يقبله على مضض ودون ثقة.
والمساعد (أو المساعدة) غير الإيطالي ينظر إليه في كثير من الحالات على أنه شخص غريب، بعيد، بسبب المنشأ والثقافة، ويتحدث لغة مختلفة عن لغة الشخص، وله عادات مختلفة، ويطبخ ويأكل بطريقة مختلفة. وهذا، خاصة للوهلة الأولى، يمكن أن يثير في الشخص المسن سلوكيات من الشك والرفض. وعلى أي حال فإن المطلوب ممن يساعد التفهم **"comprensione"** والصبر والالتزام **"impegno"** الدائم حتى يكون مقبولا ومحبوبا.

حالة
الشخص المسن في إيطاليا

لا يكون الشخص المسن دائما موضع **احترام "rispetto"** وتقدير في إيطاليا. فتقدم العمر يصاحبه غالبا انسحاب مضطرد من الحياة العامة ومن العلاقات الاجتماعية. ولهذه الظاهر انعكاسات قوية على التقدير الاجتماعي للمسن باعتباره شخصا أصبح من الآن فصاعدا على هامش الحياة وبالتالي غير ذي أهمية.

وما دام المسنون يعتمدون على أنفسهم بالكامل يعيشون وحدهم، مستقلين عن البنات والأبناء، ويثير هذا في كثير من الحالات ضعفا في العلاقات والتي يجد أفراد العائلة في وقت الضرورة أنفسهم مضطرين إلى إعادتها إلى قوتها، وهو ما تحدده حاجة الشخص المسن. والمساعدة التي يقدمها المساعد في كثير من الحالات تعتبر أيضا عونا في العلاقة بين الأسرة والشخص المسن.

كيفية دخول بيوت الآخرين

العيش في بيت ليس بيتك وإقامة علاقة مع أسرة لا تعرفها يتطلبان كثيرا من **الحصافة واللطف** "delicatezza" فالعادات و **أساليب الحياة** "stili di vita" يمكن أن تكون بعيدة جدا عن أساليب حياتنا وربما من وجهة نظرنا تكون عديمة المغزى ومنتقدة. على أي حال فإنه ليس مطلوبا من المساعد أن يحكم على طرق وأساليب الحياة التي يصادفها في مجرى عمله ولكن المطلوب منه أن يلبي الطلب على المساعدة حسب الطرق والأشكال الأكثر مناسبة للأسرة التي تكلفه بها. ويمكن التصريح بإيحاءات وافتراضات عن الآخرين والطرق المختلفة لتنظيم الحياة ولكن فقط إذا كانت الأسرة مهيأة لسماعها وبعد أن تكون العلاقة مع الأسرة قد توطدت ولو إلى الحد الأدنى. لبناء علاقة طيبة من الضروري دخول البيت الذي يستضيفنا "على أطراف الأصابع"، معتبرين وجودنا لحظة في حياة طويلة معقدة لا نستطيع أن نعرف بعضا من أوجهها.

وتمثل نوعية **اللقاء الأول** "primo incontro" بين الشخص المسن والمساعد لحظة على قدر كبير من الأهمية يمكن أن تؤثر على كل ما يليها. وفي حالة صعوبة أو استحالة أن يعبر الشخص المسن عن نفسه تصبح الأسرة هي المحاور الأساسي. وبالنسبة لأعضاء الأسرة، إذا كانوا موجودين، يكون المطلوب هو الحضور القوي في اللحظات الأولى للمعرفة. إذا لم تكن الأسرة موجودة يكون على المساعد وحساسيته إيجاد طريقة للتلاقي و **التعايش** "convivenza".

بعض الاقتراحات قد تكون نافعة لمواجهة اللقاء الأول مع الشخص الذي سوف نساعده:

- عند دخول البيت من المناسب أن يكون هناك سلوكنا ودودا بطريقة محترمة متذكرين أن تحلينا بالود لا يعني معاملة الشخص المسن كما لو كان طفلا أو طفلة ينبغي تدليله أو تدليلها. بالنسبة لكثير من الأشخاص المسنين من المهم جدا استخدام صيغة الاحترام في الكلام.

- سوف يكون مفيدا تقديم أنفسنا بالاسم موضحين من نكون ولماذا جئنا إلى هنا (إذا لم تكن لغتنا الإيطالية قد أصبحت واضحة بدرجة كافية نطلب من الأسرة تقديم هذه المعلومات).

- عند التكلم ينصح بالبقاء **أمام** "di fronte" الشخص المسن حتى يستطيع أن يرانا ويرى حركة الشفاه (غالبا ما يكون لدى المسنين مشاكل في حاسة السمع) واستخدام طبقة صوت وديعة وكلمات واضحة وبسيطة مع تحاشي توجيه أسئلة بشكل ملح ولكن نترك فرصة زمنية له حتى يجيب.
- ينصح بالتأكد من أن الشخص المسن يفهم ما نحن بصدد قوله في كل جملة.
- يسمح لنا هذا بالتأكد من أن أسباب التلاقي واضحة أمام الشخص المسن.
- في هذه المناسبة نستطيع أن نطلب من الشخص المسن أن يكون مستعدا لإمدادنا بكافة المعلومات التي تتعلق بعاداته في الحياة حتى نستطيع أن نلبي احتياجاته على أفضل وجه.

العلاقة مع أفراد عائلة الشخص المسن

من المهم على من يعمل داخل بيئة عائلية أن يعرف كيف يتعرف على ويميز **وضع** "posizione" كل شخص فيه وأهميته وتحديد الطرق المختلفة لكل واحد وأن تكون له علاقة مع كل منهم.

بصفة عامة يكون هناك **شخص واحد هو المرجع** "la persona di riferimento" في كل ما يخص مساعدة الشخص المسن. ويمكن أن يكون هناك أشخاص آخرون أيضا يريدون أن ''يدلوا بدلوهم'' حول كيفية ممارسة نشاط المساعدة.
من المهم لهذا التوضيح، ربما من خلال لقاء مع جميع أفراد عائلة الشخص المسن، إلى من يرجع المساعد فيما يخص طرق المساعدة، ومن عليه أن يستدعيه في حالة الضرورة، وكيف تكون العلاقة مع الشخصيات الأخرى التي ليس لها مرجِعية مباشرة.

من الممكن بالنسبة للمساعد أو المساعدة النبيهة أن يطلب إليه بواسطة الشخص المسن أو أفراد عائلته خدمات تتجاوز وظائفه وقدراته. كوننا مستعدين للعلاقة لا يعني أن نكون مستعدين "disponibile" لعمل كل شيء يطلب منا ومن ثم فإن المساعد يستطيع أن يعبر عن **انزعاجه** "disagio" من الطلبات غير المناسبة أو التي تتجاوز وظيفته.

من أجل تجنب المشاكل المرتبطة بالتفاهم المتبادل من المفيد الاتفاق، في شكل اتفاق مكتوب، على **حقوق و واجبات "diritti e doveri"** المساعد والعائلة بحيث يمكن الرجوع إليها في حالة اللبس أو سوء الفهم: أيام العمل ومواعيده وأيام الراحة **"riposo"** ومواعيدها ووظائف المساعد والأنشطة غير المطلوبة وفرد العائلة الذي يرجع إليه في أنشطة المساعدة وفرد العائلة الذي يستدعى في حالة الضرورة.

التفاهم الشفهي وغير الشفهي

من الضروري أن نكون واعين بأن تواصلنا يتألف من أوجه شفهيه وأخرى غير شفهية وأن من المهم استخدام كليهما (على سبيل المثال مصاحبة كلمة التشجيع بابتسامة) وهكذا أيضا التوافق بين هذا وذاك (إذا كنا نستخدم **نبرة صوت "tono di voce"** هادئة ووديعة لتوصيل حدث نريد أن نفعله مع المسن أو المسنة فإننا لا نستطيع أن يكون لنا سلوك قلق متعجل). فتصرفنا يجب أن يتوافق مع نبرة الكلمات التي نقولها.

التواصل مع الشخص المسن يجب أن يكون دائما بسيطا ومباشرا. استخدام الكلمات ينبغي أن يكون مناسبا مع مستوى فهمه والجمل قصيرة وتنطق ببطء وتلقى بشكل جيد خاصة إذا كانت لغتك الإيطالية ليست جيدة جدا وإذا كان الشخص الذي تساعده معتادا على التحدث باللهجة العامية أو كان ضعيف السمع بعض الشيء.

علينا أن نستخدم بوعي الإمكانيات الاتصالية الكبيرة **للنظرة "sguardo"**: أثناء الحديث وأيضا أثناء توصيل شيء بدون كلمات نكون دائما أمام الشخص الذي نساعده. هذا الوضع يعتبر دليلا أيضا على التقدير والاحترام.

يجب أن لا يكون لدينا خوف من لمس الشخص المسن سواء في اللحظات التي يلزم فيها هذا (على سبيل المثال لمساعدته على النهوض أو على المشي) أو عندما لا يبدو ذلك ضروريا (في لحظة التحية، في لحظة الضجر أو الاكتئاب). إذا كان الشخص المسن يقدر هذا وإذا كانت هذا الطريقة في العلاقة لا تخلق أية متاعب فهي طريقة مفيدة بالتأكيد لجعله يحس بالتفاهم والدفء.

أهمية التآلف

لدى المساعد أيضا وظيفة ليست ثانوية وهي استثارة **إهتمام "interessi"** وقدرات الشخص الذي يساعده التي تأثرت سلبيا ولو جزئيا. جعله يحكي (ربما باقتراح أن يحدث هذا مع النظر إلى صورة فوتوغرافية) هو أمر هام لاستثارة الذاكرة وكذلك للحميمية التي يخلقها بين من يحكي ومن ينصت، وهو سبيل **للثقة "fiducia"** المتبادلة.

نفس الشيء يمكن أن يحدث من جانب المساعد أي أنه يحكي للشخص المسن ما حدث لأحد أفراد عائلته أو أحد معارفه أو ما يحدث في العالم من خلال قراءة **صحيفة** "giornale" أو مجلة أو الاستماع والتعليق على نشرة الأخبار.

هناك طرق أخرى لاستثارة انتباه الشخص المسن واستعمال **القوى الذهنية** "facoltà mentali" وقوى الذاكرة يمكن أن تكون ألعابا بسيطة (مثل لعب **الورق** "carte" أو الكلمات المتقاطعة) ورؤية فيلم يهمه أو قراءة كتاب. قم بتسهيل علاقات الشخص المسن مع البيئة التي تحيط به. الخروج من البيت **للتمشية** "passeggiare" أو لتسوق أي شيء يمكن أن يكون طريقة مفيدة لمعرفة الشخص وجعله يعرفنا ولتسهيل التقاء الشخص الذي نساعده مع الأشخاص الآخرين الذين قد يكونون في مواقف مماثلة.
يمكن حضور أنشطة مراكز الترفيه النهارية معا أو المراكز الاجتماعية حيث يحضر أشخاص مسنون آخرون، وتنظيم أنشطة نوعية يمكن أن يكون عونا مفيدا ليس فقط للشخص الذي نساعده وإنما أيضا للمساعد نفسه الذي يمكن أن يلتقي بمواقف أخرى.

الحياة الجنسية للشخص المسن

هناك رأي مسبق شائع يعتبر أن الشيخوخة عمر خال من الجنس أو يكون الجنس فيها منجرفا: مثل هذا الاقتناع يكون أساسا لكثير من الصراعات لدى المسن، لأنه لا يفعل شيئا سوى أن يغذي **الخجل** "vergogna" والخوف والألم وعدم التوافق. وبسبب التغيرات الجسدية الطبيعية فإن النشاط الجنسي يميل إلى الانخفاض ولكنه لا يختفي بل يكون ممكنا حتى في العمر المتقدم.
إن الجنس لا يُفهم فقط على أنه القدرة على إقامة علاقة مع شريك آخر، وإنما كوسيلة **للتواصل** "comunicazione" بين شخصين، بين عالمين، كطريقة للتواصل مع الآخرين. وفي الجنس يتداخل في التأثير الحب مع الكراهية والألم والخيال والذكريات وآمال المستقبل الخ.. والحياة الجنسية هي تعبير عن حاجة عميقة ومستمرة للحب وهذا يكون حقيقيا أكثر في العمر المتقدم عندما تقل الأشياء المؤكدة ولهذا يصبح **العطف** "affetto" ضرورة رئيسية.

بعض الأمراض يمكن أن يكون لها انعكاسات على المحيط الجنسي. المرض العقلي بصفة خاصة يمكن أن يدفع المريض إلى فقد أي كبح تحريمي (مثل خلع الملابس علنا وعرض عورته وزيادة ممارسة العادة السرية, الخ.).

في هذه الحالات ينبغي نصح الأسرة بالتوجه بثقة إلى الطبيب الخاص للتأكد من وجود علاج صيدلي أو بعض استراتيجيات السلوك لاحتواء مثل هذه المواقف.

معنى الموت

المرضى بالمرض العضال والمتوفون وأيضا الأشخاص المسنون القريبون من الموت ويرتبطون في الغالب مع حالات مرضية يذكرون الأشخاص الأكثر شبابا بفكرة النهاية، وحالة الكائنات الفانية. والموقف الشائع في هذه هو تجنبهم وإبعادهم، بما يخلق سياقا من العزل يكثف الإحساس **بالاستبعاد** **"esclusione"** لدى الشخص المسن. ولكن ليس كل الأشخاص المسنين يعيشون الموت بنفس مشاعر أولئك الأكثر شبابا: فقد أوضحت بعض الأبحاث في الواقع أن الشخص المسن لا يخاف الموت في حد ذاته، ولكنه يخشى فكرة انتهائه إلى بيت مسنين والمرض الطويل الذي يصاحبه ومعاناة جسدية.

وأفراد العائلة، على العكس، يمكن أن يحسوا علاوة على الأعباء الجسدية والنفسية للمساعدة، بمشاعر الذنب سواء قبل الموت – ولهذا يتساءل فرد العائلة ماذا عساه أن يفعل أكثر للشخص المريض – أو عقب الحدث، حيث يحس فرد العائلة بالذنب لشعوره الذي يغلبه بالراحة التي يشعر بها بعد انتهاء فترة المساعدة الطويلة. اليأس وألم **الفقد** **"perdita"** يمكن تخفيفهما جزئيا إذا استطاع فرد العائلة أن يتحدث مع شخص حول ما يحس به. ومن المهم جدا أيضا ألا يرى عضو العائلة العضو الآخر وهو يتألم بأن يطلب من طبيب العائلة تخفيف الألم ومن ثم حفظ **كرامة** **"dignità"** المريض حتى اللحظة الأخيرة.

Regione Emilia-Romagna
ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI
www.emiliaromagnasociale.it