

# Kontakt ze starszą osobą



*Szanowna Pani,*

*witamy w naszym kraju.*

*Bardzo nam miło, że postanowiła Pani pracować jako opiekunka domowa starszych i niepełnosprawnych osób, stanowiących najbardziej bezradną kategorię, przede wszystkim potrzebującą wsparcia, oraz pomagać rodzinom w trosce o nie.*

*Wiemy, że musiała Pani przezwyciężyć niedogodności i kłopoty, żeby przybyć do Włoch i zdajemy sobie sprawę, że trudno jest żyć bez swoich najbliższych, nauczyć się obcego języka, nawiązać stosunki z osobami o odmiennej kulturze, innych przyzwyczajeniach i innym sposobie życia. Nie są też nam obce takie kwestie praktyczne, jak procedury biurokratyczne związane z otrzymaniem karty pobytovej i zawarcie umowy o pracę.*

*Niniejsze broszury mają pomóc Pani w uzyskaniu podstawowego przygotowania techniczno-zawodowego, które może zechce Pani pogłębić na specjalistycznym kursie szkoleniowym, lub po prostu w zrozumieniu jak na przykład postępować ze starszymi osobami cierpiącymi na demencję, albo jak najlepiej pomóc starszej osobie podczas wstawania, jak przygotować stosowny posiłek, jak ułożyć stosunki z rodziną, do jakich jednostek należy się zgłosić w sprawie potrzeb podopiecznego, którym się Pani zajmuje, oraz jakie są Pani uprawnienia i obowiązki.*

*Pragniemy wesprzeć Panią w przezwyciężeniu poczucia osamotnienia i opuszczenia, a publikacje te stanowią jedną z inicjatyw, które Region i Instytucje lokalne promują na swoim terytorium w celu uznania i doceniania ważnej roli, którą Pani spełnia, oraz ułatwienia rzeczywistej integracji ze społeczeństwem i owocnej wymiany kulturalnej, sprzyjającej podniesieniu jakości życia osoby, która otrzymuje świadczoną opiekę i pomoc, oraz osoby, która je świadczy.*

**Gianluca Borghi**

*Assessore regionale alle politiche sociali*

*[Asesor regionalny ds. polityki socjalnej]*

# Kontakt ze starszą osobą

## Rola kontaktu

**Kontakt** (relazione) to więź, która istnieje pomiędzy dwoma lub więcej osobami. Trwanie więzi jest uzależnione od wzajemnej chęci ich utrzymywania i rozwijania. Każda więź jest uwarunkowana **kontekstem** (contesto), w którym występuje. Ta sama sytuacja ma inne znaczenie w odmiennych kontekstach kulturalnych (np. witanie kogoś pocałunkiem w pewnych środowiskach jest oznaką głębokiej przyjaźni, w innych - gestem nieodpowiednim).

## Kontakt ze starszą osobą

Starsza osoba znajduje się u kresu swego życia, a więc także całości relacji, które wcześniej nawiązała. Możliwość nawiązania dobrego kontaktu ze starszą osobą zależy od umiejętności opiekunki rozpoznania i zrozumienia uwarunkowania powiązań, w których kontekście starsza osoba żyła i żyje. Poznanie **historii** (storia) jej życia, opowiedzianej przez członków rodziny czy też przez nią samą jest pierwszym stopniem do poznania i zrozumienia podopiecznego. Umiejętność słuchania to wielki przymiot osoby decydującej się na opiekę nad starszymi ludźmi. Oznacza umieszczenie na pierwszym miejscu we wzajemnych kontaktach **potrzeb** (bisogni) i wymagań drugiej osoby i dążenie do ich zaspokojenia. Równocześnie może zdarzyć się, że starsza osoba i jej rodzina będą zadawać pytania opiekunce i zapragną poznać historię jej życia, dając w ten sposób wyraz swojej otwartości i chęci nawiązania więzi.

## Dowartościowanie starszej osoby

Zdanie sobie sprawę, iż nie można liczyć na własne siły i że częściowo lub całkowicie jest się uzależnionym od innych jest aktem dramatycznym, któremu często towarzyszą próby wykazania swej **samodzielności** (autosufficienza), polegające na usiłowaniu ubrania się samemu, poruszania i jedzenia. Opiekunka ma **pomagać** (aiutare), ale nie wyręczać całkowicie rodziny, jeżeli pragnie ona osobiście zajmować się pewnymi aspektami opieki nad starszą osobą, ani jej samej, widząc że jest ona dumna z tego co wie i co jeszcze potrafi, chociaż nie zawsze wszystko dobrze pamięta, ani nie jest w stanie zrobić czegoś zupełnie samodzielnie.

## Trudności w kontakcie ze starszą osobą

Dla starszej osoby pomoc opiekunki jest często rozwiązaniem ostatecznym, którą akceptuje z trudnością i nieufnością. Opiekunka, głównie z zagranicy, jest w wielu przypadkach widziana jako osoba nieznaną, o obcym pochodzeniu i kulturze, która nie mówi w tym samym języku, ma inne przyzwyczajenia, inaczej gotuje i jada. Głównie w pierwszej chwili może być to powodem nieufnego i chłodnego zachowania się starszej osoby. Dlatego właśnie od opiekunki wymaga się **zrozumienia** (comprensione), cierpliwości i nieustannego **zabiegania** (impegno) o zaakceptowanie i sympatię.

## Sytuacja starszych osób we Włoszech

We Włoszech starsze osoby nie zawsze są przedmiotem **szacunku** (rispetto) i poważania. Podeszłemu wiekowi często towarzyszy stopniowe wycofywanie się z życia publicznego i stosunków towarzyskich. Zjawisko to ma silny wpływ na to, że rola społeczna starszych osób jest uważana za marginesową i w każdym razie mało ważną.

Dopóki są samodzielni, starsi ludzie mieszkają sami, w niezależności od córek i synów, co często powoduje pewne rozluźnienie więzi, które - razie potrzeby - rodzina musi odbudować i to formie bardzo ściślejszej ze względu na potrzeby starszej osoby. Pomoc opiekunki/a w wielu przypadkach stanowi jednocześnie wsparcie w kontaktach między rodziną i starszą osobą.

## Jak zadomowić się w cudzym domu

Mieszkanie w nie swoim domu i z rodziną, której się nie zna wymaga wielkiej oględności i **delikatności** (delicatezza). Przyzwyczajenia i **styl życia** (stili di vita) mogą być bardzo odległe od naszych, a nawet, z naszego punktu widzenia, częściowo bezsensowne i podlegające krytyce. Opiekunka jednak nie jest powołana do krytykowania sposobu życia, z którym się zetknie podczas swojej pracy, lecz do świadczenia usług opiekuńczych w sposób i w formie najbardziej pożądaney przez rodzinę, która ją zaangażowała. Można przedstawić sugestie i hipotezy dotyczące innego i odmiennego sposobu organizacji życia, ale tylko jeżeli rodzina pragnie ich wysłuchać i w każdym razie dopiero wtedy, gdy zostały już z nią nawiązane przynajmniej minimalne stosunki. Aby zbudować dobre stosunki, należy wejść do goszczącego nas domu „na palcach“, pamiętając, że nasza obecność to tylko jeden z momentów długiego i skomplikowanego życia, którego jedynie część aspektów będzie nam dane poznać.

**Pierwsze spotkanie** (primo incontro) między starszą osobą i opiekunką stanowi chwilę bardzo ważną, która może mieć wpływ na dalsze stosunki. W razie trudności lub niemożności wypowiedziania się starszej osoby, naszym głównym rozmówcą stanie się rodzina. Członkowie rodziny - jeżeli są - powinni być obecni w pierwszym okresie znajomości. W razie braku rodziny, umiejętność nawiązania kontaktów i dalszego **współżycia** (convivenza) zależy od opiekunki i od jej wrażliwości.

Oto kilka użytecznych rad, mogących się przydać podczas pierwszego spotkania z osobą, którą będziemy się opiekować:

- Wchodząc do domu należy zachować się w sposób miły i z szacunkiem, pamiętając cały czas, że serdeczność nie oznacza traktowania starszej osoby jak dziecko, które potrzebuje pieszczot. Dla wielu starszych osób bardzo ważne jest zwracanie się przez „Pan/Pani“.
- Wypada przedstawić się i wytłumaczyć kim jesteśmy (jeżeli nasz włoski nie jest jeszcze wystarczająco zrozumiały, poprosimy rodzinę, aby informacje te przekazała w naszym imieniu).


- Podczas mówienia należy znajdować się **naprzeciw** (di fronte) starszej osoby tak, aby mogła widzieć nas i mimikę naszych ust (często starsze osoby mają kłopoty ze słuchem) i używać spokojnego głosu oraz prostych wyrażań, starając się nie stawiać natarczywych pytań i pozostawiając czas potrzebny na odpowiedź.
- Po każdym zdaniu dobrze jest sprawdzić, czy starsza osoba rozumie to, co do niej mówimy.
- Pozwoli to nam upewnić się, czy dla starszej osoby jasny jest cel spotkania.
- Przy tej okazji możemy zapytać, czy starsza osoba zechciałaby udzielić nam wszystkich informacji o swoich przyzwyczajeniach, aby lepiej spełnić jej wymagania.

## Stosunki z krewnymi starszej osoby

Ważne jest, aby osoba pracująca w danym środowisku rodzinnym potrafiła rozpoznać i rozróżnić **pozycję** (posizione) i rolę oraz często zróżnicowany sposób bycia każdego z członków rodziny i się dostosować do nich.

Zwykle tylko jedna **osoba stanowi punkt odniesienia** (persona di riferimento) pod względem opieki nad starszą osobą. Może zdarzyć się jednak, że i inne osoby będą chciały „zabierać głos“ na temat świadczeń opiekuńczych. Należy więc wyjaśnić, najlepiej podczas spotkania ze wszystkimi członkami rodziny starszej osoby, do kogo opiekunka ma się zwracać w sprawie sprawowania opieki, do kogo w razie nagłej potrzeby i w jakich stosunkach ma pozostawać z innymi członkami rodziny, nie stanowiącymi bezpośredniego punktu odniesienia.

Może się zdarzyć, że sprawna i **chętna** (disponibile) opiekunka zostanie poproszona przez starszą osobę lub przez kogoś z jej krewnych o usługi wychodzące poza zakres swoich obowiązków i umiejętności. Dobre stosunki nie oznaczają wykonywania wszystkich poleceń i dlatego opiekunka może wyrazić swoje **zdumienie** (disagio) w razie żądań nieodpowiednich, lub wychodzących poza zakres ustalonych obowiązków.



Aby więc uniknąć problemów związanych z wzajemnym zrozumieniem się, należy ustalić w formie pisemnej **uprawnienia i obowiązki** (diritti e doveri) opiekunki i rodziny, aby można było do nich powrócić w razie qui pro quo i nieporozumień: dni i godziny pracy, dni i godziny **wolnego** (riposo), funkcje opiekuńcze, prace nie wymagane, członek rodziny odpowiedzialny za sprawy opieki oraz członek rodziny, którego należy wezwać w razie potrzeby.

## **Komunikowanie ustne i nie tylko**

Należy zdawać sobie sprawę z faktu, że komunikowanie nie polega tylko na wymianie słów, lecz i gestów i że ważne jest używanie obu tych aspektów (np. uśmiech przy słownym dodaniu odwagi), podobnie jak ważna jest spójność między nimi (jeżeli używamy spokojnego i równego **tonu głosu** (tono di voce), prosząc podopiecznego o wykonanie czegoś, nie możemy jednocześnie zachowywać się nerwowo i pospiesznie). Nasze postępowanie musi być zgodne z tonem wymawianych słów.

Komunikowanie ze starszą osobą musi być zawsze proste i bezpośrednie. Należy używać słów dla niej zrozumiałych, zdań krótkich i wymawianych wolno i wyraźnie, szczególnie jeżeli wasz włoski nie jest zbyt dobry i jeżeli starsza osoba jest przyzwyczajona do mówienia dialektem, albo jeżeli niezbyt dobrze słyszy.

Świadomie używamy potencjału komunikacyjnego zawartego w **spojrzeniu** (sguardo): tak podczas mówienia, jak i podczas komunikowania czegoś bez słów ustawiamy się zawsze naprzeciwko osoby, którą się opiekujemy. Pozycja taka jest oznaką zainteresowania i szacunku.



Nie bójmy się dotknąć starszej osoby tak wtedy, gdy jest to konieczne (na przykład pomagając jej przy wstawaniu lub chodzeniu), jak i wtedy kiedy wydaje się to niepotrzebne (w chwili pożegnania, w momencie żałości czy depresji). Jeżeli starsza osoba to docenia i stosunek taki nie sprawia nam trudności, jest to z pewnością dobry sposób na to, aby poczuła ona zrozumienie i ciepło.

## **Rola kontaktów towarzyskich**

Ważną funkcją opiekunki jest stymulacja **zainteresowań** (interessi) i sprawności podopiecznego, nawet jeżeli uległy one częściowej redukcji. Prośba o opowiedzenie sobie czegoś (proponując to na przykład podczas oglądania jakiejś fotografii) to dobra metoda pobudzania pamięci, zradzająca jednocześnie wzajemne **zaufanie** (fiducia) na gruncie intymności powstającej między opowiadającym i słuchającym. To samo dotyczy opowiadania przez opiekunkę starszej osobie o tym, co zdarzyło się temu lub innemu krewnemu czy



znajomemu, albo o tym, co zdarzyło się na świecie, czytając **gazetę** (giornale) lub czasopismo, jak również słuchania i komentowania dziennika telewizyjnego.

Innym sposobem stymulowania **sprawności umysłowych** (facoltà mentali) starszych osób są gry (np. w karty czy rozwiązywanie krzyżówek), oglądanie interesujących filmów albo czytanie książek. Zalecane jest ułatwianie kontaktów, które wiążą starszą osobą z otaczającym ją światem: wychodzenie z domu **na spacer** (passeggiare) lub po zakupy, gdyż może być to sposób na poznanie i zaprezentowanie się, oraz ułatwienie spotkań podopiecznego z innymi osobami, znajdującymi się w podobnej sytuacji. Można też chodzić razem do ośrodków dziennych i społecznych, gdzie obecność innych starszych osób może być bardzo pomocna nie tylko dla podopiecznego, ale i dla opiekunki, która może porównać swoją sytuację z innymi podobnymi.

## **Życie seksualne starszych osób**

Panuje ogólne przekonanie, że w podeszłym wieku nie ma potrzeby życia seksualnego, albo że jest ono zboczone. Przekonanie takie zdradza w starszej osobie liczne konflikty, prowadząc do **wstydu** (vergogna), obawy, bólu i nieprzystosowania. Z powodu naturalnych przemian fizycznych, popęd płciowy ulega zmniejszeniu, ale nie zanika i może występować również w podeszłym wieku.

Życia seksualnego nie należy rozumieć wyłącznie jako odbywanie stosunków z partnerem, ale jako spotkanie dwóch osób i dwóch różnych światów będących pewnym rodzajem **komunikowania** (comunicazione) z innymi ludźmi. Składają się na nie miłość, nienawiść, radość, ból, fantazje, wspomnienia, nadzieje na przyszłość itd. Życie seksualne wyraża głęboką potrzebę miłości człowieka, co jest szczególnie istotne w podeszłym wieku, kiedy człowiek jest mniej pewny siebie i **uczucie** (affetto) staje się pierwszorzędną potrzebą.

Pewne patologie mogą wpływać również na sferę życia seksualnego. Przede wszystkim demencja może powodować, że chory na nią traci wszelkie hamulce (publicznie rozbieranie się i pokazywanie genitaliów, zbytnia masturbacja itp.). W przypadkach takich należy

doradzić rodzinie, aby zwróciła się do lekarza rodzinnego w celu przepisania właściwej kuracji lub podjęcia strategii pozwalających zredukować takie sytuacje.

## Sens śmierci (morte)

Śmiertelnie chorzy, zmarli oraz osoby w sędziwym wieku, które są bliskie śmierci i często są kojarzone z poszczególnymi stadiami choroby, przypominają młodszym ludziom o kresie życia i śmiertelności, a ci najczęściej starają się od nich oddalić, tworząc w ten sposób sferę izolacji, która akcentuje u starszej osoby poczucie **wyobcowania** (esclusione). Nie wszystkie starsze osoby myślą o śmierci w ten sam sposób jak młodzi ludzie: pewne badania wykazały bowiem, że starsze osoby nie tyle boją się śmierci, ile pobytu w domu starców i długiej choroby, której towarzyszy ból i cierpienie fizyczne.

Z kolei rodzina, oprócz zmęczenia fizycznego i psychologicznego opieką, może czuć się winna tak przed śmiercią, zapytując się, co jeszcze można by zrobić dla chorej osoby, jak i po jej zgonie, obwiniając się za to poczucie ulgi, które nieuchronnie nadchodzi po długim okresie opieki. Rozpacz i ból **po stracie** (perdita) bliskiego mogą być częściowo złagodzone, jeżeli krewny może z kimś porozmawiać o swojej boleści. Jest również bardzo ważne, aby rodzina nie była zmuszona widzieć cierpienia bliskiej osoby, lecz zwróciła się do lekarza rodzinnego o ich ulżenie i w tym samym umożliwienie pacjentowi zachowania **godności** (dignità) aż do ostatniej chwili.

*Opracowanie zrealizowane staraniem Regionu Emilia-Romagna - Naczelnej Dyrekcji ds. Zdrowia i Polityki Społecznej - Serwis Planowania i Rozwoju Usług Społecznych oraz Socjalno-sanitarnych - Dział Osób Starszych i Upośledzonych w zakresie podejmowania zintegrowanych projektów mających na celu podtrzymywanie powstawania I poprawy jakości pracy asystentów rodzinnych na rzecz osób starszych I niepełnosprawnych*

*Texty broszur zostały opracowane przy współpracy następujących autorów:*

**Federica Aleotti**, Psycholog - lokalny zakład opieki zdrowotnej (AUSL), Reggio Emilia  
**Maria Grazia Battistini**, Pracownik socjalny – Gmina Cesena (FC)  
**Silvia Bellettini**, Kierownik działalności asystenckiej - szkoła zarządzania (SAA), Modena  
**Susanna Beltrami**, Kierownik działalności asystenckiej - szkoła zarządzania (SAA), Modena  
**Andrea Fabbo**, Lekarz geriatra – lokalny zakład opieki zdrowotnej (AUSL), Modena, Distretto di Mirandola (MO)  
**Agnese Fabbri**, Pielęgniarka - Zakład Geriatrii – Oddział długoterminowej opieki po stanach ostrych i rehabilitacji ekstensywnej – Zakład szpitalny S.Orsola-Malpighi di Bologna  
**Diana Gavioli**, Asystent osoby niepełnosprawnej – lokalny zakład opieki zdrowotnej (AUSL), Modena, Distretto di Mirandola (MO)  
**Saadia Lafhimi**, Mediator językowo - kulturalny – Komisja równych szans “Mosaico” regionu Bazzano (BO)  
**Letizia Lambertini**, Koordynator Komisji Równych Szans “Mosaico” regionu Bazzano (BO)

**Y commissione pari opportunità  
mosaico zona bazzanese**



**Eliana Lombardi**, Rehabilitantka – Zakład Geriatrii - Oddział długoterminowej opieki po stanach ostrych i rehabilitacji ekstensywnej – Zakład szpitalny S.Orsola-Malpighi, Bologna  
**Mohammed Louhui**, Presidente AMIL – Stowarzyszenie mediatorów językowo – kulturalnych w Bolonii  
**Marinella Richeldi**, Koordynator Kierownik Służb Socjalnych w Modenie  
**Eros Rilievo**, Kierownik obszaru socjalnego - Modena-dział kształcenia (MO)  
**Sara Saltarelli**, Pracownik socjalny – Spółdzielnia socjalna (Cooperativa Sociale) “Dolce” w Bolonii  
**Chiara Scarlini**, Pracownik socjalny – Gmina Mirandola (MO)  
**Roberta Sordelli**, Szef sali Zakładu chirurgii – Szpital w Bazzano (BO)

**Odpowiedzialny za projekt:**

**Simonetta Puglioli**, Dział Osób Starszych i Upośledzonych Regionu Emilia Romagna

**Tłumaczenia, ilustracje i druk:**

Tracce s.r.l.

Broszura, przetłumaczona na rosyjski-polski-angielski-arabski-rumuński-francuski-hispański-albański oraz w języku włoskim, może być pobrana ze strony internetowej:

<http://www.emiliaromagnasociale.it/> - dział – osoby starsze.



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