

Взаимоотношения с пожилым человеком



Уважаемая госпожа!

Добро пожаловать в нашу страну.

Нам очень приятно, что Вы выбрали работу в области помощи на дому пожилым людям и инвалидам, а также семьям, имеющим в своем составе больных, так как именно эти категории граждан нуждаются, как никто другой, в постоянном уходе и заботе.

Мы знаем, что на пути в Италию Вам пришлось столкнуться с множеством трудностей, понимаем, как нелегко жить вдали от родных, как непросто выучить новый язык и построить отношения с людьми другой, отличной от Вашей, культуры, с другими привычками и образом жизни. Кроме этого, существуют и проблемы практического характера, такие, как бюрократические проволочки, связанные с получением вида на жительство и оформлением контракта на работу.

Эти брошюры послужат Вам подспорьем в приобретении начальных профессионально-технических знаний, которые можно будет, по Вашему желанию, углубить в ходе специальных курсов, и которые также помогут понять, к примеру, как надо вести себя с пожилыми людьми, страдающими старческим слабоумием, обучат, каким образом удобнее всего помочь пожилому человеку подняться со стула или кровати, как приготовить сбалансированное питание, как установить правильные отношения с семьей Вашего подопечного, куда можно обратиться за помощью в решении его нужд и проблем, каковы права и обязанности помощницы по уходу за больным.

Мы также хотим посильно помочь Вам в преодолении одиночества и недостатка общения; эти брошюры являются только частью тех инициатив, которые разработаны и внедряются Областной Администрацией и местными административными подразделениями для создания более благоприятных условий, помощи в интегрировании в общество и взаимовыгодного культурного обмена в целях улучшения качества жизни и признания роли тех, кто предоставляет свои услуги и помощь, и тех, кто получает их.

Джанлука Борги

Ассессор по социальной политике

Взаимоотношения с пожилым человеком

Важность взаимоотношений

Взаимоотношения (relazione) это связь, существующая между двумя или более людьми. Гарантией такой связи является взаимное желание поддерживать и укреплять ее. Любой тип отношений связан с тем или иным **контекстом** (contesto), в котором эти отношения развиваются. Так, одно и то же действие может иметь различное значение в разных культурных контекстах (например, поцелуй при приветствии может быть знаком, как дружеских отношений, так и совершенно неприемлемым жестом).

Отношения с пожилым человеком

Пожилым человеком находится на заключительном этапе своей жизни, которая также является суммой отношений, созданных человеком за долгое время. Возможность построения добрых взаимоотношений с пожилым человеком зависит от способности помощницы узнать и понять контекст, в котором пожилой человек прожил всю свою жизнь. Узнать **историю** (storia) жизни пожилого человека от него самого или от его родственников – первый шаг к знакомству с подопечным и пониманию его. Умение слушать – важнейшее качество тех, кто решает предоставлять свою помощь по уходу. Это означает сделать центром внимания **нужды** (bisogni) и потребности другого человека и попытаться сделать все для того, чтобы ему помочь. В свою очередь, пожилой человек и его семья также могут задать ряд вопросов помощнице, желая узнать историю ее жизни, предоставляя, таким образом, возможность установления хороших взаимоотношений.

Уважение пожилого человека

Осознание факта невозможности рассчитывать только на свои силы, полностью или частично завися от других - достаточно драматично, и зачастую сопровождается попытками **самостоятельности** (autosufficienza), например, необходимостью показать, что пожилой человек еще способен самостоятельно одеться, передвигаться, принимать пищу. Пожилому человеку требуется **помощь** (aiutare), и именно в этом состоит задача помощницы, которая не должна полностью подменять ни действий родственников подопечного, которые желали бы взять на себя некоторые аспекты этой помощи, ни самого подопечного, который может гордиться своими знаниями и умениями, но которого подводит память и не всегда удается сделать самостоятельно то, что он хочет.

Проблематика взаимоотношений с пожилым человеком

Для пожилого человека обращение за помощью к ассистенту является зачастую крайней мерой, которую он принимает с неохотой и недоверием. Таким образом, помощница, особенно если она не итальянка, часто воспринимается как посторонний человек, далекий по происхождению и культуре, говорящий на другом языке, имеющий совершенно другие привычки, кухню. Все это, особенно на первых порах, может вызвать в пожилом человеке подозрительность и отторжение. Поэтому, для того, чтобы быть принятой и заслужить хорошее к себе отношение, от помощницы требуется **понимание** (comprensione), терпение, постоянное проявление **желания** (impegno) помочь и забота.

Пожилые люди в Италии

В Италии пожилой человек не всегда пользуется **уважением** (rispetto), его не всегда принимают во внимание. Старость часто сопровождается отходом от общественной жизни и общественных отношений. Это явление отражается на отношении к пожилым людям как к маргинальным индивидуумам, не имеющим никакой значимости в обществе. До тех пор пока пожилой человек сам обслуживает себя, он живет один, не завися от детей, что во многих случаях ослабляет отношения, которые, в момент необходимости, родственники должны возобновить с особенной силой, обусловленной состоянием и нуждами пожилого человека. Помощь ассистентки пожилому человеку – это зачастую и помощь в поддержании отношений между пожилым человеком и его родными.

Как войти в чужой дом

Проживание в чужом доме, общение с чужой семьей требует большой деликатности и большой **тактичности** (*delicatezza*). Привычки и **образ жизни** (*stili di vita*) могут быть очень далекими от наших, могут даже показаться странными и подвергаться критике. Помощница не должна осуждать образ жизни, с которым она столкнется во время работы, но должна предоставить свои услуги в соответствии с выдвигаемыми требованиями и в форме, наиболее приемлемой для семьи, которая ее нанимает. Выражать собственное суждение касательно людей, привычек или образа ведения хозяйства, можно лишь в том случае, если семья-наниматель готова их выслушать, и, конечно же, не раньше, чем между вами установятся крепкие и хорошие отношения. Для того, чтобы построить добрые отношения с семьей, в которой вы будете жить, входить в дом этой семьи надо «на цыпочках», отдавая себе отчет, в том, что ваше присутствие здесь – только эпизод длинной и сложной жизни.

То, как происходит **первая встреча** (*primo incontro*) помощницы и пожилого человека – это наиважнейший момент, который может повлиять на дальнейшее сотрудничество. В тех случаях, когда пожилой человек имеет затруднения или невозможность общения, основным связующим звеном становится семья подопечного. От родственников, если они есть, требуется присутствие в первые моменты знакомства. Если же родных нет, помощница сама, полагаясь на свою чувствительность, должна найти путь к доброму **совместному бытию** (*convivenza*).

Вот некоторые советы, которые могут вам помочь во время первого знакомства с человеком, за которым вы будете ухаживать:

- Входя в дом, ведите себя приветливо и уважительно, помня, однако, о том, что быть приветливыми вовсе не означает вести себя с пожилым человеком как с ребенком. Для многих пожилых людей важно, чтобы к ним обращались на «вы»
- Нужно представиться по имени и объяснить, кто вы и почему вы здесь (если ваш итальянский язык еще не совсем хороший, попросите о помощи семью)


- При разговоре советуем сесть **напротив** (di fronte) пожилого человека, с тем, чтобы он видел вас и мог следить за движением ваших губ (зачастую пожилые люди плохо слышат), говорить ровным голосом, выражаясь простыми ясными словами, не задавать вопросы слишком быстро, один за другим, в то же время давая время на то, чтобы получить ответ.
- Убедиться, что пожилой человек понимает каждую фразу, которую вы ему говорите.
- Это поможет вам убедиться в том, что пожилому человеку ясны причины вашей встречи.
- Пользуясь случаем, надо попросить пожилого человека рассказать о своих привычках с тем, чтобы в дальнейшем лучше его понимать и принести максимальную пользу.

Взаимоотношения с родственниками пожилого человека

Для работающих в семьях очень важно уметь понять и различать **положение** (posizione) и роль каждого ее члена, понять, каким образом (часто совершенно различным) обращаться к тому или иному лицу.

Как правило, по всем вопросам, относящимся к уходу за пожилым человеком, следует обращаться только к одному **ответственному лицу** (persona di riferimento). Однако, может случиться, что и другие члены семьи захотят выразить свое мнение о том, как нужно ухаживать за их родственником. Поэтому важно прояснить, при возможности, в присутствии всех родственников пожилого человека, советов кого из членов семьи относительно ухода должна придерживаться помощница, кому она должна звонить в случае необходимости, каковы должны быть отношения с другими фигурами, не связанными напрямую с вопросами ухода за пожилым человеком.

Может случиться, что к внимательной и **готовой прийти на помощь** (disponibile) ассистентке, обратятся за услугами, превышающими ее функции и способности. Готовность помочь не означает готовности делать все, чего от вас просят, следовательно, помощница может выразить свое **затруднение** (disagio) в выполнении неадекватных требований или требований, превышающих ее обязанности.



В целях избежания проблем, связанных с взаимопониманием, полезно составить письменное соглашение о **правах и обязанностях** (diritti e doveri) помощницы и семьи, которое послужит опорой в спорных случаях, указав в нем: дни и часы работы, дни и часы **отдыха** (riposo), круг обязанностей, неоговоренные услуги, указать, кто из членов семьи является ответственным по уходу, и кому из членов семьи можно звонить в случаях необходимости.

Вербальное и невербальное общение

Необходимо отдавать себе отчет в том, что общение состоит из вербальных (словесных) и невербальных аспектов, и что важно использовать оба этих аспекта (например, подбадривая человека, сопровождать ваши слова улыбкой), как важна и логическая связь одних с другими (объясняя пожилому человеку спокойным и ровным **голосом** (voce), что он должен делать, вы своим поведением не должны демонстрировать спешки и нетерпения). Ваши действия должны соответствовать тону голоса и словам, которые вы произносите. Образ общения с пожилым человеком должен быть всегда простым и прямым. Используемые слова должны быть адекватными уровню понимания, фразы – краткими, произносить их надо размеренно и отчетливо, особенно если вы не очень хорошо говорите по-итальянски, если ваш подопечный привык говорить на диалекте или глуховат.

Не забывайте использовать коммуникативный потенциал **взгляда** (sguardo): при разговоре, а также когда мы хотим сообщить что-либо без слов, надо находиться всегда напротив человека, за которым вы ухаживаете. Такое положение является также знаком учтивости и уважения.



Не надо испытывать страха прикосновений к пожилому человеку, как в моменты, в которые это является необходимым (например, помогая ему встать или шагать), так и тогда, когда это не кажется необходимым (в момент приветствия, утешения или плохого настроения). Если пожилому человеку это нравится, если такой стиль общения вам не в тягость, то это, безусловно, помогает почувствовать понимание и человеческое тепло.

Важность общения

Одной из важных задач, стоящих перед помощницей, является стимулирование **интересов** (interessi) и способностей подопечного, иногда частично утраченных. Рассказ о себе (неплохо сочетать с просмотром фотографий) - одна из действенных форм стимуляции памяти, в такие моменты между рассказывающим и слушающим зачастую создается атмосфера единства и взаимной **доверительности** (fiducia). Помощница же, в свою очередь, может рассказать своему подопечному, что произошло с тем или иным родственником или знакомым, что происходит в мире, почитать



газету (giornale) или журнал, вместе с ним посмотреть и обсудить телевизионные новости. Другими способами стимуляции внимания и использования **умственных способностей** (facoltà mentali) и памяти пожилого человека могут быть простейшие игры (игра в **карты** (carte) или разгадывание кроссвордов), просмотр интересного фильма, чтение книги. Надо идти навстречу отношениям пожилого человека с окружающим его миром: выходить вместе из дома, **совершать прогулки** (passeggiare) или ходить за продуктами, - это может быть одним из способов более глубокого знакомства с вашим подопечным (а его с вами), а также благоприятствовать встречам вашего подопечного с другими людьми, находящимися в сходной ситуации. Можно совместно посещать дневные центры или общественные центры, присутствие в которых других пожилых людей и организующийся в таких центрах досуг может играть существенную помощь не только человеку, за которым вы ухаживаете, но и самому ухаживающему, который попадает в другую обстановку.

Сексуальность пожилых людей

Весьма распространенным предрассудком является утверждение о том, что в старости человек теряет половую принадлежность или приобретает сексуальные отклонения: такое убеждение лежит в основе многих конфликтов пожилых людей, так как питает **чувство стыда** (vergogna), страх, боль и деадаптацию. По причине естественных физических изменений сексуальная активность снижается, но не исчезает, и возможна даже в достаточно пожилом возрасте.

Сексуальность надо понимать не только как способность к половым отношениям с партнером, но как встречу двух людей, двух миров, как один из способов **общения** (comunicazione) с другим человеком. Это сочетание любви и ненависти, радости и боли, фантазии и воспоминаний, надежды на будущее и т.д. В половой жизни отражается глубокая и постоянная необходимость человеческой любви, и это особенно сильно в пожилом возрасте, когда исчезает уверенность, а **привязанность и любовь** (affetto) становятся наипервейшей необходимостью.

Некоторые болезни и патологии могут отражаться и на сексуальной сфере. В частности, старческое слабоумие может привести больного к потере всяческих запретных тормозов (человек может раздеться у всех на глазах, показывая гениталии, предаваться мастурбации

и проч.). В таких случаях надо посоветовать семье больного обратиться к врачу за возможным фармакологическим лечением или принятием некоторых поведенческих «стратегий» для возможности контролировать подобные ситуации.

Значение смерти (morte)

Больные в конечной стадии, усопшие, а также очень пожилые люди, приближающиеся к смерти, напоминают более молодым людям о конечности жизни, о том, что мы – смертны, и самое обычное поведение при этом – желание избежать, отдалить мысли о смерти, создавая, таким образом, контекст изоляции, - только акцентирует в пожилом человеке ощущение **исключения** (esclusione) его из жизни. Однако, не все пожилые люди проживают приближение смерти с теми чувствами, какие испытывают более молодые люди: некоторые исследования показали, что пожилой человек не боится смерти как таковой, но его пугает мысль о том, что ему придется закончить свои дни в доме для престарелых, он боится длительной болезни, сопровождаемой болями и физическими страданиями.

Родственники же, наряду с физической и психологической усталостью, связанной с уходом за пожилым человеком, могут испытывать чувство вины, как перед его смертью, - постоянно спрашивая себя, что еще он может сделать для больного, - так и после того, как это происходит, - ставя себе в вину неизбежное чувство облегчения, испытываемое по окончании долгого периода ухода за больным. Отчаяние и боль **утраты** (perdita) можно частично смягчить, если родственник умершего имеет возможность рассказать кому-либо о своих переживаниях. Для родственников больных также важно не видеть страданий близкого человека, он может попросить семейного врача уменьшить боль, сохранив, таким образом, **достоинство** (dignità) пациента до самого его последнего момента.

Под редакцией Правительства области Эмилия-Романья - Генеральной дирекции здравоохранения и социальной политики – Служба планирования и развития общественных услуг и здравоохранения – Отдел пожилых и инвалидов в рамках мероприятий интегрированного проекта, направленного на легализацию и повышение квалификации домработниц, ухаживающих за престарелыми и инвалидами

Тексты разработаны при сотрудничестве:

Federica Aleotti Психолог - Местное здравоохранительное предприятие (AUSL) г. Реджо Эмилия

Maria Grazia Battistini Помощник на общественных началах - Коммуна Чезена (Форли-Чезена)

Silvia Bellettini Ответственный за мероприятия общественной помощи - Служба помощи престарелым (SAA) г. Модена

Susanna Beltrami Ответственный за мероприятия общественной помощи - Служба помощи престарелым (SAA) г. Модена

Andrea Fabbo Врач-гериатр - Местное здравоохранительное предприятие (AUSL) г. Модена, округ Мирандола (Модена)

Agnese Fabbri Медсестра - Отделение гериатрии - покой длительного лечения после острых приступов и широкомасштабной реабилитации - Больница S.Orsola-Malpighi г. Болонья

Diana Gavioli Санитарный помощник - Местное здравоохранительное предприятие (AUSL) г. Модена, округ г. Мирандола (Модена)

Saadia Lafhimi Языковой и культурный референт - Комиссии по равным возможностям «Mosaico» района г. Баццано (Болонья)

Letizia Lambertini Координатор комиссии по равным возможностям «Mosaico» района г. Баццано (Болонья)

Y commissione pari opportunità
mosaico zona bazzanese



Eliana Lombardi Реабилитационная терапия - Отделение гериатрии - покой длительного лечения после острых приступов и широкомасштабной реабилитации - Больница S.Orsola-Malpighi г. Болонья

Mohammed Louhui Президент AMIL - Ассоциации языковых и культурных референтов г. Болонья

Marinella Richeldi Ответственный руководитель общественной службы г. Модена

Eros Rilievo Ответственный за общественные услуги - Модена-Повышение квалификации (Модена)

Sara Saltarelli Помощник на общественных началах - Общественный кооператив «Dolce» г. Болонья

Chiara Scarlini Помощник на общественных началах - Коммуна Мирандола (Модена)

Roberta Sordelli Главная медсестра хирургического отделения - Больница г. Баццано (Болонья)

Координатор проекта:

Simonetta Puglioli Отдел пожилых и инвалидов области Эмилия-Романья

Перевод, иллюстрации и печать:

Tracce s.r.l.

Брошюру на итальянском языке и перевод на русский - польский - английский - арабский - румынский - французский - испанский и албанский язык можно скачать с сайта в интернете:
<http://www.emiliaromagnasociale.it/> - отдел престарелые (anziani).



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