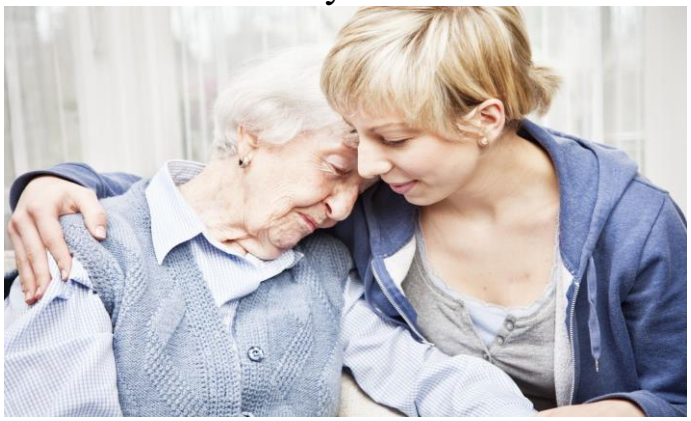
Общение с пожилыми людьми

Специалистам бывает непросто установить контакт с человеком старшего поколения. Используйте эти советы, чтобы наладить отношения.

Внимательно слушайте

Родственники пожилых членов семьи и социальные работники часто раздражаются из-за "ворчания стариков”. Якобы бабушки и дедушки всегда чем-то недовольны, жалуются на здоровье и на весь мир. Чтобы наладить отношения, важно научиться слушать пожилых людей и прислушиваться к их просьбам. Ведь каждый человек хочет быть услышанным.

Если бабушка просила купить черный хлеб, а вы принесли белый, нет ничего удивительного в ее недовольстве. Вместо того чтобы оправдываться и провоцировать негативную реакцию, признайте свою ошибку и пообещайте быть внимательнее в следующий раз. Если дедушка говорит о проблемах со здоровьем, не пропускайте эту информацию мимо ушей с мыслями “У него всегда что-то болит”.Подумайте, как вы можете ему помочь. Возможно своевременная забота в какой-то момент спасет ему жизнь.



Ищите суть проблемы, а эмоции оставляйте на потом

Чтобы быть соцработником, нужно любить людей. Однако в критические моменты нельзя проявлять излишнюю мягкость и сочувствие. В этот момент необходимо действовать без эмоций. Какой смысл идти к стоматологу с зубной болью, если он будет бегать вокруг вас и кричать “Ой, как же вам больно!”. Мы ожидаем, что специалист решит проблему, а не посочувствует. Так и социальный работник должен видеть суть проблемы, а эмоции оставить на потом.

Будьте терпимым и предлагайте помощь. Часто пожилые люди испытывают внутренний конфликт. Они понимают, что больше не могут самостоятельно делать простые вещи - ходить или принимать ванну. Но боятся стать обузой для близких, поэтому скрывают или приукрашают свое состояние. Социальные работники или родственники нуждающихся должны настаивать на оказании своей помощи, но не слишком навязчиво. Запаситесь терпением. Со временем человек начнет более охотно принимать вашу помощь. У пожилых людей любые изменения в мышлении происходят дольше. Когда вы просите их принять вашу помощь, признать опасность коронавируса или игнорировать телефонных мошенников, не рассчитывайте на быструю реакцию. Не раздражайтесь, если одну и ту же информацию приходится повторять по несколько раз.

Общение с людьми разных психотипов

Соцработник может испытывать трудности в общении с подопечными, независимо от их возраста, особенно на этапе знакомства. Обсудим, как наладить контакт с пожилыми людьми.

Учитывайте физиологические особенности организма человека

Социальный работник приходит на помощь в самые трудные моменты жизни людей. Некоторые воспринимают эту помощь как вторжение в личное пространство и вмешательство в семью. Это ощущение вызывает стрессовые реакции в организме. Они повышают уровень гормонов кортизона, адреналина и норадреналина в крови. В этот момент поведением человека руководят химические реакции, а не здравый смысл. Чтобы наладить контакт с таким человеком, социальный работник должен это учитывать и быть готовым реагировать быстро и правильно.

Например, если у человека случился приступ истерики на фоне сильного стресса, уведите его в комнату или уголок, где будет только он и вы. Предложите выпить холодной воды. Спокойным голосом несколько раз обратитесь к нему по имени. Несколько раз повторите, что все хорошо и вы рядом, вы поможете. Вернитесь к обсуждению проблем и вопросов только, когда человек немного успокоился.

Не забывайте о себе

Вы - тоже живой человек. И вы также реагируете стрессом на негативную реакцию подопечного.

Но научиться управлять своим темпераментом, работая с людьми, одна из ваших первостепенных задач, чтобы не выгореть, сохранить здоровую психику и получать удовольствие от своей работы, от того, что вы приносите огромную пользу людям.

ОГБУ «Липецкий дом-интернат
для престарелых и инвалидов общего типа»

«Азбука общения с пожилыми людьми как ключ взаимодействия с получателями социальных услуг»

г. Липецк
2022г.