

Правила общения с пожилыми людьми

Стиль общения с пожилыми людьми определяет не только возрастная психология, но и физиология. С возрастом у представителей старшего поколения снижаются ощущения вкуса, слух, падает зрение, начинаются проблемы с мышлением. Человек начинает воспринимать мир по-другому, меняется его поведение и характер. Для того чтобы скорректировать действия и поступки, необходимо прежде всего самим близким подстроиться под человека.

Близким нужно научиться контролировать свои чувства при разговоре с пожилыми родственниками. Тон голоса должен быть спокойным, без тревоги и напряжения, ведь старикам очень легко передается настроение близких. Желательно, как можно чаще говорить приятные слова поддержки.

Если у человека есть проблемы с памятью, то при встрече нужно представиться первым. Очень важно обращаться к человеку по имени. С пожилыми людьми часто общаются, как с маленькими детьми: «Ой, какая ты сегодня хорошая девочка, все съела», и это неправильно. Важно помнить, что перед вами — взрослый человек.

При разговоре надо стараться использовать короткие слова. Говорить медленно, четко произнося каждое слово. Негативные утверждения лучше не использовать. Не нужно обращаться с просьбами, рассказывая длинные истории, желательно, говорить кратко о самом главном. Если нужно, чтобы человек что-то сделал, то инструкции должны быть поэтапными — шаг за шагом.

Задавайте по одному вопросу и ждите терпеливо ответа, советует эксперт. Пока понял, пока нашел слова — все это требует времени. Если не готов ответить, повторите вопрос так же, как сформулировали с самого начала. Покажите, что вы заинтересованы в ответе.

Можно перевести этот вопрос в утверждение. Например, помогая одеться, нужно говорить: «Какое платье сегодня хотите надеть — красное или синее?» Важно сохранить выбор — это стимул для мышления и уважение. При этом, желательно, указывать прямо на предметы. Ключевое слово должно быть в конце фразы, чтобы человек не забыл его, пока вы будете договаривать предложение до конца.

Чем больше человек может сделать сам, тем лучше, нужно давать ему этот шанс, а параллельно — следить за выполнением поставленных задач. «Если вы все время будете завязывать шнурки ребенку, то он не научится делать это самостоятельно. А пожилой человек просто забудет, как их завязывать».

Не говорите о присутствующем человеке в третьем лице, особенно употребляя местоимения. В этом проявляется отсутствие уважения.

Жесты и знаки

Язык тела тоже очень важен. Наше тело, как и голос, может выразить как агрессию, так и симпатию. При общении с пожилыми людьми нужно соблюдать несколько правил этикета.

Если человек плохо слышит, надо подходить спереди, чтобы ваше появление не было для него неожиданностью. Можно назвать его по имени или легонько прикоснуться к руке/плечу, чтобы человеку стало ясно, что вы обращаетесь к нему. Говорить нужно медленно и ясно, использовать более низкий тон голоса, потому что высокие ноты пожилые люди гораздо хуже слышат. Если у человека есть слуховой аппарат, нужно ему постоянно напоминать, чтобы он его использовал. Проверить, стоят ли там батарейки, заряжены ли аккумуляторы.

Если плохо видит — нужно стараться не напугать его резким громким звуком. Подходя к человеку, надо представиться, особенно если нет уверенности, что он сможет разглядеть вас. Чтобы куда-либо сопроводить пожилого человека, нужно проговаривать все действия: «Вот ваши ходунки, давайте я помогу вам встать. Нужно пойти в столовую обедать». Любит читать — купите книги с крупным текстом, можно детские. Или используйте аудиозаписи. Если носит очки — напоминать про очки и всегда следить, чтобы линзы были чистыми. Важно проверять зрение у офтальмолога.

Для пожилых людей очень важно прикосновение, ведь у них гораздо меньше сенсорных ощущений, с возрастом они снижаются так же, как вкус, слух и т. д. Поэтому старики очень часто хотят, чтобы их обняли, взяли за руку. Есть исключения, когда прикосновений не любят. Но многим как раз не хватает, во-первых, тепла, которое мы передаем с рукопожатием или объятиями, и, во-вторых, сенсорных ощущений, помогающих осознать границы их тела.

Некоторые психологи считают, что при разговоре с пожилым важно смотреть в глаза, но не всегда это правильно, это может быть воспринято как проявление агрессии. Лучше всего выбрать точку, например, на уровне подбородка собеседника, если вы понимаете, что взгляд глаза в глаза раздражает. Но если вы стоите, а собеседник сидит или лежит, то важно, чтобы ваше лицо было на одном уровне с ним.

Очень полезно записывать короткие инструкции или напоминания для человека на день. У него будет больше времени в течение дня, чтобы продумать свои планы. В случае, например, проблем со зрением можно

использовать выработанную систему «напоминалок». Например, поставить тарелку и ложку на стол — напомнить, что нужно поесть.

Бытовые трудности

Часто за пожилыми людьми приходится тщательно следить, особенно в быту. Если бабушка или дедушка остаются одни на некоторое время дома, то лучше всего заблокировать электроплиту или снимать горелки с газовых плит для их безопасности.

Опасными могут оказаться даже ковры. Края их часто задираются, и человек может споткнуться и упасть. Поэтому эксперты рекомендуют или вообще убрать такие покрытия или постоянно следить, чтобы не задирались края. Желательно, чтобы дома были удобные тапочки, не шлепанцы.

Самое опасное место в квартире для пожилого — туалет. «Заперся, упал, а близкие не могут помочь», — классический пример. Так что надо сделать пространство удобным, установить поручни. Если человек привык принимать душ в ванной — сделать ему специальную скамейку, чтобы смог сидеть.

Капризы

Будьте терпеливы к нетипичному поведению. Прежде всего надо разобраться, почему человек ведет себя странно, причиной могут быть разные проблемы, в том числе психические. К психиатру родственники часто не идут из-за предрассудков: «Как я скажу, что моя мама сумасшедшая?» Хотя сами психиатры подчеркивают, что качество жизни самого пожилого человека и его близких улучшается кардинально, если ему правильно выписать антидепрессанты. Иногда и лекарства не нужны, достаточно настоя пустырника.

При проявлении агрессии человека трудно урезонить, но надо выяснять ее причины.

Например, чем может быть вызван отказ от еды? Для пожилого человека, когда все садятся за стол, может показаться, что еда не настолько соленая, как хотелось бы. Важно, чтобы этот человек не отвечал за готовку для всей семьи. Иначе он все будет пересаливать. А дальше по обстоятельствам: если у человека нет противопоказаний по здоровью, то можно дать солонку и предложить досолить еду по своему вкусу, а если есть, то договариваться, что больше солить не нужно. Второй путь — использовать больше пряностей, чтобы еда имела более выраженный вкус, но уже не за счет соли.

Также важно блюда делать красивыми, привлекающими внимание. Выбирать то, что бабушка или дедушка особенно любят, что обладает сильно выраженным приятным вкусом.

Работает и психосоматика: когда человеку не хватает внимания, у него может болеть сердце или ноги. Если известно, что с сердцем все в порядке, значит, возможно, просто стоит уделить ему больше внимания: разобрать вместе старые фотографии, поставить музыку, которую он слушал в молодости. Когда человек чувствует себя более уверенно, защищенным, он с меньшей вероятностью будет вести себя агрессивно.

Внимание и забота

Хорошо, когда бабушка в состоянии позаботиться о своих внуках или детях, которым уже за 50 лет. Такую возможность надо дать ей, даже если какой-нибудь очередной пятый шарф вам уже совершенно не нужен. Для бабушки это единственный способ проявить заботу о вас. Принести нитки со спицами, сказать «спасибо» и прийти в этом шарфе в следующий раз. Дать человеку возможность позаботиться — это значит и уважить его, и поблагодарить, и позаботиться о нем тоже.