

La relazione con la persona anziana



*Gentile Signora/e,
benvenuta/o nel nostro paese.*

Ci fa molto piacere che Lei abbia scelto di lavorare nel campo dell'assistenza a domicilio ad anziani e disabili e di aiutare le famiglie nel farsi carico della loro cura, perché sono proprio le categorie più fragili che hanno maggiore bisogno di essere seguite.

Sappiamo che ha dovuto affrontare disagi e difficoltà per arrivare in Italia, siamo consapevoli del fatto che è difficile vivere lontano dai propri cari, imparare una nuova lingua, relazionarsi con persone di differente cultura, con altre abitudini e stili di vita. E non ci sono estranei nemmeno i problemi pratici, come le trafille burocratiche per il permesso di soggiorno e per la stipula del contratto di lavoro.

Questi opuscoli vogliono essere un aiuto per permetterle di iniziare ad acquisire delle prime competenze tecnico-professionali, che magari deciderà di approfondire con un corso di formazione specifico, oppure soltanto per capire per esempio come comportarsi con gli anziani con demenza o i movimenti più adatti per aiutare un anziano ad alzarsi, come preparare un pasto equilibrato, come impostare i rapporti con le famiglie, a quali servizi si può rivolgere per i bisogni della persona che assiste e per le sue esigenze, quali sono i suoi diritti ed i suoi doveri.

Vogliamo contribuire a superare le situazioni di solitudine o di abbandono e questi opuscoli sono solo una delle iniziative che Regione ed Enti locali stanno promuovendo sul territorio per favorire il riconoscimento e la qualificazione dell'importante ruolo che svolge, per agevolare una vera integrazione nella società e un proficuo scambio interculturale, nell'ottica del miglioramento della qualità della vita di chi riceve e di chi presta assistenza e aiuto.

Gianluca Borghi

Assessore regionale alle politiche sociali



La relazione con la persona anziana

Importanza della relazione

La **relazione** è il legame che sussiste tra due o più persone. A garantire i legami è la volontà reciproca di mantenerli e farli crescere. Ogni relazione è relativa al **contesto** nel quale si svolge. La stessa azione ha un significato diverso nei differenti contesti culturali (per esempio salutare una persona con un bacio può essere considerato in certi contesti un segno di amicizia profonda, in altri un gesto sconveniente).

La relazione con la persona anziana

La persona anziana si trova al compimento della propria vita che è anche l'insieme delle relazioni che nel tempo ha costruito. La possibilità di costruire una buona relazione con la persona anziana dipende dalla capacità dell'assistente di conoscere e di capire il contesto relazionale nel quale la persona anziana ha vissuto e vive. Farsi raccontare la **storia** della persona anziana, dai familiari o dalla persona stessa, è un primo modo per conoscere e per capire. Sapere ascoltare è una grande qualità di chi decide di prestare assistenza. Significa porre al centro della relazione i **bisogni** e le esigenze dell'altro e cercare di lavorare per la loro soddisfazione. Allo stesso modo, potrà succedere che la persona anziana e la sua famiglia pongano domande all'assistente e desiderino conoscere la sua storia dando segno di apertura e di disponibilità alla relazione.

La valorizzazione della persona anziana

Rendersi conto di non poter più fare affidamento sulle proprie forze, di dipendere parzialmente o totalmente dagli altri è una presa d'atto drammatica che spesso si accompagna a ripetuti tentativi di **autosufficienza** come per esempio il bisogno di dimostrare che si è ancora in grado di vestirsi, muoversi, mangiare da sole/i. All'assistente è richiesto di **aiutare**, senza con questo sostituirsi totalmente, sia ai familiari che potrebbero desiderare di occuparsi direttamente di alcuni aspetti dell'assistenza, sia alla persona anziana che andrà ancora orgogliosa di ciò che sa e di ciò che sa fare pur non riuscendo sempre a ricordarlo totalmente o a farlo in completa autonomia.



Problemi della relazione con una persona anziana

Per la persona anziana il ricorso all'assistente è spesso una soluzione estrema, che accetta con difficoltà e diffidenza. L'assistente non italiana/o, in particolare è vista/o, in molti casi, come una persona estranea, lontana per provenienza e cultura, che parla una lingua diversa dalla propria, che ha abitudini diverse, che cucina e mangia in modo differente. Questo, soprattutto in un primo momento, può provocare nella persona anziana atteggiamenti di sospetto e di rifiuto. È richiesto pertanto in chi assiste, **comprensione**, pazienza e un costante **impegno** per farsi accettare e benvolere.

La condizione della persona anziana in Italia

In Italia la persona anziana non è sempre oggetto di **rispetto** e di considerazione. L'anzianità spesso si accompagna ad un progressivo ritiro dalla vita pubblica e dalle relazioni sociali. Questo fenomeno ha forti ripercussioni sulla considerazione sociale dell'anziano, come di persona ormai ai margini e comunque non significativa.

Fin che sono autosufficienti le persone anziane vivono sole, indipendenti da figlie e figli, e questo provoca in molti casi un allentamento dei rapporti che, nel momento della necessità, i familiari si trovano a dover riallacciare in una forma particolarmente stretta, determinata dalla condizione di bisogno della persona anziana. L'aiuto di un'assistente è in molti casi anche un aiuto nella relazione tra la famiglia e la persona anziana.



Come entrare in casa d'altri

Vivere in una casa che non è la propria, rapportarsi ad una famiglia che non si conosce richiede una grande prudenza e molta **delicatezza**. Abitudini e **stili di vita** potrebbero essere molto distanti dai nostri e forse, dal nostro punto di vista, in parte insensati e criticabili. L'assistente tuttavia non è chiamata a giudicare i modi di vivere che incontrerà nel corso del proprio lavoro ma a rispondere alla richiesta di assistenza secondo i modi e le forme più opportuni per la famiglia che la incarica. Si possono esplicitare suggerimenti e ipotesi su altri e diversi modi di organizzare la vita, ma solo se la famiglia è disponibile ad ascoltarli e comunque dopo che il rapporto con la famiglia si sia minimamente consolidato. Per costruire una buona relazione è necessario entrare nella casa che ci ospiterà "in punta di piedi", considerando la nostra presenza come un momento di una vita lunga e complessa, di cui non possiamo che conoscere alcuni aspetti.

La qualità del **primo incontro** tra la persona anziana e l'assistente rappresenta un momento molto importante che può influenzare quelli successivi. La famiglia, in caso di difficoltà o di impossibilità della persona anziana ad esprimersi, diviene interlocutrice fondamentale. Ai familiari, quando ci sono, si richiede una significativa presenza nei primi momenti di conoscenza. Se la famiglia non c'è sta all'assistente ed alla sua sensibilità trovare la strada per l'incontro e la **convivenza**.

Alcuni suggerimenti possono essere utili per affrontare il primo incontro con la persona che assisteremo:

- Entrando in casa è opportuno avere un atteggiamento accogliente e modi rispettosi ricordando sempre che essere accoglienti non significa trattare la persona anziana come se fosse un bambino o una bambina da vezzeggiare. Per molte persone anziane è molto importante l'uso del "lei".
- Sarà utile presentarsi per nome e spiegare chi siamo e perché siamo lì (se il nostro italiano non è ancora sufficientemente chiaro, si chiederà alla famiglia di fornire queste informazioni).



- Parlando è consigliabile mettersi **di fronte** alla persona anziana affinché possa vederci e vedere il movimento delle labbra (spesso le persone anziane hanno problemi di udito), usare un tono di voce pacato e termini chiari e semplici evitando di porre domande in modo incalzante ma lasciandole invece il tempo che le è necessario a rispondere.
- Ad ogni frase è consigliabile verificare che la persona anziana stia comprendendo quello che le stiamo dicendo.
- Questo ci permetterà di assicurarci che alla persona anziana siano chiari i motivi dell'incontro.
- In questa occasione potremo chiedere alla persona anziana la sua disponibilità a fornire tutte le informazioni riguardanti le sue abitudini di vita, per poter rispondere meglio ai suoi bisogni.

La relazione con i familiari della persona anziana

È importante che chi lavora all'interno di un ambiente familiare sappia riconoscere e distinguere la **posizione** e l'importanza di ogni suo componente ed individuare i modi, spesso anche diversi tra loro, di rapportarsi all'uno o all'altra.

Generalmente è una sola **la persona di riferimento** per tutto quanto concerne l'assistenza della persona anziana. Vi potranno però essere anche altre persone che vogliono "dire la loro" su come deve essere svolta l'attività di assistenza. È importante pertanto chiarire, magari in un incontro con tutti i familiari della persona anziana, a chi l'assistente deve fare riferimento rispetto ai modi dell'assistenza, chi deve chiamare in caso di necessità, come deve relazionarsi alle altre figure che non sono direttamente di riferimento.

È possibile che all'assistente attenta e **disponibile** vengano richieste dalla persona anziana o dai suoi familiari servizi che eccedono le sue funzioni e le sue capacità. Essere disponibili alla relazione non significa essere disponibili a fare tutto quanto viene richiesto e quindi l'assistente può esprimere il suo **disagio** a fronte di richieste inadeguate o eccedenti le sue funzioni.



Al fine di evitare problemi legati alla comprensione reciproca è utile concordare, nella forma di un accordo scritto, **diritti e doveri** dell'assistente e della famiglia in modo da potervi tornare in caso di equivoci o incomprensioni: giorni e orari di lavoro, giorni e orari di **riposo**, funzioni dell'assistente, attività non richieste, familiare di riferimento per l'attività di assistenza, familiare da chiamare in caso di necessità.

Comunicazione verbale e non verbale

È necessario essere consapevoli del fatto che le nostre comunicazioni si compongono di aspetti verbali e di aspetti non verbali e che è importante l'utilizzo di entrambi (per esempio accompagnare una parola di incoraggiamento con un sorriso) così come la coerenza tra gli uni e gli altri (se usiamo un **tono di voce** calmo e pacato, per comunicare un'azione che intendiamo fare all'anziano/a, non possiamo tenere poi comportamenti ansiosi e frettolosi). Il nostro agire deve coincidere con il tono delle parole che diciamo.

La comunicazione con la persona anziana deve essere sempre semplice e diretta. L'uso delle parole deve essere adeguato al suo livello di comprensione, le frasi brevi, pronunciate lentamente e ben scandite, soprattutto se il vostro italiano non è molto buono e se la persona assistita è abituata a parlare il dialetto o è un pò sorda.

Usiamo consapevolmente il potenziale comunicativo dello **sguardo**: nel parlare, ma anche nel comunicare qualcosa senza parole poniamoci sempre di fronte alla persona che assistiamo. Questa posizione è anche segno di considerazione e di rispetto.



Non abbiamo timore di toccare la persona anziana, sia nei momenti in cui è necessario (per esempio per aiutarla ad alzarsi o a camminare) sia quando non sembra necessario (nel momento del saluto, in un momento di sconforto o di depressione). Se la persona anziana lo apprezza, e se questa modalità di rapporto non ci crea difficoltà, è certamente un utile modo per far sentire comprensione e calore.

L'importanza della socializzazione

L'assistente ha anche la funzione, non secondaria, di stimolare gli **interessi** e le capacità, anche qualora parzialmente compromesse, della persona che assiste. Il farsi raccontare (magari anche proponendo che questo avvenga guardando qualche fotografia) è un importante forma di stimolazione della memoria così come, per l'intimità che crea tra chi racconta e chi ascolta, un veicolo di **fiducia** reciproca.



Allo stesso modo, da parte dell'assistente, raccontare alla persona anziana quello che è successo a quel familiare, o a quel conoscente, o quello che accade nel mondo, attraverso la lettura di un **giornale** o una rivista, o l'ascolto e il commento del telegiornale.

Altri modi per stimolare l'attenzione della persona anziana, e l'utilizzo delle **facoltà mentali** e della memoria, possono essere semplici giochi (come quelli delle **carte** o del cruciverba), la visione ragionata di un film che la interessi, la lettura di un libro. Agevolare le relazioni che la persona anziana ha con l'ambiente che la circonda: uscire di casa, per **passeggiare** o per fare qualche spesa, può essere un utile modo per conoscere e farsi conoscere e per favorire l'incontro della persona che si assiste con altre che si trovano in situazioni simili. Si può frequentare insieme centri diurni o centri sociali dove la presenza di altre persone anziane e l'organizzazione di attività specifiche può essere un utile aiuto non solo alla persona che si assiste ma anche all'assistente che può confrontarsi con altre situazioni.

La sessualità della persona anziana

Un pregiudizio frequente è quello che considera la vecchiaia un'età asessuata o con sessualità deviata: tale convinzione è alla base di molti conflitti nell'anziano, poiché non fa altro che alimentare **vergogna**, paura, dolore e disadattamento. A causa dei naturali cambiamenti fisici, l'attività sessuale tende a ridursi, ma non scompare ed è possibile anche in età avanzata.

Sessualità non va intesa soltanto come capacità di avere rapporti con un partner, ma come incontro tra due persone, tra due mondi, come modalità di **comunicazione** con gli altri. In essa confluiscono l'amore e l'odio, le gioie, i dolori, le fantasie, i ricordi, le speranze future, ecc. La vita sessuale è espressione del bisogno profondo e continuo d'amore dell'uomo e ciò è ancora più vero in età avanzata, quando le certezze vengono meno, per cui l'**affetto** diventa una necessità primaria.

Alcune patologie possono avere riflessi anche sulla sfera sessuale. La demenza, in particolare, può indurre l'ammalato a perdere ogni freno inibitorio (spogliarsi in pubblico esibendo



i genitali; attività masturbatoria eccessiva, ecc). In questi casi occorre consigliare la famiglia di rivolgersi con fiducia al proprio medico, per verificare un possibile trattamento farmacologico o alcune strategie di comportamento per contenere tali situazioni.

Il significato della morte

I malati terminali, i defunti, così come le persone anziane che sono vicine alla morte e vengono spesso associate a stati di malattia, ricordano alle persone più giovani l'idea della fine, la condizione di esseri mortali, e l'atteggiamento più consueto è quello di evitarle, di allontanarle, creando così un contesto di isolamento che accentua il sentimento di **esclusione** della persona anziana. Non tutte le persone anziane però vivono la morte con gli stessi sentimenti di quelle più giovani: alcune ricerche hanno infatti dimostrato che la persona anziana non teme la morte in sé, ma teme l'idea di finire in casa di riposo e la malattia prolungata, accompagnata da dolore e sofferenza fisica.

I famigliari, invece, oltre alla fatica fisica e psicologica dell'assistenza, possono provare sentimenti di colpa sia prima della morte, per cui il familiare si chiede cosa potrebbe fare di più per la persona malata, sia successivi all'evento, per cui il familiare si incolpa per quell'inevitabile senso di sollievo che sente al termine del lungo periodo di assistenza. La disperazione ed il dolore della **perdita** possono essere in parte alleviati se il familiare può parlare con qualcuno di come si sente. È anche molto importante che il familiare non veda soffrire il proprio congiunto chiedendo al proprio medico di famiglia di alleviare il dolore e preservare quindi la **dignità** del paziente fino all'ultimo momento.

Realizzazione a cura della Regione Emilia-Romagna - Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali - Servizio Pianificazione e Sviluppo dei Servizi Sociali e Socio-sanitari - Area Anziani e Disabili - nell'ambito delle iniziative del progetto integrato per sostenere l'emersione e la qualificazione del lavoro delle assistenti famigliari a favore di anziani e disabili.

I testi degli opuscoli sono stati elaborati con la collaborazione di:

Federica Aleotti *Psicologa - Azienda USL di Reggio Emilia*

Maria Grazia Battistini *Assistente Sociale - Comune di Cesena (FC)*

Silvia Bellettini *Responsabile Attività Assistenziali - SAA di Modena*

Susanna Beltrami *Responsabile Attività Assistenziali - SAA di Modena*

Andrea Fabbo Medico Geriatra *Azienda USL di Modena - Distretto di Mirandola (MO)*

Agnese Fabbri *Infermiera - U.O. Geriatria - reparto lungodegenza Post Acuzie e Riabilitazione Estensiva - Azienda ospedaliera S.Orsola-Malpighi di Bologna*

Diana Gavioli *Assistente Sanitaria - SAA Mirandola*

Saadia Lafhimi *Mediatrice linguistico-culturale - Commissione Pari Opportunità Mosaico Zona Bazzanese (BO)*

Letizia Lambertini *Consulente Coordinatrice - Commissione Pari Opportunità Mosaico Zona Bazzanese (BO)*

**Y commissione pari opportunità
mosaico zona bazzanese**



Eliana Lombardi *Terapista della riabilitazione - U.O. Geriatria - reparto lungodegenza Post Acuzie e Riabilitazione Estensiva - Azienda ospedaliera S.Orsola-Malpighi di Bologna*

Mohammed Louhui *Presidente AMIL - Associazione di mediatori linguistico-culturali di Bologna*

Marinella Richeldi *Coordinatrice responsabile del Servizio Sociale di Modena*

Eros Rilievo *Responsabile area sociale - Modena-Formazione (MO)*

Sara Saltarelli *Assistente Sociale - Cooperativa Sociale Dolce di Bologna*

Chiara Scarlini *Assistente Sociale - Comune di Mirandola (MO)*

Roberta Sordelli *Capo Sala U.O. di Chirurgia - Ospedale di Bazzano (BO)*

Referente di progetto:

Simonetta Puglioli *Area Anziani e Disabili R.E.R.*

Traduzioni, illustrazioni e stampa a cura di:

Tracce s.r.l.

L'opuscolo tradotto nelle 8 lingue previste e in Italiano potrà anche essere scaricato dal sito Internet:

<http://www.emiliaromagnasociale.it> - sezione anziani



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