

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ.

Методический Совет психологов государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЛИЦАМИ  
ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

Методическое пособие.

Екатеринбург

2013 год

Авторы-составители:

- Николаева Е.Н. психолог ГБУСОН «КЦСОН» г. Асбеста,
- Щелканова Е.А. психолог ГБУСОН «КЦСОН» г. Полевского,
- Бабинова Н.А. психолог ГБУ СОН СО «КЦСОН Камышловского района».

Рецензент:

Методический Совет психологов государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области, г. Екатеринбург, 2013.

Психологические особенности работы с лицами пожилого возраста в сфере социального обслуживания. Методическое пособие. 2013 г.

## Содержание:

1. Введение	4
2. Морфофункциональные особенности старости (Николаева Е.Н.)	5
3. Психофизиологические особенности пожилого возраста (Щелканова .)	8
4. Лекарство от старости (НиколаеваЕ.Н.)	12
5. Практикум с социальными работниками по работе с пожилыми людьми (Бабинова Н.А.)	14
6. Конфликты пожилых людей и работа с ними. Противостояние и пути выхода из конфликтных ситуаций (Николаева Е.Н., Щелканова Е.А.)	19
7. Заключение	26
8. Список литературы	27

## **Введение.**

В последние годы доля пожилых людей в общем составе населения существенно возросла. Если на сегодня она в экономически развитых странах составляет 14%, то к 2030 г., по прогнозам социологов, достигнет 25%. По классификации ООН, нация считается «старой», если более 7% ее численности составляют люди, перешагнувшие 65-летний рубеж. В Германии таковых 14,9%, в США - 12,6%, в Японии - 12,5%, в России - более 20% .

Пожилые и старые люди чаще и тяжелее болеют, труднее переносят изменения привычного уклада жизни. Вполне оправдано утверждение, что старые люди — это популяция особого риска. Но процессы старения в каждом человеке протекают индивидуально, и количество прожитых лет еще не определяет степень физической и социальной деятельности. Одни – в 70 лет не потеряли форму, другие – в 60 лет – «полная развалина». Поэтому главное в работе специалистов – не применять ко всем один и тот же критерий. Не все изменения, происходящие в организме стареющего человека, являются признаком патологии. Поэтому важная задача — уметь отличить закономерные возрастные сдвиги от нарушений, обусловленных болезнью и требующих лечебно-профилактических мероприятий.

Цель работы с пожилыми людьми – поддержание их активности, энергетических возможностей, способности к самообслуживанию, помощь в осознании ценности и приятности прожитой жизни.

Данное методическое пособие посвящено описанию особенностей пожилого и старческого возраста и некоторых практических аспектов работы с людьми этой возрастной категории. Понимание механизмов старения, психологических особенностей людей третьего возраста поможет специалисту наиболее эффективно выстроить работу с клиентами в сфере социального обслуживания. Методическое пособие раскрывает технологии, способные помочь и облегчить повседневную практическую работу и общение с данной категорией населения.

Практикум с социальными работниками по работе с пожилыми людьми, представленный в пособии, содержит практические упражнения и рекомендации для специалистов и социальных работников, занимающихся клиентами пожилого и старческого возраста.

Материал представлен на основании изученных литературных и публицистических изданий.

Пособие предназначено для психологов, специалистов по социальной работе, социальных работников и других специалистов, работающих с пожилыми людьми в сфере социального обслуживания.

Материал методического пособия может быть использован как для личного самообразования и психологической просвещенности, так и для подготовки занятий по обучению персонала учреждений социального обслуживания.

## Морфофункциональные особенности старости.

Старение организма, по современным представлениям, определяется сложным процессом, который разворачивается на клеточном и системном уровнях.

При этом возрастные изменения развиваются и протекают неравномерно и разновременны в физиологических системах организма в разные возрастные периоды. С годами у пожилых людей уменьшается масса тела. Уменьшается и длина тела. В значительной мере это обусловлено возрастанием кривизны позвоночного столба («старческий кифоз»). Нередко случается компенсаторное изменение изгиба позвоночника - выпуклостью вперед (поясничный лордоз), грудная клетка при этом укорачивается от сближения ребер и одновременно опускается, приобретает бочкообразную форму, что ограничивает ее дыхательную подвижность; кроме того, с годами уменьшается эластичность легочной ткани. У пожилого человека возникает несоответствие между вентиляцией легких и прохождением крови через легочную ткань для ее обогащения кислородом воздуха, содержащимся в альвеолах, снижается жизненная емкость легких, появляется одышка, наблюдается угнетенность дыхания. Масса костного вещества постепенно снижается, происходит обезвоживание костной ткани. Стареющая костная ткань постепенно теряет минеральные компоненты, становится хрупкой; в такой кости снижается опороспособность, как следствие у пожилых людей начинает развиваться остеопороз.

Еще Гиппократ указывал, что мускулатура в старости неминуемо подвергается изменениям, в частности снижается тонус тканей, что, в свою очередь, ведет к уменьшению мышечной работоспособности, быстрой утомляемости и нарушению координации движения. По данным ряда авторов старческие изменения в мышцах неравномерны и неодновременны. В первую очередь они возникают в нижних конечностях, затем — в мышцах туловища, спины и живота и позже всего — в мышцах верхних конечностей. Атрофированные мышцы спины не в состоянии удерживать грудной отдел позвоночника в обычном положении, что обуславливает сутулость, усиливающуюся в положении стоя. Поза стариков связана со слабостью, атрофией и снижением тонуса длинных мышц спины, а также с патологией межпозвонковых дисков.

Эластичность сосудов у лиц 70 лет вдвое меньше, чем у 20-летних. Возрастное повышение артериального давления как раз и объясняется уменьшением эластических свойств у крупных артериальных стволов.

Скорость кровотока у пожилых лиц снижается на 65—70%.

Уменьшение эластичности аорты у мужчин развивается на десятилетие раньше, чем у женщин. Ухудшение мозгового кровообращения приводит к развитию атрофических и дегенеративных процессов в головном мозге.

Процессы старения миокарда констатируют уже после 40 лет — снижаются приспособительные возможности сердца. Этот орган несколько увеличивается в длину, удлиняются пути притока и оттока крови, расширяются

отверстия сердца. Частота сердечных сокращений (ЧСС) и сердечный выброс в покое изменяются мало, но при нагрузке максимальная ЧСС уменьшается линейно с возрастом, снижается объем сердечного выброса.

С возрастом изменяется реактивность лимфатических узлов, перестраивается иммунный статус стареющего организма.

Возрастное преобразование лимфоидных образований в соединительнотканную и жировую ткани приводит к снижению защитных сил организма, возрастанием восприимчивости к заболеваниям.

С возрастом обычно снижается острота зрения. Отмечено исчезновение бокового зрения, что в ряде случаев объясняется ухудшением функционирования мышц, меняющих форму хрусталика, развивается старческая дальнозоркость.

Старческие изменения органа слуха отмечены уже после 40 лет. Уменьшается пластичность костной ткани, участвующей в проведении звуков к внутреннему уху. С возрастом снижается верхний порог различения высоких частот, остроты звука. В возрасте 80 лет тугоухость отмечена у 75% людей. Обычно у женщин слух ухудшается медленнее, чем у мужчин.

По мнению некоторых гериатров, из всех систем организма наиболее устойчива и долгоживущая - центральная нервная система. Но уже после 30 лет вследствие отмирания нейронов головной мозг уменьшается в среднем на 2,5% за каждое десятилетие. К 70 годам кора мозга теряет 20% клеточного состава, а к 90 годам - 44-49%. Короткие отростки нервных клеток становятся хрупкими, длинные отростки страдают преимущественно в тех участках коры, которые участвуют в запоминании, планировании и других сложных умственных процессах. Общеизвестно, что ежедневно головной мозг теряет около 5 млн. нейронов из 100 млрд., причем в первую очередь гибнут нейроны, не имеющие функциональной нагрузки, а также гиперактивные клетки. Одновременно нарастает разница между объемом мозга и емкостью черепа. У мужчин старческие изменения головного мозга происходят быстрее, чем у женщин. После 50 лет происходит постепенное стирание функциональных различий между обоими полушариями, разбалансировка их деятельности.

Следует упомянуть и современное представление, в соответствии с которым в старости нервные клетки не столько отмирают, сколько сморщиваются. При этом они продолжают нормально функционировать — здоровые нейроны способны устанавливать новые связи с соседними «отмирающими». Такие наиболее устойчивые нейроны установлены в теменных и затылочных долях, активно участвующих в восприятии внешнего мира.

Уменьшение мозгового кровотока приводит к ухудшению сна, общей утомляемости, головокружениям, шуму в ушах, снижению четкости реакции на раздражители. Эпизоды гипотензии могут привести к ишемии мозга, что вызывает падения стариков, связанные с нарушениями равновесия или обмороками.

При старении снижается функциональный уровень деятельности полушарий головного мозга. Правое полушарие больше подвергается

возрастному воздействию, что снижает скорость действия правой и левой рукой. Наиболее отчетливо при старении ухудшаются неречевые функции (зрительные, тактильные, субъективное восприятие времени), за которые отвечает правое полушарие мозга, увеличивается временная разобщенность полушарий. Эти нарушения особенно отражаются на логической и ассоциативной памяти.

В последнее время выяснилось, что в первую очередь подвергаются старческим изменениям те отделы головного мозга, которые контролируют процессы мышления, памяти, способности планирования. Снижаются скорость, объем запоминания, нарушается память, возникают сдвиги поведенческих и эмоциональных реакций, снижаются умственная и физическая работоспособность, ухудшается сосредоточение, внимание, его переключение. В настоящее время предполагают, что возрастное ослабление памяти зависит не столько от физической гибели нейронов, сколько от нарушений контактов между ними.

Практически у всех людей пожилого и старческого возраста появляются признаки, характерные для болезни Паркинсона.

Нарушения равновесия, сопровождающиеся падением, — одно из частых проявлений возрастной инволюции. У пожилых людей, у которых наблюдаются проблемы с вестибулярным аппаратом риск падений, при этом, многократно возрастает ввиду возрастной патологии опорно-двигательного аппарата. Неожиданные падения приводят к ушибам мягких тканей, растяжению связок, в 3—5% случаев — к переломам конечностей, кроме того, возникает страх перед возможностью повторного падения, что ведет к вынужденному ограничению передвижения, изоляции от окружающих.

## Психофизиологические особенности пожилого возраста.

Старость – это заключительный период человеческой жизни, условное начало которого связано с отходом человека от непосредственного участия в производительной жизни общества. Хронологические определения границы старости не всегда оправданы из-за огромных индивидуальных различий в проявлении признаков старения.

Среди многих классификационных схем, применяемых для оценки возраста, наиболее пригодна следующая:

1. допроизводительный возраст от 0 до 17 лет;
2. производительный возраст (мужчины 18-64 года, женщины 18-59 лет);
3. послепроизводительный возраст (мужчины старше 65, женщины – 60 лет);
  - старость (мужчины 65-79 лет, женщины – 60-79 лет);
  - глубокая старость (старше 80 лет).

Изменения психической деятельности в процессе старения подчиняются определенным закономерностям: в большей степени снижаются наиболее сложные (новые, творческие, интегрирующие) виды психической деятельности при относительной сохранности деятельности, основанной на приобретенном опыте, прочно освоенных понятиях и словарном запасе. Возрастные изменения сенсорных функций (зрения, слуха) ведут к уменьшению количества и снижению качества информации, поступающей извне; вследствие этого в старости усиливается роль субъективных элементов восприятия, возможность иллюзорной фальсификации, выдается желаемое за действительное. В пожилом возрасте проявляется «заострение» личностных черт. Типичны также характерологические изменения личности, отличающиеся своеобразной полярностью: упрямство, ригидность суждений сочетаются с повышенной внушаемостью и легковерием, сниженная эмоциональная отзывчивость — с чувствительностью и слезливым слабодушием.

Эмоциональные переживания вызывают хроническую озабоченность, тревогу, депрессивное состояние часто с отсутствием жалоб на него и направлены

- на защиту от неуправляемой реальной жизни,
- стабилизацию своих психических состояний и функций,
- на уход от действительности,
- на продление индивидуальной жизни путем интенсивных жизненных проявлений,
- на подавления активности,
- на тактику сбережения усилий,
- на сохранения себя как индивида,
- на сбережения эмоциональных ресурсов.

Новые знания формируются у пожилых с большим трудом, их тяжело наполнить эмоциональными переживаниями, сформировать новые мотивы. Плохо формируются новые ролевые отношения, трудно привыкают к новым



ценностям, к новым представлениям о себе и других. Ценится старый опыт. Любые изменения вызывают негативную реакцию. Уменьшается значение идентификации (старые друзья). Социальная идентификация затруднена. (нет нового социума). Сложна адаптация. Часто отмечается уход в болезнь (преувеличение болезни, стремление вызвать жалость, привлечение внимания, попытка добиться материальных привилегий).

На первый план выходят механизмы компенсации всех потерь - сил, здоровья, статуса, группы поддержки. Для нормального старения необходимо развивать именно этот механизм психологической жизни. Необходимо развивать новые виды деятельности: творчество, хобби. Здоровый старый человек должен развивать, в соответствии со своими интересами, привязанностями и потребностями, широкий диапазон различных форм активности: культурный, профессиональный, общественный, художественный, спортивный.

Препятствием для компенсации может выступать: ригидность старого человека, сужение круга общения, загруженность других членов семьи, снижение интересов и притязаний к окружающему миру, эгоцентризм, замкнутость интересов на себе, снижение эмоционального контроля, «заострение» некоторых личностных черт, боязнь показаться смешным. Сенсорная депривация. Чувство неполноценности, раздражительность, желание спрятаться, зависть, вина и как следствие - равнодушие к окружению. Утрата социальных связей ведет к снижению поведенческого контроля, истощению чувствительности.

### **Модель нормального психического развития в позднем возрасте.**

№ п/п	Параметры описания возраста	Возрастной период	
		51-65 лет	После 65 лет
1	Система социального окружения	Семья Друзья Работа Окружающие	Семья Друзья Окружающие
2	Задачи возраста	Безопасный выход из сферы труда, понижение роли карьеры.  Установление межличностных отношений вне семьи, ответ на вопрос: «Кому я еще нужен?»	Освоение жизни в условиях большей зависимости от других людей (женщинами эта задача осваивается сложнее, чем мужчинами)  Оценка прошлой жизни  Умение пережить смерть

		Выработка толерантного отношения к смерти	близких людей и ожидание собственной смерти
3	Резервы развития	Знания и умения, способствующие опоре в большей степени на умственные, а не на физические возможности человека	Умение выживать при снижении физических ресурсов  Умение подводить жизненные итоги, написание мемуаров
4	Кризисы развития	Кризис стагнации. Проходит благоприятно, если у человека есть живительные эмоциональные связи с окружающими людьми. Неблагоприятное течение кризиса выражается в эгоистической стагнации, предъявлении претензий к окружающим («Эгоист – это тот, кто не думает обо мне»)	Кризис значимости. Проходит благоприятно, если человек ощущает, что жизнь прожита не зря. Неблагоприятное течение кризиса сопровождается чувством отчаяния («Жизнь прошла зря, от меня ничего не осталось»)

Пять видов приспособления личности к старости:

1. Конструктивное отношение. Пожилые люди внутренне уравновешены, имеют хорошее настроение, удовлетворены контактом с окружающими
2. Отношение зависимости. Люди, не имеющие слишком высоких жизненных претензий, охотно уходящие от среды.
3. Оборонительное отношение, для которого характерно преувеличено эмоциональная сдержанность и неохотное принятие помощи от других.
4. Отношение враждебности к окружающим. Агрессивность, взрывчатость, подозрительность, стремление переложить на других вину и ответственность за собственные неудачи.
5. Отношение враждебности к самому себе. Люди такого типа избегают воспоминаний. Они пассивны, склонны к депрессии и печали.

Используются механизмы защитного поведения:

Конструктивные, позитивные	Неконструктивные, негативные
<ul style="list-style-type: none"> <li>• компенсация</li> <li>• идентификация</li> <li>• конформизм</li> <li>• эмоциональное опосредование</li> <li>• эмпатия</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• уход</li> <li>• отчуждение</li> <li>• агрессия</li> <li>• обидчивость,</li> <li>• конфликтность</li> <li>• жалобы на то, что что-то недодали</li> </ul>

По мнению Эриксона, основная задача старости – достижение ценности, осознание и принятие прожитой жизни и людей.

Позитивная эволюция возможна, если пожилой человек передает свой опыт. В этом случае укрепляется чувство собственного достоинства.

Для ощущения полноты жизни людям старшего поколения необходим «эликсир молодости».

Составляющие «эликсира молодости», или психосоциальные факторы, способствующие здоровью, деятельности, удовлетворению жизнью представителей старшего поколения:

1. Профессиональная деятельность в сокращенном объеме и на должности, соответствующей психофизическим возможностям человека.
2. Работа для заработка, выполняемая по «резервной» профессии – более легкая или более престижная.
3. Активность типа «полуотдыха», т.е. нечто среднее между работой и отдыхом: занятие любимым делом.
4. Внутрисемейная активность в виде присмотра за детьми, домашняя работа.

## Лекарство от старости.

Человечество всегда стремилось каким-то образом продлить срок жизни, найти **лекарство от старости**, но лишь в XX веке **геронтология** начала давать ответы на самый главный вопрос – как избежать преждевременного старения. Пока однозначных рецептов никто не дал – и не мудрено, ведь только теорий о причинах старения существует около трехсот. Ученые пока не в состоянии продлить жизнь – у каждого вида срок генетически предопределен, в том числе и у человека. Но уже доказано, что человеческий потенциал рассчитан на 100-120 лет жизни. Ученые Санкт-Петербургского Института биорегуляции и геронтологии в течение последних тридцати лет проводили исследования по изучению влияния биорегуляторов на обмен веществ, проходящий на клеточном уровне. Исследования показали, что в результате их влияния внутренние органы человеческого организма начинают работать в «молодом» режиме.

Чтобы победить старение (проводить профилактику старения), конечно же, необходимо знать, что собой процесс старения представляет.

Геронтология выделяет следующие причины старения организма.

### **1. Живой организм изнашивается и стареет как всё в природе.**

Всё в природе подвержено старению. Наш организм просто напросто изнашивается. Со временем в генах накапливается большое количество повреждений или мутаций, что нарушает работу организма.

Организм также разрушается (стареет) из-за радиационного излучения, недостатка кислорода, стрессов, накопления вредных веществ внешнего и внутреннего происхождения, хронического переутомления, и др.

### **2. Потеря организмом способности к самообновлению и самовосстановлению.**

На первом этапе жизни наши клетки способны довольно быстро делиться, иначе говоря, обновляться. При этом, какие бы повреждающие факторы не действовали на организм, но если клетки обновляются быстрее, чем происходит процесс накопления повреждений, то организм остаётся молодым и здоровым. Однако с определённого момента процесс обновления замедляется, а затем и вовсе прекращается, и организм погибает.

### **3. Запуск организмом процессов, способствующих его саморазрушению, старению и гибели.**

Сначала природа создаёт механизмы защиты, чтобы довести живой организм до репродуктивного возраста и справляется с этим вполне успешно, а затем перестаёт заботиться о нём и даже включает механизмы, которые помогают организму умереть.

Поскольку мы знаем основные причины, ведущие к старению, то основываясь на этом знании, мы можем разработать конкретный план действий по борьбе со старением. Нам необходимо:

1. Исключить воздействие разрушающих факторов.
2. Стимулировать организм, таким образом, чтоб восстанавливающие системы лучше ремонтировали наши клетки.

3. Повысить экономичность обменных процессов, иначе говоря, замедлить обмен.

Некоторые меры оказывают многостороннее положительное действие на организм. Например, изменив питание, можно и уменьшить разрушительные процессы и существенно замедлить обмен. Поэтому, рекомендацию о необходимости правильного питания для долголетия и продления жизни можно встретить не один раз.

### **Исключаем разрушающие факторы**

#### **1. Борьба со свободными радикалами.**

- а) употребление лекарственных препаратов, обезвреживающих свободные радикалы (антиоксиданты);
- б) преимущественно растительное питание с минимумом животных продуктов.

#### **2. Меры против кислородного голодания.**

- а) использование сосудорасширяющих и стимулирующих кровотоков процедур. Это парные, ванны, алкоголь в небольших дозах, некоторые лекарственные средства;
- б) для укрепления сердца и сосудов физические упражнения на выносливость.
- в) дыхательные тренировки; использование Люстры Чижевского.

#### **3. Меры против сшивок или сцепления молекул**

- а) низкокалорийное питание, ведущее к снижению сахара в крови; использование заменителей сахара;
- б) употребление некоторых препаратов.

#### **4. Профилактика хронического утомления.**

- а) исключение систематического физического перенапряжения; полноценный отдых и особенно сон;
- б) использование парных, ванн, небольших доз алкоголя;
- в) лекарственные препараты (поливитаминные комплексы, адаптогены и др.).

#### **5. Профилактика стрессов.**

#### **6. Борьба с загрязнениями внешнего и внутреннего происхождения.**

- а) употребление экологически чистых продуктов и воды; выбор экологически чистого местожительства; как можно больше прогулок в места экологических зон (природа, речные маршруты, пешие, не длительные походы); отказ от курения и др.
- б) использование очистительных процедур.

## **Практикум с социальными работниками по работе с пожилыми людьми.**

Социальный работник должен учитывать особенности психики людей пожилого и старческого возраста, расположить к себе клиента, завоевать его доверие. В разговоре необходимо проявлять внимание и заинтересованность. Следует ободрить клиента, создать у него хорошее настроение. Отсутствие сострадания, нетерпение, спешка, небрежные жесты вызывают отрицательные эмоции, резко снижают жизненный тонус, могут спровоцировать обострение заболевания, вызвать агрессию. Следует учитывать, что многие пожилые и старые люди страдают от одиночества, самоизоляции. Хороший совет, помощь в изменении образа жизни, отношений с близкими людьми — часто основные факторы, способствующие нормализации состояния их здоровья. Особого внимания требуют пожилые и старые люди, недавно потерявшие близких, выписанные из больницы, одинокие (особенно те, кто не может себя обслужить), недавно ушедшие на пенсию и еще не адаптировавшиеся к новому положению в семье и обществе. Это так называемая группа уязвимых. В эту группу входят и все лица в возрасте от 70 лет и старше.

Во время посещения на дому опрос пожилых и старых людей требует большего времени по сравнению с опросом лиц молодого возраста. Необходимо учитывать возможные нарушения слуха, зрения, замедленность реакций. Лицо специалиста, или психолога должно быть достаточно освещено, т.к. движения его губ и четкая артикуляция в какой-то мере способствуют пониманию пациентом вопроса, а выражение лица, отражающее интерес и сочувствие, ослабляет психическое напряжение клиента, вызывает у него доверие к специалисту. Речь должна быть четкой, ясной и несколько замедленной. Если же клиент пришел на консультацию с родственником, то вначале следует опросить его в отсутствие родственника. Это позволит лучше понять многие стороны личностных взаимоотношений, выяснить положение клиента в семье, коснуться проблем, которые скрываются от окружающих. Проведение опроса клиента в присутствии родственников поможет раскрыть их отношение к старому человеку, выяснить возможности ухода за ним в семье, пути реабилитации. Первичный опрос клиента с признаками старческого слабоумия должен проводиться только с участием родственников.

Необходимо выяснить жизненный и трудовой анамнез клиента, распорядок дня и активность (чтение, просмотр телевизионных передач, диета, трудовая деятельность, хобби, наличие планов на будущее, поставленных целей и т.д.). Если эта информация собирается тактично, с интересом, у клиента возникает доверие к специалисту, что является основой успешной реабилитации.

Понимание проблем пожилого человека и его переживаний по их поводу - чрезвычайно сложная проблема, обусловленная прежде всего объективным фактором. Социальные работники, как правило, ещё не достигли той стадии жизни, в которой находится их пожилой клиент, и не испытали связанных с нею чувств и переживаний. Но если отсутствие жизненного опыта,

свойственного старшему возрасту, соединяется с предвзятым отношением к старым людям, проявляющееся в покровительственной и снисходительной манере поведения (субъективный фактор), то конфликтов и непонимания не избежать.

Предложенные методы работы с социальными работниками направлены на ознакомление, проработку и осознание через понимание и прочувствование моментов, связанных со старостью, итогом жизни и смертью. Понимание таких моментов позволит установить доверительные отношения с престарелыми клиентами.

Методы работы:

### ***1. Изучение взглядов на пожилой возраст в моей среде***

Упражнение 1. Это упражнение можно выполнять вдвоём, в группе или самостоятельно.

Подумайте о своём обществе и социальных моделях.

Используйте следующие вопросы в размышлениях и обсуждении:

Кто считается старым? Когда начинается старость?

Как пожилые люди вовлечены в повседневную жизнь? Какова их социальная роль? Сколько пожилых людей живёт в одиночестве, сколько - в семьях?

Получают ли пожилые люди пенсию? Если да, то в каком возрасте человек может получить пенсию?

Существуют ли сферы деятельности, в которые могут быть вовлечены старики? Существуют ли сферы деятельности, из которых пожилые люди исключены?

Происходят ли изменения в образе жизни у пожилых людей?

Какой имидж пожилого человека существует в средствах массовой информации: на телевидении, радио, в журналах, рекламной продукции?

Как вы отреагируете на следующие замечания:

Старые и пожилые люди - это такие члены общества, которые считаются слишком старыми, чтобы работать или участвовать в большинстве производительных и других сфер деятельности, доступных другим?

Многие убеждены, что "с возрастом человек глупеет", но "молодые набираются разума"?

Упражнение 2. Его можно выполнять индивидуально или в маленькой группе.

Проведите две-три минуты, размышляя самостоятельно, без обсуждения. Представьте себе наиболее типичный, на ваш взгляд, образ старого человека.

В группе обсудите характерные черты старости. Выпишите их столько, сколько сможете придумать.

Разделите эти характерные черты на «позитивные» и «негативные». Пометьте каждое понятие соответствующим символом.

Будьте предельно откровенны в этом задании. Если вы обнаружите, что число отрицательных характеристик значительно преобладает, спросите себя, как вы пришли к каждому из этих выводов. Если большинство ваших

характеристик положительны, спросите себя, какие события подвигли вас формированию этих взглядов.

Упражнение 3. Работайте индивидуально или в маленькой группе.

Представьте себя пожилым. Составьте два списка, какие аспекты старения для вас...:

привлекательны;

вызывают беспокойство.

Обратите внимание на параллели с "позитивными" и "негативными" характеристиками, которые вы обозначили, выполняя упражнение 2.

Работа с пожилыми клиентами

Как вы представляете себе работу с пожилыми людьми? Какова её цель?

Каково ваше отношение к пожилым людям? Придерживаетесь ли вы некоторых стереотипов, в которых старики представляются некомпетентными, бесполезными, ребячливыми, ригидными, капризными и озабоченными физическими болями и недомоганиями? Вы обижаетесь на пожилых людей, смотрите на них свысока или стараетесь избегать их? Вы пришли к выводу, что консультировать пожилых людей - пустая трата времени?

## ***2. Обзор и обсуждение различных теорий о жизни, старении и роли помощника для престарелого человека.***

### **• Теория «потерь и дефицита»**

Существуют различные теории о том, как работать с пожилыми людьми. Одно из представлений основано на модели «потерь и дефицита». В соответствии с этим представлением считается, что с пожилыми людьми следует работать, приспосабливая их к естественным потерям на закате жизни и смягчая чувство горечи от этого. Идея, лежащая в основе этого представления, такова, что болезни и немощь - естественная составная часть жизни и неизбежная нормальная стадия развития.

Критики этого представления доказывают, что идея «болезни и немощь естественны и нормальны в пожилом возрасте» - ложная.

Нет ничего естественного в слепоте, сердечных заболеваниях, или раке, и факт, что они случаются чаще у пожилых людей, не делает эти болезни и недуги этапом нормального развития. Их возникновение, конечно, не заставит пожилого человека посчитать эти проблемы нормой и вызовет не меньшее потрясение, чем у человека, который моложе.

Кроме того, такое представление о старости не даст никаких рецептов, как больному или немощному пожилому человеку стремиться улучшить свою жизнь. Человек становится жертвой.

Теории, основанные на модели "потери и дефицита", предполагают действия социального работника, направленные на оказание помощи в смирении с усиливающейся немощью и осознании, что от этого никуда не денешься.

Более позитивные теории утверждают, что роль помощника состоит не только в том, чтобы дать возможность пожилому человеку справиться с горечью по поводу того, что он потерял, но также, оглядываясь назад, стараться



найти новые пути для самого себя. Оглядываясь на прошлые трудности, они находят иное решение или черпают в прошлом чувство надежды, которое было свойственно им ранее.

#### ● **Представление о «зрелом возрасте»**

Весьма отличающееся представление о пожилом возрасте состоит в том, что вместе с ним накапливается положительный опыт. Такой взгляд может показаться неожиданным тем, кто считает, что старость характеризуется потерями и дефицитом.

Существует мнение, что пожилые люди оказываются более зрелыми, чем молодые: пожилые люди более подготовлены к концу жизни, и в результате они рассудительнее в отношении смерти, чем молодые. Опыт позволяет им хорошо понимать, что представляют собой люди. (Такой взгляд на пожилых людей имеет отражение в фольклоре: мудрые старухи или старики дают советы молодым героям или героиням, оказывают им помощь.)

#### ● **Представление о пожилом возрасте как стадии «в развитии»**

Ученик З. Фрейда психоаналитик Эрик Эриксон говорит, что пожилой возраст сам по себе развивающаяся стадия. Он утверждает, что на пути от рождения до смерти человек проходит различные стадии развития, и в каждой стадии он испытывает антагонистические конфликты. В первые месяцы жизни человек - младенец имеет дело с конфликтом «доверия» и «недоверия». Иначе говоря, суть беспокойства младенца: «Буду или не буду я накормлен, когда захочу есть?». В зависимости от пути разрешения этого основного конфликта будет частично определена степень доверия подрастающего ребёнка к окружающему миру.

Эриксон доказывает, что пути, в которые мы вовлечены, сознательно или подсознательно разрешая конфликты на каждой стадии, определяют черты, которые мы в себе развиваем. Степень надежды или веры, которую ребёнок обретает в первые месяцы, определит прочность этих качеств на более поздних стадиях.

Старость - последняя стадия цикла по Эриксону. Он утверждает, что здесь индивидуальный опыт колеблется между целостностью и отчаянием. На этой стадии человек должен объединить весь опыт своей жизни и переоценить более ранние проблемы. В то время, когда тело слабеет, такая интеграция или переоценка кажется более трудной. Это противоречие может прибавить или мудрости, или отчаяния. То, что имел в виду Эриксон, можно выразить фразой: «Мой рассудок в полном порядке, но вот моё тело...».

#### ● **Представление жизни как потенциала для роста**

Психолог Абрахам Маслоу представлял жизнь человека как непрерывный потенциал для роста. Однако никто не может расти и развиваться, если основные потребности не удовлетворены. Его модель человеческих потребностей построена в виде пирамиды.

В основании пирамиды лежат главные условия выживания - физиологические потребности: пища, тепло, кров и безопасность. Когда эти основные потребности удовлетворены, развивающийся индивид начинает испытывать другие потребности: в любви, в ощущении принадлежности к

определённому социуму, в гармонии с собой и окружающими. На вершине пирамиды - самореализация: осознание личностью того, что свои возможности реализованы.

Маслоу согласен с Эриксоном, что потребности на каждой стадии развития должны быть полностью удовлетворены прежде, чем станет возможным дальнейшее продвижение вверх. Из этого следует, что непрерывный рост и развитие не являются неизбежными для людей. Человек может остановиться в своём развитии или быть остановлен на любой стадии.

Маслоу признаёт, что имеется противоречие между основной потребностью в безопасности и защищённости и потребностью изменяться и расти. Чтобы измениться требуется смелость, а она проявляется только в атмосфере безопасности, служащей основой возникновения доверия.

Если человек лишён пищи и крова, переживает потерю семейства и боится за свою жизнь, он, вероятно, будет сосредоточен на основных потребностях, и чтобы вернуть человеку ощущение принадлежности к социуму и уважения окружающих, ему потребуется помощь. Такая ситуация знакома специалисту, работающему с беженцами или перемещёнными лицами (вынужденными переселенцами).

#### ● **Взгляд на жизнь как на путешествие**

Жизнь представляется как путешествие, в котором индивиду следует выполнить различные задания. Завершение заданий поездки приблизит человека к «индивидуализации»: большему пониманию себя и своего места в расширенных границах жизни и во Вселенной. Смысл жизни, согласно теориям «жизнь как путешествие», состоит в том, что благополучие в решении наших задач на каждом этапе этого путешествия определит, насколько успешно мы приблизим следующий.

*Упражнение. Исследование своей жизни как путешествия.* Вернитесь мыслями к вашей собственной жизни и попытайтесь представить её в виде стадий развития. Отметьте периоды, когда изменялась ваша жизнь. Кроме того, отметьте те периоды, когда вы узнали о переменах.

Нарисуйте вашу жизнь на большом листе бумаги в виде линии времени и отметьте на ней основные вехи вашей жизни.

Пожилым людям знакома реальность смерти. И становится очевидным: единственное, что у нас есть - это момент, в котором мы живём. Помощники пожилых людей, замечает Мэгги Комли, регулярно соприкасаются с реалиями старости и смерти в то время, когда они, возможно, ещё не задумывались над собственной старостью и смертью. Работа с пожилыми и старыми людьми помогает им задуматься над собственным будущим.

*Упражнение (с партнёром). Исследование смерти как части путешествия.*

Используйте предложенные вопросы для вашей беседы. Каков взгляд вашего общества на смерть:

Эта тема обсуждается открыто или она табу?

Смерть рассматривается как окончание жизни? Или другое её начало? Или как продолжение?

Имеются ли различия между тем, как молодые и старшие поколения в вашем обществе рассматривают смерть?

Как скорбят или носят траур люди в вашем обществе?

Каков ритуал похорон? (Выслушайте друг друга, не перебивая.)

## **Конфликты пожилых людей и работа с ними. Противостояние и пути выхода из конфликтных ситуаций.**

«Из двух ссорящихся виновен тот, кто умнее». Гете  
Без механизма запуска конфликт не существует. Незначительные действия, слова, которые могут провоцировать конфликт даже при отсутствии видимых причин:

1. Прямое негативное отношение к человеку. Приказания, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка.
2. Снисходительное отношение к человеку, подшучивание, унижительная похвала, унижительное утешение.
3. Хвастовство: восторженный рассказ о реальных или мнимых успехах.
4. Поучительное отношение: нравоучения, навязывание своих советов, категоричные оценки и суждения, напоминание о неприятных отношениях и событиях.
5. Нечестность и неискренность, искажение, утаивание, обман.
6. Нарушение этики – отсутствие извинений, невежливое обращение, перебивание собеседника, игнорирование.
7. Регрессивное (детское) поведение, пререкания, непризнание собственной вины в очевидных случаях, безответственность в отношениях.

Пожилые люди – это люди переступившие порог 60 лет.

### ***Особенности этого возраста:***

1. Преобладание витальных потребностей Более сильной потребностью выделяют потребность в еде (отсюда разборчивость и предпочтения).
2. Ослабление физического состояния, отсюда – раздражение на молодость и шумность.
3. частые перепады настроения, грусть, центр эмоций смещается к негативному восприятию мира, все в негативном свете.
4. Слабая память неустойчивость внимания
5. общение многословно и не всегда прозрачно и не конкретно
6. Замедлены реакции, слабая моторика, нарушения координации.
7. Собственные изменения личности, ригидность (жесткость) психическая (злопамятность) и интеллектуальная (верность старым идеалам)

8. Время смещено к прошлому, нет ориентировки на «будущее»
9. Возникают проблемы семьи (понижение нравственности со стороны детей к стареющим родителям).

#### Типы конфликтов пожилых людей.

- порожденные социально – экономическими причинами в обществе.
- конфликты с родными, бытовые и др.

Необходимо учесть то, что все конфликты пожилых людей многослойны. Базовая часть конфликта состоит из «трех слонов»:

1. возрастной (близкий уход из жизни, появление отчаяния, страха и т.д.);
2. подведение итогов жизни – «чего я жил – то...», «Зря ли прожита моя жизнь...»
3. к старости человека все травмирующие события чаще обращены в прошлое. Пожилые становятся интровертами (их поведенческие реакции (мысли, эмоции, страхи) направлены внутрь себя) и старые конфликты всплывают, вспоминаются и обретают новую эмоциональную силу, окрас.

Как следствие, необходимо дать понять человеку то, что его положение и чувства понимаемы. В разговорах должна присутствовать твердая и простая аргументация. Интонация при общении должна быть уверенная, так как социальный работник дает в первую очередь уверенность, что пожилой человек защищен.

#### **Правила общения с пожилым человеком.**

- Не обсуждать конфликт немедленно, особенно если он ситуативный, необходимо учитывать изменчивость состояния пожилого человека и плохую память.
- Стараться, чтобы пожилые люди разрешали свои конфликты с помощью посредников(юристы, компетентные люди).
- Внимательно выслушать претензии пожилого человека, применяя диагностический метод (необходимо поставить временные рамки)
- Продемонстрировать обеим сторонам конфликта уважение («вы уважаемые люди»).
- Пользоваться аргументами, взятыми из их практики ценностей.
- Выход из конфликта, принижая сущность самого конфликта.
- Закрепление того, что любой конфликт можно избежать.

<p><b>Если Вы используете</b> Используете уважение и эмпатию, проявляете интерес к собеседнику, задаете вопросы, активно, с вниманием слушаете, выделяете главное, показываете, что Вы понимаете собеседника,</p>	<p><b>То помогаете собеседнику:</b> почувствовать себя ценным, понимаемым, готовым доверять и рассказывать, видеть варианты, делать выбор.</p>
---	--

Правило Гомера:

Очередность аргументов: сильный – средний – один самый сильный.

Правило Сократа:

Для получения положительного ответа, поставьте важный вопрос на третье место, а впереди те, на которые, не задумываясь, ответят «Да».

Правило Паскаля:

Не загоняй собеседника в угол.

<b>Вы производите хорошее впечатление, если у Вас:</b> легкая улыбка открытый взгляд расправленное тело спокойные и свободные руки легкий наклон вперед ясные глаза ощущение полета положительный энергетический заряд желание обнять весь мир готовность к любой реакции позитивное отношение к человеку его мыслям, высказываниям приятный голос «открытые жесты»	<b>Не следует:</b> опускать голову и смотреть исподлобья скрещивать руки и ноги потирать руки смотреть в пол теребить что-то постукивать, ерзать, качать головой, теребить волосы откидываться на кресле находиться слишком близко к собеседнику располагаться строго напротив игнорировать людей носить броскую одежду использовать яркий макияж громко говорить и перебивать собеседника
--	---

Для общения важно:

Не оценивайте партнёра.

Будьте доброжелательны.

Не скрывайтесь под маской.

Не используйте общих рассуждений.

Будьте непосредственны.

Доверяйте.

Принимайте эмоции другого человека.

Развивайте навыки слушанья

Шаги контакта

Признание. Взгляните на другого человека с вниманием.

Установление индивидуальности. Свяжите для себя имя человека и его индивидуальные характеристики.

Физическое взаимодействие. Обмен взглядами, словами, прикосновениями.

Заинтересованность. Выразите заинтересованность в перспективах другого человека

Выражение своих мыслей. Честно в необидной для собеседника форме, раскройте ваши мысли и чувства.

#### Правила поведения во время беседы

Держите корпус прямо.

Жестикулируйте уверенно.

Улыбайтесь.

Одаривайте собеседника взглядом.

Пользуйтесь «кивками».

Не вторгайтесь в личное пространство (оно около 0,5 м.).

Не говорите громко и резко.

Говорите, уместно, ясно, точно.

Устраните вокальные помехи (э-э-э, м-м-...).

Слушайте

Проверяйте информацию.

Покажите, что предлагаемое Вами удовлетворяет одну из потребностей собеседника.

#### Правила установления доверительного контакта

Подстройка к позе (подражание);

Подстройка к дыханию (говорите в такт его дыхания).

#### **Учитесь конфликтовать правильно.**

- Перед тем как отвечать на аргументы оппонента, попробуйте 7 раз прикусить кончик языка. Это не даст вам наговорить глупостей, о которых вы потом будете сожалеть.

- Разговаривайте спокойным, твердым голосом, без накручивания и взвинчивания эмоций. Не подливайте масла в огонь!

- Не разговаривайте со взрослым человеком, как с ребенком, даже если он ведет себя по – детски.

- Если инициатор выяснения отношений вы, то яснее выражайте свои претензии. Приводите четкие, понятные вашему оппоненту аргументы, излагайте их спокойным тоном, предлагайте конкретные способы решения проблемы.

- Дайте возможность вашему оппоненту высказать свою точку зрения.

- Внимательно выслушивайте «противную сторону» (какой бы противной она вам не казалась во время ссоры) и постарайтесь ее понять.

- Не обобщайте! Не говорите: «Ты (вы) всегда так...» или «Ты (вы) и в прошлый раз поступил(и) так же...» Помните народную мудрость: «Кто старое помянет – тому глаз вон».

- Тщательно подбирайте слова – они могут не только ранить вашего оппонента, но и вызвать ответный обидный «ненормативный» словесный поток.

- Никогда не выясняйте отношения в присутствии третьего лица. Свидетель, как правило, усиливает желание любой ценой победить в споре.
- Постарайтесь удержаться от упреков и суждений, унижающих вашего оппонента.
- Попробуйте сразу же выяснить, в чем вас обвиняют. И ни в коем случае не делайте никаких категорических заявлений!
- Помните: пренебрежительное отношение к аргументам противоположной стороны может вызвать не только бурю отрицательных эмоций, но и агрессию.
- Если вам не дают говорить, постарайтесь вставить в монолог «противника» что-нибудь вроде: «Успокойтесь. Мы поговорим об этом позже».
- Если в помещении, где вы объясняетесь, что-то вас раздражает, попытайтесь сменить обстановку – предложите перейти в другую комнату.
- Не выясняйте отношений с человеком, находящимся в состоянии опьянения.
- Не посягайте на личное пространство оппонента – не подходите к нему слишком близко, не размахивайте перед ним руками.
- Никогда не поворачивайтесь спиной к тому, с кем вы разговариваете, - это грубое оскорбление.
- Старайтесь воспринимать ситуацию отстраненно, будто наблюдая за выступлением «характерного» актера.
- Учитесь прятаться за ширму внутренней улыбки. Помните: юмор убивает злость! Но откажитесь от язвительного смеха, разжигающего конфликт.

Главное, что нужно запомнить тем, кто хочет жить без конфликтов: перевоспитывать можно только самого себя. Остальные люди воспримут ваши попытки сделать их совершенными в лучшем случае с недоумением, в других случаях это может кончиться затяжным противостоянием с коллегой, клиентом, не понявшим ваших благих намерений.

### Как оставаться в форме

- Будьте к себе добрее, не реагируйте на мелкие инциденты, не прокручивайте в голове сделанные вам замечания.
- Смотрите на невзгоды, как на возможности проверить себя.
- Поменьше курите.
- Побольше гуляйте.
- Избегайте переедания.
- Заведите хобби.
- Пейте безалкогольные напитки.
- Избегайте стрессов.
- Стремитесь к положительным эмоциям.
- Занимайтесь спортом.
- Уменьшите время на просмотр телепередач, разговоры по телефону.

### Контрольный список перед началом общения:

- Моя внешность в полном порядке.
- Я могу смотреть в глаза.
- У меня правильная осанка.



Я знаю что говорить.  
Мои слушатели великолепны.  
Я понравлюсь им.  
Я знаю как можно расслабиться во время общения.  
Я уверен и дружелюбен.  
Я умею говорить.  
Я знаю: когда закончу разговор.  
Я испытываю удовольствие от сказанного.

## **Заключение.**

Старение организма, по современным представлениям, определяется сложным процессом, который разворачивается на клеточном и системном уровнях. Широко распространенное общественное мнение о старости как немощи увеличивает бремя реальных физиологических и психологических недомоганий стареющего человека. Отсюда комплексы, неуверенность, страх и проблемы, связанные с решением чувства одиночества.

В наше время в корне изменяется отношение к старости, которое затрагивает и самосознание пожилого человека. Материалы геронтологических исследований доказывают, что в пожилом возрасте умственный статус личности не снижается, а лишь изменяется и дополняется такими оттенками, как умеренность, рассудительность, осторожность, спокойствие. С возрастом повышается ощущение ценности жизни, изменяется самооценка. Пожилые люди меньше внимания уделяют своей внешности, больше – внутреннему миру и физиологическому состоянию. Возникает новый жизненный ритм.

Важно понимать, что взгляды на возраст относительно и не столько связаны с возрастной градацией, сколько с культурными традициями. Знание возрастных особенностей лиц старшего поколения поможет выстроить позитивную структуру функционирования стариков в обществе.

Информационные сведения и практикум, предложенные в настоящем пособии могут помочь специалистам, работающим с людьми пожилого и старого возраста, понимать аспекты старения, расширить собственные представления о старости.

### Список литературы.

1. Александрова М.Д. Отечественные исследования социальных аспектов старения.
2. Боголепова И.Н., Оржеховская Н.С. Морфологические критерии variabilityности мозга человека.
3. Комли Мегги. Зрелый возраст как стадия развития. Общение с пожилыми людьми // Социальная работа. – 2003. – № 4. – С. 53-55
4. Косоуров А.К., Рохлин Г.Д., Зависляк О.А. Морфология.
5. Кочинская Н.С., Задворнова Ю.Н. Старость и ее закономерности.
6. Обучение практике социальной работы. Международный опыт: проблемы и перспективы. - М., 1997. - С. 194
7. Теория социальной работы. Под ред. Л. Г. Гусляковой, Е. И. Холостовой. М., 1997.
8. Технология социальной работы. Под ред. И.Г. Зайнышева. – М., 2002
9. Учебное пособие по психологии старости. – Самара: Издательский Дом БАХРАХ-М, 2004
10. Федоров А. Г. Смертность и урбанизация как социально-гигиеническая проблема. М., 1994.
11. Фролысис В. В. Старение и увеличение продолжительности жизни. Л., 1988.
12. Фролькис В. В. Синдромы старения / Вестник АМН СССР. М., 1990. № 1. С. 8—13
13. Холостова Е. И. Генезис социальной работы в России. М., 1995
14. Холостова Е. И. Пожилой человек в обществе. М., 1999
15. Чеботарев Д. Ф. Социально-экономические и гигиенические проблемы геронтологии // Здоровье пожилых людей. М., 1978
16. Шапиро В. Д. Человек на пенсии (социальные проблемы и образ жизни). М., 1980.
17. Шмелева Н.Е. Третий возраст и его проблемы.
18. Энциклопедия социальной работы / Пер. с англ.: В 3 т. М