**Об особенностях работы с людьми пожилого возраста**

Наиболее важной частью социальной работы c пожилыми людьми является непосредственное общение социального работника с пожилыми людьми, требующее полного напряжения и отдачи душевных сил.

Какие же особенности нужно учитывать социальному работнику при работе?

Постоянное и длительное общение предполагают достаточно близкое знакомство социального работника с получателем социальных услуг, поэтому и приветствие, и беседы могут носить менее официальный характер, чем при первой встрече.

Но, несмотря на это, общение  с получателем социальных услуг не должно стать фамильярным:  необходимым является обращение друг к другу по имени и отчеству. Такой характер отношений повышает значимость социальной помощи в глазах пожилого человека и помогает ему осознать, что перед ним специалист, исполняющий свои служебные обязанности, а не слуга.

Приветствуя получателя социальных услуг как старого знакомого, следует обратить внимание на его внешний вид, возможно, отметить какие-то положительные изменения, поинтересоваться состоянием здоровья,  высказать одобрение, различные виды речевой поддержки, просто улыбнуться. Улыбка может являться и знаком приветствия, одобрения, и поощрения к диалогу.

Социальный работник должен осознавать, что важным в его работе является восполнение дефицита не только общения, но и родственных связей получателя социальных услуг. Ведь одинокому получателю социальных услуг он чаще всего заменяет семью – утраченную или никогда не существовавшую. Поэтому необходимо дать пожилому человеку  высказаться, позволить какие-то лирические отступления, размышления, воспоминания,  и не  только потому, что необходимо знать его точку зрения, а в первую очередь для того, чтобы ослабленный и беспомощный человек не переставал чувствовать себя активным участником событий, чьи действия и мнения важны, ценны и целесообразны. Всегда в разговоре нужно интересоваться только позитивными воспоминаниями, уходить от  разговора о негативных событиях в жизни старого человека, переключать внимание на возможности положительного  разрешения его нужд и потребностей.

Обслуживание пожилых людей требует особого терпения, способности к сопереживанию, сочувственной манеры общения. Нельзя работать с этим контингентом, если испытываешь раздражение, депрессию, растерянность, ощущение обузы.

Работа социального работника с пожилыми людьми характеризуется высокой эмоциональностью. Снижение интеллекта, беспомощность пожилого человека, такие его особенности, как неряшливость, забывчивость, требовательность могут стать причиной возникновения у социального работника негативных эмоциональных реакций. Важным качеством социального работника является умение **не раздражаться в любых обстоятельствах, всегда оставаться корректным и спокойным, заинтересованно относиться к подопечному**.

Нельзя реагировать на оскорбления, грубости. Даже если пожилой человек раздражителен и позволяет себе выплеснуть свои негативные эмоции на социального работника, социальный работник не имеет права ответить тем же. Кроме того, он не должен терять самообладания, так как не услышит, о чем говорит получатель социальных услуг. Выдержка и самообладание, уверенность помогают входить в контакт даже с самыми трудными получателями социальных услуг и достигать взаимного доверия и понимания. Эти качества социальный работник должен в себе развивать и укреплять.

Бывает и так, что пожилые люди стремятся переложить на плечи социального работника всю домашнюю работу, с которой могли бы и сами справиться без ущерба для своего здоровья. В таком случае необходимо очень четко и достаточно твердо предложить получателю социальных услуг вновь изучить перечень гарантированных государством социальных услуг, уточнить, что дополнительные услуги он может получить в соответствии с установленными расценками и правилами. Если же капризы старого человека невозможно объяснить ничем иным, как  отношением к социальному работнику как к бесплатному слуге, то нужно быть очень сдержанным, но, проявляя уважение к желаниям старого человека, нельзя отступать от своей принципиальности, чувства собственного достоинства и полной убежденности в правильном исполнении своих служебных обязанностей.

Старики одиноки и  нуждаются в собеседнике, с которым можно поделиться своими проблемами и чувствами, переложить на него часть ответственности и бремени. Хотя в беседе необходимо концентрировать внимание на текущих проблемах, всегда нужно дать возможность пожилому человеку высказаться. При наличии депрессии у получателя социальных услуг соцработники должны проявлять сочувствие и понимание тяжести его переживаний, терпеливо и внимательно слушать, не игнорировать, а вселять надежду, что депрессия имеет свои начало и конец.

Социальный работник должен поощрять пожилых людей устанавливать новые социальные контакты и связи, проявлять интерес к религии, выздоровлению, занимательному досугу, к участию в самых различных видах помощи и взаимопомощи.

Никогда нельзя осуждать и критиковать поведение пожилого человека, тем более нельзя занимать какую-либо сторону в его возможных конфликтах с родственниками или соседями, если, конечно, нет прямого морального или физического насилия над старым человеком. В случае насилия необходимо уведомить руководство для комплексного решения этой проблемы, возможно,  с участием полицейского, психолога, психиатра, юриста, участкового врача. Социальные работники должны оказывать помощь пожилым людям только в пределах своей компетентности, а если потребуется более квалифицированная помощь,  задача социального работника — ее обеспечить.

Нужно помнить, что старый человек получает больше удовольствия от общения как активный рассказчик, а не как пассивный слушатель, желая при этом в силу своего возрастного превосходства поучать, делиться своим жизненным опытом, давать советы и т.д. В этом случае нужно доброжелательно, с пониманием и уважением  выслушивать его до конца, особенно когда это касается нравоучений, стараясь действительно извлечь  для себя что-то полезное.

В этом и заключается психотерапевтическое предназначение социального работника – способности и согласии выслушать, поддержать, проявить сочувствие. Ведь очень часто старые люди обращаются за социальной помощью из-за желания иметь моральную и коммуникативную поддержку, а покупка и доставка продуктов – лишь повод для принятия на социальное обслуживание. И в таком случае для них более значимым является непосредственное общение с социальным работником, возможность поделиться воспоминаниями, обсудить сериал, показать рукоделие и т.п.

Понимать происходящие в человеке изменения важно для того, чтобы сохранять позитивное отношение к нему.

Существенным является понимание того факта, что своим конфликтным поведением пожилой человек дает понять окружающим, что ему плохо, не все его потребности удовлетворены. Поэтому не следует его за это поведение осуждать,  а необходимо помочь избавиться от трудностей и приобрести душевный покой. Подлинное сочувствие и сострадание всегда будет оценено старым человеком

Доброжелательное отношение к пожилым людям как носителям вечных человеческих ценностей и национальных традиций, проявление искреннего интереса к событиям их долгой и не всегда простой жизни, восхищение уже самим фактом того, что человек дожил до старости, позволяют социальному работнику завоевать доверие пожилого человека, его желание сотрудничать.