



Słuchać, rozmawiać, zrozumieć. Komunikacja interpersonalna w projekcie senioralnym

Listen, talk, understand. Interpersonal communication in a senior project

<https://doi.org/10.34766/fetr.v58i2.1275>

Iwona Szczęsna^a

^a Dr Iwona Szczęsna, <https://orcid.org/0000-0002-0068-7768>,

Wydział Nauk Humanistycznych i Informatyki, Akademia Mazowiecka w Płocku

Abstrakt: Badania prowadzone na całym świecie w obszarze struktury populacji ludzkiej jednoznacznie wskazują, że współczesne społeczeństwo „starzeje się”. Dynamizację tego procesu przedstawiają wskaźniki demograficzne, a tym samym trend starzenia się społeczeństwa będzie w najbliższych latach się nasilał. Z tego powodu tak istotną jest aktywizacja i aktywność osób starszych, która jest warunkiem funkcjonowania w społeczeństwie, odgrywania przypisanych ról społecznych, zaspokajania potrzeb bio-psycho społecznych, a przede wszystkim komunikowania się. Jej brak może powodować postępującą niesprawność, izolację społeczną, samotność. Dlatego tak istotne w życiu seniorów są aktywizujące projekty senioralne, mające na celu zwiększenie samodzielności i przeciwdziałanie zagrożeniu marginalizacją społeczną. Celem realizowanych badań było ustalenie czynników warunkujących właściwą komunikację z osobami starszymi. W badaniu wzięło udział 86 seniorów, uczestników projektu senioralnego pt. „Pasja – recepta na wieczną młodość”. Do pozyskania i analizy danych zastosowano strategię jakościową, w której wykorzystano wywiad częściowo skategoryzowany. W celu uzupełnienia informacji uzyskanych w trakcie wywiadów, przeprowadzono analizę dokumentów, będących w posiadaniu organizatora projektu senioralnego. Prezentację wyników badania podzielono na trzy obszary związane z komunikacją: słuchanie, rozmowa, zrozumienie. W celu budowania skutecznej komunikacji interpersonalnej z seniorami ważne jest zrozumienie indywidualnych doświadczeń, specyficznych potrzeb, a także oczekiwań i obaw. Dla seniorów w procesie komunikacji interpersonalnej ważnymi elementami są: empatia, cierpliwość, zaangażowanie, a także zrozumienie ich niedostatków związanych z procesem starzenia się. Otwartości wyrażania pragnień i potrzeb przez seniorów sprzyja docenienie i wysłuchanie. W swoim środowisku rodzinnym zauważają deficyt w obszarze aktywnego słuchania, a także infantylizowanie przekazu kierowanego do nich. Podkreślają bardzo duże znaczenie komunikacji w ich życiu, a jej brak utożsamiają z osamotnieniem i izolacją. Uważają, że podejmowana przez nich aktywność w sferze słuchowej, ruchowej, poznawczej wpływają na spowolnienie procesu starzenia, a także pomagają w komunikacji. Biorąc pod uwagę wyniki przeprowadzonego badania należy postulować o zwiększenie świadomości osób pracujących w projektach senioralnych na temat specyfiki komunikacji interpersonalnej z seniorami poprzez organizację szkoleń edukacyjnych z przedmiotowego zakresu, co powinno znaleźć odzwierciedlenie w regulacjach prawnych.

Słowa kluczowe: aktywność, komunikacja, senior, wykluczenie społeczne

Abstract: Studies carried out around the world on the structure of human populations clearly indicate that modern society is “aging”. Demographic indicators show the dynamism of this process, and thus the trend of population ageing will intensify in the coming years. That is why the activation and activity of older people is so important, this is a condition for functioning in society, playing assigned social roles, meeting bio-psycho-social needs and, above all, communicating. Its absence can cause progressive disability, social isolation, loneliness. That is why activating senior projects aimed at increasing independence and counteracting the risk of social marginalization are so important in the lives of seniors. The aim of the research was to establish the factors that determine proper communication with the elderly people. The study involved 86 seniors, participants of the senior project entitled: “Passion – a recipe for eternal youth”. A qualitative strategy was used to collect and analyze the data using partially categorized interviews. In order to supplement the information obtained during the interviews, an analysis of the documents held by the senior project organizer was carried out. The presentation of the results of the study was divided into three areas related to communication: listening, talking, understanding. In order to build effective interpersonal communication with seniors, it is important to understand individual experiences, specific needs, expectations and concerns. For seniors in the process of interpersonal communication important elements are: empathy, patience, commitment, as well as understanding their shortcomings related to the aging process. The openness of expressing desires and needs by seniors is fostered by appreciation and listening. In their family environment, they notice a deficit in the area of active listening, as well as the infantilization of the message addressed to them. They emphasize the very important importance of communication in their lives, and identify its lack with loneliness and isolation. They believe that the activity they undertake in the auditory, motor and cognitive spheres affects the slowing down of the aging process, as well as helps in communication. Taking into account the results of the study, it should be proposed to increase the awareness of people working in senior projects on the specifics of interpersonal communication with seniors through the organization of educational trainings in this area, which should be reflected in legal regulations.

Keywords: activity, communication, senior, social exclusion

1. Teoretyczne wprowadzenie do badań własnych

Starzenie się i starość to pojęcia, które niosą wielorakość interpretacji, podejść i znaczeń. Nie istnieje jedno stanowisko dla określenia czasu, w którym ono się zaczyna. W literaturze wymienia się wiele czynników, mających wpływ na periodyzację starości, m.in.: kryterium wyjściowe, zróżnicowanie tempa starzenia się poszczególnych jednostek, wydłużenia się średniej długości życia. Starzenie się można rozpatrywać w aspekcie metrykalnym, społecznym, biologicznym, jak również psychologicznym (Kliszcz, 2019). Zjawisko starzenia się i starości poddawane jest licznym interdyscyplinarnym badaniom, które dotychczas nie doprowadziły do wypracowania niebudzącej wątpliwości definicji. Dlatego też w literaturze możemy znaleźć różne perspektywy spojrzenia na te zjawiska. W aspekcie socjologicznym szczególną uwagę przywiązuje się do zmian w pełnionych przez człowieka rolach społecznych, sytuacji materialnej oraz aktywności osób starszych. Z psychologicznego punktu widzenia istotne znaczenie ma zmiana degradacyjna w sferze osobowości człowieka, pogłębienie osamotnienia oraz wycofywanie się z kontaktów interpersonalnych. Natomiast perspektywa medyczna wiąże się ze zmianami biologicznymi organizmu o charakterze nieodwracalnym i stałym (Piestrzyński, Sarzała, 2020, s. 74).

W ostatnich latach obserwowany jest systematyczny wzrost udziału osób starszych w ogólnej populacji mieszkańców Polski. Na koniec 2021 roku liczba osób w wieku 60 lat i więcej wyniosła 9,7 mln, zaś odsetek w populacji Polski osiągnął poziom 25,7%. Prognozy Głównego Urzędu Statystycznego dotyczące osób w wieku 60 lat i więcej na rok 2030 wskazują wzrost liczby tejże populacji do poziomu 10,8 mln, a w 2050 roku może on wynieść 13,7 mln. Według przewidywań GUS, osoby starsze będą stanowiły około 40% ogółu ludności Polski (GUS, 2022a). W populacji seniorów dominują kobiety. Większość osób w wieku senioralnym zamieszkuje w miastach. Zaledwie 28,8% osób w wieku 60 lat i więcej ocenia swoją sprawność fizyczną jako bardzo dobrą lub dobrą, a co drugi senior ocenia ją jako średnią (GUS, 2022b). Coraz mniej seniorów korzysta z ofert bibliotek publicznych, centrów kultury, klubów, ośrodków i domów kultury oraz świetlic. Największym problemem osób

starszych, z którym mierzą się na co dzień, jest jednak samotność. Co piąta osoba po 65. roku życia czuje się samotna, a odsetek ten istotnie wzrasta wśród osób powyżej 80-tego roku życia (Stowarzyszenie Mali Bracia Ubogich, 2023).

Zatem ważna jest aktywność i aktywizacja osób starszych, dzięki której człowiek wchodzi w interakcje z innymi ludźmi, komunikuje się z otaczającym światem, a tym samym staje się członkiem określonej grupy społecznej (Wawrzyniak, 2017). Samotność, postępująca niesprawność, izolacja społeczna, a nawet przedwczesna umieralność mogą być spowodowane brakiem aktywności (Kaczmarczyk, Trafiałek, 2017). Najistotniejszym aspekt egzystencji seniorów jest aktywność, która koreluje bezpośrednio ze stanem zdrowia, szczęściem, zadowoleniem, poczuciem satysfakcji, a także jakością życia. Warunkuje ona poczucie użyteczności osób starszych w społeczeństwie (Młyński, 2018). Aktywność seniorów, oprócz funkcji: profilaktycznej, terapeutycznej, adaptacyjnej, integracyjnej, kształcącej, informacyjnej i psychospołecznej, ma na celu „podtrzymywanie jak najdłużej starości młodej i aktywnej oraz opóźnianie, najdłużej jak to możliwe, starości niesamodzielnej, biernej i sędziwej” (Kawińska, 2018, s. 52).

Jedną z podstawowych aktywności człowieka na wszystkich etapach rozwoju, stanowi właściwe komunikowanie się. Odpowiednia komunikacja z seniorami wpływa m.in. na tworzenie i podtrzymywanie więzi społecznych, uzewnętrznienie własnych pragnień, uczuć, myśli i przeżyć, przynależność do grupy społecznej, poczucie bycia potrzebnym i ważnym, rozszerzenie i/lub uzupełnienie wiedzy osób starszych, utrzymanie sprawności psychofizycznej, poszanowanie praw i gotowości osób starszych itd. (Pitala, 2019). Utrudnieniem w komunikacji z seniorami mogą być zmiany zachodzące w procesach poznawczych, zachowania i postawy tychże osób, a także nieuwzględnianie przez uczestników komunikatu trudności związanych z procesem starzenia się (Pitala, 2019). Samotność, wyobcowanie, alienacja spowodowane są nieprzyjaznym środowiskiem, w którym kontakty mają charakter fragmentaryczny, wycinkowy oraz następuje zawężenie relacji interpersonalnych do obszaru pełnionych ról społecznych. Współcześnie pojawiają się bariery zewnętrzne i wewnętrzne, które

doprowadzają do utrudnień we właściwej komunikacji, m.in.: skłonność do manipulacji, podejmowanie decyzji za innych, narzucanie swoich opinii, przewidywanie uwagi do fragmentu wypowiedzi, a pomijanie reszty, utrudnienia percepcyjne, niezrozumiały dla rozmówcy sposób wypowiedzenia się, brak zrozumienia i empatii, a także pokoleniowe bariery komunikacyjne (Pitala, 2019, s. 162). Na sposób komunikowania się osób starszych mają wpływ m.in. czynniki biologiczne, a wśród nich zmiany zachodzące w organizmie oraz procesie rozwojowym jednostki w tym także podczas etapu starzenia się. W sferze kognitywnej mówimy o sposobach kategoryzowania świata, wyznawanym systemie wartości, doświadczeniach życiowych, zdobytej wiedzy. W obszarze środowiskowym wpływ na komunikację mogą mieć: dostęp do edukacji, miejsce zamieszkania, pochodzenie. Ponadto na sposób komunikowania się seniorów mogą mieć wpływ czynniki psychologiczne, warunki historyczne i społeczno-kulturowe (Rosińska-Mamej, 2019). Występujące bariery w komunikacji z osobami starszymi powodują niechęć ze strony środowiska zewnętrznego do komunikacji z nimi, która, tak jak już wspomniano, jest warunkiem aktywności i aktywizacji seniorów. W komunikacji z seniorami fundamentem jest także aktywne słuchanie. Biorąc pod uwagę, że wypowiedź seniora może być spowolniona, wielowątkowa, często odwołująca się do własnych doświadczeń, szczegółowo opisująca niezbyt istotne elementy, zwolniona przy wyrażaniu własnych myśli i utrudniona przy artykułowaniu swoich potrzeb, od odbiorcy wymaga się cierpliwości i wyrozumiałości.

Ze względu na coraz większe zaangażowanie organizacji, czy instytucji w problematykę starzenia się społeczeństwa, a także biorąc pod uwagę działania na rzecz aktywizacji tejże grupy społecznej, trzeba zwrócić szczególną uwagę na komunikację z osobami starszymi. Działania kierowane do seniorów muszą być poprzedzone wnikliwą diagnozą, do przeprowadzenia której wymagane jest aktywne słuchanie. Dzięki trafnej diagnozie jesteśmy w stanie pomóc/wesprzeć seniorów w zaspokojeniu ich potrzeb. Nie ma również szans na realizację nawet najlepszych pomysłów na zajęcia dla seniorów, jeśli osoba prowadząca takie zajęcia nie będzie przygotowana do prawidłowej komunikacji z osobami starszymi.

2. Polityka senioralna – dobre praktyki

Polityka senioralna w Polsce oparta jest na „celowych długofalowych i systemowych oddziaływaniach państwa oraz innych podmiotów publicznych i niepublicznych na kształtowanie warunków prawnych, ekonomicznych oraz społecznych w celu tworzenia osobom starszym korzystnej dla nich sytuacji życiowej, dostosowanej do zmieniających się wraz z wiekiem potrzeb społecznych, ekonomicznych oraz opieki i ochrony zdrowia w każdym okresie życia osoby w starszym wieku” (Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, 2018). Obecnie nadrzędnym celem polityki senioralnej stało się podnoszenie jakości życia osób starszych poprzez umożliwienie im pozostawania jak najdłużej samodzielnymi (Ślubiak, 2022). Zadania polityki senioralnej realizowane są zarówno na poziomie państwowym, jak i samorządowym. Polityką senioralną na poziomie państwowym zajmuje się Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej. Programami wspierającymi aktywność seniorów na tym poziomie są np.: program Senior – Wigor przekształcony na Program wieloletni Senior+ na lata 2015-2020, Rządowy program na rzecz aktywności społecznej osób starszych ASOS, Opieka 75+. Pierwszym dokumentem, podejmującym zagadnienia związane z polityką senioralną, były Założenia Długofalowej Polityki Senioralnej w Polsce na lata 2014-2020, na bazie którego powstał dokument pt. „Polityka społeczna wobec osób starszych do 2030. Bezpieczeństwo – Uczestnictwo – Solidarność”. W 2023 roku, samorządy każdego szczebla zyskały nowe zadanie własne – politykę senioralną (Ustawa z 9 marca 2023 r. o zmianie ustawy o samorządzie gminnym, ustawy o samorządzie powiatowym oraz ustawy o samorządzie wojewódzkim, 2023). Nie znaczy to jednak, że wcześniej samorządy nie realizowały programów na rzecz seniorów. Wśród działań tych można wymienić chociażby zakładanie uniwersytetów trzeciego wieku, otwieranie dziennych domów opieki, prowadzenie programów animacyjnych, czy powoływanie rad seniorów.

Dokumentem stanowiącym swoistą mapę drogową dla realizacji celów społecznych w województwie mazowieckim jest zatwierdzona w 2022 roku przez

Sejmik Województwa Mazowieckiego „Strategia Polityki Społecznej Województwa Mazowieckiego na lata 2021-2030”. Jej rozwinięciem i uszczegółowieniem celów i działań jest przyjęty przez Zarząd Województwa Mazowieckiego „Program Polityki Senioralnej Województwa Mazowieckiego na lata 2022-2026”. Jednym z wielu otwartych konkursów ofert Województwa Mazowieckiego realizującym politykę senioralną jest konkurs dla organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 *Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*, w obszarze „Działalność na rzecz integracji i reintegracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym”, a szczególnie zadań pn. „Działania na rzecz seniorów w zakresie zwiększania samodzielności i przeciwdziałania zagrożeniu marginalizacją społeczną”. Organizator konkursu w ramach umów rocznych oczekuje od oferentów działań obejmujących w szczególności: organizację wydarzeń i warsztatów skierowanych do seniorów, budowanie i rozwijanie dialogu pokoleniowego i międzypokoleniowego, zapewnienie dostępu do nowych mediów cyfrowych oraz atrakcyjnego spędzania czasu wolnego.

W ramach przedmiotowego konkursu ofert, Fundacja na Rzecz Bezpieczeństwa „Feniks” od 5 lat cyklicznie realizuje zadanie publiczne pt. „Pasja – recepta na wieczną młodość”. Zasadniczym kryterium, decydującym o możliwości brania udziału w projektach senioralnych, jest wiek metrykalny, czyli liczba lat danej osoby. W Polsce mianem seniora określa się osobę w wieku emerytalnym, czyli osobę, która ukończyła 60. (kobiety) lub 65. (mężczyźni) rok życia. Co ciekawe, w zadaniach publicznych realizowanych przez Województwo Mazowieckie na rzecz mieszkańców tegoż województwa, przez określenie „osoba starsza” (senior) rozumie się osobę w wieku 55+ (rocznikowo). Cele zadania publicznego „Pasja – recepta na wieczną młodość” są zbieżne z założeniami dokumentów strategicznych województwa mazowieckiego: Strategii Polityki Społecznej Województwa Mazowieckiego na lata 2021-20230 w zakresie polityki senioralnej oraz Wojewódzkiego Programu Polityki Senioralnej na lata 2022-2026 dla województwa mazowieckiego.

Przy planowaniu działań w ramach zadania publicznego „Pasja – recepta na wieczną młodość” wzięto pod uwagę, iż osoby starsze mają prawo dostępu do szeroko rozumianej edukacji, a także powinny same czuć się zobowiązane do pracy nad własnym rozwojem przy wsparciu osób trzecich. Przyjmując, że edukacja może ułatwić seniorom przystosowanie się do zmian gospodarczych, kulturowych czy społecznych, które towarzyszą współczesnym społeczeństwom, ważne jest aby proponowane działania w ramach projektów senioralnych były dobrze zaplanowane, a przede wszystkim realizowały potrzeby odbiorców. Mając świadomość dużego zróżnicowania populacji seniorów, a także złożoność potrzeb uwarunkowanych dynamiką starzenia się, biografią oraz indywidualną osobowością, niezbędne jest przeprowadzenie diagnozy potrzeb seniorów biorących udział w zadaniu publicznym. Odpowiedzią na przeprowadzoną w 2019 roku przez Fundację na Rzecz Bezpieczeństwa „Feniks” diagnozę potrzeb beneficjentów zadania publicznego, był projekt „Pasja – recepta na wieczną młodość”, składający się z dwóch bloków tematycznych: Bezpieczeństwo i Pasja. W kolejnych latach trwania projektu realizowane zadania ulegały zmianie pod wpływem przeprowadzanej ewaluacji. Działania realizowane corocznie w projekcie „Pasja – recepta na wieczną młodość”, obejmowały warsztaty: „Nie daj się oszukać, ośmieszać, znieważać”, „Bezpieczny senior w świecie nowych technologii”, „Zestawy ćwiczeń z elementami fit”, „Nordic walking”, „Gotowanie moja pasja”. Wychodząc naprzeciw potrzebom seniorów uczestniczących w projekcie w latach 2019-2023, realizowano również następujące działania: warsztat „Senior na drodze”, szkolenie z zakresu pierwszej pomocy przedmedycznej, szkolenie z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, warsztat „I Ty możesz zostać wolontariuszem”, warsztat „Zdrowie seksualne seniora”, warsztat „Śmigam w sieci” oraz warsztat dogoterapii. Od 2023 roku, biorąc pod uwagę potrzeby seniorów, zaczęto realizować warsztat wzmacniania umiejętności i kompetencji społecznych w obszarach:

- radzenia sobie w sytuacjach trudnych,
- radzenia sobie ze stresem,
- wzrostu poczucia własnej wartości,
- wzmocnienia świadomości własnych zasobów,

- motywacji do aktywności, zapobiegania czynnikom demotywowującym,
- treningu asertywności,
- treningu pamięci i koncentracji uwagi.

Oferta realizatora projektu została rozszerzona na rok 2024 o warsztaty: artystyczno-plastyczne, muzyczno-wokalne oraz ekologiczno-ogrodnicze.

Będąc pomysłodawcą oraz koordynatorem przedstawionego projektu pt. „Pasja – recepta na wieczną młodość”, autorka zaobserwowała jak kluczowa jest prawidłowa komunikacja dla osiągnięcia zakładanych rezultatów projektu. Pomaga ona budować zaufanie, poczucie wiary w siebie, zmniejsza poczucie niepokoju, lęku, osamotnienia, a także daje poczucie przynależności do grupy społecznej. Niestety, jak trafnie zauważają Krzysztof i Agnieszka Ozga, w literaturze przedmiotu z zakresu medycyny, pedagogiki, czy pracy socjalnej, „dyskusja na temat realnej komunikacji z osobą starszą jest śladowa” (K. Ozga, A. Ozga, 2018, s. 277).

3. Metodologia badań własnych

W latach 2022-2023 przeprowadzono badania, których przedmiotem było poznanie potrzeb seniorów, trafności proponowanych działań aktywizujących, jak również specyfiki komunikacji z seniorami biorącymi udział w projekcie senioralnym pt. „Pasja – recepta na wieczną młodość”. Prezentowane w dalszej części wyniki badań dotyczą wybranego wycinka przeprowadzonego badania, którego przedmiotem uczyniono poznanie specyfiki komunikacji z osobami starszymi. Sformułowano problem badawczy: Jakie czynniki warunkują właściwą komunikację z osobami starszymi? Do pozyskania i analizy danych zastosowano strategię jakościową, w której wykorzystano metodę wywiadu indywidualnego, skoncentrowanego na doświadczeniach seniorów biorących udział w projekcie „Pasja – recepta na wieczną młodość”. W badaniu wykorzystano wywiad częściowo skategoryzowany, co pozwoliło na pewną elastyczność, polegającą na możliwości zadawania dodatkowych pytań. Ze względu na stały kontakt z seniorami biorącymi udział w projekcie, autorka nie napotkała na problemy z pozyskaniem grupy

badanej. Zdobyte w trakcie realizacji projektu zaufanie zaprocentowało obszernymi, rzeczowymi, a także refleksyjnymi wypowiedziami. Poświęcony seniorom czas pomógł w zbudowaniu pozytywnych relacji, co przełożyło się na przyjazną i komfortową atmosferę w czasie wywiadów. W celu uzupełnienia informacji uzyskanych w trakcie wywiadów, przeprowadzono analizę następujących dokumentów: sprawozdanie z wykonania zadania publicznego za 2022 rok, sprawozdanie z wykonania zadania publicznego za 2023 rok, ewaluacja zadania publicznego „Pasja – recepta na wieczną młodość” za 2022 rok, ewaluacja zadania publicznego „Pasja – recepta na wieczną młodość” za 2023 rok.

W badaniu wzięło udział 86 seniorów, oznaczanych dalej symbolem (S), zamieszkujących tereny wiejskie województwa mazowieckiego, tj. gminy: Bielsk, Radzanowo, Nowy Duninów oraz Bulkowo. Wśród badanych przeważającą grupę stanowili seniorzy w wieku 60-65 lat (39%) oraz seniorzy w przedziale wiekowym 66-70 lat (22%). W badaniu wzięli również udział seniorzy w wieku 71-80 lat (17%) oraz 55-59 lat (5%). Najmniej liczną grupę badanych stanowili seniorzy w wieku 81 lat i więcej (3%). Większość badanych stanowiły kobiety (81%). Badani ocenili swój stan zdrowia jako dobry (72%) lub bardzo dobry (28%). Większość badanych seniorów mieszka ze swoimi najbliższymi (79%), pozostali (21%) mieszkają sami.

4. Rezultaty badań własnych

Prezentację wyników badania można podzielić na trzy obszary związane z komunikacją: słuchanie, rozmowa, zrozumienie. Elementy te są ważnym środkiem służącym przenoszeniu, ujawnianiu informacji, ale także stanowią metodę współdziałania w procesie aktywizacji osób starszych.

Według relacji badanych seniorów, w środowisku rodzinnym istnieje duży problem z komunikacją w obszarze słuchania. Nie chodzi tutaj tylko i wyłącznie o wsłuchanie się w ich potrzeby, ale o słuchanie ich w sprawach życia codziennego. Mimo mieszkania z najbliższymi, czują się osamotnieni. W swych wypowiedziach tłumaczą członków rodziny, usprawiedliwiają

ich brakiem czasu, zapracowaniem, problemami w życiu zawodowym lub osobistym. Zdają sobie również sprawę, że to, co mają do przekazania, nie jest przez najbliższych aktywnie słuchane. Jedną z rozmówczyń, jako przykład, podaje następującą sytuację: „Czasami to mi się nawet nie chce jej odpowiadać, bo i tak wiem, że mnie nie słucha. Wiele razy zdarzało się, że ja coś mówię, a ona w tym czasie rozmawia przez telefon lub przerywa mi i mówi o czymś innym” (S3).

Z kolei seniorzy, którzy mieszkają sami zwrócili uwagę, że ich kontakty z najbliższymi odbywają się najczęściej za pomocą przekazu telefonicznego. Ich sytuacja jest nieco inna, jeśli chodzi o możliwość mówienia, ale zdają sobie sprawę, że osoba po drugiej stronie aparatu niekoniecznie musi ich słuchać. Jeśli rozmowa trwa zbyt długo w ocenie odbiorcy, wtedy najczęściej jest przerywana i kończona obietnicą ponownego oddzwonienia. Zupełnie inaczej sytuacja przedstawia się jeśli chodzi o wysłuchanie seniorów przez osoby realizujące działania w projekcie senioralnym. W trakcie przeprowadzania diagnozy potrzeb, każdy z seniorów może zgłosić w jakich działaniach aktywizujących chce brać udział. Osoba przeprowadzająca diagnozę cierpliwie wysłuchuje wszystkich propozycji, dyskutuje, podpowiada, a także wypytuje o zainteresowania czy pasje. Ze względu na brak limitu czasowego nie ma konieczności przerywania wypowiedzi seniorom (Szczęsna, 2023b). Seniorzy zwrócili uwagę na elastyczność trenerów prowadzących poszczególne warsztaty, którzy nawet kosztem czasu przeznaczanego na swoje zajęcia słuchają tego, co uczestnicy mają do powiedzenia: „W dniu, kiedy mieliśmy warsztat nordic walking, nasz kolega Kaziu miał wypadek. Przyszliśmy na zajęcia, ale każdy był rozkojarzony i nie chcieliśmy ćwiczyć. Trener usiadł z nami i uważnie słuchał co się stało, dopytywał się jak się czujemy, pocieszał nas” (S17). Dla seniorów szczególnie ważna jest cierpliwość i empatia ze strony prowadzących zajęcia, zwłaszcza jeśli senior cierpi na zaburzenia mowy. Jeden z badanych seniorów w czasie wywiadu przyznał, że po przebytym udarze bardzo krępował się swojej niewyraźnej, spowolnionej, a czasami niezrozumiałej mowy. Gdy jednak zauważył, że trenerka cierpliwie słucha tego, co ma do powiedzenia i dopytuje czy prawidłowo zrozumiała, zaczął

brać aktywny udział w zajęciach. Seniorzy w swych wypowiedziach podkreślali, iż w czasie zajęć czuli, że trenerzy ich nie tylko słyszą, ale również słuchają.

Rozmowa to narzędzie służące osobom starszym głównie do wyrażania własnych potrzeb, poglądów oraz prezentacji stanu w jakim się znajdują. Dla seniorów biorących udział w badaniu szczególnie ważna w czasie rozmowy jest cierpliwość i uwaga jaką poświęca im rozmówca. Najbardziej irytującą sytuacją dla seniorów w czasie rozmowy jest przerywanie im wypowiedzi lub bagatelizowanie tego, co mają do powiedzenia: „Najgorzej jak ktoś mi przerywa, często wtedy nie pamiętam, co chciałam dalej powiedzieć i zaczynam się denerwować” (S51). Kilku seniorów przyznało, że zdają sobie sprawę z faktu, iż ich najczęstszym tematem rozmów są sprawy błahe lub ich zły stan zdrowia. Wiedzą, że dla najbliższego otoczenia słuchanie po raz kolejny o ich schorzeniach lub doświadczeniach życia może być męczące. Tłumaczą jednak ten stan rzeczy chęcią skupieniem uwagi rozmówcy na sobie. Bardzo pozytywnie wypowiadają się na temat realizowanych w ramach projektu senioralnego warsztatów umiejętności i kompetencji społecznych. Proponowane ćwiczenia pomagają im w przypomnieniu sobie niektórych słów: „W czasie treningu pamięci i koncentracji uwagi rozwiązywaliśmy krzyżówkę. Zauważyłem wtedy, że wiele słów znam, tylko je zapomniałem (...) Myślę, że dzieje się tak dlatego, że na co dzień ich nie używam” (S70). Ponadto mają możliwość formułowania długich wypowiedzi związanych z poczuciem własnej wartości. Trener w czasie rozmowy stara się dowiedzieć jak najwięcej o mocnych stronach seniora i w ten sposób przypomnieć mu, jak bardzo jest wyjątkowy i ważny (Szczęsna, 2022a). Istotnym aspektem dla seniorów jest dostosowanie treści, którą chcemy przekazać, aby była ona dla nich zrozumiała. Zbyt skomplikowane słownictwo, niezrozumiała terminologia zniechęcają seniorów do rozmowy. Kilku badanych zwróciło również uwagę, że sama możliwość rozmowy, bez narzucania konkretnego tematu jest dla nich bardzo ważna: „Dla mnie osobiście nie ma znaczenia, jakie warsztaty danego dnia się odbywają, ważne jest, żeby ktoś do nas przyjechał, kto z nami porozmawia (...) Czasami potrzeba takiej rozmowy o wszystkim i o niczym, tak żeby mieć do kogo buzię otworzyć”

(S22). Jak wielkie znaczenie ma rozmowa dla seniorów pokazuje fakt, iż warsztaty umiejętności i kompetencji społecznych cieszą się największym zainteresowaniem. W trakcie treningów seniorzy bardzo chętnie opowiadają o swoich odczuciach, przemyśleniach, emocjach. Na zakończenie zajęć często podkreślają, że do tej pory z nikim o tych rzeczach nie rozmawiali. Najstarsi seniorzy biorący udział w badaniu ubolewają, że w środowisku rodzinnym rozmawia się z nimi, jak z dziećmi. Mowa tu o języku określanym jako *baby talk*. Jest to komunikacja zawierająca proste zdania, krótkie komunikaty, mówienie w liczbie mnogiej oraz stosowanie zdrobnień (Szostakowska, 2019, s. 9). Przykreść sprawia im fakt, że najbliższa rodzina traktuje ich „niepoważnie”.

Seniorzy podczas wywiadów wielokrotnie zwracali uwagę, iż zdają sobie sprawę z procesów, jakie zaszły w ich życiu, a związane są ze starzeniem się. Mają one wpływ na to, jak wygląda komunikacja z otoczeniem. Coraz częściej zdarza się im podejmować w rozmowach tematy nieistotne dla głównego wątku narracji, wtrącanie dygresji lub stosowanie wypowiedzi zbyt uszczegółowionych. Kolejnym problemem w komunikacji jest niemożność przypomnienia sobie dobrze znanego słowa, niespieszne tempo mowy czy przekaz wielowątkowy. Zwracają również uwagę, że czują „przytłoczenie” zmieniającą się rzeczywistością, która powoduje niezrozumienie otaczających wydarzeń oraz informacji, a taki stan wywołuje poczucie chaosu. Nie wszystkie wypowiedzi młodych ludzi są przez nich zrozumiałe, nie rozumieją terminologii pojawiającej się w przekazach medialnych, a brak wytłumaczenia i wyjaśnienia powoduje zagubienie i agresję. W czasie warsztatów dotyczących radzenia sobie ze stresem, badani seniorzy mieli okazję zidentyfikować różne rodzaje stresorów w ich codziennym życiu, mianowicie: brak wysłuchania, niezrozumienie tego, co mają do powiedzenia, ignorowanie ich wypowiedzi, a także infantylizowanie ich. Coraz częściej odczuwają brak uwagi ze strony otoczenia społecznego oraz niezadowolenie wynikające z poczucia własnej niedoskonałości, również w sferze komunikacyjnej.

Seniorów irytuje postrzeganie ich przez najbliższe otoczenie w kategoriach zależności i bezradności, podczas gdy oni uważają się za osoby aktywne

i sprawne intelektualnie. Taki stan rzeczy przypisują stereotypom, kreślącym obraz osób starszych jako niedołączonych, wymagających opieki i uciążliwych dla środowiska rodzinnego. Z przykrością przyznają, że mogą być trudnymi partnerami do rozmowy. Niemniej uważają, że ze względu na swoje doświadczenie życiowe, wspomnienia oraz swój wkład w obecną rzeczywistość, powinni być pełnoprawnym partnerem do dialogu. W swoich wypowiedziach podkreślają, że nie ograniczają się do stawiania wymagań innym, zdają sobie bowiem sprawę, że należy też wymagać od siebie. Uważają, że podejmowana przez nich aktywność w sferze słuchowej, ruchowej, poznawczej wpływa na spowolnienie procesu starzenia, a także pomaga w komunikacji. Nieoceniona jest motywacja do aktywizacji i stymulowania własnego rozwoju m.in. poprzez wprowadzanie pozytywnych zmian w codziennym życiu. Taką możliwość daje im uczestnictwo w zajęciach profilaktyczno-edukacyjnych proponowanych w ramach projektu senioralnego. Wszyscy badani seniorzy pozytywnie oceniają zrozumienie ich potrzeb i komunikację w czasie uczestnictwa w zajęciach projektu „Pasja – recepta na wieczną młodość”. Szczególnie ważna jest dla nich diagnoza potrzeb, umożliwiająca zgłaszanie własnych propozycji działań. Wspominają uczestnictwo w innym projekcie, w którym nie dano im wyboru i zobowiązano do uczestnictwa w zajęciach, które w ich opinii nie były atrakcyjne: „Nikt nas nie pytał czy chcemy uczestniczyć w zajęciach komputerowych (...) To było strasznie trudne, nic nie rozumieliśmy. Prowadzący mówił, co mamy nacisnąć i nawet nie podszedł, żeby zobaczyć czy dobrze to zrobiliśmy (...) Ja po pięciu minutach już nie wiedziałam, co mam robić, a prowadzący nie był zainteresowany, żeby do mnie podejść” (S84). Fakt, że co roku mogą zgłaszać swoje propozycje, daje możliwość uczestnictwa w interesujących zajęciach, które w ich opinii bardzo pozytywnie wpływają na aktywizację. Potwierdzeniem takiego stanu rzeczy jest zgłaszająca się do projektu senioralnego coraz większa liczba osób (Szczęsna, 2022b). Badani seniorzy, jako pozytywne cechy osób prowadzących zajęcia wskazują na: cierpliwość, szacunek dla rozmówcy, empatię, elastyczność tematów rozmów, aktywne słuchanie, a także skupienie uwagi na ich potrzebach

i oczekiwaniach. Wszyscy seniorzy podczas wywiadów podkreślali bardzo duże znaczenie komunikacji w ich życiu, a jej brak utożsamiali z osamotnieniem i izolacją. Kilku seniorów zwróciło uwagę na fakt, iż starość, jako naturalny etap życia ludzkiego, czeka każdego i dlatego też społeczeństwo, a zwłaszcza młodzi ludzie powinni pogłębiać swoją wiedzę na temat komunikacji z osobami starszymi.

Z informacji zawartych w analizowanych dokumentach Fundacji na Rzecz Bezpieczeństwa „Feniks” dowiadujemy się, że każdy prowadzący zajęcia przed przystąpieniem do projektu senioralnego uczestniczy w 20 godzinnym szkoleniu pt. „Komunikacja interpersonalna z seniorami”. Dla organizatora projektu senioralnego niezwykle ważne jest, aby każdy prowadzący dowiedział się, z jakimi zjawiskami w zakresie sposobu komunikowania się, języka, mowy, a także trudnościami może się zetknąć w czasie pracy z seniorami. Celem szkolenia jest profesjonalizacja komunikacji z osobami starszymi. W programie szkolenia znajdują się następujące zagadnienia: podstawy psychopedagogiki starości, istota komunikacji, zasady, rodzaje i funkcje komunikacji, bariery i zakłócenia komunikacyjne, aktywne słuchanie, znaczenie indywidualnego podejścia do seniora, konflikty i sposoby ich rozwiązywania (Szczęsna, 2022a, 2023a).

Podsumowanie i rekomendacje

Współcześnie nasza wiedza o procesie starzenia się jest bardzo rozległa. Na przestrzeni ostatnich lat ta faza rozwoju znalazła się w kręgu zainteresowania wielu badaczy. Nie dziwi ten fakt, biorąc pod uwagę, że prawie każdy raport czy publikacja zaczyna się od słów „społeczeństwo na świecie się starzeje”. Badacze różnych nauk analizują społeczeństwo osób starszych w sposób interdyscyplinarny. Dlatego też należy ubolewać, iż komunikacja interpersonalna, która odgrywa kluczową rolę w naszym codziennym życiu, będąca fundamentem interakcji społecznych, znajduje śladowe miejsce w badaniach nad okresem starości. Zaprezentowane wyniki badań przedstawiają znaczenie komunikacji w życiu seniorów. Jest ona bowiem niezbędna do aktywizacji i aktywności osób starszych. Aktywne starzenie się to przyjęcie

„(...) proaktywnej postawy w utrzymaniu zdrowia, fizycznej i umysłowej aktywności, podejmowanie pracy zawodowej i wolontarystycznej, zaangażowanie w życie rodzinne i społeczne” (Kilian, 2020). Aktywizacji i aktywności osób starszych sprzyja uczestnictwo w projektach senioralnych. Aby jednak podejmowane w nich działania były efektywne, musimy zwrócić szczególną uwagę na komunikację interpersonalną. Oprócz strictly medycznych zagadnień związanych z komunikacją senioralną, powinniśmy bliżej zbadać aspekt społeczny.

Na podstawie przeprowadzonego badania rekomenduje się:

1. W celu budowania skutecznej komunikacji interpersonalnej z seniorami konieczne jest zwiększenie świadomości zrozumienia indywidualnych doświadczeń, specyficznych potrzeb seniorów, a także oczekiwań i obaw.
2. W celu zbudowania wzajemnego zaufania i otwartego dialogu należy zwrócić szczególną uwagę prowadzącym zajęcia w ramach projektów senioralnych na: empatię, cierpliwość, zaangażowanie i zrozumienie w czasie komunikacji z seniorami. Empatyczne podejście umożliwia wejście w świat doświadczeń i emocji osoby starszej, zaś cierpliwość pozwala na budowanie atmosfery wzajemnego zaufania oraz wzmocnienie relacji interpersonalnych. Te niezwykle ważne umiejętności społeczne pomocne są w wyrażeniu przez seniorów swoich uczuć, myśli, a także przetworzeniu otrzymanych informacji.
3. Aby dać seniorom poczucie docenienia i wysłuchania, co pomaga w otwartości wyrażania swoich pragnień i potrzeb, należy nauczyć osoby pracujące z osobami starszymi aktywnego słuchania. Dzięki takiej umiejętności można nauczyć się rozpoznawania nie tylko potrzeb wyrażanych bezpośrednio, ale również tych ukrytych „między wierszami”.
4. Zwiększenie świadomości osób pracujących w projektach senioralnych na temat specyfiki komunikacji interpersonalnej z seniorami poprzez organizację szkoleń edukacyjnych z przedmiotowego zakresu. Biorąc pod uwagę, jak niezmiernie ważna jest komunikacja w procesie aktywności

i aktywizacji seniorów, należałoby postulat ten uregulować prawnie i wprowadzić obowiązek uczestnictwa w tego typu szkoleniach.

5. Zwiększenie świadomości społecznej na temat znaczenia osób starszych w społeczeństwie i komunikacji z nimi. Tak jak każda inna grupa spo-

leczna, powinni mieć oni możliwość efektywnego i pełnego uczestnictwa w społeczeństwie, prawo do życia bezpiecznego, godnego, wolnego od izolacji i dyskryminacji. Tylko i wyłącznie poprzez właściwą komunikację jesteśmy w stanie im to wszystko zapewnić.

Bibliografia

- GUS (2022a). *Sytuacja osób starszych w Polsce w 2021 r.* (Za:) https://stat.gov.pl/files/gfx/portalinformacyjny/pl/defaultaktualnosci/6002/2/4/1/sytuacja_osob_starszych_w_polsce_w_2021_r.pdf (dostęp: 03.04.2024).
- GUS (2022b). *Udział w sporcie i rekreacji ruchowej w 2021 r.* (Za:) <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/kultura-turystyka-sport/sport/uczestnictwo-w-sporcie-i-rekreacji-ruchowej-w-2021-r-5,2.html> (dostęp: 03.04.2024).
- Kaczmarczyk, M., Trafiałek, E. (2017). Aktywizacja osób w starszym wieku jako szansa na pomyślne starzenie. *Gerontologia Polska*, 15(4), 116-118.
- Kawińska, M. (2018). Aktywność edukacyjna seniorów a koncepcja aktywnego starzenia się. *Studia Socialia Cracoviensia*, 10(1), 45-57. <http://dx.doi.org/10.15633/ssc.2595>
- Kilian, M. (2020). *Funkcjonowanie osób w starszym wieku.* Warszawa: Wydawnictwo Difin.
- Kliszcz, J. (2019). *Psychologia potrzeb osób starszych. Potrzeby psychospołeczne po 65. roku życia.* Warszawa: Wydawnictwo Difin.
- Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (2018). *Polityka społeczna wobec osób starszych do 2030. BEZPIECZEŃSTWO – UCZESTNICTWO – SOLIDARNOŚĆ* (Za:) <https://www.monitorpolski.gov.pl/M2018000116901.pdf> (dostęp: 03.04.2024).
- Młyński, J. (2018). Aktywność seniorów w środowisku lokalnym, *Studia nad Rodziną*, 3(48), 69–86. <https://doi.org/10.21697/snr.2018.48.3.05>
- Ozga, K., Ozga, A. (2019). Perswazja w dyskursie gerontologicznym – przeszkody i strategię w komunikacji z pacjentem geriatrycznym. *Acta Universitatis Lodzianis. Folia Litteraria Polonica*, 48(2), 275–302. <https://doi.org/10.18778/1505-9057.48.19>
- Piestrzyński, W., Sarzała, D. (2020). Percepcja społeczna starości w kontekście środowiska rodzinnego, *Studia Gdańskie. Wzjęcie i rzeczywistość*, XVII, 73-92. (Za:) <https://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.ekon-element-000171657782> (dostęp: 3.04.2024).
- Pitala, A. (2019). Znaczenie komunikacji interpersonalnej w okresie starości. (W:) E. Dubas, M. Muszyński (red.), *Starość w nurcie życia*, 161-169, Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
- Rosińska-Mamej, A. (2019). Komunikacja według innych miar sżyta... Porozumiewanie się z seniorami w opinii ludzi młodych. *Poznańskie Studia Polonistyczne. Seria Językoznawcza*, 26(2), 195-213. <https://doi.org/10.14746/pspsj.2019.26.2.14>
- Słabiak, T. (2022). Realizacja polityki senioralnej w Polsce – wprowadzenie w tematykę. *Homo et Societas*, 7, 92-106. <https://doi.org/10.4467/25436104HS.22.011.17354>
- Stowarzyszenie mali bracia Ubogich (2023). *Samotność wśród osób 80+.* (Za:) https://www.malibracia.org.pl/assets/RAPORT_2023/Samotnosc-wsrod-osob-80+-Raport-z-badania_zapis_2023.pdf (dostęp: 03.04.2024).
- Szczęsna, I. (2022a). *Ewaluacja zadania publicznego „Pasja – recepta na wieczną młodość” za 2022 rok.* Dokumenty wewnętrzne Fundacji na Rzecz Bezpieczeństwa „Feniks”.
- Szczęsna, I. (2022b). *Sprawozdanie z wykonania zadania publicznego za 2022 rok.* Dokumenty wewnętrzne Fundacji na Rzecz Bezpieczeństwa „Feniks”.
- Szczęsna, I. (2023a). *Ewaluacja zadania publicznego „Pasja – recepta na wieczną młodość” za 2023 rok.* Dokumenty wewnętrzne Fundacji na Rzecz Bezpieczeństwa „Feniks”.
- Szczęsna, I. (2023b). *Sprawozdanie z wykonania zadania publicznego za 2023 rok.* Dokumenty wewnętrzne Fundacji na Rzecz Bezpieczeństwa „Feniks”.
- Szostakowska, K. (2019). Infantyliżacja osób starszych nie tylko w sferze języka – raport z badań, *Praca Socjalna*, 34(5) 7-21. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0013.7255>
- Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.* Dz. U. 2003 Nr 96 poz. 873. (Za:) <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20030960873/U/D20030873Lj.pdf> (dostęp: 03.04.2024).
- Ustawa z 9 marca 2023 r. o zmianie ustawy o samorządzie gminnym, ustawy o samorządzie powiatowym oraz ustawy o samorządzie województwa.* Dz.U. 2023, poz. 572. (Za:) <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230000572/T/D20230572L.pdf> (dostęp: 03.04.2024).
- Wawrzyniak, J.K. (2017). *Starość człowieka – szanse i zagrożenia. Implikacje pedagogiczne.* Warszawa: Wydawnictwo CeDeWu.