



URZĄD MIASTA ŁÓDZI
PRZYJAZNY SENIOROM



MONIKA MULARSKA-KUCHAREK

DOCENIAĆ MĄDROŚĆ CZASU!

Jak przeciwdziałać dyskryminacji
i wykluczaniu osób starszych



Projekt „GENERATOR INNOWACJI. SIECI WSPARCIA 2” współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Projekt realizowany przez PCG Polska Sp. z o. o. w partnerstwie z Towarzystwem Inicjatyw Twórczych "e".



Projekt okładki i opracowanie graficzne

LODZ.PL, Monika Kornacka

Korekta językowa

Agnieszka Łodzińska

Redakcja techniczna


Monika Mularska-Kucharek

Skład

Agnieszka Sowała-Kozłowska

Recenzentka

Magdalena Małgorzata Skrzydlewska



*Publikacja została przygotowana na zlecenie Biura Aktywności Miejskiej Urzędu
Miasta Łodzi w ramach projektu „Generator Innowacji. Sieci Wsparcia 2”
współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego
Funduszu Społecznego. Projekt nosi tytuł „Seniorzy Konsultanci
w Urzędzie Miasta Łodzi”*

Łódź 2022

ISBN: 978-83-958118-9-0

SPIS TREŚCI

Słowo od innowatorek 5

Drodzy Czytelnicy! 7

ROZDZIAŁ I

STAROŚĆ – rozumieć ją, wspierać i szanować 9

1.1. Psychologiczno-socjologiczny kontekst starzenia się, dr Monika Mularska-Kucharek 10

1.2. Starość – wymiar biologiczny, dr Robert Błaszczak 14

ROZDZIAŁ II

STOP DYSKRYMINACJI – seniorzy mają prawa, mają głos, mają godność,

dr Monika Mularska-Kucharek 26

2.1. Dyskryminacja osób starszych, dr Monika Mularska-Kucharek 27

2.2. Formy i przejawy dyskryminacji osób starszych 30

2.3. Dobre praktyki i narzędzia wspierające działania antydyskryminacyjne 35

ROZDZIAŁ III

SENIOR W URZĘDZIE – zrozumienie, empatia, szacunek 49

3.1. Łamanie stereotypów na temat osób starszych, dr Monika Mularska-Kucharek 50

3.2. Słowa mają moc! Rola komunikacji w kontakcie z osobami starszymi,

Radosław Kucharek 55

3.3. Urząd przyjazny seniorom z perspektywy osób w wieku 60+,

dr Monika Mularska-Kucharek 60

3.4. Symulator starości – lekcja empatii, pokory i zrozumienia,

dr Monika Mularska-Kucharek 69

ROZDZIAŁ IV

DOCENIAĆ MĄDROŚĆ CZASU – przeciwdziałanie dyskryminacji widziane oczami osób dojrzałych, rozmawia dr Monika Mularska-Kucharek 75

4.1. Każdy z seniorów to olbrzymia skarbnica wiedzy, mądrości i doświadczeń życiowych – Halina Pięta 76

4.2. Niepodważalnym zasobem osób w wieku 60+ jest wiedza o życiu zdobyta na przestrzeni lat – Czesław Ochenduska 81

4.3. Uczę się postrzegać mój wiek jako przywilej – Małgorzata Malarska-Kłoska 84

4.4. Mamy w sobie potencjał i jeszcze wiele przed nami – seniorzy liderzy konsultanci, dr Monika Mularska-Kucharek 92

ROZDZIAŁ V

PRZECIWDZIAŁNIE AGEIZMOWI – ekspercki głos w sprawie, rozmawia dr Monika Mularska-Kucharek 96

5.1. Widzę ogromny potencjał w grupie 60+ – Celina Maciejewska 97

5.2. Seniorzy oczekują cierpliwości, zrozumienia, troski i empatii – Anna Musiał 101

5.3. Wiele przejawów wykluczenia seniorów wynika z nieświadomości – Igor Marczak 105

5.4. Seniorzy powinni pamiętać o prawie do zapewnienia dostępności – Marek Kilichowski 116

Bibliografia 121

Scenariusz szkolenia dla seniorów konsultantów 123

Scenariusz szkolenia dla urzędników 130

SŁOWO OD INNOWATOREK

Skąd wziął się nasz pomysł na innowację i kogo reprezentujemy?

Jesteśmy zespołem międzypokoleniowym. Na co dzień pracujemy w Urzędzie Miasta Łodzi, a jedna z członkiń zespołu jest emerytką oraz wolontariuszką cyfrową. Reprezentujemy Biuro Aktywności Miejskiej – Zespół ds. Przeciwdziałania Wykluczeniu Społecznemu. Zajmujemy się projektowaniem działań animacyjnych i szkoleniowych na rzecz społeczności lokalnej. Interesuje nas człowiek – mieszkaniec Łodzi – i poprawa jego dobrostanu, komfortu bycia w mikroskali swojej lokalnej społeczności, a także skali makro. Wiemy, jak ważna jest komunikacja i jak bardzo stereotypy ją utrudniają, a czasami wręcz uniemożliwiają. Aby usprawnić kontakty między instytucją, jaką jest urząd, a osobami 60+, zrealizowałyśmy projekt „Seniorzy Konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi”. Mamy nadzieję, że publikacja, która powstała w ramach tego projektu, pozwoli lepiej poznać potrzeby seniorów, docenić ich potencjał jako jednostek, a także dużej grupy społecznej, którą tworzą. Spodziewamy się również, że będzie ona narzędziem szkoleniowym dla wszystkich osób, które zechcą doskonalić swój kontakt z mieszkańcem 60+. Wszyscy kiedyś będziemy seniorami, więc pracujemy również dla siebie.

Głównym celem projektu jest przeciwdziałanie dyskryminacji ze względu na wiek. Działania projektowe są skierowane do trzech grup: urzędników, seniorów o szczególnych potrzebach – potrzebujących wsparcia w kontakcie z urzędem, oraz seniorów z potencjałem liderским, chcących dzielić się swoją wiedzą z osobami, którym trzeba pomóc w załatwianiu spraw urzędowych.

Kilka zdań o nas, innowatorkach i pomysłodawczyniach projektu:

Monika Dolik – koordynatorka Zespołu ds. Przeciwdziałania Wykluczeniu Społecznemu w Biurze Aktywności Miejskiej. Lubi ludzi i biesiadowanie, interesuje się sportem i buddyzmem, uwielbia książki o wspinaczce wysokogórskiej, chociaż nie lubi zimy. W wieku 42 lat zrobiła prawo jazdy i czuje, że ma nowy cel w życiu. Monika załatwia sprawy, które dla wielu osób są nie do załatwienia, i jest w tym bardzo skuteczna.

Celina Maciejewska – rzeczniczka ds. Seniorów w Biurze Aktywności Miejskiej. Jej celem w pracy jest inicjowanie różnych form wsparcia dla osób w wieku 60+, konsultowanie i tworzenie projektów skierowanych do seniorów, działania edukacyjne i interwencyjne oraz współpraca z instytucjami publicznymi, NGO i biznesem. Pasjonatka ogrodnictwa permakulturowego, kocha zwierzęta. Uwielbia inspirować ludzi do działania –

społeczniczka, optymistka. Propagatorka idei uczenia się przez całe życie. Po 50. roku życia rozpoczęła studia na kierunku psychologia.

Katarzyna Michalak – miłośniczka natury, kocha zwierzęta, z pasją uprawia ogródek działkowy. Uwielbia czytać i nie wyobraża sobie życia bez książek. Od 9 miesięcy szczęśliwa babcia. Na emeryturze postanowiła nauczyć się języka francuskiego oraz pracować jako wolontariuszka cyfrowa. Katarzyna jest wspaniałą osobą, ale trochę trudno jej w to uwierzyć.

W ramach naszego projektu zrealizowano:

- konsultacje społeczne, w których uczestniczyli urzędnicy, seniorzy o szczególnych potrzebach, oraz seniorzy, którzy posiadają wiedzę oraz chcą swój czas poświęcać dla innych seniorów, udzielając im wsparcia;
- 2 moduły szkoleniowe skierowane do urzędników i do seniorów konsultantów;
- 2 filmy i 2 podcasty z seniorami w rolach głównych;
- podręcznik o tematyce przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na wiek, zawierający scenariusze szkoleniowe.

Pracę nad realizacją projektu będziemy długo i dobrze wspominać. Mimo tego, że pracowaliśmy pod dużą presją czasu i niespodziewanych, często dramatycznych okoliczności, takich jak pandemia COVID-19 oraz wybuch wojny w Ukrainie. W trakcie i po realizacji projektu otrzymaliśmy ogrom pozytywnych informacji zwrotnych zarówno od urzędników, jak i od seniorów. Ci ostatni mówili, jak bardzo poczuli się wysłuchani, jak ważne było dla nich to, że mogli wyrazić opinię, ale też o własnym odkryciu, jak bardzo istotne jest pomaganie i ile może dawać satysfakcji. Urzędnicy natomiast podkreślali, jaką wielką lekcją empatii było dla nich szkolenie z symulatorem starości. Wierzymy, że dzięki naszym działaniom Urząd Miasta Łodzi stał się bardziej przyjazny dla osób 60+, a sami seniorzy poznali swoje prawa i zyskali inspirację do aktywności nie tylko w murach Fabryki Aktywności Miejskiej, ale też w swoich lokalnych społecznościach, wszędzie tam, gdzie ich pomoc jest cenna i potrzebna. Wiemy, że ten projekt się nie skończył, zainicjowana zmiana społeczna przynosi wiele korzyści, a seniorzy konsultanci dopiero rozwijają skrzydła, które są naprawdę potężne.

Tym, którzy zechcą wprowadzić naszą innowację, życzymy powodzenia i zapraszamy do kontaktu z nami – **Biuro Aktywności Miejskiej**, tel. **42 638 46 00**. Na stronie Urzędu Miasta Łodzi www.uml.lodz.pl/decydujemy/ znajdują się materiały, które powstały w ramach projektu „Seniorzy Konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi”.

Monika Dolik, Celina Maciejewska, Katarzyna Michalak

DRODZY CZYTELNICY!

Na wstępie pragnę Państwu serdecznie podziękować za to, że sięgnęliście po publikację, z którą wiązę wielkie nadzieje, a która dotyczy bardzo ważnych aspektów jakości życia – nie tylko seniorów, ale nas wszystkich.

Jakże inaczej bowiem można spojrzeć na poruszane w publikacji zagadnienia, mając na uwadze, że po pierwsze, każdy z nas spotka na swojej drodze starość, i po drugie, że jesteśmy świadkami potężnych zmian demograficznych na całym świecie, których przejawem jest bardzo duży wzrost liczby osób starszych, czyli tych w wieku 60 lat i więcej.

Wprowadźcie każdemu życzę, aby spotkanie ze starością było miłą przygodą i w jak najmniejszym stopniu zaburzyło dotychczasowe funkcjonowanie, mam jednak świadomość, że pewne zmiany w funkcjonowaniu wynikające z upływających lat są nieuniknione. Poza tym, jak wskazują demograficzne trendy w ciągu ostatnich 100 lat (1950–2050) ludność świata powiększy się 3,7 raza, natomiast populacja osób w wieku 60 lat i więcej prawdopodobnie aż dziesięciokrotnie, zaś liczebność samych osiemdziesięciolatków wzrośnie 26 razy(!).

I choć nadal nie wynaleziono upragnionego eliksiru na wieczną młodość czy długowieczność, to bez wątplenia wszyscy zauważamy, że długość życia rośnie. Ponadto, czas biegnie nieubłaganie i choć chcielibyśmy go zatrzymać, żeby opóźnić zmiany, jakie zachodzą w naszym organizmie, to mamy ograniczone możliwości.

Warto zatem zadać sobie kilka kluczowych pytań: **jak będzie wyglądał świat zdominowany przez osoby starsze, jak zadbać o jakość życia seniorów, jak odpowiadać na ich potrzeby i w końcu, jak chciałbyś/chciałabyś być traktowana, będąc w wieku senioralnym, mierząc się z ograniczeniami, dysfunkcjami i stawiając czoła wyzwaniom, jakie wiążą się z przeżywaniem starości?**

Odpowiedzi na wyżej postawione pytania są punktem wyjścia do treści, które poruszam w poszczególnych rozdziałach tej publikacji, a jej celem jest zachęcenie Państwa do podejmowania działań polegających na przeciwdziałaniu dyskryminacji i wykluczaniu osób starszych, z czym seniorzy spotykają się na co dzień w różnych obszarach życia społecznego. Dlatego też zapraszam do przyjrzenia się starości od strony faktów, a nie mitów, do spojrzenia na osoby starsze bez stereotypów i uprzedzeń, do zgłębienia tajników komunikacji bez przemocy, opartej na szacunku, zrozumieniu, empatii, do poznania potrzeb seniorów w kontekście relacji, do wsłuchania się w głos seniorów, ekspertów, a także do zapoznania się z dobrymi praktykami w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji i wykluczaniu osób starszych.

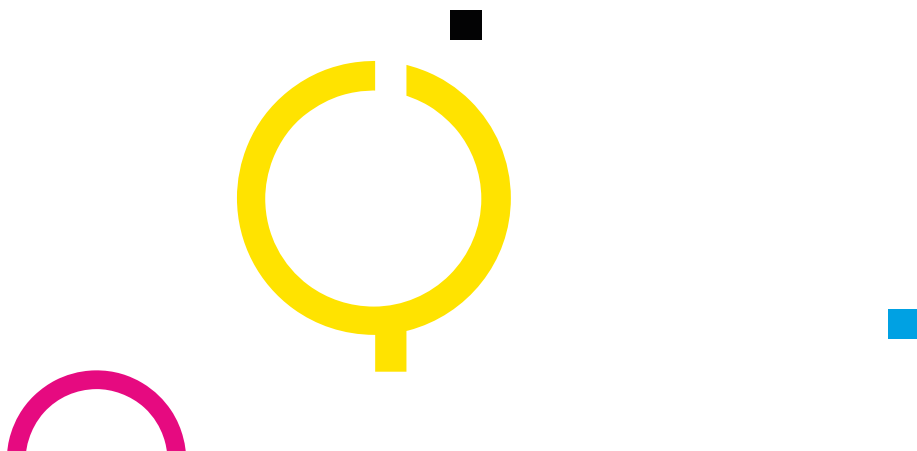
Żywię nadzieję, że ta książka spotka się z zainteresowaniem osób współpracujących z seniorami, mających z nimi kontakt z racji pełnienia określonych ról zawodowych, funkcji czy też towarzyszenia im w doświadczaniu symptomów starości. Treści zawarte w publikacji wnoszą także korzyść osobistą, bo jej lektura pozwala zrozumieć, co dzieje się z nami w sensie biologicznym, psychologicznym i społecznym, kiedy zegar życia wybija magiczną sześćdziesiątkę i wchodzimy w okres jesieni życia. Możemy dzięki temu inaczej spojrzeć na zachowania naszych najbliższych, którzy osiągnęli już wiek senioralny. I w końcu poznając narzędzia i dobre praktyki z zakresu przeciwdziałania dyskryminacji osób starszych, możemy modelować dobre zachowania, budować kulturę opartą na poszanowaniu wieku i godności osób starszych. Jestem przekonana, że wszyscy na tym zyskamy!

Pragnę nadmienić, że publikacja, którą Państwo czytacie, została przygotowana na zlecenie Biura Aktywności Miejskiej Urzędu Miasta Łodzi w ramach projektu „Generator Innowacji. Sieci Wsparcia 2” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Projekt nosi tytuł „Seniorzy Konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi”, a jego autorkami są: Celina Maciejewska, Monika Dolik i Katarzyna Michalak. Głównym założeniem projektu jest przeciwdziałanie dyskryminacji i wykluczaniu osób starszych. Ważnym aspektem projektu jest opracowanie modelu innowacji usprawniającego komunikację pomiędzy urzędnikami a mieszkańcami Łodzi w wieku 60+. Wszystko po to, aby starsze osoby nie czuły się dyskryminowane i wykluczane, a ich potrzeby i sprawy traktowane były z szacunkiem, godnością i z poszanowaniem zasad współżycia społecznego.

Ponieważ mam przyjemność odpowiadać za merytoryczną realizację zadań projektowych, dołożyłam wszelkich starań, aby sprostać postawionym na wstępie celom publikacji w sposób merytoryczny, przystępny i wieloaspektowy. Serdecznie dziękuję wszystkim, którzy mi w tym pomogli, dzieląc się swoją wiedzą, doświadczeniem, sugestiami i życiową mądrością.

Życzę inspirującej i wartościowej lektury!

dr Monika Mularska-Kucharek



ROZDZIAŁ I

STAROŚĆ – ROZUMIEĆ JĄ, WSPIERAĆ I SZANOWAĆ



1.1. Psychologiczno-socjologiczny kontekst starzenia się

dr Monika Mularska-Kucharek

Starość w ujęciu teoretycznym

Zrozumieć starość – jak to łatwo powiedzieć – można sparafrazować słowa piosenki! Wydaje się, że to swego rodzaju pobożne życzenie, ponieważ z pewnością rozwiązałoby szereg problemów, jednak dla wielu stanowi nie lada wyzwanie. Mózg woli kierować się schematami, stereotypami, uprzedzeniami niż zgłębiać tajniki tego, co niezrozumiałe, obce, inne bądź nowe. Nic zatem dziwnego, że starość na ogół kojarzy się nam tak bardzo negatywnie, a osoby starsze postrzegamy głównie poprzez dysfunkcje, ograniczenia lub choroby itp. Tym samym osoby starsze doświadczają dyskryminacji, wykluczania w wielu obszarach życia społecznego. Jednym z remediów na te negatywne zjawiska jest zrozumienie starości i spojrzenie na ten szczególny etap życia z perspektywy wiedzy teoretycznej, a nie potocznej, która nacechowana jest emocjami, sądami i jest oparta na wybiórczym postrzeganiu rzeczywistości.

Zrozumienie starości i tego, co dzieje się z nami, kiedy się starzejemy, jest ważnym aspektem jakości życia i relacji z otoczeniem. Szczególnie że zmiany, które się dokonują w nas wraz z upływem lat, dotyczą zarówno aspektów biologicznych, jak i psychologicznych oraz socjologicznych.

Starość, czy też tzw. późna dorosłość lub jesień życia, to kolejny etap w życiu człowieka, mający, tak jak każdy poprzedni, swoją specyfikę. Pojawia się u schyłku naszego życia, jednak jego przebieg nie jest uniwersalny. I co ważne, w dużej mierze mamy na to wpływ!

Biologia i medycyna definiują tę fazę biologicznego rozwoju człowieka jako okres życia jednostki po wieku dojrzałym, charakteryzujący się obniżeniem funkcji życiowych oraz zmianami w poszczególnych układach i narządach. Warto podkreślić, że starość ma nie tylko wymiar biologiczny (fizjologiczny), lecz także poznawczy, emocjonalny i społeczny. Z punktu widzenia prawidłowego funkcjonowania człowieka – w okresie starości wszystkie te wymiary mają niebagatelne znaczenie.

Kiedy zaczyna się starość

Można spojrzeć na to z wielu perspektyw. Naukowcy mówią o wieku biologicznym, kalendarzowym, psychicznym, społecznym, prawnym, ekonomicznym, a także socjalnym. Według **Światowej Organizacji Zdrowia (WHO)** starość zaczyna się w momencie ukończenia przez człowieka 60. roku życia.

Wyróżnia się **trzy etapy starości**. Podział ten wygląda następująco:

- 60–75 lat: wiek podeszły (inaczej wczesna starość);
- 75–90 lat: wiek starczy (inaczej późna starość);
- powyżej 90 lat: wiek sędziwy (inaczej długowieczność).

Warto pamiętać, że są to tylko **orientacyjne przedziały**, które stały się konieczne do wyodrębnienia z powodu długości tej fazy życia.

Pojęcie starości w znaczeniu medycznym to ogół zmian biologicznych zachodzących w ciele człowieka (głównie zużycie narządów i zmniejszona regeneracja komórek) w wieku starszym, czyli po 60–65. roku życia.

Mówi się również, że starość to stan umysłu! Trudno się z tym nie zgodzić, mając przed oczami aktywnych seniorów, którzy ze swojego wieku uczynili przysługę. Bo choć nie da się zatrzymać czasu, o czym marzą niejednokrotnie i młodszy, i starsi, to można mieć wpływ na to, co czas zrobi z nami. I warto mieć tego świadomość.

Z punktu widzenia prawidłowego funkcjonowania człowieka w okresie starości wszystkie wspomniane powyżej wymiary mają niebagatelne znaczenie. Oznacza to zatem, że nie wystarczy jedynie zadbać o zapewnienie możliwości realizacji podstawowych potrzeb w fizycznej strefie życia osoby starszej, ale należy także wziąć pod uwagę jej potrzeby, oczekiwania, możliwości – innymi słowy – zadbać o dobrostan psychiczny.

Szczególnie że starość jako etap życia ludzkiego zależy od przebiegu procesów starzenia się. Najczęściej wyróżnia się trzy takie procesy: starzenie się biologiczne, psychiczne i społeczne. Pierwszy z nich wynika ze słabnięcia zdolności organizmu do zachowania homeostazy (równowagi) procesów życiowych. Drugi odnosi się do zmian i spadku możliwości człowieka w zakresie funkcji psychicznych, procesów poznawczych, myślenia oraz zmniejszających

się możliwości przyswajania nowej wiedzy. I w końcu, etap trzeci, czyli starzenie się społeczne, jest zależny od norm i reguł życia społecznego, a także odzwierciedla zmiany w zestawie pełnionych ról społecznych. Warto spojrzeć zatem na osoby starsze w sposób zarówno holistyczny, jak i indywidualny, bo starość jako etap życia zależy od wielu czynników, których na ogół nie jesteśmy świadomi.

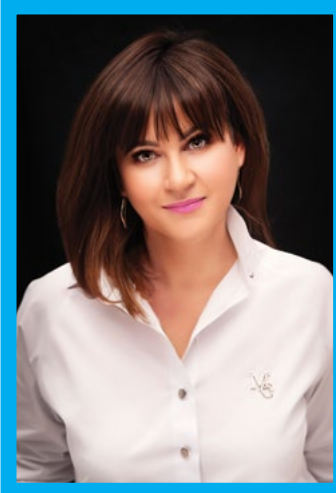
Jakość życia osób starszych

W ujęciu psychologicznym jakość życia obejmuje takie aspekty, jak: sens życia, panowanie nad otoczeniem, pozytywne relacje z innymi ludźmi, autonomię, rozwój osobisty i samoocenę. Te czynniki związane są z najważniejszymi sferami funkcjonowania człowieka, warto zatem w odpowiedni sposób je kształtować. Przełoży się to z pewnością na bardziej satysfakcjonujące życie w okresie późnej dorosłości, a starość wyglądać będzie zupełnie inaczej.

Osoba starsza ma prawo do godnego i szczęśliwego życia, ma prawo nadal w czynny sposób z niego korzystać, rozwijać się, uczyć, być osobą aktywną i szczęśliwą. O ile jednak na poziomie wielu instytucji starość traktuje się już na równi z innymi okresami rozwojowymi i podejmuje się szereg inicjatyw na rzecz poprawy jakości życia osób starszych, o tyle sami zainteresowani nadal w niewielkim stopniu z tego korzystają. Można jednak zauważyć w tym zakresie pewne zmiany polegające na przełamywaniu barier związanych z aktywnością, rozwojem bądź sferą psychiczną. Jest to niewątpliwie dobry kierunek, ponieważ starość może wyglądać zupełnie inaczej niż bywało to przez dziesiątki lat. Nie musi sprowadzać się do wycofania z życia, rezygnacji z siebie, swoich potrzeb i skupienia jedynie na aspektach zdrowotnych. To zbyt mało, żeby odczuwać satysfakcję z życia i właściwie funkcjonować.

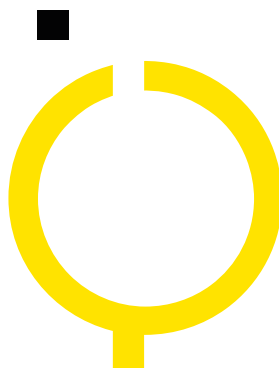
Człowiekowi w okresie starości potrzeba nie tylko sprawności fizycznej, ale również tego, co dotyczy sfery emocjonalnej, poznawczej i społecznej. Dlatego też dobrostan staje się ważnym pojęciem w naukach o zdrowiu, które współcześnie definiowane jest również przez takie czynniki, jak: samopoczucie psychiczne i szeroko pojęta jakość życia.

Fot. Lidia Skuza



dr Monika Mularska Kucharek – odpowiedzialna merytorycznie za realizację zadań projektowych z ramienia firmy ART OF TRAINING, której jest właścicielką. Doktor nauk humanistycznych w zakresie socjologii, ekspertka ds. rozwoju osobistego osób dojrzałych, trenerka biznesu, terapeutka, koordynatorka działań międzypokoleniowych w Centrum Kultury Młodych w Łodzi, prezeska fundacji Łódzka Akademia Kobiecości. Autorka wielu publikacji z zakresu jakości życia, także osób dojrzałych, i szeroko rozumianego rozwoju osobistego. W latach 2015–2017 pełniła funkcję redaktora serii „Gerontologia” Wydawnictwa Uniwersytetu Łódzkiego.

Swoimi działaniami stara się uwrażliwiać otoczenie społeczne na problemy osób starszych, a także zachęcać ludzi do łamania stereotypów i uprzedzeń dotyczących jesieni życia. Jest inicjatorką dwóch projektów kalendarza charytatywnego na rzecz seniorów: *Doceniać mądrość czasu* i *Jesień życia wiosną możliwości*. W wolnych chwilach pisze wiersze terapeutyczne.



1.2. Starość – wymiar biologiczny

dr Robert Błaszczak

Co dzieje się z nami w procesie starzenia

Cechy procesu starzenia się człowieka to m.in.: powszechność, progresywność, długotrwałość i złożoność etiologii. Wszystkie płaszczyzny, na których funkcjonuje człowiek (sfera biologiczna, psychologiczna i społeczna), wzajemnie się przenikają, a zaburzenie jednej z nich wywołuje zaburzenia w pozostałych.

Występujące w okresie starzenia się zmiany involucyjne (zmiany wsteczne) powodują osłabienie mechanizmów adaptacyjnych, co wpływa na trudności z utrzymaniem homeostazy, spadek naturalnej obronności oraz kumulację wpływu różnych szkodliwych czynników, w wyniku czego osoby w późniejszym okresie życia częściej chorują i narażone są na współwystępowanie wielu chorób. Zmiany involucyjne zachodzą w zróżnicowany sposób.

Osoby w podeszłym wieku są grupą różnorodną, co wynika, z jednej strony z samego przebiegu procesu starzenia się, który jest procesem indywidualnym, z drugiej zaś – z występowania u każdego człowieka innych przewlekłych procesów chorobowych oraz stosowania innych leków bądź odmiennych metod leczenia. Biorąc pod uwagę fakt, że starzenie się jest procesem indywidualnym (tym bardziej, że u niektórych pacjentów współwystępują schorzenia wpływające na ogólną sprawność), wśród osób starszych możemy wyodrębnić grupę, w której na stopień sprawności funkcjonalnej wpływają zmiany wynikające tylko i wyłącznie z procesu starzenia. Mówimy wtedy o tzw. starzeniu pomyślnym. Możemy także wyodrębnić grupę osób, u których na ich sprawność wpływa nie tylko sam proces starzenia się, lecz dodatkowo współwystępują różne schorzenia, które nasilają dysfunkcje narządów – taki proces nazywamy starzeniem niepomyślnym.

Wśród populacji osób w wieku podeszłym możemy wyróżnić zarówno osoby zdrowe, które prowadzą aktywny tryb życia, osoby sprawne mimo występowania często licznych procesów chorobowych, jak i osoby z niesprawnością funkcjonalną różnego stopnia.

Zmiany w organizmie związane z wiekiem

W procesie starzenia się już w średnim wieku następuje stopniowy zanik (atrofia) czynnych komórek w poszczególnych tkankach i narządach, średnio o 1% na dekadę życia. Ubożeje masa kostna i mięśniowa, zmniejsza się podstawowa przemiana materii, słabnie funkcja poszczególnych układów (endokrynologicznego, odpornościowego, sercowo-naczyniowego, oddechowego, pokarmowego, itd.). Pojawiają się zmarszczki na skórze, włosy siwieją, zmienia się sylwetka ciała, spada ogólna sprawność funkcjonalna i intelektualna. Zaczynają występować tzw. wielkie problemy geriatryczne, a mianowicie: ograniczenie mobilności, unieruchomienie, zaburzenia stabilności postawy, skłonność do upadków, dysfunkcje zwieraczy, upośledzenie funkcji poznawczych, depresja, niedożywienie, upośledzenie wzroku i słuchu, zespoły jatrogenne (czyli nowe dolegliwości wynikające z niewłaściwego leczenia chorób występujących wcześniej).

Poniżej przedstawione zostały najważniejsze zmiany pojawiające się w układach i narządach w wyniku procesu starzenia się.

Skóra i tkanka podskórna

W procesie starzenia się skóra traci wcześniejszą gładkość, staje się wiotka, pomarszczona, szorstka, pokrywa się łuszczącym lub zrogowaciałym ścięńczonym naskórkiem. W miarę upływu lat zmniejszeniu ulega liczba komórek podstawowych skóry właściwej, a także komórek Langerhansa (szczególnie w skórze, która była intensywnie nasłoneczniana) pochodzących ze szpiku kostnego i wspomagających układ odpornościowy. Zbyt duże narażenie na promienie słoneczne ma związek z hiperpigmentacją skóry i powstawaniem tzw. plam (przebarwień) starczych, czyli nagromadzenia się barwnika skórniego – melaniny. Plamy starcze to ciemne, dobrze odgraniczone od otaczającej skóry przebarwienia, w kolorze od jasnobrązowego do niemal czarnego. W miarę upływu czasu może ich przybywać, a ich obwód może się zwiększać, zaś zabarwienie przybierać na intensywności. Ich pojawienie się jest wynikiem nadprodukcji i gromadzenia się melaniny w komórkach skóry w odpowiedzi na promienie ultrafioletowe światła słonecznego. Wraz z wiekiem zmniejszeniu ulega także zawartość kolagenu – podstawowego składnika determinującego elastyczność skóry i powstawanie zmarszczek. Zmniejsza się także grubość tkanki podskórnej oraz tkanki tłuszczowej. Powierzchnowe naczynia krwionośne stają się bardziej kruche, podatne na mikrourazy, co zwiększa skłonność do powstawania wybroczyn. W procesie starzenia występuje stopniowy zanik gruczołów poto-

wych i zmniejszenie ilości wydzielanego potu. Istotne są zmiany w przydatkach skóry. Paznokcie ulegają pogrubieniu i rogowaceniu.

Najbardziej znaczące dla zewnętrznego postrzegania wieku są zmiany dotyczące włosów. Włosy siwieją i wypadają. Siwienie ma związek z postępującym zmniejszaniem się liczby melanocytów w cebulkach włosowych. Zmniejsza się także liczba mieszków włosowych. W zależności od lokalizacji zmienia się tempo wzrostu włosów – wolniej rosną włosy na głowie, łonowe i pachowe, natomiast silniejszy wzrost często obserwowany jest na twarzy czy w obrębie brwi, przędionka nosa oraz w uszach – zwłaszcza u mężczyzn.

Układ kostno-stawowy

Postępujące w miarę upływu lat zmiany w układzie kostno-stawowo-mięśniowym znacznie ograniczają aktywność fizyczną osób starszych. W układzie kostnym na pierwsze miejsce istotnych zmian wysuwa się demineralizacja kości. Masa kostna zmniejsza się, tracąc głównie jony wapnia i fosforany. Struktura kości robi się luźniejsza, istota zbita cieńsza, poszerza się istota gąbczasta – kości stają się porowate, kruche i łamliwe. Zmiany w obrębie tkanki łącznej polegające na jej usztywnieniu, a także ścieńczenie chrząstek stawowych przyczyniają się do zmniejszenia gibkości, czego objawem jest ograniczenie ruchów w pojedynczym stawie lub w wielu stawach.

Zmiany w tkance mięśniowej poprzecznie prążkowanej szkieletowej polegają na utracie masy mięśni (sarkopenia), zmniejszeniu ich przekroju poprzecznego (atrofia) i gęstości. Dodatkowo zwiększa się zawartość tkanki tłuszczowej wewnątrzmięśniowej. Istotnym elementem zmian tkanki mięśniowej jest utrata elastyczności powiązana ze zmianą w budowie kolagenu. Utrata masy i siły mięśni charakteryzuje nawet osoby aktywne fizycznie. **Badania pokazały, że po przekroczeniu 45. roku życia masa mięśni zmniejsza się średnio o około 6% na każdą dekadę, co daje zmniejszenie o 24% u osoby osiemdziesięcioletniej.** Obniżenie siły mięśniowej następuje w jeszcze szybszym tempie; pomiędzy 50. a 60. rokiem życia wynosi 1,5% na rok, zaś po 60. roku życia – nawet 3% rocznie. Utrata masy mięśniowej jest większa w kończynach dolnych niż górnych. Różnica ta wynika między innymi ze zmniejszonej aktywności fizycznej w grupie osób starszych, a tym samym mniejszego obciążenia mięśni dolnych partii ciała.

Występująca w miarę upływu lat inwolucja w układzie kostno-stawowo-mięśniowym wpływa na zmianę postawy osoby starszej. Środek ciężkości naszego ciała przesuwają się ku przodowi, co powoduje zmniejszenie równowagi w pozycji stojącej i zmusza seniora do poruszania się drobnymi, małymi kroczkami. Zmienia się także ustawienie kręgosłupa – rozwija się nadmierne wygięcie ku tyłowi odcinka piersiowego. Dla utrzymania pionowego ustawienia kręgosłupa wytwarzają się kompensacyjne wygięcia ku przodowi w odcinku szyjnym oraz lędźwiowo-krzyżowym. Bardzo często zauważalnym objawem przemian starczych sylwetki jest zmniejszenie wzrostu, co jest związane ze zmianą w budowie krążków międzykręgowych, które stają się coraz cieńsze, a w rezultacie ulegają zapadaniu.

Układ sercowo-naczyniowy

Zmiany strukturalne i czynnościowe w zakresie układu sercowo-naczyniowego polegają na zmianach zarówno w obrębie mięśnia sercowego, jak i w obrębie naczyń obwodowych.

Najbardziej charakterystyczną zmianą związaną ze starzeniem się zachodzącą w mięśniu sercowym w układzie bodźco-przewodzącym jest zmniejszenie się aktywności węzła zatokowo-przedsionkowego oraz spadek liczby komórek do 75% w układzie bodźco-przewodzącym. Konsekwencją tych przemian jest wzrost częstości zaburzeń rytmu serca.

Starzenie się układu krążenia w obrębie naczyń widać przede wszystkim w procesie sztywnienia naczyń krwionośnych. W wyniku zachodzących zmian związanych ze starzeniem się dochodzi do zmniejszenia liczby włókien elastynowych i ich uszkodzenia, a także nasilenia procesu włóknienia oraz wapnienia w obrębie ściany naczyń. Następuje poszerzenie światła naczynia i zwiększenie grubości błony wewnętrznej i warstwy środkowej, a podatność naczyń na zmianę ciśnienia jest ograniczona.

Dodatkowo, w miarę upływu lat, występuje obniżenie wytrzymałości i szczelności ścian drobnych naczyń włosnaczyniowych, co zwiększa częstotliwość występowania obrzęków, osłabieniu ulegają zastawki żył, doprowadzając do niewydolności żylny przede wszystkim w obrębie kończyn dolnych i tworzenia się żylaków. Jednym z objawów starzenia się układu krążenia jest zmiana tempa przepływu krwi przez narządy. Krew przepływa wolniej, co wpływa na funkcjonowanie narządów, ich ukrwienie, odżywienie i dotlenienie. Na wielkość

przepływu mają wpływ: pojemność minutowa serca, poziom ciśnienia tętniczego, a także stan naczyń doprowadzających krew do danego narządu.

W okresie starości większość tętnic może być zmieniona miażdżycowo, w wyniku czego ulega zwężeniu ich światło, zmniejszając dopływ krwi. Zmiany miażdżycowe upośledzają także mechanizmy regulacyjne opierające się na prawidłowej kurczliwości naczyń tętniczych.

Układ oddechowy

W obrębie układu oddechowego wraz z wiekiem zmieniają się warunki wymiany gazowej. Upośledzeniu ulega sprężystość tkanki płucnej, co powoduje zapadanie się końcowych odcinków dróg oddechowych podczas wydechu – tworzy się tzw. pułapka powietrzna. Zapadają się też drobne oskrzela, a wentylacja pęcherzyków płucnych jest nierównomierna. W wyniku zachodzących zmian zmniejsza się powierzchnia wymiany tlenu i dwutlenku węgla.

Zmiany w układzie oddechowym przebiegające w procesie starzenia się naszego organizmu nie są związane jedynie z samymi płucami i oskrzelami, ponieważ dużą rolę odgrywa także zmieniająca się anatomia klatki piersiowej. Kostnieją bowiem połączenia chrzęstno-kostne żeber, co powoduje zmniejszenie ruchomości klatki piersiowej. Zmniejszeniu ulegają także przestrzenie międzykręgowe, przepona się spłaszcza, masa mięśni oddechowych i jednocześnie wytrzymałość ich skurczu jest coraz mniejsza, natomiast zwiększa się ryzyko szybkiego męczenia się mięśni oddechowych podczas obciążenia.

Zmiany w układzie oddechowym w okresie starości powodują zmniejszenie rezerwy oddechowej oraz sprzyjają szybkiej dekompensacji układu oddechowego. Dochodzi do osłabienia reakcji odruchowych w obrębie górnych dróg oddechowych, co może spowodować wzrost ryzyka zachłyśnięcia się treścią pokarmową. Samooczyszczanie się dróg oddechowych jest utrudnione przez osłabienie odruchu kaszlu, zmniejszenie klirensu (współczynnika oczyszczania) rzęskowego oraz zmniejszenie produkcji śluzu. Sptycony oddech, a także utrudniona wentylacja, zwiększa ryzyko rozwoju infekcji płuc i oskrzeli.

Układ pokarmowy

W wyniku występujących procesów starzenia się układu pokarmowego ulega zmianie zarówno aktywność motoryczna, jak i wydzielnicza przewodu pokarmowego.

W zakresie funkcji motorycznej zmniejsza się napięcie górnego zwieracza przełyku, opóźnia się jego rozluźnienie przy połykaniu, a dodatkowo spowalnia się perystaltyka przełyku. Osłabieniu ulegają także zwieracze dolnego odcinka przewodu pokarmowego. Zmieniona motoryka przewodu pokarmowego wpływa na mniejszą sprawność odruchu gardłowego, co powoduje zaleganie wydzieliny i zwiększone ryzyko zachłyśnięć. Stwierdza się również opóźnione opróżnianie się pęcherzyka żółciowego, co sprzyja tworzeniu się kamieni żółciowych. W zakresie zmian procesu wchłaniania jelitowego w miarę upływu lat obserwujemy mniejszą liczbę komórek powierzchni wchłaniania w jelicie cienkim, występuje także upośledzony przepływ krwi przez naczynia krępkowe. Następuje zwolnienie perystaltyki, spadek napięcia mięśni jelit, dając wydłużone przechodzenie treści pokarmowych i skłonność do zaparć. Zmniejszonego wchłaniania podlegają węglowodany, białka, trójglicerydy, wapń, foliany, witamina B12 i witamina D. Natomiast cholesterol, witamina A i witamina C są wchłaniane intensywniej.

W zakresie funkcji wydzielniczej układu pokarmowego dochodzi do zaburzeń endokrynych (wydzielania hormonów) trzustki, która ulega zmianom inwolucyjnym, w wyniku których miąższ przerasta tkanką włóknistą. Przemiany morfologiczne wpływają na czynność narządu, zarówno zewnątrzwydzielniczą, jak i endokrynną. Starzenie się powoduje postępujące zmniejszanie wydzielania insuliny przez komórki beta wysp trzustkowych. W przypadku wątroby zmiany inwolucyjne prowadzą do pogorszenia przemian metabolicznych, obniża się także aktywność enzymatyczna układów mikrosomalnych hepatocytów. Wraz z tymi zmianami zwiększa się ryzyko działań niepożądanych i kumulacji niektórych leków, ponieważ ich metabolizm jest spowolniony.

Układ moczowy

Z wiekiem dochodzi do zmniejszenia masy czynnego mięszu nerek, co na szczęście nie powoduje istotnych zaburzeń homeostazy i nie prowadzi do niewydolności nerek. Niemniej jednak jest przyczyną zmniejszonych rezerw czynnościowych tego narządu. Osoby starsze w mniejszym stopniu tolerują zarówno ograniczenie, jak i nadmierne przyjmowanie płynów, łatwiej też dochodzi do zaburzeń elektrolitowych i zaburzeń równowagi kwasowo-zasadowej. Masa nerek maleje z wiekiem, począwszy od trzeciej, czwartej dekady życia. Spadek masy i objętości dotyczy w większym stopniu kory niż rdzenia nerek. Przeciętnie masa nerki zmniejsza się o około 70 g w ósmej dekadzie życia, natomiast masa kory nerek może ulec zmniejszeniu o ponad połowę wartości maksymalnej stwierdzanej u człowieka dorosłego. W miarę starzenia się istotnie maleje liczba kłębuszków nerkowych (o 30-50%) i komórek cewek nerkowych.

Starzenie się ma także znaczny wpływ na strukturę i czynność nerek, w obrębie których obserwuje się zwyrodnienie szkliste i włóknienie niektórych kłębuszków nerkowych. Szklwienie ma związek ze zwiększającym się ciśnieniem wewnątrz-kłębuszkowym i jest także powiązane z włóknieniem kłębuszków. Zmniejsza się liczba prawidłowo funkcjonujących nefronów, co wraz z opisywanymi wyżej zmianami doprowadza do obniżenia filtracji kłębuszkowej, która zmniejsza się średnio o 1 ml/min/rok. Osłabienie filtracji ma wpływ na farmakokinetykę wielu leków. Kanaliki nerkowe odpowiedzialne są za wchłanianie zwrotne i wydalanie substancji, między innymi elektrolitów i wody. Starzenie się powoduje zmniejszoną zdolność do zagęszczania moczu i rozcieńczenia moczu, a także do utrzymania właściwego pH. Zmiany te mogą przyczyniać się do zaburzeń gospodarki wodnej organizmu. Dodatkowo dochodzi do zaburzeń elektrolitowych: gospodarka jonem sodu ulega dysregulacji i sprzyja występowaniu hiponatremii (za niski poziom sodu), podobnie w przypadku gospodarki jonem potasu, która również jest zależna od wieku.

Wiek ma również wpływ na wewnątrzwydzielniczą funkcję nerek. U ludzi starszych wzrasta wydzielanie erytropoetyny (EPO), które może być odpowiedzialne za zwiększony obrót krwinek czerwonych. Starzenie się zmniejsza czynność układu renina-angiotensyna-aldosteron (R-A-A) – kluczowego układu regulującego gospodarkę wodno-elektrolitową w organizmie. Osłabieniu ulega także aktywność nerkowej alfa-hydroksylazy mającej wpływ na poziomy witaminy D3 i wapnia. Wraz ze spadkiem przesączania kłębuszkowego wzrasta

stężenie parathormonu w surowicy oraz aktywność układu adrenergicznego, a także dochodzi do hiperinsulinemii z powodu zmniejszonego klirensu (prze-sączania się) inuliny w nerkach.

Układ endokryny

Układ hormonalny człowieka na skutek starzenia się również podlega zmianom, które obejmują: wydzielanie i metabolizm hormonów oraz ich zdolność oddziaływania na organizm – zmienia się wydolność całej osi podwzgórze–przysadka–gruczoł dokrewny. Obniża się zdolność wydzielnicza trzustki, głównie w zakresie syntezy i uwalniania insuliny. Dochodzi do zaburzeń w zakresie wydzielania hormonów tarczycy – przy czym zarówno nadczynność, jak i niedoczynność tarczycy u osób starszych może przebiegać nietypowo pod względem klinicznym. Obserwujemy także niedobór hormonu wzrostu i oczywiście niedoczynność gonad w okresie menopauzy oraz andropauzy. Zaburzenia czynnościowe są powiązane ze zmianami strukturalnymi poszczególnych gruczołów wydzielania wewnętrznego. Suplementacja hormonalna, choć może złagodzić niektóre objawy wypadania funkcji układu endokrynnego, nie jest metodą spowolnienia procesu starzenia, a wręcz czasami może przyczynić się do zwiększonego ryzyka niektórych chorób, np. nowotworów.

Układ nerwowy

W obrębie ośrodkowego układu nerwowego zanik mózgu dotyczy prawie wyłącznie istoty szarej, która zmniejsza objętość o 15-25%. Widoczny jest wpływ wieku na wielkość komór mózgu. Komory boczne i komora trzecia mogą powiększyć się aż trzykrotnie, co zaczyna być widoczne po 60. roku życia. Makroskopowo obserwuje się zmniejszenie objętości półkul mózgu, głównie płatów czołowych, skroniowych i jąder podkorowych. Wśród zmian mikroskopowych w starzejącym się mózgu należy wymienić zmniejszenie się liczby neuronów w niektórych okolicach układu nerwowego oraz zmniejszenie się liczby dendrytów.

Słabnie oddziaływanie neuroprzekaźników i neurohormonów peptydowych (hormony wytwarzane przez komórki tkanki nerwowej stanowiące wydzielinę ośrodkowego i obwodowego układu nerwowego: podwzgórza, przysadki mózgowej oraz rdzenia nadnerczy i zakończeń nerwowych; pełnią one rolę łącznika pomiędzy układami nerwowym i dokrewnym).

Zmianom anatomicznym towarzyszą zmiany neurochemiczne obejmujące wiele układów w mózgu. Stwierdzono obniżenie aktywności noradrenaliny w mózgu osób w podeszłym wieku. Podobnie z wiekiem nasilają się zmiany w przewodnictwie dopaminy. Klinicznym przejawem zmniejszania się przewodnictwa dopaminowego u ludzi starszych są zaburzenia koordynacji ruchowej, drżenie i sztywność mięśniowa – zmiany leżące u podstaw choroby Parkinsona.

Zmiany zachodzące w układzie cholinergicznym powodują zmniejszenie liczby receptorów cholinergicznym, co doprowadza do niedoborów acetylocholino, która warunkuje prawidłowość funkcji poznawczych, takich jak np. pamięć czy myślenie abstrakcyjne. Pamięć świeża ulega osłabieniu, natomiast pamięć wsteczna (długoterminowa) najczęściej pozostaje w małym stopniu zaburzona. Obniżenie stężenia acetylocholino powoduje pogorszenie pamięci i umiejętności rozwiązywania problemów. Stąd też leki o działaniu przeciwcholinergicznym mogą powodować u ludzi starszych pogorszenie funkcji poznawczych i dezorientację.

Poza wyżej wymienionymi zmianami w wieku podeszłym również obniża się wrażliwość i funkcjonowanie receptorów serotonergicznym, czego objawami są zaburzenia snu, łaknienia oraz nastroju. U ludzi w podeszłym wieku podwyższa się próg odczuwania bólu i zmniejsza się wrażliwość na temperaturę. Pogarsza się odczuwanie wibracji. Zmiany zachodzące w układzie nerwowym, a przede wszystkim zmiany w obrębie neuroprzekaźników, prowadzą do zwolnienia czasu reakcji, pogorszenia wykonywania zadań wymagających jednocześnie szybkości działania i rozumienia. Zmniejszona jest także zdolność do zapamiętywania nowego materiału.

Zmiany w narządach zmysłu

Zmiany związane z wiekiem zachodzą także w narządach zmysłów – pojawiają się zaburzenia widzenia oraz zaburzenia słuchu. Zmniejsza się źrenica, a jej zdolność do poszerzania znacznie się osłabia. W związku z tym wyraźne widzenie wymaga dobrego, jasnego oświetlenia. Dochodzi do zaburzeń akomodacji, stąd aby zachować ostrość widzenia konieczne jest noszenie szkieł korekcyjnych. Ponadto wydłużeniu ulega adaptacja do zmieniających się warunków oświetlenia, zwiększa się wrażliwość na nagłe silne światło tzw. olśnienie, występują trudności w postrzeganiu kontrastów i widzeniu barw. Soczewka oka sztywnieje i ulega mętnieniu. Zawęża się pole widzenia.

Upośledzenie słuchu zwykle jest procesem łagodnym i powolnym. Do przyczyn niedosłuchu można zaliczyć zaburzenia czynności nerwów drogi słuchowej, zaburzenia ukrwienia narządu słuchu, defekty metaboliczne lub upośledzenie czuciowe. U wielu osób starszych osłabienie słuchu może być dodatkowo związane z odkładaną w przewodzie słuchowym zewnętrznym woskowiną. Ubytkom słuchu mogą towarzyszyć słyszalne szумы. Typowe dla głuchoty starczej jest niesłyszenie tonów wysokich.

Zaburzenia czynności narządów zmysłów a zmiany psychologiczne

Zaburzenia czynności narządów zmysłów u osób starszych mogą być przyczyną zmian psychologicznych. Przede wszystkim upośledzają komunikację z otoczeniem. Mogą przyczyniać się do odczuwania smutku, osamotnienia, izolacji, bezradności, całkowitej zależności od osób trzecich. Następuje pogorszenie nastroju, a nawet depresja. Osoba starsza odczuwa silnie swoją niepełnosprawność, a także jest przez pryzmat tej niepełnosprawności postrzegana przez otoczenie. Postępuje ograniczenie zdolności poznawczych, obniżenie sprawności oraz obniżenie aktywności społecznej.

Pojawiające się wraz z wiekiem zmiany inwolucyjne w różnych układach i narządach, w tym w narządach zmysłów, mogą odpowiadać za kłopoty z prawidłową komunikacją. Niedosłuch starczy utrudnia rozumienie spółgłosek, co w efekcie ogranicza rozumienie mowy. Trudności dotyczą szczególnie rozumie-

nia mowy osób o wysokiej tonacji głosu (kobiety, małe dzieci) lub w zakłóceniach spowodowanych hałasem. Seniorzy często skarżą się, że to inni niewyraźnie mówią, nie chcąc przyznać się, że sami gorzej słyszą. Porozumiewanie się wymaga coraz większego wysiłku. Komunikowanie się z osobą starszą z upośledzeniem funkcji słuchu implikuje konkretne zachowania. Właściwe jest mówienie w taki sposób, aby osoba widziała twarz i usta rozmówcy, ustawienie się w dobrze oświetlonym miejscu, w odległości około 1 metra od rozmówcy. Możemy też lekko dotknąć osobę, jeśli nas nie zauważa. Mówić należy wolniej, średnio głośno, zachowując dobrą artykulację. Jeżeli wypowiedziane przez nas zdanie nie zostało zrozumiane, należy je powtórzyć, a w razie konieczności powiedzieć je innymi słowami lub napisać.

Osoby z upośledzeniem funkcji wzroku wyostrzają najczęściej pozostałe zmysły: dotyk i słuch. W komunikacji z osobami częściowo niewidzącymi należy przestrzegać określonych zasad: osobę dotykać tylko po wcześniejszym zakomunikowaniu jej naszego zamiaru, głośno objaśniać wszystkie wykonywane czynności.

Warto pamiętać

W kontakcie z osobami starszymi zawsze musimy pamiętać o wielochorobowości, która jest cechą charakterystyczną dla tego okresu życia. Senior może być niesprawny z powodu np. zmian zwyrodnieniowych układu kostnego – dlatego nie może np. zbyt długo stać, musi częściej korzystać z toalety ze względu np. na nietrzymanie moczu lub stosowanie leków moczopędnych w leczeniu nadciśnienia tętniczego.

W przypadku współistnienia niewydolności krążenia lub przewlekłej obturacyjnej choroby płuc będzie potrzebował dłuższego czasu na przejście określonego dystansu i skorzystania z windy. Biorąc pod uwagę, że najczęściej wśród populacji osób starszych występuje starzenie niepomyślne, kiedy w miarę trwania życia dochodzi do kumulacji chorób przewlekłych, które nasilają upośledzenie funkcjonowania narządów i układów, senior zawsze będzie potrzebował więcej czasu i zrozumienia w kontakcie z innymi osobami.

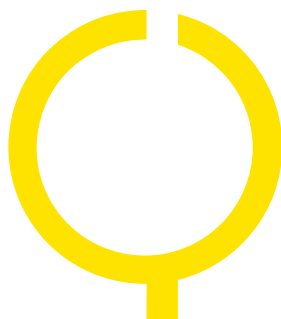
Fot. z archiwum autora

**dr n.med. Robert Błaszczak**

Absolwent Wydziału Lekarskiego Wojskowej Akademii Medycznej w Łodzi. Studia ukończył w 1997 roku. Tytuł doktora nauk medycznych uzyskał w roku 2003. Jest także Absolwentem Studium Prawa Europejskiego. Ma specjalizacje z chorób wewnętrznych i geriatry.

Od 2012 roku pełni funkcję zastępcy kierownika Kliniki Geriatrii Uniwersytetu Medycznego w Łodzi. W latach 2015-2020 pełnił również funkcję kierownika Klinicznego Centrum Medycznego Seniora

Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego im. WAM, obecnie jest pełnomocnikiem dyrektora ds. medyczno-organizacyjnych ww. placówki. Jest konsultantem wojewódzkim ds. geriatry dla województwa łódzkiego oraz członkiem m.in. Polskiego Towarzystwa Gerontologicznego, Kolegium Lekarzy Geriatrów, Państwowej Komisji Egzaminacyjnej w dziedzinie Geriatrii, Zespołu Ekspertów Centrum Medycznego Kształcenia Podyplomowego Akredytacji, Koordynacji i Oceny jakości Kształcenia w dziedzinie geriatry. Jest także konsultantem w Ogólnopolskim Porozumieniu o Współpracy Rad Seniorów. Współautor książek z dziedziny geriatry. Autor i współautor prac opublikowanych w piśmiennictwie fachowym polskim i zagranicznym oraz wystąpień zjazdowych.



ROZDZIAŁ II

STOP DYSKRYMINACJI – SENIORZY MAJĄ PRAWA, MAJĄ GŁOS, MAJĄ GODNOŚĆ

DR MONIKA MULARSKA KUCHARZEK

STOP DYSKRYMINACJI

OSÓB STARSZYCH



2.1. Dyskryminacja osób starszych

W ostatnich dekadach słowo dyskryminacja nabiera szczególnego znaczenia, głównie z uwagi na fakt, że równe traktowanie stało się istotną wartością jakości życia jednostki. Zwiększa się również nasza świadomość w zakresie praw, godności i podmiotowości. Grupy narażone na dyskryminację podejmują zatem szereg działań mających na celu przeciwdziałanie zachowaniom krzywdzącym, niesprawiedliwym i gorszemu traktowaniu w porównaniu do innych grup. Inicjatywy te coraz częściej wspierają organizacje pozarządowe, a także podmioty stojące na straży przestrzegania konstytucyjnego prawa do równego traktowania przysługującego obywatelom.

Dyskryminacja – kontekst teoretyczny

Dyskryminacja (łac. *discrimino* – ‘rozdzielnym’) – inaczej nierówne traktowanie – to niesprawiedliwe, krzywdzące, gorsze traktowanie osoby lub grupy osób w porównaniu do innych, ze względu na określoną cechę. Warto podkreślić, że dyskryminacja może wiązać się z dowolną cechą, uznaną przez grupę dominującą w danym środowisku za niepożądaną lub mniej wartościową.

Powodem dyskryminacji najczęściej są następujące cechy: płeć, wiek, rasa, niepełnosprawność, orientacja seksualna, cechy fizyczne, religia, przynależność do grupy etnicznej, narodowej lub społeczno-kulturowej, a także przekonania polityczne lub inne przekonania, a także status materialny, pochodzenie społeczne oraz inne okoliczności.

Skutkiem dyskryminacji jest utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania na równi z innymi z praw, wolności oraz z szeroko pojętych zasobów i dóbr społecznych, czego przykładem są osoby starsze doświadczające dyskryminacji ze względu na wiek.

Rodzaje dyskryminacji:

- dyskryminacja bezpośrednia (jawna), np. odmowa zatrudnienia osoby w wieku 60+ czy wykonania określonych badań;
- dyskryminacja instytucjonalna, wynikająca najczęściej z braku odpowiednich uregulowań, np. bariery architektoniczne, nieczytelne druki;
- dyskryminacja pośrednia (ukryta) występująca wówczas, gdy pozornie neutralne decyzje, przepisy czy rozwiązania krzywdzą osoby (lub całą grupę) o jakichś cechach;
- dyskryminacja pozytywna to sytuacja, w której danej grupie znajdującej się w niekorzystnej sytuacji pomaga się osiągnąć sprawiedliwość przez traktowanie jej w uprzywilejowany sposób;
- dyskryminacja negatywna polega na tym, że prawa i obowiązki są stosowane według zakazanego niczym nie uzasadnionego kryterium.

Dyskryminacja ze względu na wiek

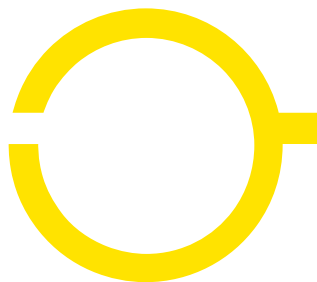
Dyskryminację ze względu na wiek nazywa się czasami *ageizmem* (czyt.: ejdżyzmem), inaczej *wiekizmem*. Terminu tego użył po raz pierwszy w 1969 roku amerykański badacz Robert N. Butler, stojący na czele Instytutu ds. Starości i Starzenia, a utożsamiał ten rodzaj dyskryminacji z procesem systematycznego tworzenia i przyjmowania stereotypowych założeń na temat fizycznych lub umysłowych cech osób starszych.

Ageizm zakłada, że osoba z danej grupy wiekowej nie jest w stanie wykonywać określonych ról zgodnie z oczekiwaniami i społecznie konstruowanymi wymogami. Warto podkreślić, że tego rodzaju dyskryminacja może dotyczyć zarówno osób młodych, jak i dojrzałych. Jednak najczęściej odnosi się do osób starszych, które ze wzmożoną siłą doświadczają dyskryminacji głównie w obszarach zatrudnienia. Dlatego też wiele opracowań i rozwiązań dotyczących dyskryminacji ze względu na wiek odnosi się do rynku pracy. Na szczególną uwagę zasługują tutaj popularne od kilku dekad koncepcje zarządzania wiekiem, bezpośrednio ukierunkowane na monitorowanie, wsparcie i efektywne

wdrażanie działań, ściśle dostosowanych do potrzeb, preferencji i możliwości osób starszych. Konceptyjnie ta zwiększona partycypacja seniorów zapewnia korzyści zarówno dla obecnego, jak i przyszłego pokolenia, ułatwiając wymianę myśli, wiedzy oraz doświadczenia.

Warto zaznaczyć, że w Polsce zakaz dyskryminacji ze względu na wiek dotyczy w zasadzie tylko obszaru zatrudnienia. W konsekwencji należy wypracować i wspierać nowe rozwiązania systemowe, które wzmocniłyby ochronę praw osób starszych i byłyby pomocne w skuteczniejszym przeciwdziałaniu różnym formom dyskryminacji ze względu na wiek.

Nasilające się zjawisko *ageizmu* wynikające m.in. z postępującego procesu starzenia się ludzi w populacjach krajów rozwiniętych obniża jakość życia seniorów.



2.2. Formy i przejawy dyskryminacji osób starszych

Problemowi dyskryminacji ze względu na wiek poświęca się zdecydowanie mniej uwagi niż innym rodzajom dyskryminacji, dlatego świadomość społeczna w tym zakresie jest niska.

Przeгляд literatury przedmiotu, a także inicjatyw społecznych, oraz obserwacja życia społecznego dają podstawę sądzić, że dyskryminacja osób starszych przyjmuje obecnie zróżnicowane formy. Oznacza to tym samym, że dotyczy ona wielu obszarów życia społeczno-gospodarczego, co przekładać się może na świadome i nieświadome zachowania marginalizowania i społecznego wykluczania osób starszych.

Przejawy dyskryminacji ze względu na wiek w obszarze rynku pracy:

- przekonanie, że osoba starsza jest gorszym pracownikiem;
- uniemożliwianie osobom starszym brania udziału w szkoleniach;
- brak ofert pracy dla seniorów;
- zmuszanie do przejścia na emeryturę wbrew woli;
- blokowanie rozwoju starszych pracowników;
- krzywdzące komentarze na temat kwalifikacji i kompetencji;
- stereotypowe postrzeganie osób starszych;
- niższe wynagrodzenia mimo posiadanych kwalifikacji, kompetencji;
- niezatrudnianie pracowników, którzy zbliżają się do tzw. okresu ochronnego.

Przejawy dyskryminacji ze względu na wiek w obszarze ochrony zdrowia:

- brak zapewnienia swobodnego dostępu lub odmowa udzielenia świadczeń zdrowotnych (np. diagnostyki, leczenia) ze względu na zaawansowany wiek;
- brak dociekliwości klinicznej, tłumaczenie występowania objawów „podeszłym wiekiem”;

- uniemożliwienie specjalistycznej diagnostyki i opieki geriatrycznej (wie-
lochorobowość, niesprawność fizyczna i psychiczna);
- lekceważenie zdrowia psychicznego starszych pacjentów (w myśl zasady
„starość nie radość”, „na starość tak już jest” itp.);
- ignorancja, brak odpowiedniej komunikacji;
- informowanie o stanie zdrowia w sposób niezrozumiały i powierzchowny;
- stosowanie infantylnego języka w komunikacji ze starszymi osobami;
- kierowanie się w kontakcie z seniorami stereotypami i uprzedzeniami.

Przejawy dyskryminacji ze względu na wiek w obszarze partycypacji spo- łecznej:

- delegitymizacja, czyli społeczne utrwalenie negatywnego stosunku do
ludzi starszych przez przyjęcie konkretnych przepisów prawa;
- marginalizacja społeczna – ograniczona oferta kulturalna, rozrywkowa,
rekreacyjna dla osób starszych;
- lekceważenie, ignorowanie opinii osób starszych w dyskusji.

Przejawy dyskryminacji ze względu na wiek w obszarze kontaktów mię- dzyludzkich:

- protekcyjność (np. zwracanie się do osób starszych per „babciu”,
„dziadku”);
- nadopiekuńczość, skłonność do wyręczania osób starszych w wykonywa-
niu różnych czynności nawet wówczas, kiedy nie zachodzi taka rzeczywista
potrzeba;
- świadome lub nieświadome pomijanie istotnych potrzeb osób starszych;
- społeczne izolowanie osób starszych (np. wycofywanie się z kontaktów

i relacji z seniorami; nieutrzymywanie kontaktów społecznych innych niż konieczne, często z zaznaczeniem ich oficjalnego charakteru);

- wykorzystywanie ekonomiczne – przejęcie kontroli nad finansami seniora;
- nadużycia prawne – nierzadko związane z nadużyciami finansowymi, gdy korzystając z niewiedzy czy faktycznej niepoczytalności osoby starszej, podejmowane są nieuzasadnione/sprzeczne z prawem działania zmierzające do ograniczenia samodzielności prawnej lub też przejęcia zasobów materialnych, tytułów własności i uprawnień znajdujących się w posiadaniu osób starszych;
- nadużycia cielesne – stosowanie przemocy fizycznej i agresja wobec osób starszych;
- segregacja – oddzielanie osób starszych od innych członków społeczności poprzez skupienie ich na wydzielonym obszarze;
- eksterminacja – świadome działanie nakierowane na skrócenie życia osoby starszej.

Przejawy dyskryminacji ze względu na wiek a społeczna percepcja starości:

- utrwalanie stereotypu osoby starszej jako chorej i niedołążnej;
- traktowanie starości jako choroby, a nie naturalnego okresu życia;
- rozpowszechnianie przekonań o negatywnych właściwościach grupy seniorów;
- wyśmiewanie cech fizycznych i psychicznych występujących częściej w starości;
- świadome przeinaczanie, karykaturalne zniekształcanie problemów osób starszych;
- założenie, że potrzeby osób starszych, ich opinie bądź wartości są mniej ważne niż innych członków społeczeństwa;
- skłonność do traktowania seniorów jako osób niezdolnych do funkcjonowania bez wsparcia innych osób lub też instytucji.

Przejawy dyskryminacji ze względu na wiek a przestrzeń publiczna:

- bariery architektoniczne;
- nieuwzględnianie możliwych deficytów zmysłów starszych użytkowników przestrzeni.

W kontekście wyżej wymienionych przejawów i form dyskryminacji osób starszych istotne znaczenie mają działania Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, która podjęła inicjatywę stworzenia rekomendacji zawierających propozycje konkretnych rozwiązań administracyjno-prawnych, z realizacji których będą korzystać seniorzy. Rekomendacje te mogą stosować instytucje publiczne, ale także podmioty gospodarcze czy organizacje pozarządowe, które udzielają wsparcia osobom starszym.

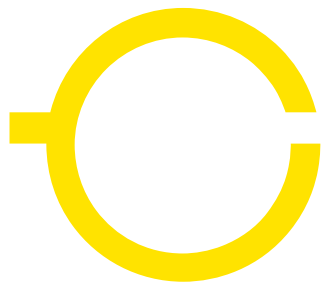
Rekomendacje Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich

Podstawę merytoryczną opracowanych rekomendacji stanowiły aktualne dokumenty międzynarodowe i wspólnotowe, w tym m.in. dokument Rady Europy pt. *Rekomendacja CM/Rec (2014)2 Komitetu Ministrów dla państw członkowskich w sprawie promocji praw osób starszych*. Punktem wyjścia tego dokumentu było założenie, że osoby starsze powinny mieć możliwość pełnego i efektywnego uczestnictwa i bycia częścią społeczeństwa, i że powinny mieć zapewnione prawo do życia w sposób godny, bezpieczny, wolny od dyskryminacji, izolacji, zaniedbania i na tyle niezależny, jak to tylko możliwe.

W przywoływanym powyżej dokumencie przyjęto także tezę, że ochrona godności osób starszych powinna zostać zagwarantowana we wszelkich okolicznościach, także w przypadku zaburzeń umysłowych, niepełnosprawności, choroby i stanów terminalnych. Ponadto, w rekomendacjach wskazuje się między innymi, że osoby starsze muszą korzystać z pełni praw człowieka i muszą mieć pełny dostęp do informacji dotyczących tych praw.

W konsekwencji wypracowano kilka istotnych zaleceń dotyczących zasad, które powinny być przestrzegane w polityce senioralnej, a są to:

- niedyskryminacja;
- autonomia i uczestnictwo osób starszych;
- ochrona przed przemocą i nadużyciami;
- zapewnienie zabezpieczenia społecznego i dostępu do zatrudnienia;
- zapewnienie opieki w przypadku problemów zdrowotnych;
- zapewnienie odpowiednich procedur wymiaru sprawiedliwości wobec osób starszych.



2.3. Dobre praktyki i narzędzia wspierające działania antydyskryminacyjne

Dlaczego potrzebujemy dobrych praktyk

Dobre praktyki to działania przynoszące konkretne i pozytywne rezultaty, zawierające komponent innowacji. Są one trwałe i powtarzalne oraz, co istotne, możliwe do zastosowania w podobnych warunkach w innym miejscu lub przez inne podmioty.

Przykładem dobrej praktyki jest projekt „Seniorzy konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi”, którego efekty mogą przełożyć się na poprawę relacji i komunikacji pomiędzy osobami mającymi kontakt z seniorami, a także przeciwdziałać dyskryminacji i wykluczaniu osób starszych w urzędach. Tym bardziej, że innowacja angażuje dwie strony – pracowników oraz seniorów, którym docelowo powierza się rolę lidera konsultanta. W kontekście wyzwań demograficznych, przed jakimi stoimy, tego typu dobre praktyki mogą stać się inspiracją dla innych podmiotów, a także skutecznie odpowiedzieć na potrzeby starzejącego się społeczeństwa.

Proces starzenia się ludności jest postrzegany jako zjawisko najważniejsze w XXI wieku z punktu widzenia gospodarki i zasad życia społecznego przesądzających o naszej jakości życia.

Raport Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich jednoznacznie wskazuje, że proces starzenia się społeczeństwa przynosi znaczące zmiany w relacji między różnymi pokoleniami. Zachwianie proporcji między pokoleniami oraz wzrost znaczenia potrzeb starszego pokolenia są obecnie uznawane za najważniejsze zmiany, wobec których muszą zająć aktywne stanowisko organizacje międzynarodowe, władze poszczególnych państw, decydenci niższych szczebli oraz organizacje obywatelskie. Jednak ważnym aspektem wdrażanych rozwiązań powinno być podmiotowe spojrzenie na potencjał osób starszych.

Szacuje się, że procentowy udział grupy wiekowej 65+ w populacji Polski zwiększy się dwukrotnie i wzrośnie w 2050 roku do około 42% w miastach i 38% wśród mieszkańców wsi. Konieczna jest zatem zmiana zasad funkcjonowania państwa dostosowującym je do nowej sytuacji demograficznej.

Regionalne zróżnicowanie procesu starzenia się Polaków

W charakterystyce procesu starzenia się populacji w Polsce ważne jest również jego regionalne zróżnicowanie. Obecnie największy udział osób starszych w populacji występuje w województwach dolnośląskim, łódzkim i świętokrzyskim i wynosi ponad 24% (mediana wieku przekracza 40 lat), a najstarszym demograficznie miastem jest Łódź, gdzie odsetek osób w wieku 60+ wynosi aż 29,6%.

Równocześnie proces starzenia się społeczeństwa w Polsce charakteryzuje się kilkoma swoistymi cechami. Obserwuje się znaczący wzrost odsetka osób starszych prowadzących jednoosobowe gospodarstwo domowe, co zwiększa ryzyko osamotnienia i wykluczenia społecznego (tzw. singularyzacja starości). Ponadto, wśród populacji osób w starszym wieku większość stanowią kobiety 59% (zjawisko feminizacji starzenia się). Dodatkowo obserwuje się także zjawisko znaczącego przyrostu liczby osób w wieku 80+ w ogólnej populacji osób starszych w naszym społeczeństwie (tzw. podwójne starzenie się społeczeństwa).

Wskaźnik aktywnego starzenia się

Wskaźnik aktywnego starzenia się (AAI) jest narzędziem do pomiaru niewykorzystanego potencjału osób starszych. Indeks mierzy, w jakim stopniu wykorzystuje się potencjał osób starszych w odniesieniu do gospodarki i społeczeństwa (aktywne uczestnictwo w rynku pracy, uczestnictwo w życiu społecznym oraz prowadzenie aktywnego i zdrowego życia). Wskaźnik ten jest narzędziem stosowanym zarówno przez Komisję Europejską, jak i Europejską Komisję Gospodarczą ONZ (UNECE).

Wyróżniono cztery kluczowe obszary, które poddawane są analizie pod kątem uwzględnienia w danym państwie podstawowych uwarunkowań i działań wspierających, związanych z procesem starzenia się społeczeństw:

- **zatrudnienie** (stopa zatrudnienia osób w wieku 55-59 lat, 60-64 lata, 65-69 lat, 70-74 lata);

- **partycypacja społeczna** (wolontariat, opieka nad dziećmi i wnukami, opieka nad starszymi dorosłymi, uczestnictwo w życiu politycznym);
- **niezależne, zdrowe i bezpieczne życie** (aktywność fizyczna, dostępność opieki zdrowotnej, niezależność mieszkaniowa, bezpieczeństwo finansowe, bezpieczeństwo fizyczne, uczenie się przez całe życie);
- **warunki dla aktywnego starzenia się** (oczekiwana długość życia w wieku 55 lat, oczekiwana długość życia w zdrowiu w wieku 55 lat, dobrostan psychiczny, użytkowanie nowych technologii komunikacyjnych, spójność społeczna, osiągnięcia edukacyjne).

Niestety, polscy seniorzy od lat są najmniej aktywni w Europie. Znajdują się na końcu stawki w Indeksie Aktywnego Starzenia się (AAI), który jest prowadzony cyklicznie wśród osób w wieku 55+ w krajach UE. W roku 2022 Polska awansowała z przedostatniego miejsca, które dość długo utrzymywała, na 24 pozycję wśród 28 krajów. Bez wątplenia potrzebujemy dobrych praktyk w zakresie przeciwdziałania i dyskryminacji osób starszych i skutecznych, systemowych działań realizowanych w różnych wymiarach życia społecznego.

Aktywne starzenie się

Aktywne starzenie się to termin zdefiniowany przez Światową Organizację Zdrowia, a głównym i najważniejszym celem tego programu jest poprawa jakości życia osób starzejących się.

Aktywne starzenie się jest definiowane jako zdolność ludzi do tego, aby mimo upływu lat byli w stanie wieść produktywne życie w sferze społecznej i gospodarczej. Zakłada realizację potencjału tych osób w aspekcie fizycznym i psychicznym.

Wyróżnia się cztery filary aktywnego starzenia się: **zdrowie (psychiczne i fizyczne), uczestnictwo w życiu społecznym, bezpieczeństwo i kształcenie ustawiczne**.

Kwestią strategiczną staje się prowadzenie czynnych działań wspierających seniorów w środowisku, w sposób zapewniający im **niezależność, moż-**

liwość uczestnictwa we wszystkich formach życia społecznego, możliwość samorealizacji, poczucie godności i szacunku oraz traktowanie podmiotowe w każdej sytuacji życiowej.

W konsekwencji realizacja dobrych praktyk jest obecnie wpisywana w rozwiązania systemowe, znajdując coraz większe odzwierciedlenie w strategiach i programach rozwoju jednostek administracyjnych kraju. Warto pokreślić, że koresponduje to z głównymi założeniami polityki społecznej wobec osób starszych oraz kryteriami Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych, działającej przy Rzeczniku Praw Obywatelskich.

Najważniejsze obszary działań wobec osób starszych:

- bezpieczeństwo ekonomiczne;
- zdrowie;
- opieka;
- bezpieczeństwo w środowisku zamieszkania;
- zagospodarowanie czasu wolnego;
- edukacja;
- mieszkalnictwo.

Te obszary są niezbędne do planowania skoordynowanego wsparcia osób starszych, organizowanego w szczególności na poziomie lokalnym, o czym przekonują w skuteczny i wyczerpujący sposób autorzy opracowania *System wsparcia osób starszych w środowisku zamieszkania – przegląd sytuacji, propozycja modelu. SYNTEZA*, pod redakcją Barbary Szatur-Jaworskiej i Piotra Błędowskiego. Omówione przez autorów publikacji obszary wsparcia seniorów pozostają spójne z rozwiązaniami zaproponowanymi w rządowym dokumencie *Długofalowa Polityka Senioralna w Polsce na lata 2014-2020*.

Poniżej synteza zaproponowanych rozwiązań uzupełniona o dane własne.

I Wsparcie społeczne w obszarze bezpieczeństwa ekonomicznego

Wsparcie to dotyczy działań z zakresu ochrony i poprawy sytuacji materialnej osób starszych oraz promowania i wspierania aktywności ekonomicznej seniorów, a także ich samodzielności ekonomicznej.

Wybrane przykłady dobrych praktyk i narzędzi wspierających cele antydyskryminacyjne polityki senioralnej w zakresie rynku pracy, dochodów, działań informacyjno-edukacyjnych.

OBSZAR DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH	NARZĘDZIA
<p>Rynek pracy</p> <ul style="list-style-type: none"> ● kontynuacja pracy zawodowej; ● aktywizacja zawodowa; ● zatrudnienie dorywcze; 	<ul style="list-style-type: none"> ● dostosowanie tempa pracy do możliwości osób starszych, elastyczny czas pracy, analiza możliwości urlopu na podnoszenie kwalifikacji zawodowych, rezygnacja z pracy zmianowej, zwiększenie roli badań wstępnych i okresowych pracowników; ● działania na rzecz podniesienia kwalifikacji lub re kwalifikacji zawodowej starszych pracowników i młodych emerytów; ● zmiana zarządzania zasobami ludzkimi w celu określenia i wykorzystania mocnych stron starszych pracowników; ● inicjatywy promujące pozytywne nastawienie społeczeństwa wobec starszych pracowników; ● stwarzanie możliwości rozwoju zawodowego i kariery w każdym wieku, akcje informacyjne dla pracodawców; ● targi pracy dla seniorów.
<p>Dochody</p> <ul style="list-style-type: none"> ● świadczenia społeczne; ● pomoc społeczna; 	<ul style="list-style-type: none"> ● wprowadzenie lokalnych ulg dla seniorów (m.in. karta seniora); ● obniżenie granicy dochodowej uprawniającej do nieodpłatnego korzystania z usług społecznych finansowanych przez samorząd lokalny; ● zwiększenie wysokości świadczeń pieniężnych przyznawanych seniorom w trudnej sytuacji materialnej.
<p>Działania informacyjno-edukacyjne</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● tworzenie i wdrażanie mechanizmów stałej współpracy pracodawców, podmiotów publicznych i prywatnych w zakresie kształtowania oferty szkoleń i re kwalifikacji dla osób w wieku 50+; ● informowanie o powtarzających się przypadkach oszustw i wyłudzeń; informowanie o przysługujących prawach konsumenckich.

II Wsparcie społeczne w obszarze zdrowia

Ten rodzaj wsparcia dotyczy działań związanych z promocją zdrowego i aktywnego starzenia się, a tym samym przeciwdziałania zjawisku przedwczesnego starzenia się i wystąpienia niesamodzielności.

Wybrane przykłady dobrych praktyk i narzędzi – wspierających cele antydyskryminacyjne polityki senioralnej w obszarze zdrowia.

OBSZAR DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH	NARZĘDZIA
<p>Profilaktyka zdrowotna i promocja zdrowia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • popularyzowanie informacji dotyczących prawidłowej diety, dostępu do usług ochrony zdrowia, rehabilitacji, zajęć sportowych dla seniorów; • spotkania upowszechniające wiedzę z zakresu zdrowego trybu życia, spotkania ze specjalistami, np. dietetykami lub rehabilitantami; • informowanie o ryzykach związanych z postępującym procesem biologicznego starzenia się, np. ryzyko upadków i sposoby ich zapobiegania; • edukacja społeczeństwa na temat procesów starzenia się i jego konsekwencji, uwrażliwienie opinii publicznej na problemy starości i niesamodzielności.
<p>Wsparcie medyczno-socjalne dla osób z zaburzeniami poznawczymi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • organizacja dziennych form opieki dla osób z zaburzeniami poznawczymi; • organizacja miejsc czasowej opieki dla tych osób; • organizacja systemu wsparcia psychologicznego i organizacyjnego rodzin opiekujących się seniorami z zaburzeniami poznawczymi; • stworzenie mechanizmów pomocy psychologicznej dla osób przeżywających kryzys lub wymagających wsparcia.
<p>Opieka geriatryczna i rehabilitacja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • rozwój i zwiększenie dostępu do kompleksowej opieki geriatrycznej (szczególnie na obszarach wiejskich); • zintegrowanie opieki medycznej i rehabilitacji; • organizacja wypożyczalni sprzętu rehabilitacyjnego; • wsparcie podmiotów realizujących świadczenia w zakresie opieki długoterminowej, paliatywnej i hospicyjnej.

III Wsparcie społeczne w obszarze opieki

Ten rodzaj wsparcia obejmuje zagadnienia związane z optymalnym doбором typu i trybu opieki do potrzeb seniora, bezpośrednim wspieraniem seniora w środowisku zamieszkania oraz wspieraniem opiekunów osób starszych.

Wybrane przykłady dobrych praktyk i narzędzi wspierających cele antydyskryminacyjne polityki senioralnej w obszarze opieki.

OBSZAR DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH	NARZĘDZIA
<p>Organizacja dziennych form opieki</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dowóz osób niemogących samodzielnie dotrzeć do placówki dziennego pobytu; • dostosowanie placówki i oferty adekwatne do stanu zdrowia i potrzeb seniorów (np. dla osób z chorobą Alzheimera); • wspieranie rozwoju instytucji opieki półinstytucjonalnej (np. w ramach sektora ekonomii społecznej); • stworzenie sieci placówek dziennego pobytu dostępnych w otoczeniu seniora; • utworzenie bazy informacji o instytucjach dziennego pobytu; • usługi w zakresie pomocy w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opieki higienicznej, rozwijaniu kontaktów ze środowiskiem i rodziną; • usługi w ramach treningów samoobsługi i umiejętności w zakresie czynności dnia codziennego oraz umiejętności funkcjonowania w życiu społecznym.
<p>Usługi opiekuńcze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • poprzedzenie dogłębną diagnozą wymagań jednostki umożliwia optymalne dopasowanie, usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania osoby starszej do jej potrzeb (liczba godzin, częstotliwość) i wspiera prowadzenie gospodarstwa domowego; • likwidacja barier legislacyjnych i administracyjnych dotyczących zatrudniania opiekunów nieformalnych; • zmniejszenie udziału „szarej strefy” w rynku usług opiekuńczych; • stworzenie systemu dostarczania posiłków osobom niemogącym samodzielnie ich przygotować;

	<ul style="list-style-type: none"> • telefon zaufania dla osób korzystających z usług opiekuńczych, systematyczna ewaluacja i monitoring świadczonych usług; • system oceny opiekunów środowiskowych dostępny dla osób poszukujących opiekuna (zarówno dla seniora, jak i jego bliskich); • rozwój i wspieranie wolontariatu osób starszych w obszarze usług opiekuńczych (samopomoc); • opracowanie minimalnych standardów teleopieki i innych form niebezpośrednich usług opiekuńczych wykorzystujących nowe technologie (ICT); • aktywizacja środowisk lokalnych w celu tworzenia społecznych (sąsiedzkich) metod samopomocy przy wykorzystaniu nowych technologii (ICT).
Wsparcie opiekunów rodzinnych (i innych opiekunów nieformalnych)	<ul style="list-style-type: none"> • opracowanie rozwiązań systemowych wspierających osoby opiekujące się osobami starszymi i stworzenie szerokiego dostępu do informacji o możliwościach wsparcia dla opiekunów; • szkolenia dla opiekunów w zakresie wspierania osób starszych; • organizacja opieki krótkookresowej w placówkach świadczących całodobową opiekę (tzw. opieka wytchnieniowa); • opieka psychologiczna dostępna dla bliskich osoby starszej; • rozwój domów dziennego pobytu, klubów seniora.
Bank czasu wolnego – centrum wolontariatu	<ul style="list-style-type: none"> • łatwo dostępna bezpłatna informacja o możliwościach uzyskania pomocy oferowanej przez wolontariuszy; • internetowa baza danych o osobach gotowych zaangażować się w pomoc osobom starszym; • organizowanie pomocy sąsiedzkiej w ramach kontraktu.
Udostępnianie sprzętu rehabilitacyjnego i medycznego	<ul style="list-style-type: none"> • wypożyczalnie sprzętu medycznego do opieki nad osobami niesamodzielnymi.
Klaster usług senioralnych	<ul style="list-style-type: none"> • zintegrowane świadczenie usług: opiekuńczych, pielęgnacyjnych, rehabilitacyjnych, gastronomicznych itp.; • certyfikacja usług i instytucji działających w tym obszarze.

IV Wsparcie społeczne w obszarze bezpieczeństwa w środowisku zamieszkania

Ten rodzaj wsparcia dotyczy poprawy poziomu bezpieczeństwa osób starszych w miejscu zamieszkania oraz ukształtowania nawyków i zwyczajów seniorów, pomocnych w zachowaniu ich osobistego bezpieczeństwa.

Wybrane przykłady dobrych praktyk i narzędzi – wspierających cele antydyskryminacyjne polityki senioralnej w obszarze bezpieczeństwa w środowisku zamieszkania.

OBSZAR DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH	NARZĘDZIA
Zintegrowany system wspierania bezpieczeństwa osób starszych	<ul style="list-style-type: none"> • opracowanie lokalnej strategii zapewniania bezpieczeństwa starszych osób w środowisku zamieszkania; • tworzenie grup sąsiedzkiej czujności, patroli obywatelskich, stymulowanie pomocy sąsiedzkiej; • zapobieganie przemocy wobec osób starszych (rozpoznawanie i reagowanie na przypadki przemocy) w ramach programu kształcenia zawodowego i informowania osób pierwszego kontaktu; • zwiększenie świadomości osób starszych na temat sytuacji przemocy oraz instytucji, do których mogą się one zwrócić w sytuacji doświadczania przemocy.
Zapobieganie niekorzystnym zjawiskom poprzez odpowiednie kształtowanie przestrzeni publicznej	<ul style="list-style-type: none"> • Projektowanie uniwersalne i realizacja tych projektów.
Bezpieczny transport	<ul style="list-style-type: none"> • udostępnianie informacji o możliwości podróżowania środkami transportu publicznego osobom o ograniczonej mobilności; • usługa indywidualnego transportu za umiarkowaną cenę skierowana do osób starszych w godzinach wieczornych i nocnych.
Zainicjowanie i włączenie osób starszych w działania na rzecz bezpieczeństwa w lokalnych społecznościach	<ul style="list-style-type: none"> • spotkania informacyjne; • budżet partycypacyjny; • międzypokoleniowe zajęcia warsztatowe poświęcone projektowaniu przestrzeni publicznej; • wspieranie poprzez społecznościowe organizowanie ludzi starszych na rzecz bezpieczeństwa w społeczności lokalnej (np. stworzenie tzw. szlafrokowej policji).

Działania informacyjno-wspierające	<ul style="list-style-type: none"> • kampanie informacyjne na temat istniejących zagrożeń dla osób starszych (przestępczości, bezpiecznego korzystania z transportu publicznego, bezpieczeństwa przy korzystaniu z usług finansowych); • przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom handlowym wobec osób starszych; • pomoc psychologiczna dla osób starszych będących ofiarami przestępczości.
------------------------------------	--

V Wsparcie społeczne w obszarze zarządzania czasem wolnym

Rodzaj wsparcia realizowanego przez podtrzymanie lub inicjowanie aktywności osób starszych. Przeciwdziała ono alienacji społecznej starszych osób i sprzyja zagospodarowaniu kapitału ludzkiego oraz społecznego seniorów.

Wybrane przykłady dobrych praktyk i narzędzi – wspierających cele antydyskryminacyjne polityki senioralnej w obszarze zarządzania czasem wolnym.

OBSZAR DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH	NARZĘDZIA
Aktywność kulturalna	<ul style="list-style-type: none"> • organizacja imprez kulturalnych; • ułatwianie seniorom dostępu do oferty kulturalnej, np. poprzez regulowanie zasad odpłatności lub dostosowanie pory imprez do potrzeb seniorów; • działania na rzecz pokonania fizycznych barier dostępu do oferty (transport seniorów); • prowadzenie działań aktywizujących seniorów w tym obszarze, wykorzystanie ich wiedzy, doświadczeń i umiejętności; • wsparcie NGO działających w dziedzinie kultury; • wspieranie dostępu do usług kulturalnych w mieszkaniach (wypożyczanie książek, e-booków, płyt) oraz udostępnianie urządzeń potrzebnych do odtwarzania nagrań.

<p>Aktywność społeczna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • przygotowanie lokalnych liderów/animatorów aktywności obywatelskiej i wolontariatu; • zapewnienie bazy i środków materialnych dla organizacji pozarządowych aktywizujących osoby starsze; • zapewnienie transportu osobom starszym wymagającym takiej pomocy; • organizacja form przedstawicielskich starszych mieszkańców; • udział starszych mieszkańców w procesie decyzyjnym, np. zgłaszanie inicjatyw, diagnoza potrzeb seniorów, budżety partycypacyjne.
<p>Aktywność turystyczna i rekreacyjna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • propagowanie zdrowego stylu życia i konsumpcji; • organizowanie wspólnych imprez rekreacyjnych dla różnych pokoleń mieszkańców; • budowanie infrastruktury dla oferty rekreacyjnej; • wspieranie i dofinansowywanie turystyki oraz rekreacji wśród osób starszych, także niesamodzielnych.
<p>Aktywność fizyczna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • promowanie inicjatyw dotyczących aktywności fizycznej wśród osób starszych; • zwiększenie dostępności istniejących obiektów sportowych dla osób starszych; • rozwój otoczenia przyjaznego dla aktywności fizycznej seniorów, np. w miejscu zamieszkania, w miejscu pracy, w miejscach użyteczności publicznej; • rozwijanie i wspieranie systemu zorganizowanych zajęć fizycznych dla osób dorosłych i starszych, organizowanie zajęć sportowych; • dofinansowywanie zajęć sportowych skierowanych do osób starszych; • budowanie infrastruktury służącej aktywności fizycznej dostępnej w miejscach publicznych.

VI Wsparcie społeczne w obszarze edukacji

Ten rodzaj wsparcia zakłada zapewnienie każdemu sprawnemu intelektualnie człowiekowi starszemu – niezależnie od jego stanu zdrowia fizycznego i poziomu wykształcenia – możliwości uczestnictwa w edukacji. Wiąże się to z podtrzymywaniem lub rozwojem dotychczasowych kompetencji oraz wsparciem w nabywaniu nowych kompetencji (tzw. kompetencji twardych, jak i miękkich) – włączając w to wspieranie uczenia się przez całe życie.

Wybrane przykłady dobrych praktyk i narzędzi – wspierających cele antidyskryminacyjne polityki senioralnej w obszarze edukacji.

OBSZAR DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH	NARZĘDZIA
Osoby zdolne do samodzielnego funkcjonowania	<ul style="list-style-type: none"> • tworzenie warunków dla wypracowania standardów działania oraz oferty uczenia się osób starszych; • kształcenie poprzez bezpośrednie kontakty z instytucjami, wykładowcami, liderami (Uniwersytet Trzeciego Wieku, e-learning, wzajemne kształcenie – koła kształceniowe osób starszych); • rozwijanie oferty edukacyjnej dotyczącej aspektów formalno-prawnych oraz praktycznych reprezentowania interesu własnego środowiska i grupy społecznej; • rozwijanie u osób starszych kompetencji społecznych i obywatelskich; • wspieranie i rozwój „innovacyjnych form edukacji” (kształcenia i szkolenia) osób w podeszłym wieku.
Osoby niezdolne do samodzielnego funkcjonowania w środowisku zamieszkania	<ul style="list-style-type: none"> • czytanie książek i prasy osobom niedowidzącym; • nauka obsługi urządzeń ułatwiających codzienne funkcjonowanie osobom nieopuszczającym mieszkania; • mobilna biblioteka (książki dostarczane do domu).

VII Wsparcie społeczne w obszarze mieszkalnictwa

Ten rodzaj wsparcia zakłada dostosowanie warunków mieszkaniowych do zróżnicowanych potrzeb osób starszych, umożliwiając im jak najdłuższe pozostawanie we własnym środowisku zamieszkania, oraz udostępnienie nowoczesnych technologii ułatwiających samodzielne życie bądź wspierających ich opiekunów nieformalnych.

Wybrane przykłady dobrych praktyk i narzędzi – wspierających cele antydyskryminacyjne polityki senioralnej w obszarze mieszkalnictwa.

OBSZAR DZIAŁAŃ WSPIERAJĄCYCH	NARZĘDZIA
Tradycyjne mieszkania osób starszych	<ul style="list-style-type: none"> • usługi w zakresie pomocy w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opieki higienicznej, zaleconej przez lekarza pielęgnacji oraz zapewnienia kontaktów z otoczeniem; • usługi dotyczące adaptacji, remontowania przestrzeni mieszkalnej i dostosowania jej do potrzeb osób starszych; • wprowadzanie udogodnień technicznych ułatwiających funkcjonowanie w miejscu zamieszkania; • ewentualna pomoc w zamianie mieszkania lub/oraz w uzyskaniu świadczenia finansowego na mieszkanie (dodatku mieszkaniowego).
Mieszkania serwisowane	<ul style="list-style-type: none"> • usługi w zakresie pomocy w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opieki, zaleconej przez lekarza pielęgnacji oraz zapewnienia kontaktów z otoczeniem; • usługi w zakresie potrzeb bytowych, w tym sprzątania, prania, dostarczania żywności; • usługi rehabilitacyjne lub pielęgniarские.
Mieszkania typu <i>co-housing</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Wzajemna pomoc mieszkańców w zaspokajaniu potrzeb bytowych, utrzymaniu autonomii, aktywizowaniu.
Mieszkania chronione	<ul style="list-style-type: none"> • Całodobowa opieka w formie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych przy jednoczesnych działaniach aktywizujących.
Innowacyjne rozwiązania informacyjno-technologiczne	<ul style="list-style-type: none"> • wprowadzenie działań skracających okres oczekiwania na obsługę w miejscach publicznych (urząd, biblioteka, poczta); • usługi na rzecz zintegrowanej opieki zdrowotnej; • usługi w teleopiece jako nowej generacji opieki; • wprowadzenie technologii zapobiegających upadkom osób starszych i powiadamiania opiekunów o zagrożeniach; • rozwiązania ułatwiające korzystanie z nowoczesnych urządzeń w domu; • usługi edukacyjne dla seniorów oraz dla opiekunów osób starszych zapobiegające wykluczeniu cyfrowemu.

Na podstawie analizy dokumentów wypracowanych przez różne instytucje międzynarodowe i krajowe oraz ich opracowań eksperckich można sporządzić katalog zasad, których należy przestrzegać, prowadząc polityki publiczne (w tym politykę społeczną) w państwach starzejących się demograficznie.

Zasady te należy wdrażać zarówno na poziomie traktowania **jednostek**, jak i na poziomie **relacji między zbiorowościami społecznymi** (w tym między pokoleniami) oraz norm określających **funkcjonowanie podmiotów polityki**.

Rekomendacje Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych

Rekomendacje Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich RPO określające zasady funkcjonowania podmiotów polityki w starzejącym się społeczeństwie są następujące:

- uwzględnienie w tzw. politykach publicznych znaczącego wewnętrznego zróżnicowania populacji seniorów (np. różnice ze względu na płeć, wiek, miejsce zamieszkania, stan zdrowia itd.);
- wielosektorowość polityk publicznych – polegająca na zaangażowaniu sektora publicznego, rynkowego, obywatelskiego i nieformalnego;
- włączanie problematyki ludzi starych i starości do wszystkich programów działania, uwzględnianie w nich zmian struktury demograficznej i potrzeb ludzi starych (*mainstreaming ageing*);
- decentralizacja polityk publicznych – polegająca na powierzaniu zadań władzom lokalnym;
- uwzględnianie w politykach działań antydyskryminacyjnych;
- subsydiarność przejawiająca się we wspieraniu podstawowych wspólnot (głównie rodziny), w których żyją ludzie starzy.

ROZDZIAŁ III

SENIOR W URZĘDZIE

ZROZUMIENIE, EMPATIA, SZACUNEK



ZROZUMIENIE

EMPATIA

SZACUNEK

3.1. Łamanie stereotypów na temat osób starszych

dr Monika Mularska-Kucharek

W życiu kierujemy się stereotypami, choć na ogół nie zdajemy sobie z tego sprawy. Te zbiory przekonań, zarówno pozytywnych, jak i negatywnych, które odnoszą się do różnych grup społecznych bardzo często decydują o tym, w jaki sposób się wobec kogoś zachowujemy, jak go traktujemy, w jaki sposób się z nim komunikujemy. Stereotypy dotyczą, jak twierdził jeden z czołowych socjologów Stanisław Ossowski, przedstawicieli różnych zbiorowości, zatem także seniorów.

Jakie są cechy stereotypów?

Przede wszystkim warto zaznaczyć, że cechą charakterystyczną stereotypów jest ich upraszczający charakter. Poza tym:

- każdy stereotyp jest trwały i mało podatny na zmiany;
- jego treść oparta jest na nierzetelnych informacjach;
- stereotypy są przekazywane z pokolenia na pokolenie w tym samym kręgu kulturowym;
- stereotypy są nacechowane emocjonalnie, przy czym są to emocje o podłożu negatywnym;
- stereotypy cechuje generalizacja treści i tendencja do uogólniania;
- stereotypy są spójne;
- stereotyp zwalnia z myślenia, ponieważ automatycznie narzuca nam pewną postawę i sposób postrzegania świata;
- stereotypy mają charakter werbalny, są utrwalone w języku i przekazywane za jego pośrednictwem.

Stereotypy a uprzedzenia

Stereotypy mogą powodować uprzedzenia, które charakteryzują się z góry powziętą niechęcią wobec jednostki, która należy do jakiejś wyodrębnionej kategorii. Powodują, że jesteśmy negatywnie nastawieni wobec osób, które daną grupę reprezentują. Typowa dla uprzedzeń niechęć prowadzi do unikania kontaktu z osobami czy sytuacjami, które są postrzegane jako potencjalne zagrożenie, wywołują lęk. Przykładem mogą być stwierdzenia kierowane pod adresem seniorów, które niejednokrotnie zdarza się usłyszeć, np. że „starzy ludzie się czepiają”, „ciągle mają problemy”, „trzeba im długo coś tłumaczyć”, „senior zajmie długo czasu” lub też że „starsze osoby są roszczeniowe”. Takie przekonania z pewnością nie zachęcają do kontaktu i relacji z seniorami i są niestety bardzo dla tych osób krzywdzące.

Warto pamiętać, że uprzedzenia to rodzaj postawy, która sprawia, że odrzucamy coś lub kogoś, nie mając ku temu racjonalnych przesłanek. W takiej sytuacji jesteśmy przekonani, że tak trzeba i nasze zachowanie jest czymś normalnym, a nawet pewnego rodzaju powinnością.

Ponadto uprzedzenia mogą także budzić pogardę i silne przekonanie o własnej wyższości lub o wyższości własnej grupy, co przekłada się na relacje i komunikację pomiędzy partnerami interakcji społecznej. Warto dodać, że współczesne czasy hołdują temu, co młode i piękne, a na starość nie ma przestrzeni, bo nie pasuje do modnych kanonów. Poza tym na znaczeniu stracił autorytet wieku, więc trudno się dziwić osobom starszym, które czują się niepotrzebne, dyskryminowane, wykluczane z życia społecznego. Funkcjonujące w społeczeństwie stereotypy i uprzedzenia dotyczące seniorów w istotny sposób obniżają ich jakość życia.

Stereotypy dotyczące osób starszych

Starość to kolejny etap rozwoju człowieka. Niestety w opinii społecznej utrwalony jest bardzo negatywny obraz osoby starszej, podobnie jak i starości, która, jak mówi znane powiedzenie, „Panu Bogu się nie udało”. Obraz osoby starszej konstruowany jest poprzez deficyty, ograniczenia, dysfunkcje, bierność, apatię itp. W ślad za takim postrzeganiem o osobie starszej mówimy, że:

- jest schorowana;
- jest zmęczona życiem;
- nie ma pasji ani zainteresowań;

- jest niedołączna;
- jest biedna;
- potrzebuje pomocy;
- trzeba ją wspierać;
- czuje się samotna i osamotniona;
- jest ograniczony intelektualnie, itp.

Osoby starsze postrzega się także przez pryzmat trudnych emocji, takich jak smutek, lęk, złość, frustracja, przygnębienie. Dlatego też mówi się o seniorach, że są:

- marudni;
- przygnębieni;
- sfrustrowani;
- załamani;
- narzekający;
- nieszczęśliwi;
- smutni;
- pesymistyczni;
- radykalni w swoich poglądach;
- czepiający się innych;
- wszechwiedzący, itp.

Krzywdzący stosunek do osób starszych, oparty na stereotypach i uprzedzeniach, wyraża się w komunikacji werbalnej, dowcipach oraz panujących w danym środowisku zwyczajach.

Powyższa lista określeń dotyczących osób starszych, funkcjonujących w dyskursie, szczególnie wśród ludzi młodych, nie zachęca do nawiązywania kontaktu z seniorami, a co więcej – generuje negatywne nastawienie wobec nich. Zjawisko to dotyczy wielu obszarów życia społecznego: kontaktu z lekarzami, urzędnikami, młodszymi współpracownikami, potencjalnym pracodawcą, przedstawicielami instytucji kultury itp. Seniorzy niejednokrotnie podkreślają, że doświadczają dyskryminacji i wykluczenia, czują się lekceważeni i infantylizowani.

U ludzi starszych, zwłaszcza tych, którzy zetknęli się wielokrotnie z komunikatami typu *elderspeak*, mogą występować niekorzystne zmiany w różnych sferach funkcjonowania – na poziomie psychologicznym, społecznym a także poznawczym i fizycznym. Dlatego też ważnym działaniem z zakresu przeciwdziałania dyskryminacji osób starszych jest wyeliminowanie z naszego słownictwa wyrazów, które noszą znamiona dziadurzenia i nie przypominają rozmowy z dorosłymi, a raczej z dzieckiem we wczesnej fazie rozwoju języka.

Ważnym głosem w tej sprawie jest wartościowy projekt o nazwie *Język wobec starości – szacunek w praktyce*. Projekt realizowany jest z dotacji programu „Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy” finansowanego przez Islandię, Liechtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG przez stowarzyszenie Forum 4 Czerwca. Działaniem projektowym objęte zostały gminy z terenu województwa łódzkiego Drzewica, Inowłódz, Łask, Łowicz, Opoczno, Uniejów i Żarnów. Głównym celem projektu jest przeciwdziałanie używaniu wobec osób starszych dyskryminującego języka *elderspeak*. Aby stało się to możliwe, potrzebna jest świadomość w zakresie występowania tego zjawiska, jak również promowanie konstruktywnej komunikacji opartej na szacunku, godności, empatii oraz promowanie zasad asertywnej komunikacji, a także rozwijanie kompetencji komunikacyjnych osób, które na co dzień pracują z osobami starszymi (lekarze, urzędnicy, pracownicy domów opieki społecznej itp.).

Przełamywanie stereotypów dotyczących osób starszych jest zadaniem, które powinniśmy realizować wszyscy, bez względu na wiek. Potraktujmy to jako wyzwanie dzisiejszych czasów, aby we właściwy sposób sprostać demograficznym trendom dotyczącym starzenia się społeczeństwa. Pomyślmy o tym, jak chcielibyśmy być traktowani, kiedy nasz zegar życia wskaże symboliczną sześćdziesiątkę. Czego będziemy wtedy oczekiwać od tych, którzy będą nas leczyć, obsługiwać w urzędzie czy też towarzyszyć nam w codziennych czynnościach. Angażując się w przełamywanie stereotypów i przeciwdziałając wykluczaniu seniorów, przyczyniamy się do zmiany niekorzystnych schematów, modelujemy właściwe zachowania i tworzymy właściwe wzorce oraz normy, które przesądzają o zasadach współżycia społecznego.

Ważnym aspektem przeciwdziałania dyskryminacji osób starszych jest obalanie mitów dotyczących starości i osób starszych oraz kierowanie się faktami. Osoby dojrzałe mają bardzo wiele zasobów, począwszy od mądrości życiowej, doświadczenia, wiedzy, po potencjał, odpowiedzialność, przeróżne kom-

petencje, sumienność, pracowitość, wrażliwość itp. Poza tym seniorzy to bardzo zróżnicowana grupa. Nie ma jednego obowiązującego wzorca osoby starszej, tak jak nie ma uniwersalnej starości. Proces starzenia się organizmu u każdego przebiega inaczej, o czym głośno mówią gerontolodzy. Z badań wynika, że osoby starsze nie oczekują wyręczenia, nie czują się bezradne ani w roli ofiary. Wręcz przeciwnie, chcą aktywnie spędzać czas na emeryturze, poszukują dla siebie nowych form spędzania czasu, korzystają z życia, uczą się nowych kompetencji, zgłębiają współczesne technologie itp. Dotyczy to szczególnie osób reprezentujących wczesną starość, czyli w wieku 60-74 lata. Seniorzy starają się również pokonywać swoje ograniczenia i dysfunkcje związane z upływem lat, często niezależne od nich samych. Zatem warto bardziej świadomie spojrzeć na starość i z większą otwartością podchodzić do seniorów.

Pamiętajmy, że tak jak jesień to nie tylko lecące z drzew i szeleszczące pod nogami liście, opady deszczu i pochmurna pogoda, tak i jesień życia, czyli starość, to nie tylko smutek, przygnębienie, choroby, problemy zdrowotne i samotność. Każdy z nas wie, jak piękna może być jesień, jak zachwycające mogą być barwy liści i jak pięknie mogą mienić się w słońcu. Starajmy się zatem dostrzegać te pozytywne aspekty również w jesieni życia. **Okażmy empatię, zrozumienie, szacunek w relacji z osobami starszymi i wspólnie kreujmy pozytywną rzeczywistość.**



3.2. Słowa mają moc! Rola komunikacji w kontakcie z osobami starszymi

Radosław Kucharek

W ciągu dnia wypowiadamy tysiące słów, choć zapewne trudno w to uwierzyć, bo robimy to dość bezrefleksyjnie. Mówi się, że jest to średnio około 10 tys. słów. Przy czym, z badań wynika, że kobiety różnią się pod tym względem od mężczyzn.

Według raportu neuropsychiatry Louann Brizendine statystyczna kobieta wypowiada średnio około 20 tys. słów dziennie, natomiast statystyczny mężczyzna tylko około 7 tys. słów. Do tego różne badania wykazały, że dziewczynki od początku mają bardziej rozwinięte umiejętności językowe niż chłopcy. Warto nadmienić, że różnicuje nas ilość „białka mowy” w mózgu, o czym przekonuje badaczka Margaret McCarthy.

Warto poczynić refleksję nad swoim słowotokiem, nad codziennym zasobem słów, bo słowa tworzą nasz świat! Warto przyjrzeć się temu, jaka jest nasza narracja, bo od tego zależą nie tylko relacje z innymi, ale także z samym sobą. Tym bardziej, że słowa, które wypowiadamy, zależą od emocji, które nam w danej chwili towarzyszą. Nasz mózg częściej jednak zapamięta te wypowiedzi, które będą negatywne, niż te o pozytywnym zabarwieniu. Dzieje się tak dlatego, że jest on wyczulony na wychwytywanie wszystkiego, co negatywne, żeby nas chronić. Wystarczy jedno krótkie zdanie o negatywnym zabarwieniu, coś, co mózg zinterpretuje jako niebezpieczeństwo czy zagrożenie życia – i zostaje to zmagazynowane. Warto w tym miejscu zastanowić się, jak reagujemy na pozytywne komunikaty, które słyszymy od innych, i jak odnosimy się do tych negatywnych. Które z nich dłużej zaprzątają naszą głowę? Co robimy z pozytywnymi słowami, komplementami, czy dostrzegamy je równie często, jak te wspomniane powyżej? Odpowiedź na te lub podobne pytania, to wzrost świadomości nad rolą komunikacji w codziennym życiu, która przenika przecież wszystkie jego sfery.

Rola języka w codziennym życiu

Język ma duży wpływ na kształtowanie ludzkich postaw i zachowań, o czym w dobie społeczeństwa przepełnionego informacjami przekonujemy się w sposób szczególny. Siłę przekazu werbalnego wykorzystują niestety media, co czasami bywa zgubne. Słowa mają bowiem istotne znaczenie dla naszego funkcjonowania, mogą zmieniać myślenie i postawy, a także całe nasze życie.

Przekaz werbalny kreuje naszą rzeczywistość, myślenie o świecie, o ludziach, ale także o sobie. Nie zawsze jesteśmy w stanie odsiać to, co destrukcyjne i negatywne, czy też z dystansem podchodzić do raniących i krzywdzących słów. Przekonują się o tym choćby osoby doświadczające hejtu, czyli mowy nienawiści. Czasem jedno słowo bądź zdanie ludzie rozpamiętują latami, zadręczają się tym, co usłyszeli, i co najgorsze, zaczynają w to wierzyć. Czyjaś opinia, a *de facto* zlepek słów, staje się dla nich niepodważalnym faktem. Pod wpływem tego, co usłyszeli, zmieniają myślenie o sobie, swoje zachowanie itp. Bywa i tak, że do zmiany tych negatywnych sądów lub schematów, często nieświadomie wzmacnianych przez samych siebie, potrzebujemy pomocy psychologa, a nawet psychoterapeuty. Nie wszyscy z tej pomocy korzystają.

Trzeba nam wiedzieć, że słowa mają moc, magiczną moc! Mogą ranić i mogą uskrzydlać. Słowami możemy deprecjonować, ale możemy także siebie wspierać. Wybór oczywiście należy do nas!

Dlatego ważne, abyśmy zwracali uwagę również na to, jak komunikujemy się ze sobą. Niech słów, które generują pozytywne uczucia, będzie w naszym słowniku, jak najwięcej. A tym, którzy chcieliby popracować nad swoją komunikacją z innymi, polecam książkę *Porozumienie bez przemocy. O języku życia* Rosenberga Marshalla. Tego rodzaju komunikacja opiera się na zasadach wzajemnego szacunku i składa się obserwacji, uczucia, potrzeby i prośby. Rosenberg proponuje jasno i bez ocen je wyartykułować.

Komunikacja bez przemocy może okazać się bardzo przydatną techniką w budowaniu relacji pomiędzy seniorami a urzędnikami, ponieważ eliminuje podstawowe bariery w komunikacji i jest odpowiedzią na oczekiwania osób starszych, które oczekują w relacji zrozumienia, empatii, poszanowania potrzeb, uczuć itp.

Proces komunikacji werbalnej

Jednym z kluczowych elementów budowania relacji urzędnik – klient jest efektywna komunikacja. Ta podstawowa umiejętność wymiany informacji, pomimo prostego intuicyjnego rozumienia, wiąże się z wieloma czynnikami, które wpływają na wzajemne zrozumienie.

Analizując modele komunikacyjne, zauważyć można pewne stałe elementy: nadawca – komunikat – odbiorca. Jednak pomiędzy nadawcą i odbiorcą występują jeszcze dwa bardzo ważne procesy – kodowania i dekodowania informacji. To one mają istotny wpływ na wzajemne zrozumienie, a co za tym idzie, na skuteczność przepływu informacji.

Gdy nadawca wysyła komunikat do odbiorcy, to koduje go przez swoją wiedzę, doświadczenie, osobowość, wykształcenie, stan emocjonalny itd. Tak zakodowany, przetransformowany komunikat, jest dla nadawcy zazwyczaj jasny i czytelny. Odbiorca, odbierając komunikat, dekoduje go (filtruje) również przez swoją wiedzę, doświadczenie, stan emocjonalny, stan fizyczny itd. W tym momencie komunikat może być zniekształcony na tyle, że nie będzie tożsamy z intencją nadawcy. Rozpatrując proces komunikacji z tej perspektywy, nie sposób nie zauważyć, że ilość zmiennych wpływających na sukces komunikacyjny jest ogromna. Przykładem takiej sytuacji jest dobrze znana z dzieciństwa zabawa w głuchy telefon.

Chcąc zwiększyć skuteczność komunikacji pomiędzy pracownikami urzędu a seniorami, warto zdawać sobie sprawę z czynników wpływających na kodowanie i dekodowanie informacji.

Komunikacja senior – urzędnik

Ważnym obszarem przeciwdziałania dyskryminacji osób starszych jest właściwa komunikacja, która przesądza o relacjach pomiędzy nadawcą a odbiorcą komunikatu. Kreując urząd przyjazny seniorom, warto zwrócić uwagę na problemowe obszary, które utrudniają komunikację pomiędzy osobami starszymi a pracownikami urzędu.

Seniorzy podczas konsultacji społecznych zrealizowanych w ramach projektu „Seniorzy konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi” wskazywali na następujące trudności w komunikacji z urzędnikiem:

- używanie przez urzędników specyficznego, fachowego języka – to pułapka, w którą wpadają specjaliści z wielu branż, np. informatycy. Warto, formułując komunikaty, dostosowywać je do wiedzy odbiorcy;
- powoływanie się na przepisy – nie wszyscy seniorzy mają możliwość swobodnego dostępu do aktualnych aktów prawnych, warto zatem w przystępny sposób przedstawiać klientom podstawę prawną czynności;
- zbyt duża ilość informacji naraz – pojemność pamięci krótkotrwałej określona jest na 7 +/- 2 elementy. Oznacza to, że przy przekazywaniu większej ilości informacji część z nich jest zapominana. Należy też uwzględnić ograniczone możliwości poznawcze niektórych seniorów, mogące zmniejszać ilość zapamiętanych elementów. Warto zatem wspierać ich notatkami, broszurami, folderami;
- zbyt ciche mówienie – wraz z wiekiem efektywność słuchu słabnie. Do tego szumy, hałas w miejscu rozmowy wpływają niekorzystnie na odbieranie wypowiedzianych słów. Dobrym rozwiązaniem jest np. oddzielne pomieszczenie do obsługi osób niedosłyszących;
- używanie nowomowy – język również ulega ewolucji, pojawiają się np. zapożyczenia z języka angielskiego. Takie komunikaty mogą być dla seniorów niezrozumiałe.

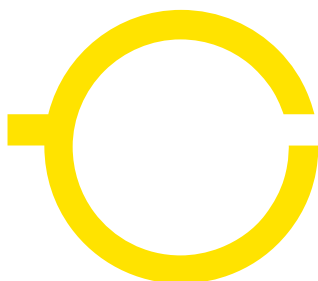
Fot. Adam Adamus



Radosław Kucharek

Współprowadzący szkolenie **SENIOR W URZĘDZIE – STANDARDY I ZASADY OBSŁUGI OSÓB 60+**, trener biznesu, dyrektor ds. projektów rozwojowych w firmie szkoleniowej ART OF TRAINING. Od 2012 roku wspiera organizacje, doradzając i prowadząc kompleksowe projekty rozwojowe. Prowadzi szkolenia z zakresu szeroko defi-

niowanego zarządzania, obsługi klienta, komunikacji i asertywności. Szkoleniowo współpracuje głównie z osobami dojrzałymi. Wspiera projekty skierowane do seniorów. Współpracuje z uczelniami, prowadząc zajęcia oraz szkolenia dla instytucji administracji publicznej i przedsiębiorstw. Ukończył Szkołę Trenerów Biznesu Akademii SET, studia podyplomowe Praktyczna Psychologia Społeczna na SWPS oraz Zarządzanie Projektami na Politechnice Łódzkiej. Zrealizował ponad 3000 godzin szkoleniowych. Obecnie jest studentem IV roku psychologii.



3.3. Urząd przyjazny seniorom z perspektywy osób w wieku 60+

dr Monika Mularska-Kucharek

Nihil novi sine communi consensus, mówi znane łacińskie przysłowie, które oznacza, **nic o nas bez nas!** W myśl tej ważnej zasady autorki projektu „Seniorzy konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi” słusznie założyły włączenie w realizację projektu osób, do których skierowana jest innowacja.

Zaangażowanie osób starszych w projekt ma kilka wymiarów. Jednym z nich jest udział seniorów w konsultacjach społecznych, których celem było poznanie ich opinii na temat relacji i komunikacji z urzędnikami, a także zaproszenie osób w wieku 60+ do dyskusji nad rozwiązaniami, które należałoby wdrożyć, aby przeciwdziałać dyskryminacji i wykluczaniu osób starszych. Warto podkreślić, że zgodnie z założeniami projektu wyniki konsultacji mają posłużyć do opracowania modelu innowacji usprawniających komunikację pomiędzy urzędnikami a mieszkańcami Łodzi w wieku 60+.

W konsultacjach wzięło udział blisko 30 osób, które z zaangażowaniem włączyły się w dialog. Dzięki temu mogliśmy poznać opinie seniorów na temat ich doświadczeń, tych dobrych i złych, w relacji z urzędnikami, dowiedzieć się, co zmieniliby w funkcjonowaniu urzędu, aby stał się on miejscem przyjaznym seniorom.

Po pierwsze, warto podkreślić, że seniorzy podczas debaty wskazywali na pozytywne doświadczenia w relacjach z urzędnikami, doceniali ich pomoc, pozytywne nastawienie, zaangażowanie oraz kompetencje.

W odniesieniu do pytań o trudności, problemy, trudne doświadczenia w komunikacji z urzędnikami dzielili się doświadczeniami zarówno swoimi, jak i swoich rówieśników. Podczas owocnej dyskusji pojawiło się szereg aspektów, które, zdaniem seniorów, wymagają poprawy, a które warto w tym miejscu przytoczyć. Są one następujące:

- negatywne nastawienie niektórych urzędników;
- załatwianie spraw głównie przez Internet;

- zmuszanie do załatwiania spraw przez Internet;
- wykluczenie cyfrowe seniorów;
- założenie, że wszyscy są biegli w korzystaniu z Internetu;
- brak właściwego podejścia do osób starszych;
- brak odpowiedniej reakcji na dysfunkcje osób starszych (osoby niedosłyszące, niedowidzące, mające problem z poruszaniem się itp.);
- wykluczanie osób z niepełnosprawnościami;
- brak świadomości praw seniorów;
- brak kultury;
- brak zrozumienia potrzeb seniorów;
- nieczytelne druki;
- mała czcionka niedostosowana do możliwości osób starszych;
- duża liczba dokumentów;
- za mało osób do obsługi;
- ignorowanie spraw seniorów;
- brak odpowiedniej przestrzeni;
- brak możliwości skserowania dokumentu;
- problemy z dodzwonieniem się do urzędu;
- długi czas oczekiwania na połączenie;
- za mało pracowników na infolinii;
- nieczytelna strona internetowa;
- za dużo kolorów na stronie internetowej;
- brak przejrzystości strony internetowej;

- nieaktualne informacje na stronie internetowej;
- złe oznaczenia w urzędzie, seniorzy gubią się, chodząc po urzędzie;
- problem z trafieniem do właściwego urzędnika;
- sprawy trzeba załatwiać w różnych miejscach Łodzi;
- brak możliwości odpoczynku;
- ograniczona liczba krzeseł;
- brak anonimowości – dla osób niedosłyszących.

Jak wskazywali seniorzy, powyższe niegodności znacznie obniżają jakość obsługi, a także wpływają na ich poczucie bycia dyskryminowanym i wykluczonym. Rodzi to, co warto podkreślić, szereg nieprzyjemnych sytuacji i stanowi przeszkodę w załatwieniu spraw, z jakimi zgłaszają się seniorzy.

Ważnym aspektem konsultacji było zatem przejście od problemów do poszukiwania rozwiązań, które miałyby przełożenie na lepszą jakość obsługi osób starszych. Są one następujące:

- powołanie rzecznika interesanta;
- uświadamianie seniorów;
- edukacja i rozwój urzędników w zakresie obsługi osób starszych;
- dostosowanie druków do możliwości osób starszych;
- usprawnienie połączeń telefonicznych;
- utworzenie przestrzeni dla seniorów – oddzielny pokój;
- pomoc seniorom w drukowaniu i kserowaniu dokumentów;
- mobilny urzędnik zatrudniony do obsługi seniorów nie wychodzących z domu, mających problem z przemieszczaniem się;
- opracowanie praw petenta;
- przygotowanie mapy urzędu;

- wyraźne oznaczenia;
- spotkania z urzędnikami w klubach seniora, UTW, radach osiedli;
- systematyczne i systemowe edukowanie seniorów podczas bezpośrednich spotkań w miejscach skupiających seniorów;
- szkolenie i edukowanie seniorów liderów w zakresie funkcjonowania urzędu, sposobu załatwiania spraw itp.

Seniorzy dyskutowali także na temat zasad, jakie powinny obowiązywać w urzędzie, który byłby urzędem przyjaznym seniorom. Następnie wspólnie wypracowali poniższy dekalog, odnoszący się zarówno do czynnika ludzkiego, jak i obszarów związanych m.in. z merytoryką, przestrzenią i komunikacją w urzędzie.

10 zasad działania urzędu przyjaznego seniorom:

- 1.** uśmiechnięty urzędnik;
- 2.** pomocny urzędnik;
- 3.** cierpliwy urzędnik;
- 4.** kompetentny urzędnik;
- 5.** czytelne druki;
- 6.** stanowisko dla seniorów;
- 7.** umiejętność słuchania seniorów;
- 8.** możliwość oceny pracy urzędnika;
- 9.** przestrzeganie praw petenta;
- 10.** możliwość identyfikacji danego urzędnika.

Ważnym aspektem dyskusji była postawa urzędników i komunikacja pomiędzy nimi a osobami starszymi.

Dlatego też seniorzy wskazali na ważne, z ich punktu widzenia, cechy i postawy urzędników, które przekładają się na pozytywne odczucia i opinie na temat jakości obsługi w urzędzie.



Powyższy zestaw cech to wprowadzie efekt pracy jednej z grup, ale warto zaznaczyć, że pozostałe grupy wypracowały niemalże analogiczne rezultaty. Wśród cech dominujących pojawiały się: cierpliwość, gotowość do pomocy, wyrozumiałość, empatia, kompetencja. Seniorzy podkreślali także, iż dla nich ważny jest szacunek, poszanowanie godności i uśmiech.

Wnioski płyną także z konsultacji mobilnych, które zostały przeprowadzone na terenie Urzędu Miasta Łodzi, a które dostarczyły pogłębionej wiedzy na temat pozytywnych doświadczeń w kontakcie z urzędnikami, jak również z zakresu obszarów problemowych wymagających naprawy.

Podczas rozmów z seniorami starano się eksplorować pozytywne doświadczenia związane z urzędem i relacją z pracownikiem urzędu, którą oceniono jako satysfakcjonującą. Towarzyszyła temu idea znalezienia dobrych praktyk, które można by wzmocnić i spróbować wdrożyć na szerszą skalę za pomocą szkoleń dla urzędników. Zdecydowana większość pozytywnych doświadczeń była związana z zaangażowaniem urzędnika, który starał się w jak najlepszy sposób rozwiązać problem danej osoby, okazał cierpliwość, zrozumienie i szacunek. Dzięki niemu seniorzy mniej się stresowali i dużo szybciej załatwili swoją sprawę.



Fotorelacja z konsultacji z seniorami z archiwum autora

URZĄD PRZYJAZNY SENIOROM

Jak powinien wyglądać taki urząd, jakie spełniać wymagania, jak powinny być obsługiwane osoby starsze, a także osoby o szczególnych potrzebach? Poniżej kilka rozwiązań, które stanowią odpowiedź na ww. pytania.

- Niezbędne jest utworzenie w urzędzie stanowiska asystenta osoby z niepełnosprawnością (odpowiednio przeszkolony urzędnik) albo zaangażowanie seniora konsultanta, który po ukończeniu szkolenia mógłby w ramach wolontariatu służyć wiedzą i pomocą swoim rówieśnikom. Osoba z niepełnosprawnością czy szczególnymi potrzebami mogłaby poprosić o pomoc takiego pracownika zaraz po wejściu do budynku. Taki urzędnik bądź konsultant przechodziłby z daną osobą całą „ścieżkę urzędniczą” i dbał o to, żeby we właściwy sposób odpowiedzieć na zgłaszane potrzeby.
- Pożądanym rozwiązaniem byłoby wyznaczenie w urzędzie dnia przeznaczonego na obsługę osób z niepełnosprawnością (lub dni przypisanych do konkretnej niepełnosprawności). Jest to model, który można zastosować, jeśli nie będzie technicznej/finansowej możliwości, żeby urzędnik asystent mógł być w urzędzie od poniedziałku do piątku.
- Realizacja potrzeb osoby z niepełnosprawnością – traktowanie jej z szacunkiem, godnością i w sposób podmiotowy. Takie osoby potrzebują wsparcia np. w poruszaniu się po budynku, wypełnieniu dokumentów, ale nie litości, wyręczania, pouczenia itp.
- Proaktywna postawa urzędnika, która zakłada obsługę danej osoby z poszanowaniem przepisów prawa, z zaangażowaniem, otwartością, gotowością do pomocy itp. Odpowiedzią na te potrzeby mogłyby być szkolenia z zakresu standardów i zasad obsługi seniorów przeznaczone dla osób pracujących z osobami starszymi. Ważnym aspektem takich szkoleń byłoby zastosowanie symulatora starości, który jest wyjątkową lekcją empatii i zrozumienia potrzeb osób starszych.
- Zlikwidowanie barier architektonicznych przed i wewnątrz budynku, np. krawężniki lub schody. Zadbanie o wystarczającą liczbę miejsc siedzących.
- Wyznaczenie ścieżek za pomocą płyt prowadzących i płyt ostrzegawczych dla osób niewidomych i słabowidzących. Oznaczenia kolorystyczne dla osób słabowidzących.

- Umieszczenie na parterze budynku dużego punktu informacyjnego, w którym pracują kompetentni urzędnicy mogący udzielić wyczerpujących porad i wskazówek dotyczących np. miejsca załatwienia danej sprawy, niezbędnych dokumentów.
- Proaktywna i otwarta postawa urzędników znajdujących się w punkcie informacyjnym (i innych urzędników). Kiedy widzą zdezorientowaną osobę, powinni z własnej woli podejść do niej i sprawdzić, czy nie potrzebuje wsparcia. Niektórzy seniorzy boją się prosić o pomoc, cechują się niską asertywnością.
- Zintegrowany i powszechny system tablic kierunkowych oraz tablic informacyjnych, który pomoże w łatwy sposób znaleźć poszukiwane przez osobę starszą biuro/wydział.
- Alternatywne możliwości uzyskania porady od urzędnika, np. umówienie się na zdalną wizytę realizowaną za pomocą komunikatora internetowego ZOOM, Teams czy przez telefon itp. Przed osobistą wizytą w urzędzie można w ten sposób uzyskać wszystkie informacje. Dzięki temu zwiększą się szanse, że mieszkaniec załatwi swoją sprawę podczas jednej wizyty w urzędzie.
- Specjalny pokój dla seniora, gdzie mógłby poczuć się swobodnie i bez skrępowania prosić o powtórzenie lub mówienie głośniej.
- Przygotowanie dokumentów dostosowanych do potrzeb osób starszych, przede wszystkim wydrukowanych większą czcionką.
- Umożliwienie osobom starszym skserowania dokumentów, pomoc w napisaniu i wydrukowaniu pisma. Jak wynika z konsultacji nie wszyscy seniorzy mają dostęp do komputera, drukarki bądź skanera.
- Organizowanie raz w miesiącu dnia, podczas którego seniorzy mogliby zwiedzić urząd, porozmawiać z urzędnikami, oswoić się z miejscem, które dla wielu wiąże się lękiem i niepokojem.

Podsumowując rezultaty, jakie osiągnięto w wyniku konsultacji, w których wzięli udział seniorzy, a także mając na uwadze zaproponowane przez nich rozwiązania czy też zaproponowane zasady urzędu przyjaznego seniorom, należy podkreślić, że to wszystko pozostaje spójne z podstawową

zasadą obsługi klienta. Zakłada ona, że satysfakcja klienta zależy od jakości kontaktu w trzech obszarach:

- **psychologicznym**, który dotyczy relacji, jaką klient ma z osobą obsługującą. Istotnym aspektem tego wymiaru jest tzw. czynnik ludzki. Potrzeby psychologiczne mogą być zaspokojone poprzez: zrozumienie potrzeb, pozytywne nastawienie oraz indywidualne traktowanie każdej osoby;
- **merytorycznym**, który dotyczy szeroko rozumianej wiedzy pracowników na temat możliwości działania, procedur, przepisów, jak również możliwości uzyskiwania sprawdzonej, rzetelnej, pewnej informacji;
- **proceduralnym**, który dotyczy czasu i jakości załatwienia sprawy. Zaspokojenie potrzeb w tym obszarze związane jest z dbałością o jasność i czytelność procedury. Bardzo istotne są tutaj takie kwestie, jak: bieżące informowanie klienta o postępach w załatwieniu jego sprawy i łatwość kontaktu.

Koniecznym wydaje się podkreślenie, że na ogół najważniejszym aspektem jest aspekt psychologiczny, szczególnie w relacji urzędnik–senior. Warto mieć to na uwadze!

Kontakt pomiędzy urzędnikami a seniorami powinien cechować się:

- ✓ koncentracją na meritum sprawy;
- ✓ przychylnością, empatią i pozytywnym nastawieniem;
- ✓ wysokimi kompetencjami urzędnika;
- ✓ praktyczną pomocą (na którą składają się m.in.: właściwa informacja, pomoc w zredagowaniu pisma);
- ✓ przyjazną seniorom organizacją pracy w zakresie połączeń telefonicznych;
- ✓ zapewnieniem reakcji urzędu na niewłaściwe zdaniem seniora zachowanie urzędnika;
- ✓ utworzeniem specjalnego stanowiska do pomocy osobom z niepełnosprawnościami.

3.4. Symulator starości – lekcja empatii, pokory i zrozumienia potrzeb osób starszych

dr Monika Mularska-Kucharek

Ze wstępnych badań przeprowadzonych przed przygotowaniem wniosku o projekt „Seniorzy konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi” wynika, że osoby starsze nie skarżyły się na bariery architektoniczne w urzędzie, ale głównie na aspekty związane z tzw. czynnikiem ludzkim. Seniorzy wskazywali na niewystarczające zrozumienie i cierpliwość ze strony urzędników, a także na brak poszanowania ich potrzeb związanych z ograniczeniami, które są konsekwencją dojrzałego wieku. Z kolei badania przeprowadzone wśród urzędników pokazały, że osoby starsze postrzegane są dość stereotypowo, tj. jako osoby marudne, złośliwe i roszczeniowe.

Podobnych wniosków dostarczyły konsultacje społeczne, w których udział wzięli zarówno urzędnicy, jak i seniorzy. Podczas dyskusji podkreślano, że w kontakcie z osobami starszymi bardzo ważne jest zrozumienie, empatia, szacunek, gotowość do pomocy i próba spojrzenia na osoby starsze nie poprzez pryzmat stereotypów i uprzedzeń, ale w kontekście obiektywnych czynników, które pokazują starość i osoby starsze w zupełnie innym świetle. Dlatego też jednym z zadań zaplanowanych w projekcie są szkolenia dla urzędników z zakresu standardów obsługi osób starszych. Celem szkolenia jest odczarowanie negatywnego obrazu starości i osób starszych, uświadomienie potrzeb osób dojrzałych wynikających z dysfunkcji i ograniczeń związanych ze starzeniem się organizmu oraz uwrażliwienie urzędników na potrzeby seniorów. Wszystko po to, aby poprawić relację oraz komunikację pomiędzy osobami w wieku 60+ a urzędnikami i podnieść jakość obsługi seniorów, by nie czuli się dyskryminowani i wykluczani w kontakcie z urzędem. Ważnym aspektem procesu szkoleniowego było wykorzystanie symulatora starości, który okazał się niesamowitą lekcją empatii i umożliwił uczestnikom szkolenia przeniesienie się w przyszłość i doświadczenie starości na własnej skórze.

Empatia to kluczowa kompetencja społeczna

Empatia to zdolność rozpoznawania i współodczuwania stanów psychicznych innych osób. Jest to szczególna kompetencja społeczna, ponieważ ma istotny wpływ na relacje i interakcje społeczne. Uznawana jest współcześnie za jedną z najważniejszych kompetencji społecznych. W czym przejawia się jej moc?

Empatia pozwala na zrozumienie innych ludzi, na postawienie się w sytuacji innego człowieka i przyjęcie jego sposobu myślenia. Trudno się zatem dziwić, że właśnie tej kompetencji oczekiwali od osób pracujących w urzędzie seniorzy, którzy w zrozumieniu swoich potrzeb, empatycznym podejściu upatrywali szansy na poprawę relacji pomiędzy sobą a urzędnikami. Ale z empatią, jak wiadomo, różnie bywa, zaś oczekiwanie od wszystkich wokół empatycznego podejścia to pobożne życzenie.

Z badań przeprowadzonych przez University of Michigan wynika, iż w dzisiejszych czasach studenci są o 40% mniej empatyczni niż w latach 80. i 90. XX w. Niestety, życie obecnie dostarcza tak wielu stymulatorów, że trudno być świadomym tego, co dzieje się tu i teraz. Poza tym relacje interpersonalne zostały zdominowane przez świat wirtualny, który z pewnością nie sprzyja kształtowaniu postawy empatycznej. Do tego jeszcze dochodzi typowa dla współczesnych czasów postawa egocentryczna, która rozmija się z byciem empatycznym.

Na szczęście empatii można się nauczyć. W toku życia możemy rozwijać empatyczną postawę i poszerzać swoją świadomość, co do odczuć i przeżyć innych ludzi. Architektura naszego mózgu temu sprzyja. Jak wynika z badań neuropsychologicznych, **część mózgu, w której znajduje się empatia, to prawa strona zakrętu nadbrzeżnego**, czyli punktu umieszczonego między płacami ciemieniowymi – skroniowym i czołowym. Aktywność tych neuronów pozwala nam oddzielić nasz świat emocjonalny od poznawczego, aby być bardziej otwartym i współodczuwającym wobec innych. Ponadto empatię może wyzwolić jakieś konkretne zdarzenie, które sprawi, że zaczniemy dostrzegać emocje innych i rozumieć, co mogą czuć w danej sytuacji. Empatia kształtuje się bowiem także poprzez doświadczenia, jakie stają się naszym udziałem. Stąd też twierdzenie o tym, że z wiekiem stajemy się bardziej empatyczni, bo więcej przeżyliśmy.

Przykładem przeżycia, które rozwinęło empatię, jest doświadczenie z symulatorem starości, który został wykorzystany podczas szkolenia nt. „Za-

sady i standardy obsługi osób starszych w urzędzie”, w którym udział wzięli pracownicy Urzędu Miasta Łodzi. Doświadczenie tego, co czują osoby starsze, oraz przeżycia związane z odczuwaniem ograniczeń i dysfunkcji typowych dla starości, wielu osobom otworzyło oczy na problemy seniorów i pozwoliło spojrzeć na osoby 60+ z większą wrażliwością, akceptacją i zrozumieniem.

Symulator starości i jego sprawcza moc

Symulator starości to urządzenie, które służy do symulowania sprawności, jaką ma starszy człowiek. Dosłownie każdy jego element pozwala dostrzec dolegliwości, z którymi zmagają się osoby w podeszłym wieku. A te elementy to m.in.: akcesoria usztywniające i obciążające stawy, okulary, które pogarszają widzenie, słuchawki, które upośledzają słyszenie, rękawice pogarszające czucie w dłoniach oraz precyzję ruchów i specjalna kamizelka dociążająca ciało, powodując czasową wadę postawy.

Symulator starości pozwala uczestnikowi na doświadczenie:

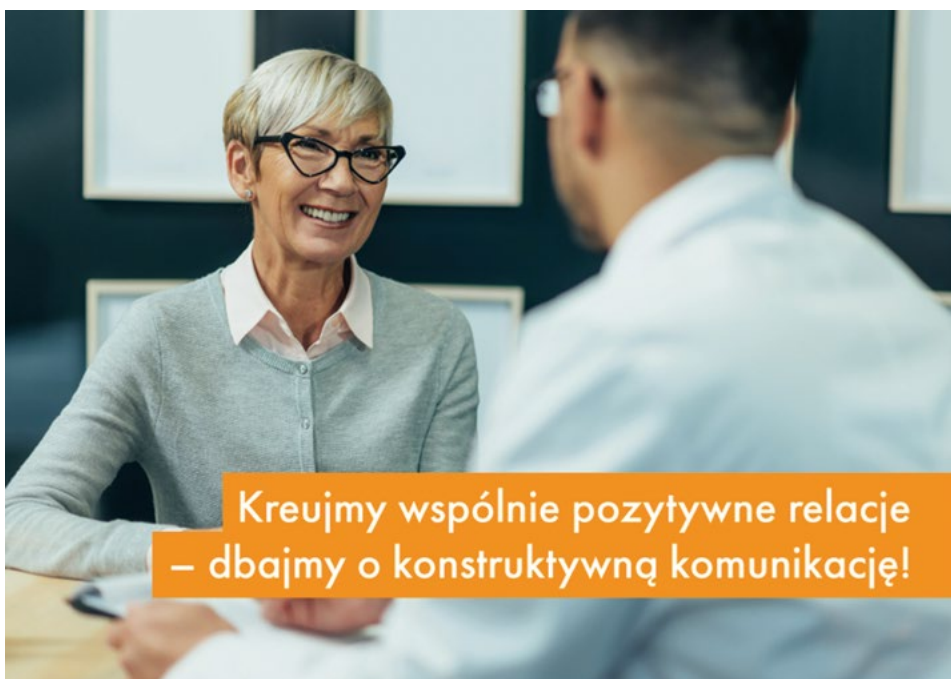
- większego wysiłku przy wykonywaniu podstawowych czynności;
- zmniejszonej ruchomości i mobilności ciała;
- nadmiernego zmęczenia;
- trudności w poruszaniu się;
- zaburzeń równowagi;
- niewłaściwej sylwetki;
- ograniczenia czucia w rękach i mniejszej precyzji ruchu palców;
- zmniejszenia zakresu ruchu stawów;
- ograniczenia słuchu;
- zaburzenia obserwacji i pola widzenia.

Symulator starości lekcją empatii

Uczestnicy szkolenia po skorzystaniu z symulatora starości niemalże jednogłośnie stwierdzili, że była to niesamowita lekcja empatii i zrozumienia

ograniczeń oraz dysfunkcji, z jakimi na co dzień borykają się osoby starsze. Odczuwanie na własnej skórze tego, co czuje statystyczny siedemdziesięciolatek, skłoniło do refleksji nad tym, czego doświadczają osoby starsze, przemierzając korytarze urzędu, wypełniając dokumenty, czekając na stojąco w kolejce, co sprawia im trudność, czego oczekują w kontaktach z drugim człowiekiem.

Warto dodać, że tym refleksjom towarzyszyły na ogół smutne odczucia i trudne emocje, a także zaskoczenie, niedowierzanie, zamyślenie, a często również ulga z zakończenia symulacji. Wynika to z faktu, że na ogół naprawdę nie zdajemy sobie sprawy, jak przebiega proces starzenia, nie wiemy w praktyce, co dzieje się z naszym ciałem, zmysłami, psychiką. Im mniej wiosen za nami, tym ta świadomość jest mniejsza, to oczywiste. Bywa i tak, że nawet jeśli mamy wokół osoby starsze, to i tak poziom rozpoznawania i współodczuwania ich stanów psychicznych jest ograniczony. Ma to oczywiście związek z empatią, dlatego warto ją rozwijać, ponieważ jest to swojego rodzaju klej społeczny, który łączy ludzi i pozwala budować głębokie relacje. Poza tym, jak wynika z badań, empatia uruchamia motywację do pomocy osobie, która jest w potrzebie. Dość wspomnieć, że o potrzebie pomocy ze strony urzędników mówili dość często seniorzy, którzy niejednokrotnie są zagubieni w gąszczu przepisów, formalności, nowych technologii, a w kontakcie z urzędnikiem odczuwają lęk i niepokój.



Kreujmy wspólnie pozytywne relacje
– dbajmy o konstruktywną komunikację!

Wrażenia uczestników szkolenia

Moje wrażenia po szkoleniu są takie, że jestem teraz w stanie zrozumieć osoby starsze, które borykając się na co dzień z trudnościami natury fizycznej i zdrowotnej, mogą czuć się wycofane, zgorzkniałe czy niestabilne emocjonalnie.

Z drugiej strony dostrzegam też, że sporo zależy od nas samych i tego, na ile jesteśmy aktywni fizycznie i społecznie, jak często spotykamy się z innymi ludźmi i jak patrzymy na rzeczywistość. I często sami możemy też mieć wpływ na to, jak nasza starość będzie wyglądać.

Łukasz

„Starość mnie nie dotyczy”, myślę sobie. A jednak... zbliża się i coraz częściej dostrzegam pojawiające się ograniczenia w moim ciele i mózgu, choć odsuwam te myśli od świadomości najmocniej jak potrafię.

Wcześniej mogłam sobie jedynie wyobrazić, jak czuje się osoba starsza z laską, w okularach i niedosłyszająca. Po szkoleniu już to wiem! Poczułam, doznałam, przećwiczyłam. Symulator daje nieocenione doznania i dosadnie uświadamia, jeszcze mocniej uwrażliwiając na ograniczenia osób starszych.

Otwartość uczestników szkolenia, zaangażowanie prowadzących oraz struktura szkolenia sprawiły, że wiele kwestii związanych ze starością zostało nazwanych, opisanych i przedyskutowanych. Oswajanie tematu starości może nas do niej przygotować i sprawić jednocześnie, że nasze kontakty z osobami starszymi będą przyjemniejsze i oparte na tolerancji i zrozumieniu.

Agnieszka

Chciałam bardzo podziękować za szkolenie i przekazać, że to jedno z lepszych szkoleń, w jakich uczestniczyłam, a trochę ich było.

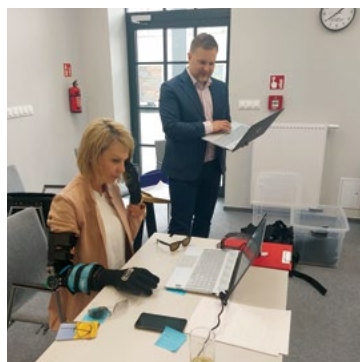
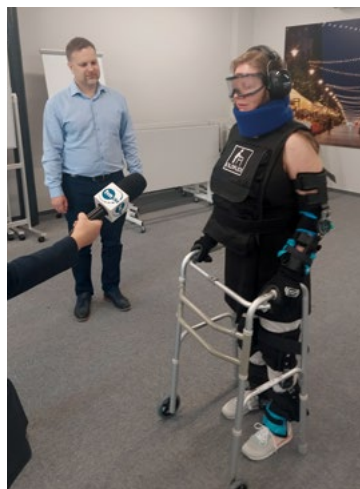
Udział w szkoleniu był dla mnie bardzo cennym i wartościowym doświadczeniem, oprócz dużej dawki wiedzy, każdy z jego uczestników miał możliwość w minimalnym stopniu doświadczyć, z jakimi problemami borykają się seniorzy w życiu codziennym. Sposób prowadzenia szkolenia wyraźnie zachęcił uczestników do brania

w nim czynnego udziału oraz aktywnej wymiany doświadczeń. Poruszona tematyka dotycząca upływającego czasu pozwoliła mi spojrzeć z innej, nowej perspektywy na osoby starsze.

Dorota

Podsumowaniem powyższych rozważań niech będą słowa Daniela Golemana, guru w zakresie inteligencji emocjonalnej, której jednym z kluczowych aspektów jest właśnie empatia:

„Jeśli nie potrafisz zdobyć się na empatię i utrzymywać dobrych relacji międzyludzkich, to niezależnie od tego, jak mądrym człowiekiem jesteś, nie zajdziesz daleko”.



Fotorelacja ze szkolenia z archiwum autora

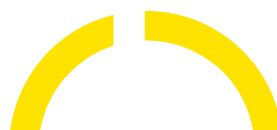
ROZDZIAŁ IV

DOCENIAĆ MĄDROŚĆ CZASU – PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI WIDZIANE OCZAMI OSÓB DOJRZAŁYCH

Rozmawia Monika Mularska-Kucharek

Stereotypom dotyczącym
osób starszych

mówimy **NIE**



4.1. *Każdy z seniorów to olbrzymia skarbnica wiedzy, mądrości i doświadczeń życiowych*

Halina Pięta

Fot. z archiwum autora



Doktor nauk fizycznych. Emerytowany pracownik naukowo-dydaktyczny Uniwersytetu Opolskiego. Autorka licznych publikacji z zakresu przekazu informacji oraz dydaktyki fizyki. Wieloletni nauczyciel fizyki, na różnych szczeblach nauczania. Certyfikowany Animator Osób Starszych. Pomysłodawczyni projektu „Bank Usług Wolontarystycznych” oraz „Opolskiego Telefonu Życzliwości”. Za-

łożycielka aktywnie działającego od 2015 roku, Klubu Seniora przy Parafii Przemienienia Pańskiego w Opolu. Członkini Klubu Ambasadorów „Seniorzy w Akcji”. Autorka i realizatorka wielu projektów integracyjnych dla młodzieży i seniorów.

MM-K: Pani Halino, jest pani bardzo aktywną seniorką. Czy zechce pani opowiedzieć w kilku zdaniach, czym się pani zajmuje?

HP: Przez 45 lat swojego życia zajmowałam się nauczaniem fizyki. Fizyka jest nauką przyrodniczą. To bardzo piękny przedmiot, bowiem fizyka pozwala nam lepiej rozumieć zjawiska otaczającego nas świata, a także wszechświata. Świetnie czuję się w pracy ze studentami, ale wiedziałam od dawna, że gdy tylko odejdę z uniwersytetu, będę pracować z seniorami. I przez ostatnie siedem lat prowadzę klub seniora.

MM-K: Pochodzi pani z uroczego Opolą, w którym, ku mojemu pozytywnemu zdziwieniu, działa prawie 30 klubów seniora? Uważam, że to naprawdę dużo. Gratuluje! Co ma wpływ na taką aktywność osób starszych, pani zdaniem?

HP: A dokładnie obecnie funkcjonuje 28 klubów seniora. Ogólny profil działania każdego klubu jest inny. Rzeczywiście, gdy zakładałam w 2015 roku swój Klub Seniora, był jednym z pierwszych tego typu klubów. Była to moja inicjatywa. Podczas trwania pandemii starsi ludzie wyraźnie odczuli swoją samotność. Zrozumieli, że potrzebują kontaktu z drugim człowiekiem i to spowodowało, że zapragnęli żyć w grupie swoich rówieśników, a najlepiej w grupach integracyjnych. Bo kiedy starsi otwierają się na młodszych, to łatwiej im rozumieć otaczający świat. W opolskich klubach seniorów pracuje dużo młodych ludzi.

MM-K: Gratuluje wartościowej inicjatywy!

HP: Z tego, co mi wiadomo, wiele klubów seniora powstało także w podobny sposób, z inicjatywy bardziej aktywnych seniorów lub też dlatego, że w danej dzielnicy Opolą było takie zapotrzebowanie lokalnej społeczności. Warto podkreślić bardzo istotną pracę w tym zakresie pani kierownik Centrum Seniora, a także przewodniczącej Rady Seniorów miasta Opolą. Nie bez znaczenia jest tutaj praca Prezydenta miasta Opolą, pana Arkadiusza Wiśniewskiego.

MM-K: Jak, pani zdaniem, postrzegane są dzisiaj osoby starsze? Czy coś się zmieniło na przestrzeni ostatniej dekady?

HP: Tak, bardzo dużo się zmieniło. Seniorzy są bardziej aktywni, mają u nas w Opolu duże wsparcie od władz miasta. Sama jestem zdziwiona, jak dużo dzieje się tutaj dla seniorów, realizuje się dużo różnych projektów. Są to projekty bardzo przydatne dla osób starszych. Seniorzy czują się potrzebni i pragną dzielić się

swoimi doświadczeniami. Nie chcą przeżywać w samotności swoich, być może dla większości seniorów najciekawszych, lat ich życia.

MM-K: Czy spotyka się pani z dyskryminacją osób starszych? Czy słyszy pani o takich sytuacjach od swoich rówieśników?

HP: Ja osobiście nie spotykam się z dyskryminacją, jestem osobą radzącą sobie w życiu. Rozmawiam z seniorami narzekającymi na złe traktowanie np. w urzędach, ale głównie źle traktowani są przez służbę zdrowia, a tam często korzystają i chcą korzystać z tej pomocy. Zdarza się także, że seniorzy są przemęczeni, gdyż nie potrafią odmówić pomocy dorosłym dzieciom, a wiąże się to z opieką nad młodszymi wnukami. Również często narzekają na brak właściwej komunikacji z młodzieżą, czują się niezrozumiani i przez nich ignorowani. Podczas zorganizowanych przeze mnie całodniowych warsztatów integracyjnych seniorów z młodzieżą największym odkryciem młodzieży było to, że „senior to taki sam człowiek jak my, ma takie same potrzeby i marzenia”.

MM-K: Czy pani lub ktoś z pani znajomych doświadczył dyskryminacji ze względu na wiek w kontakcie z urzędnikiem? Jeśli tak, to czego dotyczyła ta sytuacja?

HP: Tak. I to wiele razy. Ale, moim zdaniem, taka sytuacja wynika z niewiedzy głównie młodych urzędników, o mechanizmie procesów starzenia się każdego człowieka. Bo np. spowolnienie myślenia w nadążaniu za myśleniem młodych ludzi już może stanowić duży problem – być powodem do irytacji, zarówno dla urzędników, jak i dla seniorów. Starzenie się człowieka w bardzo wielu przypadkach, u wielu osób powoduje, że takie osoby stają się bardzo wrażliwe, a przy tym często mniej zaradne.

MM-K: Co, pani zdaniem, należy robić, aby przeciwdziałać dyskryminacji seniorów?

HP: To jest duży problem. Tylko seniorzy, którzy mają szczęście znaleźć się w rodzinach wielopokoleniowych, kochających się, mogą mieć wszechstronną pomoc i właściwą opiekę. Ale to zdarza się w dzisiejszych czasach bardzo rzadko. Jeśli sytuacja materialna tych rodzin jest dobra i ktoś z rodziny może nie pracować, to w sytuacjach kryzysowych może pomóc swoim dziadkom. Potrzeby starzejącego się społeczeństwa są bardzo duże i bardzo zróżnicowane. Niezbędne jest rozeznanie danej grupy społecznej seniorów, może właśnie jest to zadanie dla psychologów i socjologów. O takie badania aż się prosi! A następnie wprowadzenie pomocy dla seniorów, w formie odpowiednich przepisów prawnych

chroniących ludzi starszych. A dla tych mało samodzielnych seniorów, na przykład w urzędach, czy też w placówkach służby zdrowia, zatrudnić specjalne osoby, do pomocy mniej samodzielnym seniorom.

MM-K: W jaki sposób seniorzy mogą przeciwdziałać wykluczeniu ze względu na wiek? Jak powinni reagować w takich sytuacjach?

HP: Wspomniałam o projektach dla seniorów. Jednym z nich, w którym uczestniczyli seniorzy z mojego klubu, był projekt pt.: „Smartfon”. W trakcie spotkań zorganizowano zajęcia dotyczące obsługi smartfona, ale również były bardzo interesujące szkolenia z zakresu asertywności seniorów, prowadzone przez psychologa. Uczestnicy otrzymali opracowanie literaturowe na ten temat do pracy samodzielnej w domu.

MM-K: Książka, do której udziela pani wywiadu, nosi tytuł *Doceniać mądrość czasu*. Jakie, pani zdaniem, zasoby posiadają osoby starsze? Co jest atutem osób po 60. roku życia?

HP: Na temat zasobów osób starszych można by napisać kolejną książkę. Każdy z seniorów to olbrzymia skarbnica wiedzy, mądrości i doświadczeń życiowych. Każdy z nich ma inny bagaż. Tylko widzę tu pewien problem do rozwiązania, otóż – jak zorganizować taką działalność, aby integracja międzypokoleniowa w naszym kraju zaczęła się rozwijać na szeroką skalę i aby przynosiła oczekiwane owoce? Młodzi, którzy mają „własnych dziadków”, mają szanse korzystać z bagażu ich doświadczeń.

MM-K: A jakie są pani zasoby? W jaki sposób korzysta z nich pani na co dzień?

HP: Jestem społecznikiem, osobą kontaktową, lubię poznawać nowych ludzi i chcę służyć im pomocą, dzieląc się swoją wiedzą i doświadczeniem. Jestem osobą nastawioną na ustawiczny rozwój, stale uczę się nowych rzeczy i podążam za osiągnięciami współczesnego świata. Jestem animatorką i często inicjuję nowe przedsięwzięcia. W kontaktach z ludźmi przydają się mi także moje umiejętności organizacyjne, empatia, wrażliwość, elastyczność. Mam wiele pasji, takich jak chociażby fizyka, astronomia, medycyna naturalna, zdrowe odżywianie, uczestniczę w życiu kulturalnym, uprawiam sport. Kocham ludzi i kocham życie.

MM-K: Miło się słucha o takim podejściu do życia!

HP: Kocham życie, kocham ludzi. Prowadzenie klubu seniora daje mi dużo radości i mobilizuje do dalszej pracy nad sobą, by godnie się starzeć. Współpracuję nie tylko z ciekawymi, aktywnymi ludźmi z Opola. Współpracuję już od 2015 roku z cudownymi osobami z Towarzystwa Inicjatyw Twórczych „ę” z Warszawy, a także z Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności. Tam otrzymuję bardzo duże wsparcie i pomoc, tam nauczyłam się, jak być aktywnym i działać aktywnie dla społeczeństwa.

MM-K: Jakie wartości cenią osoby starsze w relacji z drugim człowiekiem? O czym powinniśmy pamiętać w kontakcie z seniorami?

HP: Starsze pokolenie – seniorzy cenią sobie takie wartości, jak: okazywanie szacunku w każdym momencie i w każdym miejscu ich życia, dużą ludzką wyrozumiałość i pogodę ducha, otwartość i szczerłość.

MM-K: Podręcznik, który przygotowuję, jest przeznaczony m.in. dla urzędników, stąd też na koniec chciałam poprosić panią o jedno zdanie, które miałyby odzwierciedlać pani oczekiwania/potrzeby w kontakcie z przedstawicielem urzędu?

HP: Nasi Kochani Urzędnicy! – niebawem także będziecie starsi i dlatego zróbcie dużo, a może i bardzo dużo w tym zakresie, aby każdy senior, który ma kontakt z urzędnikiem, był potraktowany z olbrzymią wyrozumiałością i aby spotkał się ze stosowną, potrzebną mu w danym momencie delikatną pomocą. Może warto zadbać o regulaminy wewnętrzne, charakterystyczne dla danego urzędu, takie, które będą przypominały o właściwym traktowaniu osób starszych.

MM-K: Pani Halino, bardzo dziękuję za to przesłanie i za naszą wartościową rozmowę.

HP: Dziękuję.

4.2. *Niepodważalnym zasobem osób 60+ jest wiedza o życiu zdobyta na przestrzeni lat*

Czesław Ochenduszka

Fot. z archiwum autora



Emerytowany wojskowy, socjolog, samorządowiec, pracuje w Uniwersytecie Trzeciego Wieku Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, przewodniczący Rady Seniorów Dzielnicy Rembertów m.st. Warszawy.

MM-K: Panie Czesławie, jak pana zdaniem postrzegane są dzisiaj osoby starsze?

CzO: Niestety, nie najlepiej. Jest to efekt funkcjonowania negatywnych przekonań na temat starości i człowieka starego. W różnych opracowaniach podkreśla się izolację, samotność, zależność i potrzebę udzielania pomocy ludziom starszym. Z tego względu starość jawi nam się na ogół jako negatywny etap życia. Niestety!

MM-K: Czy spotyka się pan z dyskryminacją osób starszych? Czy słyszy pan o takich sytuacjach od swoich rówieśników?

CzO: Bezpośrednio nie spotkałem się z takimi przypadkami. Ale wystarczy przeanalizować chociażby funkcjonowanie różnych instytucji rządowych i samorządowych czy parlamentarnych, np. Komisji Polityki Senioralnej, Rad Seniorów i innych, by z przykrością skonstatować, że wiele z tych działań nie służy ludziom starszym, a jedynie doraźnym celom różnych ugrupowań politycznych. Moim zdaniem jest to pośrednia forma dyskryminacji osób starszych.

MM-K: Czy pan lub ktoś z pana znajomych doświadczył dyskryminacji ze względu na wiek w kontakcie z urzędnikiem?

CzO: Nie znam takich przypadków, aczkolwiek zdaję sobie sprawę z tego, że zjawisko dyskryminacji ze względu na wiek w Polsce stanowi problem społeczny.

MM-K: Co pana zdaniem należy robić, aby przeciwdziałać dyskryminacji seniorów?

CzO: Przeciwdziałanie zjawisku dyskryminacji jest działalnością złożoną i wymagającą działań na wielu polach. Zjawisko starzenia się społeczeństwa nasila się i bez wątpienia, najczęściej przez brak odpowiedniej wiedzy osób młodych, sprzyja negatywnym postawom wobec tego, co nieuniknione, czyli przemijania i kresu życia. Wytworzone bariery, w formie uprzedzeń lub stereotypów dotyczących funkcjonowania osób starszych, są poważnym sygnałem do podjęcia pracy socjalnej ukierunkowanej na aktywizację i prowadzenia działań na rzecz przeciwdziałania dyskryminacji osób starszych w społeczeństwie.

MM-K: W jaki sposób seniorzy mogą przeciwdziałać wykluczeniu ze względu na wiek?

CzO: Jakość życia seniorów zależy w dużej mierze od nich samych, od ich nastawienia wobec starości i procesu starzenia się. Pozytywne nastawienie do zmian zachodzących w tym czasie uznawane jest za posiadanie umiejętności przystosowywania się do wyzwań i zadań, jakie wiążą się z tą fazą życia.

MM-K: Książka, do której udziela pan wywiadu, nosi tytuł *Doceniać mądrość czasu*. Jakie, pana zdaniem, zasoby posiadają osoby starsze? Co jest atutem osób po 60.?

CzO: Niepodważalnym zasobem osób 60+ jest wiedza o życiu zdobyta na przestrzeni lat. Może ona być pewnym materiałem, „paliwem” do satysfakcjonujących działań i dowartościowania swoich życiowych osiągnięć. Z doświadczeniem życiowym bardzo mocno koreluje stabilność emocjonalna, spokój, opanowanie, analityczne podejście do problemów, umiejętność oceny ryzyka, trafność oceny sytuacji itp.

MM-K: A jakie są pana zasoby? W jaki sposób korzysta z nich pan na co dzień?

CZO: Może zabrzmieć to nieskromnie, ale moje najważniejsze zasoby to mądrość i pokora. Mądrość rozumiana jako połączenie tego, co psychiczne i duchowe, nie poziom wykształcenia czy iloraz inteligencji, pokora zaś jako trzeźwe uświadomienie sobie statusu mojej egzystencji. Z jednej strony kruchej, skazanej na przemijanie i ograniczenia, z drugiej zaś próbującej przekraczać te ograniczenia. Te zasoby w codziennych kontaktach z ludźmi pomagają mi zachować właściwy dystans wobec różnych spraw, którymi pasjonują się inni, adekwatnie oceniać ich wartość, znaczenie i dzięki temu zachować emocjonalną stabilność, która jest źródłem wewnętrznej siły.

MM-K: Panie Czesławie, na co dzień współpracuje pan z osobami starszymi w związku z pełnieniem funkcji wiceprezesa w Stowarzyszeniu Uniwersytetu Trzeciego Wieku SGH. Co daje seniorom przynależność do tego typu organizacji, jakie korzyści pana zdaniem mają ci, którzy korzystają z oferty kierowanej do osób starszych w ramach UTW, Klubów Seniora itp.?

CZO: Przede wszystkim zaspokajają swoje potrzeby intelektualne, tj. uzupełnienie wiedzy, nabycie nowych kompetencji, chęć poznania nowych osób, pożyteczne wypełnienie nagromadzonego wolnego czasu, a także ucieczka przed samotnością czy zaspokojenie ambicji. Poza tym, kontynuacja zainteresowań, poczucie bezpieczeństwa, potrzeba bycia użytecznym, służenie drugiemu człowiekowi, poprawa kondycji psychicznej i fizycznej, potrzeba facylitacji (wzmocnienia grupowego), potrzeba więzi społecznych, sympatii, przynależności, współzycia koleżeńskiego, potrzeba aktywności – daje wsparcie, pomoc koleżeńską, podnosi samoocenę, powoduje zmianę dotychczasowego stylu życia, buduje pozytywne myślenie o sobie, dostarcza przeżyć natury emocjonalnej, daje możliwość kreacji własnej twórczości, poprawia relacje z najbliższymi.

MM-K: Jakie wartości cenią osoby starsze w relacji z drugim człowiekiem?

CZO: Szczerłość, otwartość i życzliwość wobec siebie i wobec innych.

MM-K: Na koniec chcę pana poprosić o jedno zdanie, które miałyby odzwierciedlać pana oczekiwania/potrzeby w kontakcie z przedstawicielem urzędu?

CZO: Najpierw bądź człowiekiem, a dopiero potem urzędnikiem.

MM-K: Wartościowy przekaz! Dziękuję.

4.3. *Uczę się postrzegać mój wiek jako przywilej*

Małgorzata Malarska-Kłóska

Fot. z archiwum autora



Współprowadząca szkolenie pt. „Akademia seniora lidera konsultanta”, ambasadorka projektu społeczno-wspierającego skierowanego do osób starszych, pt. „Ambasadorzy odnalezionych nadziei”, trenerka biznesu, mediatorka, od lat związana z edukacją.

MM-K: Pani Małgorzato, jak, pani zdaniem, postrzegane są dzisiaj osoby starsze? Czy coś się zmieniło na przestrzeni ostatniej dekady?

MMK: Pani Moniko, faktem jest, iż społeczeństwo się starzeje. W roku 2020 odnotowaliśmy w Polsce przyrost naturalny niższy niż podczas drugiej wojny światowej. Ponad 9,8 mln społeczeństwa stanowią osoby w wieku 60 lat i więcej (to ponad 25%), a do 2050 roku liczba ta najprawdopodobniej wzrośnie do 40%. Małgorzata Węglarz w swojej książce *Starzy ludzie nie istnieją* pokazała sposób szufladkowania ludzi określanych mianem starych. Pozwolę sobie przeczytać pani ten fragment: „Starsi ludzie są pogrążeni w bólu i smutku. Mają powykręcane palce, ortopedyczne buty i spuchnięte kostki. Wszyscy chodzą do lekarzy, żeby narzekać, oceniają młodych i nie mają nic do roboty poza obgadywaniem każdego, kto się koło nich pojawi, wypełniają ławy w kościołach, na innych patrzą wilkiem. Samotni, schorowani, wredni, prawdziwy «monitoring miejski»”.

MM-K: Stereotypowe spojrzenie na ludzi starszych... Bardzo krzywdzące, niestety.

MMK: Przyznam, że przeraziły mnie takie wypowiedzi, niewątpliwie przyczyniające się do wykluczania. Brak zrozumienia osób starszych, empatii, cierpliwości wobec nich ma kolosalny wpływ na psychikę seniorów. Należy odczarować stereotypowe postrzeganie seniorów. Uświadamiać młodym, iż kiedyś będą w tym samym miejscu. Nasza droga, bez względu na status społeczny, materialny, rasę, wyznania etc., jest taka sama – kończy się śmiercią. Starość bezsprzecznie stanowi naturalny etap życia każdego człowieka. Istotna jest perspektywa postrzegania starości. Dziesięcioletki w trzydziestolatku zobaczą sędziwego pana, trzydziestolatek natomiast w ten sam sposób spojrzy na sześćdziesięcioletka czy też siedemdziesięcioletka. (Daj Boże z uwagą i z estymą!).

MM-K: Dość niedawno usłyszałam od pięcioletniej dziewczynki, że jestem stara. Perspektywa jest ważna, to prawda, choć trzeba przyznać, że żyjemy w czasach, gdzie starość straciła na znaczeniu na rzecz młodości. Na szczęście zmienia się również postrzeganie seniorów.

MMK: Oczywiście cieszę się, że w ostatnich latach, pomimo kultu młodości i piękna, więcej uwagi poświęca się ludziom dojrzałym, którzy mają przecież bogate doświadczenia, często wychodzą poza ramy, są kreatywni, otwarci, ciekawi. Doceniają każdą chwilę swojego życia i chętnie dzielą się swoją wiedzą, doświadczeniem i siłą z młodszymi pokoleniami. Kontekst wielopokoleniowej współpracy niesie nadzieję na pogodne przeżywanie starości, wchodzenie w świat różnorodnych aktywności. Na bogatą ofertę składają się: UTW, kluby seniora, portale społecznościowe np. AgeFree – wolni od metryki, promujące styl życia, którego nie determinuje rok urodzenia, różnego rodzaju projekty skierowane do tej właśnie grupy – od aktywizacji ruchowej poprzez rozwijanie umiejętności społecznych, poczucia własnej wartości, radzenia sobie ze stresem, zarządzania sobą w czasie czy też poznawania technologii cyfrowej. Jest wielu wspaniałych ludzi, którzy burzą ramy i pokazują, jak są spełnieni, promieniują, zarażają swoją energią. Wymienię chociażby panią Beatę Borucką, która podbiła serca Polaków, jako Mądra Babcia, czy też pana Ireneusza, który prowadzi bloga pod nazwą „Stylmen”. Mam jednak świadomość, że wielu ludzi starych izoluje się, zamyka w swoim świecie. Co można z tym zrobić? Poświęcać im swój czas z miłości, nie z obowiązku – dać to, co jest najcenniejsze.

MM-K: Czy spotyka się pani na co dzień z dyskryminacją osób starszych? Czy słyszy pani o takich sytuacjach od swoich rówieśników?

MMK: Pani Moniko, starość to strata – pamięci, słuchu, wzroku, siły, jakości życia, urody. I oczywiście tego doświadczam w swoim życiu, mając świadomość,

że jeszcze wiele ograniczeń przede mną. Świata nie zmienię, zmieniam siebie. Ja tymczasem dbam o swój dobrostan, otwieram się na nowe, akceptuję rzeczywistość, co nie znaczy, iż wszystko mi się podoba. Uczę się postrzegać swój wiek jako przywilej. Pokonuję swoje lęki i cieszę się, że chce mi się chcieć. Oby tak pozostało. Nie wszystko jednak zależy ode mnie i wiem, że nic nie jest mi dane na zawsze. Dyskryminacja osób starszych to bardzo szerokie pojęcie. Mówimy „seniorzy”, ale tak naprawdę między 60-latkami a 90-latkami jest kolosalna różnica.

MMK: To prawda, dlatego niektórzy nie lubią słowa senior, bo źle im się kojarzy. Czują się dyskryminowani.

MMK: Uważam, że zjawisko dyskryminacji jest powszechne, przytoczę tylko kilka przykładów z życia: „stara, gruba, głupia baba”, „za stara na leczenie”, „by się umył, ogolił, bo śmierdzi”, „po co kupujesz jej ten smartfon, ledwo co widzi, tylko wyrzucasz pieniądze”, „Nie pracuje, może jechać tramwajem o innej porze, a nie patrzy, żeby jej miejsca ustąpić”, „zobacz, jak się ubrała – z tyłu liceum, z przodu muzeum”, „starość się Panu Bogu nie udała”, „starym to już nic nie potrzeba”, „patrz, zachciało im się iść do restauracji, tylko po co, nawet menu nie przeczytają”.

MM-K: Takie słowa często padają z ust młodych ludzi, którzy patrzą na osoby starsze przez pryzmat stereotypów i uprzedzeń dotyczących starości.

MMK: W wielu codziennych sytuacjach wiek staje się powodem lekceważenia i przykrego traktowania. Z takimi zachowaniami osoby starsze spotykają się praktycznie codziennie: na ulicy, w trakcie poszukiwania pracy, w szpitalu, przychodni, w sklepie, w urzędzie, w miejskich środkach komunikacji, a także, co najbardziej bolesne, w rodzinie. Wielce istotną kwestią jest służba zdrowia. Pozwoliłam sobie sprawdzić dane dotyczące opieki geriatrycznej w Łodzi. Na 7 maja 2022 roku w Łodzi są 4 placówki udzielające na NFZ świadczeń lekarza geriatry. Najwięcej w dzielnicy Bałuty (2), pozostałe ośrodki są w dzielnicach Polesie (1) i Śródmieście (1). Średni czas oczekiwania to 46 dni. Najkrócej czeka się 13 dni, a u świadczeniodawcy z najdłuższą kolejką najbliższy wolny termin jest za 144 dni. W województwie łódzkim jest jeszcze 5 ośrodków, w których w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia przyjmuje geriatra. Kolejka w nich wynosi średnio 22 dni. W całej Polsce jest w sumie 529 geriatrów, z czego czynnych zawodowo jest 517.

MM-K: Te dane nie napawają optymizmem, ale profesjonalna opieka medyczna przeznaczona dla seniorów, to kolejne wyzwanie, z którym mamy się zmierzyć. Zresztą jest ich naprawdę wiele.

MMK: Dodatkowymi utrudnieniami dla ludzi starych są m.in. małe czcionki pism urzędowych, mocno skomplikowanych druków i ulotek informacyjnych do leków. Bariery architektoniczne: brak wind czy poręczy, podjazdów, czytelnych oznaczeń. Utrudniony dostęp do kredytów, zakupów na raty lub wyższe stawki ubezpieczeniowe, to kolejne przykłady lekceważenia starszych klientów. Szybkie tempo rozwoju technologicznego dla wielu osób starszych jest udręką. Nie korzystają z Internetu. Sprzęt elektroniczny jest dla nich zbyt skomplikowany. Już w 1969 roku Robert Butler stworzył pojęcie *ageizmu*, nazywając w ten sposób zbiór przekonań, uprzedzeń, stereotypów związanych z procesem starzenia. Socjolog i demograf Piotr Szukalski opisał osiem najważniejszych czynników dyskryminujących ludzi starszych. Przytoczę kilka z nich, ponieważ jestem przekonana, że można je odnaleźć w obecnej rzeczywistości: lekceważenie, polegające na przekonaniu, iż wartości, potrzeby, poglądy osób starszych są mniej ważne; niedoinformowanie w zakresie praw socjalnych i zdrowotnych; protekcyjność; segregacja; celowe izolowanie seniorów od młodszych ludzi; wykorzystywanie finansowe.

MM-K: Czy pani lub ktoś z pani znajomych doświadczył dyskryminacji ze względu na wiek w kontakcie z urzędnikiem?

MMK: Proszę pamiętać, iż ludzie starsi mają wiele lęków. Często boją się reakcji drugiej osoby, a na pewno człowieka, który ma, kolokwialnie mówiąc, władzę. Pracownik urzędu takową, w przekonaniu osób starszych, posiada. Tak, moi znajomi odwołują się do sytuacji dla nich trudnych. Obecnie bezpośredni kontakt z urzędnikiem jest utrudniony. Należy umówić się telefonicznie, skorzystać z druków i formularzy zamieszczonych na stronach urzędu. Chcą załatwić sprawę, rzetelnie wypełnić druki, ale nie mają po prostu wiedzy. Czują się osamotnieni, zdani na siebie. Dzwonią z nadzieją po pomoc i wsparcie ze strony urzędnika. Telefon często milczy. Co robią? Często się wycofują, poddają. Dla przykładu, 95-letnia pani pojechała po odbiór dowodu osobistego, nie umówiła się wcześniej telefonicznie. Gdyby nie interwencja jej znajomego – równie leciwego pana, sprawy by nie załatwiła. Proszę pamiętać, że poziom kompetencji cyfrowych seniorów jest bardzo zróżnicowany. Brak miejsc siedzących w urzędach również wyzwala w petentach przykre uczucia.

MM-K: Co pani zdaniem należy robić, aby przeciwdziałać dyskryminacji seniorów?

MMK: Problem starzejących się społeczeństw dotyczy całego świata, gdzie żyje więcej osób w wieku 60+ niż czterolatków. Według danych ONZ taka sytuacja występuje po raz pierwszy w historii. Nasz kraj nie jest przygotowany na starzejącą się populację, pomimo sygnałów płynących z różnych źródeł, warto tu wspomnieć raporty ONZ, WHO, GUS. Co możemy zrobić? Zaakceptować rzeczywistość i zadbać o starzejące się społeczeństwo, zadbać o siebie samych.

MM-K: Bardzo wartościowy przekaz! Jak mogłoby to wyglądać w praktyce, pani zdaniem?

MMK: Kształtować pozytywne postrzeganie starości w społeczeństwie, nie wkładać ludzi do jednego worka. W świadomości społecznej powinna ugruntować się prawda, że starzy ludzie istnieją i mają swoje prawa. Należy dbać o tworzenie międzypokoleniowego pomostu jako idei porozumienia, edukować – pokazywać inną stronę starości – nie skupiać się li tylko na ograniczeniach, ale przedstawiać aktywnych seniorów opowiadających o swoich pasjach, zapraszać do dyskusji w programach śniadaniowych i lifestyle’owych, włączać ich w świat reklamy. Dawać im prawo do radosnego życia. Ważne są relacje międzypokoleniowe, wzajemne otwieranie się na siebie, wymiana doświadczeń w klimacie zaufania i szacunku. Aktywizować i integrować seniorów w zakresie rozwoju oferty integracyjnej, edukacyjnej i kulturalnej.

MM-K: Warto dodać, że takich działań jest coraz więcej, ale są osoby w wieku 60+ przekonane o tym, że to, co najlepsze, jest już za nimi, że starość, to nie radość itp.

MMK: Dlatego warto docierać poprzez wolontariat, media, prasę, reklamy, spoty do tej grupy, która z różnych powodów się izoluje lub jest izolowana. Ułatwić dostęp do diagnostyki, leczenia i rehabilitacji. Promować zdrowie i położyć nacisk na profilaktykę chorób. Zwiększać bezpieczeństwo fizyczne poprzez przeciwdziałanie przemocy i zaniedbaniom wobec osób starszych. Dostosowywać środowisko zamieszkania do możliwości funkcjonalnych niesamodzielnych osób starszych. Starość traktować jako przywilej i związku z powyższym: zadbać o grono przyjaciół, znajomych, pielęgnować relacje międzyludzkie, zostać mentorem dla młodych, wykorzystać czas, którego masz więcej na realizację swoich pasji i zainteresowań. Trenować swoje ciało, umysł. Uprawiać jogę, tańczyć tango, uczyć się śpiewu... Dawać sobie prawo do przeżywania emocji. Przeżywaj życie z pogodą ducha.

MM-K: Popieram w pełni pani pomysły i sugestie! I życzę wielu seniorom, żeby wcielali takie słowa w życie, ponieważ z moich doświadczeń wynika, że zmiana schematów bywa trudna. Dlatego też od lat prowadzę wykłady dla słuchaczy Uniwersytetów Trzeciego Wieku pt. *Kiedy, jak nie teraz, zachęcając w nich do zmiany negatywnych nawyków i schematów myślowych.*

MMK: Wiele lat byłam związana z oświatą, może dlatego jestem zwolennikiem praktykowania, a nie gadania. Uczymy się poprzez doświadczanie. Mówienie o szacunku, o ograniczeniach zdrowotnych ludzi starych jest zasadne. Niemniej jestem przekonana, że w szkołach, uczelniach, szpitalach, urzędach młodzi ludzie powinni objęci być zajęciami warsztatowymi oraz przetestować symulator starości, który pozwoli doświadczyć problemów, z jakimi borykają się na co dzień seniorzy. Kombinezon ogranicza ruchy, obciąża kręgosłup, a także imituje choroby oczu. Każdy jego element pozwala odczuć jedną z wielu dolegliwości, na które mogą cierpieć osoby w podeszłym wieku. Ten, kto wypróbował symulator starości, jest w stanie lepiej zrozumieć sposób zachowania starszych ludzi - a przez to z większym szacunkiem, pokorą z nimi postępować. Poza tym przeżyje podróż w przyszłość. Zobacz, z czym się zmierzy za kilkadziesiąt lat. Zakładając specjalne rękawiczki, możemy poczuć drżenie rąk, a za pomocą okularów przekonać się, jak to jest, gdy mamy problemy z widzeniem. Uważam, że to najlepsza lekcja empatii.

MM-K: W jaki sposób sami seniorzy mogą przeciwdziałać wykluczaniu ze względu na wiek?

MMK: Nie mam wpływu na wiek metrykalny, mam wpływ na jakość swojego życia. Aleksander Doba mówił, że starość to stan umysłu. Liczy się pasja, zaangażowanie, pozytywne myślenie i działanie. Odważyć się i zrobić pierwszy krok. Wyznaczać sobie cel w życiu, aby poczuć, że mam po co wstawać rano z łóżka, że robię coś, co sprawia mi radość i że jestem komuś potrzebna. To jedno może sprawić, że człowiek stary nie wycofa się z życia społecznego i zapragnie dalej pozostać aktywny.

MM-K: Książka, do której udziela pani wywiadu, nosi tytuł *Doceniać mądrość czasu*. Jakie, pani zdaniem, zasoby posiadają osoby starsze? Co jest ich atutem?

MMK: Sama należę do pokolenia osób starszych i jestem z tego dumna. Znam swoją wartość, lubię się uczyć, poznawać, poszukiwać i nadawać kształt i sens swojemu życiu. Mam przyjemność otaczać się ludźmi pozytywnie nastawionymi

do życia, świata, zmieniającej się rzeczywistości. Dbają o swój rozwój, wychodzą poza utarte szlaki. Zadbane, kolorowo ubrane kobiety, które prowadzą interesujące rozmowy o sztuce, muzyce, teatrze, kinie. Podróżują, uprawiają jogę, ekstremalne sporty. Tworzymy swój wewnętrzny kapitał i dajemy sobie szansę na zmianę jakości życia – rozpoznając ukryte blokady, wyzwalając pokłady radości, entuzjazmu, pragnień! Wymieniamy się doświadczeniami i motywujemy do zmian. Osoby starsze mają bardzo bogate doświadczenie życiowe, są empatyczne i z życzliwością odnoszą się do innych ludzi. Każdy z nas wie, że czasu się nie cofnie, ale można zadbać o dzisiaj i zachwycać się naturą, drugim człowiekiem, książką, muzyką, etc. Ważne, aby dzielić się tym, co mamy najpiękniejszego – czasem. Możemy na siebie liczyć – to dar.

MMK: A jakie są pani zasoby? W jaki sposób korzysta z nich pani na co dzień?

MMK: Pani Moniko, ja nie mam czasu na marnowanie czasu. Codziennie rano mówię do siebie: Małgosiu nie bój się bać! Jeżeli odczuwasz lęk, to znaczy, że masz coś ważnego do zrobienia, to znaczy, że żyjesz. Akceptuję rzeczywistość, szukam rozwiązań, a nie wymówek. Daję sobie prawo do popełniania błędów, ponieważ wciąż jestem w drodze. Ważna jest dla mnie gotowość do zmian, praca nad samoświadomością. Mój kalendarz jest aktywny. Stawiam sobie realistyczne cele, które realizuję. Od przygód kulinarnych począwszy, poprzez podróże, rozmowy z ludźmi, czynne uczestnictwo w życiu kulturalnym. Moimi zasobami są m.in. pozytywne podejście do życia, empatia, dojrzałość, elastyczność i chęć przeżywania oraz współtworzenia radosnych chwil. Koncentruję się na tym, co mam, a nie na tym, czego nie mam. Jestem wdzięczna za to, w którym miejscu jestem dzisiaj. Podejmuję ryzyko – nawet ubieram się w czerwony garnitur.

MM-K: Pani Małgosiu, mamy przyjemność współprowadzić szkolenia w ramach projektu „Akademia seniora lidera konsultanta”. Co, pani zdaniem, zyskują seniorzy biorący udział w takim szkoleniu? Jakie to może mieć przełożenie na przeciwdziałanie dyskryminacji osób starszych w przestrzeni publicznej?

MMK: Pani Moniko, zależy mi na tym, aby ludzie dojrzały, którzy weszli w strefę cienia, zaakceptowali rzeczywistość. Postrzegali okres dojrzałości (starzenia się) jako przywilej. Dbali o pozytywne nastawienie do życia, dali sobie prawo do podejmowania różnorodnych działań, które są fundamentem ich siły sprawczej. Skończyłam 60 lat, zakończyłam przepiękny etap mojego życia zawodowego i wierzę, że przede mną równie ekscytująca przygoda – spotkania ze sobą,

ludźmi, naturą. Otwieram się na to, co wszechświat mi daje. Jestem przekonana, że uczestnicy projektu również przewartościowują postrzeganie swojego życia. Przełamiam stereotypowe myślenie o starości, a jednocześnie nauczą się zmiany myślenia i budowania własnego dobrostanu. Zdobywają bowiem wiedzę, którą mogą potem wykorzystać w codziennych relacjach z drugim człowiekiem, promując pozytywne nastawienie do życia. Poznaj samego siebie, a stanie przed tobą cały świat, powiedział Sokrates. I my to robimy!

MM-K: Na koniec chciałam panią poprosić o jedno zdanie, które miałyby odzwierciedlać pani oczekiwania/potrzeby w kontakcie z przedstawicielem urzędu?

MMK: W kontakcie z drugim człowiekiem – urzędnikiem cenię sobie empatię, pozytywne nastawienie, szacunek. Niewątpliwie ważne są dla mnie jego kompetencje, gotowość do udzielenia mi wsparcia i pomocy, chociażby w wypełnieniu dokumentów. Postawa pracownika urzędu jest kluczowym aspektem obsługi osób starszych, wierzę jednak, że ja mam również wpływ na tworzenie tej relacji.

MM-K: Dziękuję za wszystkie mądre i wartościowe informacje, cenne rady sugestie. Niech będą inspiracją dla innych.

MMK: Dziękuję.

4.4. *Mamy w sobie potencjał i jeszcze wiele przed nami – seniorzy liderzy konsultanci*

dr Monika Mularska-Kucharek

Kluczowym aspektem projektu „Seniorzy konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi”, jest rola, jaką mają odegrać osoby w wieku 60+! Ich zadaniem jest oswojenie swoich rówieśników z urzędem, pomoc w załatwianiu spraw urzędowych, wspieranie tych, którzy potrzebują pomocy z uwagi na stopień niepełnosprawności, ograniczenia zdrowotne czy też nie mają wewnętrznej siły do zmierzenia się z urzędową sprawą i potrzebują wsparcia emocjonalnego.

Dlatego też seniorzy, którzy zgłosili się do udziału w szkoleniu „Akademia seniora lidera konsultanta”, zdobyli wiedzę z następujących zagadnień:

- rola lidera konsultanta w środowisku lokalnym;
- obszary działania lidera konsultanta;
- zasoby lidera konsultanta;
- komunikacja interpersonalna;
- asertywny senior;
- motywowanie do działania;
- rozwiązania zamiast problemu;
- senior w urzędzie – urząd dla seniora;
- formy komunikacji urzędu z seniorem;
- prawa seniora w urzędzie.

Udział w szkoleniu, to jednak nie tylko zdobycie wiedzy merytorycznej, ale przede wszystkim rozwój kompetencji przydatnych do pełnienia roli lidera konsultanta, a także wzmocnienie zasobów, potencjału i podniesienie samooceny oraz poczucia własnej wartości.

Myślą przewodnią Akademii było zdanie wypowiedziane przez jedną z uczestniczek warsztatów:

Mamy w sobie potencjał i jeszcze wiele przed nami.

Seniorzy w trakcie szkolenia udowodnili, że wiek może być przywilejem, a nie przeszkodą, jak zwykle się mówi. Wszyscy uczestnicy wykazali się dużym zaangażowaniem, aktywnością, otwartością na wiedzę i nowe doświadczenia. Kwestiom merytorycznym towarzyszyła bardzo pozytywna atmosfera, mnóstwo radości, entuzjasmu i kreatywności – co oddają zamieszczone zdjęcia.



Fotorelacja ze szkoleń z seniorami z archiwum autora

Seniorzy liderzy konsultanci o udziale w szkoleniu

Uczestnictwo w „Akademii seniora lidera konsultanta” było dla mnie bardzo inspirujące i ważne. Po pierwsze poznałam ciekawą grupę ludzi, dla których ważne jest, aby potencjał, który w nich drzemie, przekierować na kolejne aktywności w środowisku seniorów. Po drugie uświadomiło mi, jak istotna jest rola lidera, który jest inspiratorem, ale też lokomotywą przy wszelkiego rodzaju aktywnościach. Lokomotywą, która pociągnie za sobą bierne dotychczas osoby. „Akademia seniora lidera” to paliwo dla tej lokomotywy. Wymiana doświadczeń między liderami jest świetnym sposobem na zachowanie kondycji i przeciwdziałanie wypaleniu. Było to bardzo kreatywne doświadczenie.

Jagoda

Biorąc udział w „Akademii seniora”, dowiedziałem się, jakie prawa ma senior na linii interesant–urząd. Wiem, że nie należy bać się udać do urzędu, aby załatwić swoją sprawę, ale trzeba iść z przekonaniem, że urzędnik państwowy pomoże. Na szkoleniu dowiedziałem się, jak w praktyce senior może się włączyć w aktywne życie obywatelskie. Łódzcy seniorzy stanowią liczącą ponad 200 tys. osób grupę mieszkańców miasta i można skorzystać na aktywności ludzi z ogromną wiedzą, dorobkiem zawodowym i bogatym doświadczeniem życiowym.

Na wykładach aktywnie i wartościowo, a przy tym poznawczo, spędziłem czas z ludźmi o różnych pasjach i zainteresowaniach. Atmosfera była znakomita. Nawiązałem nowe znajomości. Liderzy konsultanci mają możliwość pełnienia misji członków społeczeństwa obywatelskiego, czego chce Urząd Miasta Łodzi.

Dzięki szkoleniu przeprowadzonemu przez ART OF TRAINING poznałem prawa asertywności, a szczególnie jak sobie radzić ze stresem, prawem do własnego zdania i odpowiedniego jego wyrażania. Dowiedziałem się także o cechach skutecznego lidera i jak mogą pomóc bliskim mi osobom lub całkiem obcym, czy też zaangażowanym w projekty.

Mówiono o komunikacji interpersonalnej, bo srebrny wiek trzeba przeżyć z klasą. Cytując Platona: „Najważniejszym tryumfem człowieka jest zwycięstwo nad samym sobą”.

Bogusław

Szkolenie przygotowane i przeprowadzone perfekcyjnie, tak merytorycznie, jak i technicznie. Informacje, które mi przekazano, poszerzyły moją wiedzę z zakresu komunikacji międzyludzkiej. Wiem, że aby funkcjonować w dzisiejszej rzeczywistości, należy mieć pozytywne nastawienie do świata i ludzi. Również bycie asertywnym i świadomość poczucia własnej wartości ułatwia nam komunikację z drugim człowiekiem. Także uśmiech jest kolejnym czynnikiem ułatwiającym nam porozumiewanie się między sobą.

Szkolenie obejmowało również warsztaty – kompetencje i cechy lidera.

Lider to osoba znająca swoją wartość, asertywna, wzbudzająca sympatię i zaufanie, która przyciąga inne osoby realizujące wspólnie z nią wcześniej wyznaczone cele. Lider ma na uwadze również oczekiwania i potrzeby osób będących z nim w zespole. Posiada bardzo cenną umiejętność motywowania i inspirowania innych. W trakcie trzydniowego szkolenia zorganizowano nam wycieczkę do urzędu miasta, poznaliśmy historię budynku tego urzędu i funkcjonalność poszczególnych sal.

Anna

Kurs/szkolenie dla seniorów dał mi wiedzę, jak walczyć o swoje prawa. Uzyskałem wiedzę do kogo i gdzie mogę się zwrócić o pomoc, radę i wsparcie w walce o prawa seniorów.

Nauczyłem się, jak moją wiedzę wykorzystać, pomagając innym seniorom, wspólnie możemy więcej, a także z większą siłą i sprawniej występować przed urzędnikami. Mam potrzebę dalszego zdobywania wiedzy i utrwalania już zdobytej.

Zdzisław

Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że seniorzy liderzy konsultanci zgłosili szereg pomysłów na działania, których celem jest nie tylko osvajanie ich rówieśników z urzędem i poprawa relacji pomiędzy urzędnikami a seniorami oraz pomoc w załatwianiu spraw urzędowych, ale także przeciwdziałanie dyskryminacji i wykluczaniu osób starszych. Tej szczególnej idei ma przyświecać hasło:

MAMY PRAWA – MAMY GŁOS – MAMY GODNOŚĆ

ROZDZIAŁ V

PRZECIWDZIAŁANIE AGEIZMOWI – EKSPERCKI GŁOS W SPRAWIE

Rozmawia Monika Mularska-Kucharek



5.1. Widzę ogromny potencjał w grupie 60+

Celina Maciejewska

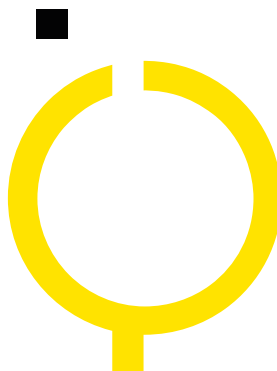
Fot. Lidia Skuza



Rzeczniczka ds. Seniorów w łódzkim urzędzie miasta, jest współtwórczynią fundacji Subvenio i Telefonu Życzliwości, który jest swego rodzaju telefonem zaufania dla seniorów, a jego funkcjonowanie w całości opiera się na pracy wolontariuszy, w dużej liczbie w wieku 60+. Od 15 lat zajmuje się edukacją cyfrową osób dorosłych, propaguje ideę uczenia się przez całe życie, jest społeczniką i wolontariuszką. Wspiera oddolne inicjatywy senioralne w okresie koncepcji i inkubacji, jest „matką chrzestną” kilkunastu stowarzyszeń i fundacji działających na rzecz seniorów oraz integracji międzypokoleniowej. Lubi zmiany,

obecnie kończy studia na kierunku psychologia; kocha zwierzęta. Wierzy, że wiek nie musi być przeszkodą w realizacji marzeń, że jest przestrzeń na zdrowe starzenie. Wiek to przywilej, który nie każdemu jest dany.

Inicjatorka projektu „Seniorzy konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi”, który jest realizowany w ramach projektu „Generator Innowacji. Sieci Wsparcia 2” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.



MM-K: Pani rzecznik, publikacja pt. *Docenić mądrość czasu*, w sprawie której się spotykamy, powstaje w ramach projektu „Seniorzy konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi”, którego jest pani inicjatorką. Jaki jest cel tego projektu?

CM: Celem projektu jest przeciwdziałanie dyskryminacji ze względu na wiek. W tym projekcie walczymy ze stereotypami dotyczącymi starości, uczymy empatii, pracujemy nad usprawnieniem komunikacji między seniorami a urzędnikami. Bo stereotypy przeszkadzają w komunikacji zarówno urzędnikom, jak i osobom 60+. Na etapie testowania szkolimy urzędników i seniorów z potencjałem liderским, prowadzimy konsultacje, które pozwalają lepiej poznać potrzeby obu grup.

MM-K: Co skłoniło panią do napisania projektu? Jakie są pani nadzieje w związku z jego realizacją?

CM: Do napisania tego projektu skłoniła mnie znajomość realnych potrzeb seniorów. Poza tym, zgadzam się w pełni z rekomendacją, którą przeczytałam jakiś czas temu w opracowaniu *Samorząd przyjazny seniorom – najlepsze praktyki*, że rosnąca liczba osób dojrzałych wymusza na władzach lokalnych podjęcie nowych działań, skierowanych do tej konkretnej grupy. Popieram również sugestie, aby podjąć próbę zaangażowania seniorów w tworzenie projektów, które mają w perspektywie ułatwić im życie, jak również aby wykorzystywać ich zasoby.

MM-K: W pełni się z tym zgadzam i co więcej, sama również podkreślałam często, że należy doceniać mądrość czasu! Seniorzy mają potencjał, z którego warto korzystać.

CM: Pracując od wielu lat z bardzo różnorodnymi grupami seniorów, a także z pojedynczymi osobami 60+, wiem, jak czasami niewiele potrzeba, aby uzyskać pozytywne efekty. Aby mieszkaniec w wieku 60+ otrzymał wymagane wsparcie, jeśli go potrzebuje, i dokładnie takie, jakiego potrzebuje. Chciałabym podkreślić, że urzędnicy powinni być wyczuleni na potrzebę wsparcia. Często osoba potrzebująca pomocy nie jest asertywna, a potraktowana obcesowo nie upomni się o swoje prawa. Należy również wystrzegać się zakładania, że każdy mieszkaniec 60+ potrzebuje pomocy, bo tak nie jest.

MM-K: Głównym celem projektu jest przeciwdziałanie dyskryminacji ze względu na wiek. Czy w swojej pracy spotyka się pani z tym zjawiskiem. Czy seniorzy czują się dyskryminowani?

CM: Dość często spotykam się z uwagami osób starszych, że urząd jest instytucją niezbyt przyjazną, nie rozumie potrzeb seniorów, nie ułatwia załatwienia spraw. Szczególnie dużo uwag dotyczy utrudnionego dostępu do informacji. Wiele informacji znajdujemy tylko na stronach internetowych, a prawie 50% osób po 60. roku życia nie korzysta z Internetu, więc te osoby są często pozbawione istotnych informacji. Epidemia COVID-19 znacznie pogorszyła sytuację osób wykluczonych cyfrowo. W trakcie konsultacji osoby 60+ skarżyły się również na brak wystarczającej liczby miejsc do siedzenia, brak wystarczającego oświetlenia, na niecierpliwość urzędnika lub niepełną informację, bądź odsyłanie do stron internetowych. Wiele osób wskazywało brak miejsca, gdzie można kserować czy drukować dokumenty. Jako rzecznik ds. seniorów często spotykam się z prośbami o wydrukowanie lub zeskanowanie dokumentacji, bądź odszukanie informacji na stronach internetowych.

MM-K: W projekt zaangażowani są zarówno seniorzy, jak i urzędnicy. Jak na co dzień wyglądają relacje pomiędzy wspomnianymi grupami? Co jest na plus, a co warto byłoby poprawić?

CM: Seniorzy często podkreślają, że jeśli spotykają urzędnika, który rozumie ich potrzeby i wykazuje dobrą wolę, to wtedy wszystko załatwiają sprawnie. Trudniej jest, gdy urzędnik nie ma cierpliwości i nie wykaże dobrej woli. Z wiekiem mogą się pojawiać pewne ograniczenia psychofizyczne w sprawnym funkcjonowaniu i jest to normalne. Ale warto, aby urzędnicy jak i seniorzy mieli świadomość zmian biologicznych w procesie starzenia. Oczywiście jeśli starzenie przebiega w zdrowy sposób, ograniczenia te mogą być nieznaczne lub mogą się nawet długo nie pojawiać. Ale żyjemy coraz dłużej i zarówno osoby dojrzałe, jak i urzędnicy powinni mieć wiedzę na temat procesu starzenia.

MM-K: Jest to bardzo ważny aspekt, bo pozwala zrozumieć zachowanie i potrzeby osób dojrzałych.

CM: Dlatego uważam, że ta wiedza z pewnością ułatwi pracę urzędnikom, a seniorom pozwoli dbać o swój dobrostan. Poza tym, w moim przekonaniu najlepszą formą przeciwdziałania stereotypom jest wzajemne poznanie. Obecnie coraz rzadziej żyjemy w rodzinach wielopokoleniowych, co również utrudnia osvajanie i poznawanie procesu starzenia. Wierzę, że dzięki temu projektowi zarówno urzędnicy, jak i seniorzy choć trochę zobaczą się nawzajem, zrozumieją własne potrzeby i ograniczenia. Szczególnie ważni w tym projekcie są seniorzy konsultanci, którzy swoją wiedzę będą się dzielili z lokalnymi mikrowspólnotami. Dzięki konsultantom będziemy budować każdego dnia urząd przyjazny seniorom.

Widzę ogromny potencjał w grupie osób 60+ i staram się stwarzać możliwości, aby seniorzy mogli realizować działania samodzielnie.

MM-K: W projekcie zaplanowała pani szkolenia zarówno dla urzędników, jak i dla seniorów. Co te szkolenia mają zmienić w kontekście przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na wiek?

CM: Szkolenia mają uświadomić urzędnikom, jak wspierać seniorów potrzebujących pomocy. Pokażą, jak bardzo kierujemy się stereotypami i jak z tym walczyć, pokażą, z czym borykają się seniorzy, nauczą także empatii. W szkoleniach dla seniorów skupimy się na wzmacnianiu potencjału liderckiego, zapoznamy uczestników z ich prawami, strukturą urzędu, postaramy się nauczyć asertywności i komunikacji.

MM-K: Jak wyobraża sobie pani rolę seniora konsultanta w kontekście przeciwdziałania dyskryminacji osób starszych?

CM: Rola seniora konsultanta jest kluczowa dla projektu. Senior konsultant będzie wyposażony w wiedzę, jak działa urząd, pozna zasady asertywności i komunikacji. Pozna też urząd od środka, będzie zorientowany, który urzędnik może mu pomóc w wybranym zagadnieniu. Dzięki nowo nabytej wiedzy oraz zakorzenieniu w małych lokalnych społecznościach będzie mógł wspierać rówieśników w załatwianiu spraw w urzędzie. Docelowo będzie mógł dyżurować w urzędzie lub telefonie życzliwości i udzielać wsparcia zainteresowanym seniorom.

MM-K: Pani rzecznik, moje ostatnie pytanie dotyczy wspomnianego podręcznika. Jaki widzi pani cel tej publikacji? Kto ma z niej korzystać?

CM: Podręcznik oprócz pigułki wiedzy na temat *ageizmu*, będzie zawierał scenariusze szkoleń dla seniorów liderów oraz dla urzędników. Materiał będzie dostępny też dla mieszkańców. Każda osoba zainteresowana tematem dyskryminacji ze względu na wiek będzie mogła wykorzystać materiały.

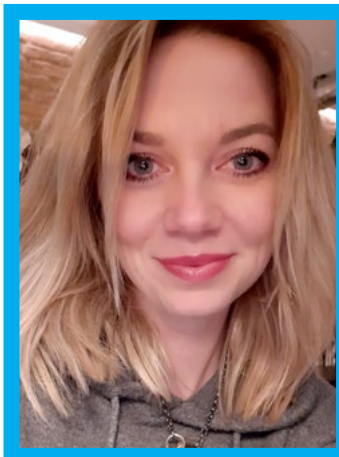
MM-K: Dziękuję za rozmowę i gratuluję pani oraz zespołowi projektowemu pomysłu na innowację, która jest ważna i potrzebna!

CM: Dziękuję.

5.2. Seniorzy oczekują od rozmówców cierpliwości, zrozumienia, troski i empatii

Anna Musiał

Fot. Lidia Skuza



Ukończyła studia psychologiczne na Uniwersytecie Łódzkim ze specjalnością psychologia kliniczna, a także szkolenia z zakresu interwencji kryzysowej. Pełni funkcję wiceprezesa fundacji Subvenio, fundacji Interwencji Kryzysowej i Pomocy Psychologicznej. W ramach projektów finansowanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości udzielała pomocy psychologicznej osobom pokrzywdzonym w przestępstwach.

Zawodowo koncentruje się głównie na pracy z osobami starszymi. Współpracowała z Wydziałem Zdrowia i Spraw Społecznych, gdzie udzielała pomocy psychologicznej seniorom w Centrach Aktywnego Seniora w Łodzi. W ramach projektu długoterminowej opieki domowej dla osób starszych wspierała seniorów nie wychodzących z domu.

Wraz z zespołem fundacji Subvenio, Oddziału ds. Polityki Senioralnej i wolontariuszy tworzy projekt „Telefon życzliwości dla seniorów”.

Prowadziła konsultacje psychologiczne dla seniorów w Klubie Seniora, domach kultury i w fundacji w ramach programów „Aktywność społeczna osób starszych” oraz „Fundusz inicjatyw obywatelskich”.

MM-K: Pani Aniu, od jak dawna pracuje pani z seniorami? W jakich aspektach poszukują pomocy?

AM: Z seniorami zaczęłam pracować w 2013 roku, było to moje pierwsze doświadczenie w pracy psychologa. Seniorzy zgłaszają się do mnie z przeróżnymi problemami, najczęściej dotyczą one straty osób bliskich, samotności i prób odnalezienia się w bieżącej, niekiedy pełnej wyzwań, rzeczywistości.

MM-K: O czym, pani zdaniem, warto pamiętać, pracując z osobami starszymi? Co się sprawdza w budowaniu relacji z osobami dojrzałymi?

AM: Praca psychologa z natury wymaga podmiotowego podejścia do pacjenta. W przypadku osób starszych niezmiernie istotne jest uważne spojrzenie na ich szczególne potrzeby związane z wiekiem. Seniorzy oczekują od rozmówców cierpliwości, zrozumienia, troski i empatii.

MM-K: Jakie zasoby posiadają osoby starsze? Co jest ich atutem?

AM: Najważniejszym, choć często niedocenianym atutem, jest doświadczenie. Mam tu na myśli sumę wszystkich przeżyć, historii i umiejętności. To właśnie one powodują, że seniorzy postrzegają rzeczywistość z większym dystansem i przez pryzmat innych wartości niż ich dzieci i wnuki. Myślę, że seniorzy potrafią lepiej docenić relacje z innymi i cieszyć się z małych przyjemności.

MM-K: Czy słyszy pani od seniorów o tym, że doświadczają wykluczenia, dyskryminacji z uwagi na swój wiek?

AM: Zdarza się, że słyszę od seniorów, że nie są traktowani poważnie. Często przypisuje im się brak zaradności, bierność i naiwność. Ponadto bywa też tak, że placówki, do których udają się seniorzy, nie są przystosowane do ich szczególnych potrzeb, wynikających z ograniczeń psychofizycznych, charakterystycznych dla wieku dojrzałego. Muszą wchodzić po stromych schodach pozbawionych poręczy, wczytywać się w informacje zapisane drobnym drukiem albo stać z powodu braku miejsc siedzących w poczekalni.

MM-K: Co należy robić z pani perspektywy, jako psychologa, aby przeciwdziałać dyskryminacji i wykluczaniu seniorów?

AM: Z jednej strony istotne jest zniesienie barier funkcjonalnych, o których wspomniałam w odpowiedzi na wcześniejsze pytanie. Z drugiej zaś strony, ważne jest włączenie seniorów w życie społeczne poprzez wykorzystanie ich

zasobów. Chodzi o to, żeby dać im przestrzeń do działania i użycia własnego potencjału. Seniorzy mają doświadczenie i chętnie się nim dzielą. My jednak nie zawsze to doceniamy. Dlatego kluczem do włączenia seniorów i wykorzystania ich możliwości jest zmiana naszych postaw i przekonań.

MM-K: Zdarza się, że seniorzy sami siebie wykluczają bądź dyskryminują? W jaki sposób należy na to reagować? Co mówić seniorom w takiej sytuacji?

AM: Bywa, że słyszę od seniorów: „ja się do tego nie nadaję” albo „jestem już za stara/za stary”. Te słowa często nie mają pokrycia w rzeczywistości, ale bywają niestety wzmacniane przez otoczenie, postrzegające seniorów stereotypowo. Dlatego należy wzmacniać ich możliwości, doceniać wszelkie przejawy aktywności i zachęcać do działania, choćby w lokalnych społecznościach, np. w formie pomocy sąsiedzkiej lub wolontariatu. Warto podkreślać, że człowiek na każdym etapie swojego życia ma wiele do zaoferowania innym, a także ma chęć do urozmaicenia swojego życia i przeżywania nowych doświadczeń. Właśnie po to powstały i wciąż powstają nowe kluby seniora i koła zainteresowań.

MM-K: Niestety na temat seniorów funkcjonuje dużo krzywdzących stereotypów, które mają wpływ na relacje, choćby w urzędach. W jaki sposób możemy temu przeciwdziałać?

AM: Stereotypy mają to do siebie, że bardzo mocno utrwalają się w naszym myśleniu i postrzeganiu świata. Kluczem jest wyjście poza to standardowe myślenie i spojrzenie na seniora indywidualnie, z większą uwagą, chęcią poznania go i wysłuchania, co ma do powiedzenia. Ponieważ zjawisko *ageizmu* (dyskryminacji ze względu na wiek) ma charakter powszechny, pomocne byłoby wdrażenie rozwiązań systemowych, np. kampanii informacyjnych, szkoleń i warsztatów dotyczących pracy z osobami starszymi.

MM-K: Wywiad, którego pani udziela, dotyczy projektu, którego celem jest poprawa komunikacji pomiędzy seniorami a urzędnikami. O czym obydwie strony interakcji powinny pamiętać, żeby ta komunikacja była satysfakcjonująca?

AM: Najważniejsze jest, by obie strony tej komunikacji wiedziały o tym, że naprzeciwko nich znajduje się żywy człowiek, ze swoją wrażliwością, potrzebami, a także ograniczeniami. Młodszy powinni wykazywać się dużą uważnością i otwartością. To oni mogą rozpoznać potrzeby seniora i dostosować treść oraz

formę komunikatu do swojego rozmówcy. Seniorom z kolei pomoże przekonanie, że w urzędzie otrzymają pomoc i nie będą pozostawieni sami sobie.

MM-K: Brała pani udział w szkoleniu, podczas którego wykorzystywano symulator starości. Jakie wrażenia, refleksje pojawiły się u pani i uczestników warsztatów w związku z doświadczeniem starości?

AM: Skorzystanie z symulatora było bardzo pouczające! Moja teoretyczna wiedza dotycząca funkcjonowania człowieka w wieku dojrzałym znalazła swoje odzwierciedlenie w praktyce. Na własnej skórze doświadczyłam ograniczeń wynikających ze starzenia się. Z trudem poruszałam się, miałam kłopot z roz czytaniem tekstu, a „mając problem ze słuchem”, denerwowałam się, że muszę poprosić rozmówcę, by powtórzył wypowiedź, zaś sama mówiłam głośniej niż zwykle. Wszystko to pomogło mi jeszcze bardziej zrozumieć, z jakimi problemami seniorzy się mierzą i jaką przeszkodę w codziennym funkcjonowaniu mogą one stanowić.

MM-K: Jakie kompetencje psychologiczne i społeczne powinni rozwijać urzędnicy, żeby poprawiać relacje z seniorami i nie dyskryminować osób starszych?

AM: Przede wszystkim powinni spróbować wyjść poza schematyczne myślenie i postrzeganie seniorów jako klientów trudnych, uciążliwych i kłopotliwych. Istotne jest, by uświadomili sobie, że te stereotypy nie mają pokrycia w rzeczywistości. Osoby starsze, poprzez swoje ograniczenia, co dzięki symulatorowi starości uczestnicy szkolenia mogli odczuć na własnej skórze, wymagają szczególnego traktowania. Wiedza o życiu i funkcjonowaniu osób starszych pozwoli lepiej je zrozumieć oraz pozbyć się stereotypowego i krzywdzącego myślenia. Dlatego warto rozwijać takie cechy i umiejętności, jak czujność, uważność, otwartość, cierpliwość, elastyczność i empatia. To pomoże spojrzeć na seniora z zupełnie innej perspektywy i zrozumieć jego potrzeby.

MM-K: Pani Aniu, serdecznie dziękuję za pani wiedzę i ważne sugestie.

AM: Dziękuję za rozmowę.

5.3. Wiele przejawów wykluczenia seniorów wynika z nieświadomości

Igor Marczak

Fot. z archiwum autora



Jest absolwentem Etnologii na Wydziale Filozoficzno-Historycznym Uniwersytetu Łódzkiego. Z zamiłowania muzyk. Instruktor ZHP. Ma ponad 25-letnie doświadczenie zawodowe w branżach FMCG i B2B. Pracował dla wielu światowych marek. Od wielu lat zaangażowany społecznie. Osobiste doświadczenia skłoniły go do poszukiwania rozwiązań w opiece nad osobami starszymi, z niepełnosprawnościami. Współtwórca aplikacji mobilnej SeniorApp.

MM-K: Panie Igorze, jest pan jednym z autorów wartościowego opracowania *Ocena potrzeb w zakresie wsparcia dla seniorów w Polsce – raport z badania opinii społecznej*. Jaki cel stawialiście sobie państwo, przystępując do realizacji badań, których wyniki prezentujecie w raporcie?

IM: Przyspieszone w ostatnich latach zjawisko starzenia się społeczeństw nie jest już odkryciem, a realnym procesem, na który jako jednostki, nie mamy wpływu. Ważne, byśmy zdawali sobie z tego sprawę, a dzięki temu mogli ten trend okiełznać i dobrze przygotować nasze otoczenie, rozpoczynając działania już w wieku młodzieńczym. Nadrzędnym celem opracowania wspomnianego przez panią raportu stało się dla nas przygotowanie społeczeństwa do starzenia się i edukacja prosenioralna rozpoczęta już w wieku młodzieńczym.

MM-K: Podeszliście do tego bardzo profesjonalnie i odpowiedzialnie.

IM: Mieliśmy nadzieję, że analiza tego raportu pomoże odkryć przyczyny braku potrzebnego wsparcia dla osób starszych, naświetli problem niewystarczającej opieki dla seniorów, a przede wszystkim pozwoli wyznaczyć działania sprzyja-

jące minimalizacji poczucia wykluczenia, uwrażliwi społeczeństwo na potrzeby innych i zaktywizuje osoby chętne do niesienia pomocy.

MM-K: Co wynika z przeprowadzonych badań?

IM: Raport powstał na podstawie wyników badania opinii społecznej prowadzonych przez SeniorApp w konsultacji z ekspertami z organizacji o działalności proseniorskiej. Wyniki badania wskazują na zjawisko wykluczenia technologicznego, pogarszanie stanu zdrowia – fizycznego, jak i psychicznego – oraz obniżenie poziomu aktywności i samodzielności wśród osób starszych. Zaś w głównej mierze uwidacznia osłabienie relacji międzyludzkich i obniżenie wrażliwości społecznej, empatii, a także zanik postaw altruistycznych.

MM-K: Jakie wnioski w odniesieniu do potrzeb osób starszych w zakresie wsparcia płyną z przeprowadzonych badań?

IM: Badanie wykazało, że niestety pomoc i jej postrzeganie przez osoby starsze ograniczają się najczęściej do kwestii materialnych oraz zdrowotnych. Jeśli tylko 5% osób z tej grupy wskazuje, że chciałoby mieć na co dzień towarzystwo oraz wsparcie psychiczne i emocjonalne, a tylko 6% osób z pozostałych grup wiekowych twierdzi, że ich bliscy seniorzy potrzebują takiego wsparcia, to oznacza, że jako społeczeństwo bardzo mało wiemy o kwestiach wpływu samotności i psychiki na jakość i długość życia oraz zdrowie.

MM-K: Niestety, te aspekty są marginalizowane.

IM: Ale brak świadomości i edukacji w tym zakresie eliminuje te kwestie jako potrzeby. To dość przerażające, bo w efekcie osoby starsze alienują się i marginalizują potrzebę bliskości, mentalnego wsparcia, zwykłej rozmowy czy kolektywnego działania, a to sprzyja ich wykluczeniu. Największym problemem w naszym odczuciu jest jednak pewien rozdźwięk między tym, jakie są realne potrzeby seniorów i ich oczekiwania, a jak są postrzegani przez otoczenie. Dlatego celem raportu było zwiększenie świadomości społecznej o tym, czego naprawdę brakuje potrzebującym...

MM-K: Na potrzeby seniorów spojrzeliście dwutorowo. To jest wartość dodana tych badań.

IM: Tak, potrzeby w zakresie wsparcia seniorów oceniono w raporcie z dwóch perspektyw – osób starszych – potrzebujących wsparcia – oraz osób, które to wsparcie zapewniają lub chciałyby zapewnić. W kreowaniu polityki sprzyjają-

cej pozytywnemu starzeniu się, ważnym czynnikiem jest poziom przejawianej aktywności w grupie 55+. Wyniki badania pokazały, że niemal połowa seniorów to osoby zamknięte w czterech ścianach. Wyjście naprzeciw temu problemowi może stanowić wykorzystanie nowych technologii, które jako skuteczne narzędzia komunikacji mogą stanowić również cenne narzędzie socjalizacji, zwłaszcza w przypadku osób o ograniczonej sprawności.

MM-K: Które z potrzeb seniorów były najczęściej zgłaszane? Z czym radzą sobie seniorzy dobrze, a które obszary poddane badaniu wymagają szczególnego wsparcia?

IM: Duża część, 41,2% badanych nie oczekuje żadnej pomocy, czuje, że ma wystarczającą opiekę zdrowotną i materialnie sobie radzi, choć równie wielu, 41,8%, chętnie przyjąłoby pomoc zdrowotną, lekarską, rehabilitacyjną i pielęgnacyjną, zaś powyżej 25% też finansową.

Dominującą potrzebą jest opieka zdrowotna. W porównaniu z Europą Zachodnią stan zdrowotny polskich seniorów jest średni i słaby. Co ciekawe, dosyć niski procent osób deklaruje, że chciałyby wsparcia towarzyskiego lub psychologicznego. Myślę, że często albo się do tego nie przyznają, bo to „niemodne”, albo faktycznie – nie jest tak źle i sobie radzą.

MM-K: Niestety nadal pokutuje przekonanie, szczególnie wśród osób dojrzałych, że w kwestiach zdrowia psychicznego trzeba sobie poradzić samemu. A co respondenci mówili na temat innych potrzeb?

IM: 22% osób chętnie przyjąłoby pomoc, która wymaga wyjścia z domu: po zakupy, receptę, w celu załatwienia spraw życia codziennego. To również daje do myślenia, czy o tę pomoc się zwracają, poszukują jej wśród znajomych, rodziny, czy też oczekują zainteresowania otoczenia.

Jak wykazało badanie, minione dwa lata spustoszyły zdrowie fizyczne i psychiczne osób starszych. Pokazały też, jak wiele nasz kraj ma do zrobienia w kontekście nowoczesnej polityki senioralnej oraz zrozumienia potrzeb tej rosnącej grupy społecznej. A tych potrzeb jest wiele i często bagatelizują je również sami seniorzy.

MM-K: Pandemia spowodowała spore spustoszenie emocjonalne wśród seniorów. Nagle zewsząd płynęły komunikaty, że seniorzy mają zamknąć się w czterech ścianach, nie narażać swojego zdrowia, gdy tymczasem przez ostatnią dekadę słyszeli zupełnie inne słowa!

IM: Trudno się zatem dziwić, że według badań Instytutu Polityki Senioralnej, 6 na 10 osób w wieku powyżej 60. roku życia ocenia swoją kondycję psychiczną jako gorszą niż przed pandemią. Seniorzy są zmęczeni izolacją, mają gorsze samopoczucie z powodu mniejszej aktywności fizycznej, narzekają na problemy z dostępem do leczenia. Niestety, jak wynika z raportu SeniorApp, jedynie 7% seniorów korzysta z regularnego wsparcia psychicznego, a 5% deklaruje, że go potrzebuje.

MM-K: Z badania, które państwo przeprowadziliście, wyłania się zapewne podobny obraz dotyczący zdrowia psychicznego?

IM: Jak wynika z danych zawartych w raporcie, 70% respondentów deklaruje, że pandemia pogorszyła jakość ich życia. Blisko 65% badanych jako powód podaje gorszy dostęp do opieki medycznej. Co więcej, to właśnie opieka zdrowotna jest najczęściej wskazywana przez seniorów jako obszar, w którym potrzebują pomocy – 42% seniorów deklaruje, że udzielane im wsparcie powinno obejmować właśnie opiekę lekarską, rehabilitacyjną i pielęgnacyjną. Obecnie korzysta z niej stale 24% seniorów. Jako główny problem wyłania się jednak również ograniczony kontakt z bliskimi i znajomymi – niektórzy zostali pozostawieni sami sobie, a jak podają geriatrzy – samotność, izolacja, brak kontaktu z otoczeniem stanowią poważne zagrożenia dla zdrowia psychicznego, społecznego oraz fizycznego.

MM-K: A co istotnego wynika z badań dotyczących potencjalnych opiekunów?

IM: Ponad połowa opiekunów uważa, że w ich najbliższym otoczeniu, wśród członków rodziny są osoby, które potrzebują pomocy. Blisko 70% zauważa osoby potrzebujące wokół siebie. Rozdźwięk między deklaracjami seniorów a spostrzeżeniami opiekunów odnośnie do tego, jak wiele osób potrzebuje pomocy, można tłumaczyć tym, że seniorzy chcą być samodzielni i niezależni – często zwracają się po pomoc, gdy już naprawdę nie mogą sobie poradzić, zaś opiekunowie odczytują pewne ograniczenia, do których seniorzy się zaadaptowali, jako takie, które wymagają pomocy z zewnątrz.

MM-K: Jakie wnioski płyną z zestawienia tego, co deklarowali seniorzy i opiekunowie?

IM: Zestawienie odpowiedzi na pytania dotyczące podobnych zagadnień kierowanych do seniorów i potencjalnych opiekunów wielokrotnie wykazało wysoki poziom niewiedzy wśród opiekunów deklarujących chęć pomocy.

Stwierdzenie, że głównym problemem osób starszych jest zrobienie zakupów czy posprzątanie mieszkania, jest błędne. Podstawowym zmartwieniem jest samotność. Poczucie bycia porzuconym, niezauważonym. Nie załatwimy tego, idąc za kogoś do sklepu, tylko dając mu swoje towarzystwo. Można odwołać się do słów: „czas to pieniądz”. Tak, to ten wspólny czas jest najcenniejszą pomocą. Bliscy seniorów nie zawsze są na miejscu, czasami mieszkają w innych miastach i nie mogą być przez cały czas obok. W niniejszym badaniu niemal 30% opiekunów wskazuje, że przeszkodą w pomaganiu jest właśnie np. zbyt duża odległość dzieląca ich miejsce zamieszkania. W takiej m.in. sytuacji niemal 12% seniorów korzysta z pomocy instytucjonalnej, a ok. 16% z pomocy sąsiedzkiej.

MM-K: Państwo wychodźcie naprzeciw tych potrzebom.

IM: Tak, do takich osób także skierowany jest SeniorApp – można zadbać o bliższą osobę, korzystając z pomocy zaufanego opiekuna w najbliższej okolicy np. swoich potrzebujących rodziców czy dziadków.

MM-K: Jakie rekomendacje wyłaniają się z przeprowadzonych badań i konsultacji z ekspertami? Co należy zmienić, jakie działania wdrożyć, aby odpowiedzieć na potrzeby starzejącego się społeczeństwa?

IM: Jesień życia może być dla nas wszystkich spełnionym i pozytywnym okresem, jednak, aby do tego doprowadzić, należy zająć się przygotowaniem rozwiązań już dziś. Najważniejsze w wypracowaniu systemowych rozwiązań dla seniorów jest to, by przede wszystkim odpowiadały one prawdziwym potrzebom tej grupy. Polskie społeczeństwo w szybkim tempie osiąga wiek senioralny. W latach 90. co dziesiąty Polak był seniorem, teraz już co siódmy, a według prognoz za 40 lat będzie w tym wieku już co trzeci z nas. To ogromna grupa, już teraz dochodząca do 10 milionów.

MM-K: Warto mieć tego świadomość, bo wtedy będziemy bardziej odpowiedzialnie pochodzić do potrzeb osób dojrzałych.

IM: Na szczęście potrzeby seniorów zaczynają być coraz bardziej zauważane i powstaje wiele rozwiązań przeznaczonych dla tej grupy. Warto korzystać z licznych możliwości, które oferuje między innymi, a może przede wszystkim SeniorApp i nie wstydzić się prosić o pomoc. Mówimy tak wiele o pomocy, ponieważ SeniorApp powstał głównie z myślą o osobach starszych i wszystkich tych, którzy potrzebują wsparcia w codziennych czynnościach. Nie tylko oni mogą jednak zamawiać usługi poprzez naszą platformę. Warto, by programy dążące do po-

prawy jakości życia seniorów były kompleksowe i dobrze przemyślane, bo jak widać, stale zauważalne są braki zarówno w systemach europejskich, jak i polskich.

MM-K: Z pomocą mogą przyjść nowe technologie, dlatego warto zachęcać osoby starsze do korzystania z nich.

IM: Takie działania również podejmujemy. Wyniki badania pokazały, że niemal połowa seniorów to osoby nie wykazujące społecznej aktywności. Wyjście naprzeciw temu problemowi może stanowić właśnie wykorzystanie nowych technologii, które jako skuteczne narzędzia komunikacji mogą stanowić również cenne narzędzie socjalizacji, zwłaszcza w przypadku osób o ograniczonej sprawności.

MM-K: Rozumiem, że taka przyświecała państwu idea.

IM: SeniorApp jako jedyny przedstawiciel polskiego silver marketu został włączony do grona międzynarodowych ekspertów w dziedzinie innowacyjnych rozwiązań dla osób starszych. Wspólnie mamy za zadanie wytyczać kierunki rozwoju „srebrnej gospodarki” i budować świat przyjazny i przystępny dla seniorów. Nasza aplikacja została zaprojektowana wspólnie z grupą focusową, która wskazywała swoje potrzeby, oczekiwania i wyobrażenie o tym, jak ma funkcjonować narzędzie przeznaczone dla nich. Dzięki tym uwagom mogliśmy stworzyć platformę intuicyjną dla użytkowników i bliską ich potrzebom. Chcemy, by SeniorApp stał się aplikacją pierwszego wyboru, po którą sięgnąć może każdy, kto zechce poprawić komfort i jakość swojego codziennego życia. Ważne, żeby do głosu dożyć mogła ta grupa, która ma być głównym odbiorcą tych działań – aby nie tworzyć rozwiązań bez komunikacji z seniorami, bo przecież to oni mają z nich korzystać. To powinien być główny cel każdego, kto zechce odpowiedzieć na potrzeby seniorów.

MM-K: W jakim zakresie aplikacja może przyczynić się do wspierania seniorów?

IM: SeniorApp stara się napędzać, a może i kształtować trend przybliżania technologii każdemu, kto chciałby z niej korzystać, a także czynienia technologii przyjaznej seniorom. Technologia coraz głębiej wkracza w wiele aspektów naszego życia. Popularne stało się korzystanie z systemu teleopieki czy e-opieki, który w czasie pandemii często był jedynym dostępnym dla pacjentów. Obostrzenia wymusiły zwiększone użytkowanie technologii w różnych

obszarach. Kompetencje cyfrowe to obecnie nie domena ludzi młodych, tylko szereg możliwości otwierający się przed pokoleniem silver. Mówi się o grupie yoldsów (ang. *young olds*, 'młodzi starsi') czy o smart seniorze, jako etapie ewolucji człowieka współczesnego. Technologie dostępne dla seniorów, aplikacje intuicyjne w instalacji i obsłudze, strony mające na uwadze umiejętności cyfrowe osób starszych mogą stać się pomocne lub wręcz kluczowe dla wygodnego funkcjonowania w dzisiejszym świecie.

MM-K: Z badań wynika, że w czasie pandemii wzrósł odsetek osób korzystających z komputera i Internetu. Zresztą niektóre Uniwersytety Trzeciego Wieku uruchomiły zajęcia online i słuchacze się do nich stopniowo przekonywali!

IM: Jak zaznacza dr Dominika Kaczorowska-Spychalska, Dyrektor Centrum Miskser Inteligentnych Technologii z UŁ, jedna z ekspertek naszego raportu: „Wiek nie musi być przesłanką wykluczenia w cyfrowym społeczeństwie”. Wiadomo, że nic nie zastąpi kontaktu osobistego, który w dzisiejszych czasach jest ograniczony przez względy związane z bezpieczeństwem. Narastają obawy względem potencjalnego zakażenia lub oszustwa, na które możemy być narażeni. Dostęp do technologii staje się w tym momencie pozbawionym tych zagrożeń oknem na świat i drogą do kontaktu z drugim człowiekiem. Oczywiście, niesie ze sobą w to miejsce inne niebezpieczeństwa... Jednak świadome i bezpieczne korzystanie z Internetu pozwala nawiązywać kontakty i utrzymywać relacje.

MMK: Ile osób aktualnie korzysta z aplikacji?

IM: Aplikacja pojawiła się na polskim rynku rok temu – w marcu 2021 roku. Można pobrać ją bezpłatnie ze Sklepu Play lub AppStore, a także korzystać z niej poprzez stronę internetową. Zgromadziliśmy już społeczność ponad 22 tysięcy osób, z czego ¼ – około 6 tysięcy, to zweryfikowani opiekunowie gotowi nieść pomoc potrzebującym, a liczba ta stale rośnie. W aplikacji rejestrują się trzy główne grupy użytkowników: seniorzy, członkowie rodziny seniora oraz opiekunowie.

MM-K: Co zyskują seniorzy, którzy mają do niej dostęp?

IM: Seniorzy korzystający z SeniorApp zyskują dostęp do blisko 50 różnych usług w ponad 100 wariantach. Wśród nich znajdują się zarówno usługi związane z opieką, także specjalistyczną: pielęgniarzką, paliatywną czy fizjoterapeutyczną, ale i pomoc w czynnościach życia codziennego, jak robienie zakupów, sprzątanie mieszkania, wyprowadzanie psa, fryzjer w domu i wiele innych. Sta-

le poszerzamy także wachlarz usług zgodnie z życzeniami zgłaszanymi przez użytkowników – istnieje możliwość zaproponowania usługi, której potrzebuje dana osoba. Staramy się odpowiadać na każde zapytanie, tak by pomoc była dla każdego dostępna naprawdę na wyciągnięcie ręki! W SeniorApp znajdują się także usługi firm partnerskich – pakiety medyczne i nauka języków obcych w promocyjnych cenach, niższych niż aktualne ceny rynkowe, przygotowane specjalnie dla użytkowników aplikacji.

MM-K: Jak seniorzy reagują na wsparcie oferowane przez wirtualną rzeczywistość? Co państwo robicie, żeby zaprzyjaźnić seniorów z nową technologią?

IM: Szacuje się, że w Polsce z Internetu korzysta obecnie średnio co trzeci senior. Ta liczba jednak stale rośnie, co jest zależne zarówno od zwiększenia ilości udogodnień i funkcjonalności intuicyjnych dla starszego wieku, jak i fakt, że do seniorów z roku na rok dołączają kolejne roczniki, które zdążyły już okiełznać technologię. 30% wydaje się grupą niewielką, przekładając to jednak na liczby, to ponad 3 miliony seniorów, którzy korzystają z Internetu każdego dnia.

MM-K: Jest jeszcze sporo do zrobienia w tym aspekcie, bo wykluczenie cyfrowe seniorów przekłada się na ich jakość życia. W sposób szczególny odczuli to w czasach pandemii, niestety.

IM: Oczywiście, dobrze byłoby sprawić, by osób korzystających z nowych technologii było więcej, ponieważ wiele spraw życia codziennego przeniosło się w znacznej mierze lub wręcz całkowicie do przestrzeni wirtualnej – urzędy i inne instytucje umożliwiają kontakt online. Warto, by każdy mógł skorzystać z tych udogodnień. Ważne stają się w tym zakresie różnego rodzaju kampanie społeczne organizowane zarówno przez instytucje państwowe, jak i pozarządowe.

MM-K: Z tego, co mi wiadomo, podejmujecie państwo różne działania mające na celu przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu seniorów.

IM: SeniorApp aktywnie działa na rzecz zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu organizując warsztaty dla seniorów „Polub się z telefonem”, czasem zupełnie od podstaw tłumacząc im obsługę smartfonów, ale i rozwijając umiejętności, które już posiadają. Do tej pory udało nam się zrealizować szereg takich spotkań zarówno w Łodzi, województwie łódzkim, jak i podczas Międzynarodowych Senioraliów w Krakowie. Mamy zaplanowane już kilka kolejnych spotkań: w Akademii Seniora w Szczecinie, w katowickim Klubie Seniora, a także podczas VIII Łódzkich Senioraliów.

MM-K: Nie zawsze z pomocą przychodzą najbliżsi, więc takie zajęcia są bardzo potrzebne.

IM: Edukacja i komunikacja międzypokoleniowa odgrywają tu znaczącą rolę – do akcji wkraczają głównie dzieci i wnuki, które mogą wyjaśnić, pokazać, jak posługiwać się urządzeniami mobilnymi, choć często nie znajdują na to czasu albo i cierpliwości, zaś seniorzy czasem wstydzą się zwrócić z pytaniem do swoich bliskich... Dlatego wprowadziliśmy w aplikacji nową usługę: „Smartfon edukacja”, która polega na konsultacjach z zakresu obsługi technologii. Jest ona realizowana w formie bezpłatnych, godzinnych spotkań indywidualnych seniora z instruktorem, który przekazuje niezbędne informacje.

MM-K: Panie Igorze, jakie wnioski płyną z tych spotkań, o których pan wspomina?

IM: Podstawowym wnioskiem z tego typu spotkań jest fakt, że komunikacja międzypokoleniowa jest niezbędna dla obu stron dialogu. W młodym, szybkim świecie brakuje tego, czego nie nauczą żadne kursy. Można zdobyć to, obcując z seniorami właśnie. Mówię przede wszystkim o wrażliwości, solidarności, współczuciu i empatii. W dzisiejszym świecie patrzy się na seniora zbyt narzędziowo, technicznie – jakby był kolejną „sprawą do załatwienia”.

MM-K: Niestety stereotypy dotyczące osób starszych są bardzo krzywdzące, a autorytet wieku stracił na znaczeniu.

IM: Senior nie jest maszyną, którą należy serwisować o czasie. To drugi człowiek, którego potrzeby są stałe. Z którym można porozmawiać, spędzić czas, zdobyć mnóstwo ciekawych informacji i doświadczenia z obopólną korzyścią. Starsze osoby, które dzielą się swoimi wspomnieniami, przeżyciami, czują się poważane i potrzebne, zaś młodzi mogą się od nich wiele nauczyć. I powinni. W zamian młode pokolenie może wprowadzić seniorów w świat, w którym niejako się wychowało, a który dla doświadczonych życiowo, lecz w pewnym stopniu wykluczonych cyfrowo osób starszych, jest ciekawy i pełen możliwości, muszą jednak wiedzieć, jak mają uniknąć zagrożeń, które niesie ze sobą dostęp do technologii.

MM-K: Czy pana zdaniem mamy do czynienia w Polsce z dyskryminacją osób starszych? Czy seniorzy, których pan spotyka, mówią o negatywnych zjawiskach ageizmu?

IM: Dyskryminacja osób starszych jest zjawiskiem, z którego wiele osób nie zda-

je sobie sprawy na co dzień, bo go nie zauważa. I to jest właśnie podłoże wykluczenia – zanik wrażliwości i otwartości na potrzeby drugiej osoby. Zaczyna się to od spraw najprostszych – chociażby wielkości czcionki w komunikacie skierowanym do osób starszych, które z racji wieku mogą mieć trudność z jego odczytaniem, czy w sposobie budowania przekazu opartego na neologizmach, które weszły do języka młodszych pokoleń, a mogą okazać się niezrozumiałe dla ich rodziców lub dziadków. Potem pojawiają się także bariery architektoniczne, logistyczne czy systemowe. Zakorzenianie się wykluczenia w tyłu sferach kształtuje świat, który przestaje być miejscem dla wszystkich, i powoduje, że seniorzy czują się coraz bardziej wyobcowani.

MM-K: Z takimi opiniami spotykam się w kontakcie z osobami starszymi. Bez wątpienia potrzebne są intensywne działania, bo myślę, że jako społeczeństwo mamy wiele do zrobienia.

IM: Tworząc rozwiązania skierowane do wszystkich, należy mieć na uwadze, że każdemu trzeba umożliwić do nich równy dostęp w swobodnym zakresie. Wiele przejawów wykluczenia seniorów wynika z nieświadomości, a niekoniecznie ze złej woli. To jednak obszar, którym warto się zająć, by stworzyć warunki odpowiedniej współpracy i komunikacji międzypokoleniowej. Jako firmie społecznie odpowiedzialnej zależy nam na stanowieniu zmiany w pomijaniu danej grupy osób. Wzięliśmy udział w panelu szkoleń związanych ze standardami dostępności a one otworzyły nam perspektywę na liczne aspekty, pojawiające się tak naprawdę na każdym kroku – kiedy próg w drzwiach okazuje się zbyt wysoki, by przekroczyła go osoba zmagająca się z niepełnosprawnością ruchową, to już przejaw planowania bez należytej uwagi poświęconej potrzebom odbiorców, a więc wykluczenia.

MM-K: Bywa, że wykluczamy i dyskryminujemy seniorów w sposób niezamierzony. Ten ageizm przybiera różne formy.

IM: Wiadomo, że jesteśmy tylko ludźmi i nie mamy możliwości odczytania wszelkich pragnień i potrzeb drugiego człowieka. Mimo to, nie dając pola do dyskusji czy zgłoszenia potrzeby, powodujemy sytuację, w której osoba starsza czuje, że „robi kłopot” i „nie daje rady”, co sprawia, że przestaje korzystać z różnych elementów przestrzeni publicznej, także cyfrowej. Poczucie osamotnienia jest natomiast poważnym zagrożeniem dla zdrowia psychicznego, fizycznego i społecznego. Powoduje szereg negatywnych konsekwencji: przyspiesza niepełność i niesamodzielność. Powinna to być wskazówka, ale i przestroga dla tych, którzy planują systemowe rozwiązania. Ważne, byśmy wszyscy pamiętali

o uprzejmym i altruistycznym podejściu, które czasem wymaga jedynie zadania dodatkowego pytania, gestu, a może zmienić świat na bardziej otwarty i przyjazny, także dla starszych pokoleń.

MM-K: Panie Igorze, odnosząc się do pana wiedzy, doświadczeń w zakresie wspierania seniorów, chciałabym poprosić pana o wskazanie kilku kluczowych rozwiązań w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji osób starszych.

IM: Mając na uwadze działania w zakresie wsparcia dla seniorów, widzimy, że są podejmowane liczne inicjatywy, służące polepszeniu jakości życia osób starszych. Powstaje coraz więcej „Gmin Przyjaznych Seniorom”, funkcjonuje Ogólnopolska Karta Seniora (której także jesteśmy partnerem!). Aktywności podejmowane przez instytucje o działaniu prosenioralnym są oczywiście bardzo istotnym elementem przeciwdziałania dyskryminacji osób starszych. Są to jednak inicjatywy głównie oddolne. Mam wrażenie, że tylko praca u podstaw, już z najmłodszymi członkami naszych społeczności, pozwoli przygotować nas na nadchodzące wyzwania. Otwartość, empatia, umiejętność słuchania, umiejętność niesienia i brania pomocy to wszystko, czego wspólnie powinniśmy się uczyć.

MM-K: To tzw. czynniki psychologiczne, bardzo ważne. Czy coś jeszcze?

IM: Tylko stworzenie systemowych rozwiązań, przede wszystkim na polach edukacji, medycyny, a także innych dziedzin gospodarki, da nam możliwość, jeśli nie całkowitego rozwiązania, to przynajmniej złagodzenia skutków czekających nas zmian społecznych. Podstawą tworzenia rozwiązań skierowanych do osób starszych powinno być włączenie tej grupy w dialog. Potrzeby odbiorców mają wychodzić od nich, a nie pochodzić z naszego pojmowania tych potrzeb. W przeciwnym razie nawet najbardziej szlachetne inicjatywy oparte będą na uciszaniu własnego sumienia i staną się zaspokojeniem pragnień samych twórców, a nie osób, którym mają pomóc. Konsultacje, dyskusje, możliwość wymiany opinii, doświadczeń: pytanie seniorów o to, czego oczekują i jak możemy im to zapewnić, są kluczem do kształtowania działań realnie skierowanych do nich i stworzonych dla nich.

MM-K: Bardzo dziękuję za pogłębioną rozmowę.

IM: Dziękuję.

5.4. Seniorzy powinni pamiętać o prawie do zapewnienia dostępności

Marek Kilichowski

Fot. Lidia Skuza



Adwokat. Absolwent Wydziału Prawa Uniwersytetu Łódzkiego. Od 2015 roku wykonuje zawód adwokata przy Okręgowej Radzie Adwokackiej w Łodzi, ale świadczy pomoc prawną na terenie całego kraju. Z sukcesem prowadzi sprawy związane z naruszeniem dóbr osobistych, a w szczególności tych związanych dyskryminacją. Udziela się charytatywnie, oferując również swoje usługi nieodpłatnie. Wspiera organizacje zrzeszające seniorów.

MM-K: Panie mecenasie, jak jest definiowana dyskryminacja na gruncie prawnym? Kiedy mamy do czynienia ze zjawiskiem dyskryminacji?

MK: Definicja dyskryminacji została przez polskiego ustawodawcę uregulowana w akcie prawnym najwyższej rangi jakim jest Konstytucja. Mianowicie w art. 32 została wprowadzona wprost zasada równego traktowania i zakazu dyskryminacji. Ma on charakter powszechny i oznacza, że należy go stosować w każdej domenie życia człowieka. Co więcej, ponieważ jak wspomniałem, został on uregulowany w Konstytucji, to wszystkie akty prawne niższego rzędu, czyli ustawy, rozporządzenia itd. nie mogą naruszać tego zakazu. Zakaz dyskryminacji ma charakter powszechny, czyli dotyczy każdego człowieka i każdej sfery jego życia. W orzecznictwie przyjmuje się, że jako dyskryminację należy postrzegać każde zjawisko odmiennego traktowania osób znajdujących się w takiej samej sytuacji, a także nierówne traktowanie osoby ze względu na jakąś jej cechę, bez racjonalnego uzasadnienia. Oprócz powyższego warto wspomnieć o bardzo szerokim uregulowaniu przez ustawodawcę zakazu dyskryminacji w Kodeksie

Pracy, a mówiąc ściślej w art. 18. Tutaj pozwolę sobie go zacytować, ponieważ uważam, że w całości wyczerpuje definicję przyjętą przez polskiego ustawodawcę zjawiska dyskryminacji. I tak:

„§ 1. Pracownicy powinni być równo traktowani w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w szczególności bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

§ 2. Równe traktowanie w zatrudnieniu oznacza niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio, z przyczyn określonych w § 1.

§ 3. Dyskryminowanie bezpośrednio istnieje wtedy, gdy pracownik z jednej lub z kilku przyczyn określonych w § 1 był, jest lub mógłby być traktowany w porównywalnej sytuacji mniej korzystnie niż inni pracownicy.

§ 4. Dyskryminowanie pośrednio istnieje wtedy, gdy na skutek pozornie neutralnego postanowienia, zastosowanego kryterium lub podjętego działania występują lub mogłyby wystąpić niekorzystne dysproporcje albo szczególnie niekorzystna sytuacja w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych wobec wszystkich lub znacznej liczby pracowników należących do grupy wyróżnionej ze względu na jedną lub kilka przyczyn określonych w § 1, chyba że postanowienie, kryterium lub działanie jest obiektywnie uzasadnione ze względu na zgodny z prawem cel, który ma być osiągnięty, a środki służące osiągnięciu tego celu są właściwe i konieczne.

§ 5. Przejawem dyskryminowania w rozumieniu § 2 jest także:

1) działanie polegające na zachęcaniu innej osoby do naruszenia zasady równego traktowania w zatrudnieniu lub nakazaniu jej naruszenia tej zasady;

2) niepożądane zachowanie, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności pracownika i stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery (molestowanie).

§ 6. Dyskryminowaniem ze względu na płeć jest także każde niepożądane zachowanie o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci pracownika, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności pracownika, w szczególności stworzenie wobec niego zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery; na zachowanie to mogą się składać fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy (molestowanie seksualne).

§ 7. Podporządkowanie się przez pracownika molestowaniu lub molestowaniu seksualnemu, a także podjęcie przez niego działań przeciwstawiających się molestowaniu lub molestowaniu seksualnemu nie może powodować jakichkolwiek negatywnych konsekwencji wobec pracownika”.

MM-K: Jakie konsekwencje prawne ponosi osoba, która dopuszcza się czynu dyskryminacji? W jaki sposób prawo chroni osoby dyskryminowane?

MK: Odpowiem ulubionym sformułowaniem prawników: „to zależy”, tzn. w jakiej sytuacji mamy do czynienia ze zjawiskiem dyskryminacji. Jeżeli w życiu codziennym, np. jest to odmowa świadczenia usług medycznych ze względu na przynależność rasową czy też wyznaniową, to wówczas możemy skierować roszczenie o ochronę dóbr osobistych. Jeżeli sprawa idzie dalej i mamy do czynienia z tak zwaną mową nienawiści, np. osoba używa obraźliwych sformułowań w związku z naszą wiarą lub rasą, a co gorsza stosuje przemoc, to wówczas możemy szukać ochrony w kodeksie karnym, tj. art. 256 i 256, które przeciwdziałają przestępstwom o charakterze faszyzmu i rasizmu, i przewidują nawet karę pozbawienia wolności. Jeżeli mamy do czynienia ze zjawiskiem dyskryminacji w pracy, to wówczas należy skorzystać z przepisów przeciwdziałających naruszeniu zasad równego traktowania i dochodzić roszczeń pieniężnych.

MM-K: Ważnym dokumentem stojącym na straży równego traktowania jest Kodeks pracy, gdzie zawarte są przepisy dotyczące zakazu dyskryminowania pracowników, m.in. ze względu na wiek. Tymczasem osoby dojrzałe dość często doświadczają dyskryminacji w tym obszarze. Z czego to, pana zdaniem, wynika i jakie jest tego podłoże?

MK: Najczęściej ma to miejsce ze względu na okoliczności związane z przysługującą ochroną przedemerytalną. Pracodawcy, tutaj należy ich poniekąd rozumieć, boją się zatrudniać pracownika, którego nie będą mogli zwolnić, tzn. nie będą mogli zwolnić w trybie zwykłego wypowiedzenia. Często zdarza się też, że pracodawcy obawiają się inwestować w pracownika, który niebawem skończy zatrudnienie. Natomiast, pocieszające jest to, że bardzo dużo znanych mi pracodawców chętniej zatrudnia osoby starsze i osoby na emeryturze. Przede wszystkim zyskują pracownika z dużym doświadczeniem, ale także solidnego i przygotowanego do pracy, czego niestety nie zawsze można powiedzieć o młodszym pokoleniu nastawionym na samorealizację, a nie realizację obowiązków. Dodatkowo od swoich klientów bardzo często słyszę, że wolą zatrudnić osobę starszą ze względu na mentalność, przywiązanie do zakładu pracy, wszak np.

moi rodzice praktycznie całe życie przepracowali u jednego pracodawcy. Teraz taka sytuacja jest rzadkością.

MM-K: W jaki sposób osoby starsze mogą dochodzić swoich praw, jeśli zetkną się z dyskryminacją ze względu na wiek?

MK: Kontaktując się ze mną lub innym adwokatem. A mówiąc poważnie, kodeks pracy przewiduje roszczenie z tytułu naruszenia zasad równego traktowania. Przede wszystkim jeżeli w związku z wiekiem otrzymywali niższe wynagrodzenie, to mogą żądać jego wyrównania, czyli odszkodowania. Jeżeli natomiast nie doznali wprawdzie szkody majątkowej, ale doznali cierpienia psychicznego, mają prawo do dochodzenia zadośćuczynienia.

MM-K: Czy osoby starsze, które doświadczyły dyskryminacji, dochodzą swoich praw? Spotyka się pan z takimi sprawami w swoim życiu zawodowym?

MK: Zazwyczaj nie. Osoby, które doświadczyły dyskryminacji ze względu na wiek, często wolą porozumieć się ze swoim pracodawcą, niż dochodzić roszczeń na drodze prawnej. Tutaj dla przykładu mogę podać sytuację jednego z moich klientów, który tuż przed osiągnięciem wieku ochronnego otrzymał wypowiedzenie. Zamiast występować z roszczeniem, wolał wziąć to, co pewne, i uzgodnił ze swoim pracodawcą o wiele wyższą odprawę, niż mu przysługiwała. Najczęściej w praktyce spotyka się sprawy odwołań od wypowiedzenia umowy o pracę, które zostały złożone w okresie ochronnym.

MM-K: Panie mecenasie, z jakimi przejawami dyskryminacji mogą spotkać się osoby starsze w urzędach? Mam na myśli kontakt z urzędnikiem.

MK: Przede wszystkim duża grupa osób starszych nie jest, jak to mawia moja babcia, „komputerowa”, a w dzisiejszych czasach coraz częściej niektóre sprawy można załatwić tylko online lub w ten sposób np. umówić wizytę w urzędzie.

MM-K: Jednym z ważnych aspektów przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na wiek jest znajomość prawa i egzekwowanie go. O jakich prawach powinien pamiętać senior udający się do urzędu?

MK: Każdy senior powinien pamiętać o pięciu podstawowych prawach, czyli prawie do czynnego udziału w postępowaniu, prawie dostępu do akt, prawie do załatwienia sprawy w terminie, prawie do wniesienia odwołania oraz prawie do składania skarg i wniosków. Poza tym seniorzy powinni pamiętać, że na

podstawie art. 30 Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, po wykazaniu interesu faktycznego każda osoba ze szczególnymi potrzebami ma prawo wystąpić do podmiotu publicznego z wnioskiem o zapewnienie dostępności architektonicznej lub informacyjno-komunikacyjnej.

MM-K: Z mojego doświadczenia wynika, że seniorzy mają znikomą wiedzę na temat praw, o których pan mecenas wspomniał. Podobnie z bardzo istotnym prawem o zapewnieniu dostępności. Co w tym zakresie warto wiedzieć? W jaki sposób to prawo może przeciwdziałać dyskryminacji osób starszych w urzędzie?

MK: Tutaj warto skorzystać z prawa do składania skarg i wniosków, o którym już wspomniałem, i za każdym razem, kiedy senior spotka się z ograniczeniem jego dostępności, powinien zasygnalizować ten fakt urzędowi. Każdy jego kierownik musi taką sytuację rozwiązać i poinformować seniora o sposobie, w jaki sprawa została załatwiona, czy to w jego przypadku, czy też poprzez wprowadzenie rozwiązań na przyszłość.

MM-K: Bardzo dziękuję za rozmowę!

MK: Dziękuję.

Bibliografia:

1) M. Gajowiak, *Dyskryminacja ze względu na wiek – wybrane aspekty*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej” 2017 (73), s. 63-79.

2) GUS, *Prognoza ludności na lata 2014–2050*, Warszawa 2014.

3) GUS, *Mały Rocznik Statystyczny Polski 2016*, Warszawa 2016.

4) *Uchwała Nr 161 Rady Ministrów RP z dnia 26 października 2018 r. w sprawie przyjęcia dokumentu Polityka społeczna wobec osób starszych 2030. Bezpieczeństwo – Uczestnictwo – Solidarność*, „Monitor Polski” 30 listopada 2018 r.,

<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WMP20180001169/O/M20181169.pdf> [dostęp: 9.06.2022].

5) *Długofalowa Polityka Senioralna w Polsce na lata 2014-2020 – w zarysie*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, 2013, <https://das.mpips.gov.pl/source/Dlugofalowa%20Polityka%20Senioralna%20w%20Polsce%20na%20lata%202014-2020%20w%20zarysie.pdf> [dostęp: 9.06.2022].

6) *Rekomendacja CM/Rec(2014)2 Komitetu Ministrów dla Państw członkowskich w sprawie promocji praw osób starszych*, (przyjęta przez Komitet Ministrów w dniu 19 lutego 2014 r. podczas 1192 posiedzenia Komitetu Delegatów Ministrów), Rada Europy, 2014.

7) *Informacja dla Komisji Polityki Senioralnej Sejmu RP o sytuacji osób starszych z perspektywy Rzecznika Praw Obywatelskich*, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa 2018.

8) *Złota Księga Dobrych Praktyk na Rzecz Społecznego Uczestnictwa Osób Starszych*, edycje I-III (red. D. Supeł; B. Rysz-Kowalczyk, E. Rydlewska), Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa 2018,

https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Z%C5%82ota%20ksi%C4%99ga%20wydanie_III_220%20czerwiec.pdf [dostęp: 9.06.2022].

9) *Sytuacja osób starszych w Polsce – wyzwania i rekomendacje*, Raport Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych na podsumowanie VII kadencji RPO, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa 2020,

<https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Sytuacja-osob-starszych-w-Polsce.pdf> [dostęp: 9.06.2020].

10) B. Szatur-Jaworska, P. Błędowski, (red.), *System wsparcia osób starszych w środowisku*

zamieszkania – przegląd sytuacji, propozycja modelu, Raport Komisji Ekspertów ds. Osób Starszych przy Rzeczniku Praw Obywatelskich, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa 2016,

<https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/System%20wsparcia%20os%C3%B3b%20starszych.pdf> [dostęp: 9.06.2020].

11) P. Szukalski, *Starzenie się ludności – wyzwania XXI wieku*, [w:] P. Szukalski (red.), *Przygotowanie do starości. Polacy wobec starzenia się*, ISP, Warszawa 2009.

12) P. Szukalski, *Ageizm – dyskryminacja ze względu na wiek*, [w:] J.T. Kowaleski, P. Szukalski, (red.), *Starzenie się ludności Polski – między demografią a gerontologią społeczną*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego 2014, s. 153-184.

13) K. Galus (red.), *Geriatrya – wybrane zagadnienia*, Urban&Partner, Wrocław 2007.

14) T. Sobów, *Praktyczna psychogeriatrya*, wydawnictwo Continuo, Wrocław 2010.

15) T. Grodzicki, J. Kocemba, A. Skalska (red.), *Geriatrya z elementami gerontologii ogólnej*, VIA MEDICA, Gdańsk 2006.

16) T. Rosenthal, B. Naughton, M. Williams, *Geriatrya*, Wydawnictwo Czelej, Lublin 2009.

17) K. Wieczorowska-Tobis (red.), *Fizjoterapia w geriatryi*, PZWL, Warszawa 2011.

18) K. Broczek, K. Jankowski, *Stany nagłe geriatryi*, Medical Tribune Polska, Warszawa 2018.

19) M. Cybulski, N. Waszkiewicz, E. Krajewska-Kułak, K. Kędziora-Kornatowska (red.), *Psychogeriatrya*, PZWL, Warszawa 2018.

20) M. Mularska- Kucharek, *Raport z konsultacji mających na celu opracowanie modelu innowacji usprawniających komunikację pomiędzy urzędnikami a mieszkańcami Łodzi w wieku 60+*, dokument niepublikowany.

Scenariusz szkolenia dla seniorów konsultantów

AKADEMIA SENIORA LIDERA KONSULTANTA

Czas trwania: 18 godzin (trzy dni szkoleniowe)

Czas trwania	Temat	Niezbędne narzędzia
Dzień I		
20 min	<p>Rozpoczęcie szkolenia</p> <ul style="list-style-type: none"> - powitanie - przedstawienie trenerów - podanie celu szkolenia - zaprezentowanie harmonogramu szkolenia - zapoznanie się z uczestnikami 	Flipchart
20 min	<p>Ćwiczenie: Poznajmy się</p> <p>Cel ćwiczenia: poznanie uczestników, zbudowanie poczucia bezpieczeństwa w grupie.</p> <p>Trener przygotowuje dla każdego uczestnika oraz każdego trenera po 1 nitce o długości od 15 do 20 cm. Każdy z uczestników, łącznie z trenerami, losuje jedną nitkę. Po wylosowaniu nitki ustalana jest kolejność przedstawiania się (po kolei, wskazywanie wzajemne, na ochotnika – do wyboru). Każda osoba przedstawia się oraz mówi o sobie to, co chce powiedzieć. W trakcie mówienia zawija nitkę na palec wskazujący i mówi tak długo, aż zawinie całą nitkę.</p>	Nitka
10 min	<p>Ćwiczenie: Cieszę się, że jesteś</p> <p>Cel ćwiczenia: zbudowanie poczucia bezpieczeństwa w grupie.</p> <p>Trener włącza piosenkę Skaldów <i>Znamy się tylko z widzenia</i> lub inny utwór o podobnej tematyce. Uczestnicy oraz trenerzy wstają i każdy z każdym wita się, podając rękę, patrzy w oczy i mówi: „Cieszę się, że jesteś”.</p>	Komputer, głośniki

10 min	<p>Ustalenie kontraktu</p> <p>Trener pyta uczestników, jakie zasady będą obowiązywały na szkoleniu. Uczestnicy podają zasady, trener pyta, czy grupa akceptuje, i zaakceptowane zasady zapisuje na flipcharcie.</p>	Flipchart
15 min	<p>Zebranie oczekiwań uczestników</p> <p>Trener ustala zasadę kolejności. Każdy z uczestników podaje swoje oczekiwania co do szkolenia.</p>	
15 min	Przerwa	
120 min	<p>Wyjście edukacyjne: Zwiedzanie urzędu</p> <p>Cel: zapoznanie uczestników ze strukturą i lokalizacją urzędu</p> <p>Uczestnicy szkolenia spotykają się z opiekunem ze strony urzędu. Poznają strukturę organizacyjną urzędu. Przechodzą po kolei przez jego oddziały. Poznają lokalizację poszczególnych departamentów oraz zasady korzystania ze wsparcia w urzędzie.</p>	Opiekun ze strony urzędu
30 min	Przerwa	
60 min	<p>Ćwiczenie: Kim jest lider</p> <p>Cel ćwiczenia: wprowadzenie uczestników w myślenie o liderach, przedstawienie cech lidera z perspektywy uczestników.</p> <p>Karty ułożone są na stole w sposób widoczny dla uczestników. Trener zaprasza uczestników, by podeszli do stołu. Każdy z nich oraz trenerzy wybierają po jednej karcie, która kojarzy się z liderem. Następnie uczestnicy wracają na miejsca i każdy po kolei prezentuje swoją kartę oraz skojarzenie.</p> <p>Trenerzy oraz grupa odnoszą się do tego skojarzenia poprzez rozmowę na temat tego, z czym kojarzy się nam bycie liderem.</p>	Karty typu Dixit
15 min	Przerwa	

45 min	<p>Miniwykład: Lider społeczny</p> <p>Trener przedstawia uczestnikom teorię na temat cech lidera, w tym lidera społecznego.</p>	Projektor i komputer
Dzień 2		
25 min	<p>Ćwiczenie: Moje samopoczucie</p> <p>Cel ćwiczenia: zintegrowanie uczestników, zbudowanie pozytywnej i bezpiecznej atmosfery, wprowadzenie w proces szkoleniowy, omówienie roli pozytywnych emocji w postrzeganiu rzeczywistości.</p> <p>Trener zadaje uczestnikom pytanie: Jak się dzisiaj czujesz na skali od 1 do 10, gdzie 1 oznacza bardzo źle, a 10 bardzo dobrze. Następnie trener prosi uczestników, aby powiedzieli, co dobrego wydarzyło się w ostatnim tygodniu, co ma wpływ na ich aktualne samopoczucie. Po udzielonych odpowiedziach trener pyta o refleksje i wnioski.</p>	
15 min	Przypomnienie treści z poprzedniego dnia szkoleniowego.	
45 min	<p>Ćwiczenie: Cechy skutecznego lidera</p> <p>Cel ćwiczenia: Zbadanie kluczowych cech uczestników poprzez samoopis, wskazanie mocnych stron i obszarów do rozwoju.</p> <p>Trener rozdaje uczestnikom kartę pracy nt. Cechy lidera - autodiagnoza. Każdy uczestnik ocenia w skali od 1 do 10, na ile wymienione cechy występują u niego.</p> <p>Po dokonaniu samoopisu każda osoba przedstawia punktację swoich cech, podsumowuje, która cecha jest u niego najwyższej rozwinięta oraz którą cechą chciałby rozwijać.</p>	Wydruk z cechami lidera, długopisy
15 min	Przerwa	

60 min	<p>Ćwiczenie: Motywujący lider</p> <p>Cel ćwiczenia: zbudowanie w uczestnikach świadomości praw motywacji oraz ich zastosowanie w pracy lidera konsultanta.</p> <p>Trener dzieli uczestników na grupy i rozdaje każdej z nich jedno lub więcej praw motywacji Richarda Dennego do opracowania (w zależności od liczby uczestników). Każda z grup rozmawia na temat otrzymanego prawa motywacji przez 10 minut. Następnie wyłoniony lider przedstawia opracowane prawo motywacji pod kątem zastosowania w pracy lidera konsultanta.</p> <p>Trener podsumowuje zebrane informacje.</p>	
60 min	<p>Ćwiczenie: Reprezentanci seniorów w strukturach administracji</p> <p>Cel ćwiczenia: przygotowanie uczestników do pełnienia roli konsultanta w środowisku lokalnym, którego zadaniem będzie wspieranie rówieśników w sprawach związanych z urzędem.</p> <p>Trener dzieli uczestników na 4 grupy. Dwie z nich otrzymują pakiet informacji dotyczących Rzecznika ds. Seniorów, dwie kolejne informacje o Miejskiej Radzie Seniorów.</p> <p>Każda z grup przygotowuje wystąpienie na forum na otrzymany przez nią temat. Grupa wybiera reprezentanta, który przedstawi prezentację opracowywanego tematu. Podczas wystąpienia lider przedstawia odpowiednio, czym zajmuje się Rzecznik ds. Seniorów oraz Miejska Rada Seniorów.</p> <p>Pozostali uczestnicy szkolenia, którzy wchodzi w rolę słuchaczy klubów seniora, uniwersytetów trzeciego wieku mają możliwość zadawania pytań, dyskusownia. Następnie liderzy dzielą się swoimi odczuciami na temat wystąpienia publicznego, kontaktu z publicznością. Na koniec trenerzy proszą, aby pozostali uczestnicy dali informację zwrotną osobom pełniącym rolę lidera, wskazując na ich zasoby.</p>	Flipchart
30 min	Przerwa	

50 min	<p>Ćwiczenie: Przepis na kompot*</p> <p>Cel ćwiczenia: Uświadomienie uczestnikom roli przekazu w komunikacji interpersonalnej, konstruowanie skutecznego komunikatu.</p> <p>Trenerzy proszą 5-6 uczestników do aktywnego udziału w zadaniu. Wybrane osoby wychodzą poza salę, gdzie otrzymają instrukcje. Trener ustawia na środku sali 2 krzesła naprzeciwko siebie, w komfortowej odległości. Osoby pozostające w sali szkoleniowej pełnią rolę obserwatorów.</p> <p>Zadania dla obserwatora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zwróć uwagę, jak przeczytany przepis jest modyfikowany przez aktywnych uczestników; - jakie informacje są zmieniane lub pomijane; - jak zachowują się mówiący i słuchający uczestnicy. <p>Trener wychodzi do uczestników czekających poza salą i informuje, że będzie zapraszał po 1 osobie, a pozostałe kwestie wyjaśni w już w sali.</p> <p>Zaprasza pierwszą osobę, prosi, by usiadła na krześle, siada naprzeciwko i przekazuje instrukcję: „Przeczytam teraz pewien przepis. Twoim zadaniem jest zapamiętać go jak najdokładniej i przekazać kolejnej osobie. Po wysłuchaniu przepisu, możesz zadać jedno pytanie”.</p> <p>Gdy uczestnik potwierdzi instrukcję, trener czyta przepis: „Weź duży niebieski garnek o grubym dnie i nalej do niego półtora litra wody. Postaw na kuchence gazowej i włącz ją. Weź dwa kilo twardych sliwek węgierek, umyj je, rozetnij na pół, wyjmij pestki i wrzuć do garnka. Gotuj 15 minut na małym ogniu. Następnie dodaj 4 łyżki brązowego cukru, najlepiej z trzciny cukrowej, dwie długie laski cynamonu ze sklepu ze zdrową żywnością, pięć goździków i kieliszek sliwowicy. Gotuj przez kolejne 15 minut. Po tym czasie zdejmij napój z gazu i wystudź. Rozlej do 5 ręcznie malowanych kieliszków o pojemności 200 ml. Najlepiej smakuje podawany na plaży, przy świetle księżycy”.</p> <p>Uczestnik może zadać trenerowi jedno pytanie o przepis. Pozostaje na swoim miejscu, a trener zaprasza kolejną osobę spoza sali. Sadza na wolnym miejscu naprzeciw uczestnika, który słuchał. Przekazuje taką samą instrukcję. Słuchający uczestnik przekazuje przepis kolejnej osobie. Nowa osoba słuchająca może zadać jedno pytanie i pozostaje na swoim miejscu. Trener dziękuje pierwszej osobie, która wraca na swoje miejsce w sali szkoleniowej, i zaprasza kolejną osobę spoza sali. Taki cykl trwa do wprowadzenia ostatniego czekającego uczestnika. Ostatni uczestnik przekazuje wszystkim w sali, jaki przepis usłyszał. Trener pyta uczestników, na co był to przepis. Zapisuje na flipcharcie pytania: Co się wydarzyło? Jakie informacje pozostały? Jakie informacje zostały zagubione?</p> <p>Trener zapisuje wnioski na flipcharcie. Przykładowe wnioski:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zapamiętujemy najlepiej informacje pojawiające się na początku wypowiedzi. <p>Osoba mówiąca zakłada, że słuchacz wie tyle samo – błąd znawstwa. W wypowiedziach pomijamy informacje oczywiste dla nadawcy.</p>	<p>Krzesła ustawione naprzeciw siebie</p> <p>flipchart</p>
--------	---	--

	<p>Mamy ograniczone zasoby poznawcze, co oznacza, że nie jesteśmy w stanie zapamiętać wszystkich informacji, które przekazuje nam nadawca, szczególnie, jeśli pojawia się stres, trudne emocje, zakłócenia, bariery komunikacyjne itp. Następnie trener prosi uczestników o przeniesienie wniosków z ćwiczenia na komunikację z urzędnikami czy też swoimi rówieśnikami, którym zamierzają przekazywać informacje.</p> <p>Ważne wnioski: powtarzanie najważniejszych informacji, zapisywanie na kartce tego, co trudno zapamiętać, dopytywanie itp.</p> <p>* Autor nieznan</p>	
15 min	Przerwa	
45 min	Miniwykład: Komunikacja interpersonalna, podstawy efektywnej komunikacji	
Dzień 3		
15 min	Przypomnienie wiadomości z poprzedniego dnia szkoleniowego	
30 min	Miniwykład: Asertywność w działaniu seniora lidera konsultanta	
60 min	<p>Ćwiczenie: Mapa asertywności</p> <p>Cel ćwiczenia: zdiagnozowanie obszarów asertywności do rozwoju</p> <p>Źródło: <i>Kurs Inspiracji. Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego</i>, nr 7.</p> <p>Po wypełnieniu testu każdy z uczestników dzieli się z grupą 3 aspektami asertywności, z których jest zadowolony, oraz podaje 1 obszar asertywności, nad którym chciałby popracować.</p>	<p>Wydrukowany test dla każdego uczestnika, długopis dla każdego uczestnika</p>
15 min	Przerwa	

90 min	<p>Ćwiczenie: Ja w roli seniora konsultanta</p> <p>Cel ćwiczenia: opracowanie planu działania, wzajemne inspirowanie uczestników do działania.</p> <p>Każdy z uczestników szkolenia przygotowuje zestawienie obszarów i działań, które może podjąć jako senior lider w ramach wsparcia osób starszych w relacji z urzędem (25 minut). Następnie każdy z uczestników prezentuje efekty swojej pracy.</p> <p>Wszystkie pomysły są spisywane na flipcharcie i omawiane pod kątem skuteczności ich wdrożenia, planów działania, zasobów, jakie są potrzebne.</p>	
30 min	Przerwa	
30 min	Miniwykład: Prawa seniora w urzędzie	
45 min	<p>Ćwiczenie: Mamy prawa, mamy głos, mamy godność</p> <p>Cel ćwiczenia: opracowanie dobrych praktyk dotyczących dbania o swoje prawa w kontakcie z urzędem, podejmowania inicjatyw, których celem jest przeciwdziałanie dyskryminacji i wykluczania seniorów.</p> <p>Uczestnicy dyskutują w parach, następnie prezentują swoje pomysły na forum. Trenerzy dokonują podsumowania zgłoszonych inicjatyw i dobrych praktyk i wspólnie z uczestnikami szkolenia debatują nad tym, w jaki sposób można wdrożyć w życie.</p>	
30 min	<p>Ćwiczenie: Indywidualny plan rozwoju</p> <p>Cel: indywidualne podsumowanie każdego z uczestników.</p> <p>Każdy z uczestników pisze na kartce aspekty zmiany, jakie zamierza wdrożyć po szkoleniu, dokończając zdania:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zacznę; - przestanę; - będę więcej; - będę inaczej. <p>Do każdego z tych aspektów dopisuje swoje refleksje w kontekście pełnienia roli konsultanta lidera.</p> <p>Po wypisaniu każdy z uczestników przedstawia przed grupą swoje refleksje.</p>	Kartki A4, długopisy
15 min	Zakończenie szkolenia, przekazanie zaświadczeń, materiałów szkoleniowych.	

Opracowanie: Radosław Kucharek, Monika Mularska-Kucharek

ART OF TRAINING

Scenariusz szkolenia dla urzędników

ZASADY I STANDARDY OBSŁUGI OSÓB STARSZYCH W URZĘDZIE

Czas trwania: 16 godzin (dwa dni szkoleniowe)

Czas trwania	Temat	Niezbędne narzędzia
Dzień I		
20 min	<p>Rozpoczęcie szkolenia</p> <ul style="list-style-type: none"> - powitanie - przedstawienie trenerów - podanie celu szkolenia - zaprezentowanie harmonogramu szkolenia - zapoznanie się z uczestnikami 	Flipchart
20 min	<p>Ćwiczenie: Poznajmy się</p> <p>Cel ćwiczenia: poznanie uczestników, zbudowanie poczucia bezpieczeństwa w grupie.</p> <p>Trener przygotowuje dla każdego uczestnika oraz każdego trenera po 1 nitce o długości od 15 cm do 20 cm. Każdy z uczestników, łącznie z trenerami, losuje jedną nitkę. Po wylotowaniu nitki ustalana jest kolejność przedstawiania się (po kolei, wskazywanie wzajemne, na ochotnika – do wyboru). Każda osoba przedstawia się oraz mówi o sobie to, co chce powiedzieć. W trakcie mówienia zawija nitkę na palec wskazujący i mówi tak długo, aż zawinie całą nitkę.</p>	Nitka
10 min	<p>Ćwiczenie: Cieszę się, że jesteś</p> <p>Cel ćwiczenia: zbudowanie poczucia bezpieczeństwa w grupie.</p> <p>Trener włącza piosenkę Skaldów <i>Znamy się tylko z widzenia</i> lub utwór o podobnej tematyce. Uczestnicy oraz trenerzy wstają i każdy z każdym wita się, podając rękę, patrzy w oczy i mówi: „Cieszę się, że jesteś”.</p>	Komputer, głośniki

10 min	<p>Ustalenie kontraktu</p> <p>Trener pyta uczestników, jakie zasady będą obowiązywały na szkoleniu. Uczestnicy podają zasady, trener pyta, czy grupa akceptuje, i zaakceptowane zasady zapisuje na flipcharcie.</p>	Flipchart
15 min	<p>Zebrań oczekiwań uczestników</p> <p>Trener ustala zasadę kolejności mówienia. Każdy z uczestników podaje swoje oczekiwania co do szkolenia.</p>	
45 min	<p>Ćwiczenie: Obraz starości</p> <p>Cel ćwiczenia: wprowadzenie uczestników w tematykę szkolenia, uświadomienie sposobu myślenia o starości, przedstawienie starości z perspektywy uczestników.</p> <p>Karty ułożone są na stole w sposób widoczny dla uczestników. Trener zaprasza uczestników, by podeszli do stołu. Każdy z uczestników oraz każdy z trenerów wybiera kartę, która kojarzy im się ze starością. Następnie uczestnicy wracają na miejsca i każdy po kolei prezentuje swoją kartę oraz skojarzenie.</p> <p>Trenerzy oraz grupa odnoszą się do tego skojarzenia poprzez rozmowę o pojawiających się aspektach starości, o tym, jak postrzegana jest starość.</p>	Karty typu Dixit
15 min	<p>Przerwa</p>	
30 min	<p>Starość jako etap rozwoju człowieka</p> <p>Miniwykład o starzeniu się w zakresie biologicznym, psychologicznym i społecznym. Uczestnicy dowiadują się, jakie zmiany zachodzą w tych trzech obszarach w związku ze starzeniem się.</p> <p>Treść wykładowa oparta na treściach z podręcznika.</p>	Rzutnik

70 min	<p>Ćwiczenie: Starość a stereotypy</p> <p>Cel ćwiczenia: zebranie i zestawienie funkcjonujących stereotypów na temat osób starszych.</p> <p>Dzielimy uczestników na grupy 3-osobowe. Każda z grup otrzymuje jedną kartę papieru flipchart oraz marker. W ciągu 15 minut grupy wypisują znane im stereotypy na temat seniorów. Następnie każda z grup podaje po jednym stereotypie, prowadzący zapisuje niepowtarzające się stereotypy. Po zebraniu wszystkich podsumowujemy – ile jest negatywnych i ile pozytywnych. Grupujemy stereotypy, odnosząc się do wcześniej omówionych zmian biologicznych, psychologicznych oraz społecznych.</p>	Karty flipchart, markery, flipchart
45 min	<p>Ćwiczenie: Dyskusja na temat wpływu stereotypów na relacje z seniorami</p> <p>Cel ćwiczenia: uświadomienie uczestnikom wpływu stereotypów na relacje międzyludzkie.</p> <p>Trenerzy wyjaśniają uczestnikom, czym są stereotypy, w jaki sposób powstają. Na podstawie zebranych stereotypów trenerzy oraz uczestnicy rozmawiają na temat ich wpływu na relacje z seniorami – jak stereotypy wpływają na ludzi (stereotypy na temat seniorów oraz stereotypy dotyczące urzędu i urzędników).</p>	Flipchart
30 min	Przerwa	
65 min	<p>Ćwiczenie: Emocje w relacji</p> <p>Cel ćwiczenia: zrozumienie wpływu emocji na relacje interpersonalne</p> <p>Dzielimy uczestników na 4 grupy, każda z grup otrzymuje inną emocję (złość, strach, smutek, radość) i ma za zadanie określić, jakie działania, myśli, słowa są charakterystyczne dla wybranej emocji. Czas 15 minut. Po tym czasie każda z grup prezentuje efekty swojej pracy. Następnie każda z grup ma w ciągu 10 minut napisać, w jaki sposób dana emocja przejawiana przez urzędnika oraz przez seniora wpływa na relacje w urzędzie. Na zakończenie każda z grup prezentuje swoje przemyślenia, trener zaprasza do dyskusji na temat każdej z emocji.</p>	Karty flipchart, markery, flipchart
20 min	<p>Miniwykład: Ageizm jako skutek stereotypizowania, przedstawienie rodzajów ageizmu</p>	Rzutnik

15 min	Przerwa	
45 min	<p>Ćwiczenie: Przykłady ageizmu.</p> <p>Cel ćwiczenia: zdiagnozowanie przejawów <i>ageizmu</i>.</p> <p>Dobieramy uczestników w pary, każda z par otrzymuje zestaw kartek post-it w 4 różnych kolorach. Każdy z kolorów oznacza inny typ <i>ageizmu</i>. Każda z par wypisuje po 1 typie na kartce o odpowiednim kolorze.</p> <p>Trenerzy dzielą kartę flipchart na 4 pola, każde z nich opisują jednym z rodzajów <i>ageizmu</i>: instytucjonalny, indywidualny, negatywny, neutralny.</p> <p>Następnie każda z par przykleja kartki w odpowiednie pola. Trenerzy przedstawiają zebrane rodzaje <i>ageizmów</i>.</p>	Kartki post-it w 4 kolorach, karty flipchart
20 min	<p>Miniwykład: Błędy atrybucji w relacji z seniorami</p> <p>Cześć wykładowa z przedstawieniem błędów atrybucji oraz z przykładami dotyczącymi relacji z seniorami. Odwołanie się do stereotypów oraz emocji w stosowaniu błędów atrybucji.</p>	Flipchart
	Dzień II	
30 min	Przypomnienie treści z pierwszego dnia szkolenia	Rzutnik, flipchart
30 min	Przedstawienie uczestnikom konstrukcji symulatora oraz funkcji poszczególnych jego elementów	Symulator starości

130 min	<p>Ćwiczenie: Podróż w czasie.</p> <p>Cel ćwiczenia: doświadczenie ograniczeń, z jakimi mogą borykać się seniorzy.</p> <p>Przygotowujemy karteczki, na których zapisujemy zadania dla uczestników.</p> <p>Przykłady zadań:</p> <ul style="list-style-type: none"> - załóż symulator i idź zobaczyć, kto pracuje w pokoju 205; - załóż symulator i zadzwoń do urzędnika, np. do rzecznika ds. seniorów i porozmawiaj chwilę na temat działań urzędu skierowanych do osób 60+; - załóż symulator i wypełnij formularz/krzyżówkę; - załóż symulator i przynieś druk z któregoś pokoju; - załóż symulator i wyszukaj na stronie określone informacje; - załóż symulator i znajdź wśród kart konkretną kartę; <p>Każdy z uczestników losuje zadanie. Jeden z prowadzących pomaga uczestnikom założyć symulator. Następnie uczestnik rozpoczyna realizację zadania. Przez cały czas realizacji zadania trener asekuruje uczestnika. Dobierając obciążenia, należy brać pod uwagę możliwości uczestnika! Po zrealizowaniu zadania i zdjęciu symulatora uczestnik dzieli się wrażeniami. W tym czasie ubierana jest kolejna osoba i realizuje swoje zadanie.</p> <p>Na koniec uczestnicy dyskutują na temat znaczenia, jakie ma doświadczenie starości w relacji z seniorami. Trener podejmuje temat empatii, wskazując na jej rolę w obsłudze osób starszych.</p>	Komputer z myszką i dostępem do internetu, krzyżówka lub druki urzędowe, karty Dixit, telefon, kartki A4, długopisy
15 min	Przerwa	

100 min	<p>Ćwiczenie: Obsługa seniora interesanta</p> <p>Cel szkolenia: wypracowanie rozwiązań usprawniających obsługę i przemieszczanie się seniorów w urzędzie w celu podniesienia poziomu obsługi seniorów oraz wzrostu dostępności usług publicznych.</p> <p>Po ukończeniu zadań związanych z symulatorem przez wszystkie osoby dzielimy uczestników na grupy 3-osobowe. Trener rozdaje grupom po 1 karcie papieru flipchartowego oraz 1 marker. Każda z grup przygotowuje swoje pomysły na usprawnienie obsługi interesanta seniora (czas 20 minut). Po tym czasie pomysły zapisywane są przez prowadzących na flipcharcie.</p> <p>Po wypisaniu wszystkich pomysłów uczestnicy głosują na najważniejsze ich zdaniem pomysły. Każdy z uczestników dysponuje skalą punktacyjną od 1 do 10. Uczestnik przydziela odpowiednio 10 pkt najważniejszemu dla niego pomysłowi, 9 kolejnemu i tak do 1 pkt. Po zagłosowaniu przez wszystkich uczestników trenerzy zliczają punkty i ogłaszają wyniki plebiscytu.</p> <p>Wypracowane rozwiązania są spisywane i wysyłane mailem do uczestników.</p>	Flipchart, kartki flipchart, markery
30 min	Przerwa	
60 min	<p>Ćwiczenie: Potrzeby seniorów w obsłudze klienta</p> <p>Cel ćwiczenia: podsumowanie i utrwalenie treści szkolenia.</p> <p>Trener dzieli kartę flipchart na 2 kolumny. Pierwszą kolumnę tytułuje „Potrzeba”, drugą natomiast: „Jak ją zrealizować?”. Opierając się na doświadczeniach z części szkolenia z wykorzystaniem symulatora starości, uczestnicy na forum wymieniają potrzeby seniorów. W drugiej kolejności podają sposób realizacji danej potrzeby.</p>	Flipchart, markery
15 min	Przerwa	
30 min	Podsumowanie przez trenerów merytorycznych aspektów szkolenia	

30 min	<p>Ćwiczenie: Indywidualny plan rozwoju</p> <p>Cel: Indywidualne podsumowanie każdego z uczestników</p> <p>Każdy z uczestników pisze na kartce aspekty zmiany w związku z udziałem w szkoleniu, jakie zamierza wdrożyć w życie, kończąc zdania zaczynające się od następujących wyrazów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zacznę; - przestanę; - będę więcej; - będę inaczej. <p>Do każdego z tych aspektów dopisuje swoje refleksje z kontekście obsługi seniora.</p> <p>Po wypisaniu każdy z uczestników przedstawia grupie swoje refleksje.</p>	Kartki A4, długopisy
15 min	<p>Zakończenie szkolenia, przekazanie zaświadczeń, materiałów szkoleniowych.</p>	

Opracowanie: Radosław Kucharek

ART OF TRAINING



Monika Mularska-Kucharek – doktor nauk humanistycznych w zakresie socjologii, właścicielka firmy szkoleniowo-doradczej ART OF TRAINING, trenerka umiejętności psychospołecznych, koordynatorka działań międzypokoleniowych, terapeutka, ekspertka z zakresu rozwoju osobistego, wykładowca akademicki, założycielka łódzkiej Akademii Kobiecości, ekspertka telewizyjna. Autorka lub współautorka kilku książek naukowych, inicjatorka publikacji popularno-naukowych, a także autorka ponad 50 artykułów naukowych z zakresu rozwoju osobistego, psychologii pozytywnej oraz jakości życia, w tym osób dojrzałych.

W latach 2015–2017 pełniła funkcję redaktora Serii Gerontologia Wydawnictwa łódzkiego. Jest inicjatorką i współautorką książek *Jesień życia? Wiosna możliwości. Przewodnik po późnej dorosłości*, *Srebrne tabu. Przyjaźń, miłość, seks w wieku dojrzałym*, *Kiedy, jak nie teraz, Recepta na piękną jesień. Jak dbać o jakość życia w późnej dorosłości*, a także autorką publikacji *Co dobrego?! Poezjoterapia* oraz tomiku poezji *Odhalezione nadzieje*.

Realizatorka i inicjatorka wielu projektów dedykowanych osobom dojrzałym.



Książka w przystępny sposób przybliży nam wiedzę o procesie starzenia się, a jednocześnie przekonująco rozprawia się ze stereotypami dotyczącymi osób starszych. Przeciwdziałanie dyskryminacji i wykluczeniu osób starszych jest dzisiaj jednym z najważniejszych wyzwań polityki społecznej. Książka Moniki Mularskiej-Kucharek może być tu niesłychanie pomocna – także dlatego, że w ciekawy sposób opisuje przykłady dobrych i wiarygodnych praktyk, bo wypracowanych i sprawdzonych w ramach konsultacji z osobami starszymi. *Doceniać mądrość czasu! Jak przeciwdziałać dyskryminacji i wykluczeniu osób starszych* to pozycja, po którą powinni sięgnąć wszyscy, którzy czy to w relacjach zawodowych, czy rodzinnych mają codzienny kontakt z seniorami, i którym zależy, by ich relacje z osobami starszymi nacechowane były poszanowaniem ich godności i podmiotowości.

Magdalena Małgorzata Skrzydlewska – specjalistka w zakresie komunikacji społecznej, trenerka, animatorka społeczna, autorka pierwszego w Polsce projektu pt. „Język wobec starości, szacunek w praktyce”, realizowanego przez Stowarzyszenie Forum 4 Czerwca.

Publikacja została przygotowana na zlecenie Biura Aktywności Miejskiej Urzędu Miasta Łodzi w ramach projektu „Generator Innowacji. Sieci Wsparcia 2” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Autorkami projektu są: Celina Maciejewska, Monika Dolik i Katarzyna Michalak. Innowacja nosi tytuł „Seniorzy Konsultanci w Urzędzie Miasta Łodzi”.