



Izabela Cymer
Ewa Drop

SPOTKANIA ze STARSZYM

czyli CO WARTO WIEDZIEĆ
ZANIM ZACZNIESM ROZMOWĘ I NAWIĄZYWANIE RELACJI

Starość jest jak niedzielne popołudnie. Ani środek dnia, ani wieczór. Obiad już zjedzony, czasu zostało tak niewiele, że nie ma sensu niczego zaczynać, nie ma na co czekać. Spać za wcześnie, a za późno na cokolwiek innego.

(Jarosław Grzędowicz)

Izabela Cymer

Ewa Drop

SPOTKANIA ze STARSZYM

CZYLI CO WARTO WIEDZIEĆ
Zanim zaczniemy rozmowę i nawiązywanie relacji



Stowarzyszenie
mali bracia Ubogich
przyjaciele osób starszych

Warszawa, 2021

Korekta: Joanna Mielczarek

Projekt publikacji i skład: Paweł Barski

Stowarzyszenie mali bracia Ubogich
ul. Gen. Władysława Andersa 13
00-159 Warszawa

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiejkolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Oddajemy w Państwa ręce krótką publikację, której celem jest ułatwienie młodszym zrozumienie starszych oraz zachęcenie do nawiązywania przyjaznych i odpowiedzialnych kontaktów i relacji.

Poprzez praktyczne podpowiedzi chcemy przedstawić niektóre istotne aspekty porozumiewania się pokoleń - związane z różnicami językowymi, przekonaniami, przybliżając jednocześnie starzenie się i starość.

Mamy nadzieję, że zawarte tutaj informacje, liczne przykłady i wskazówki będą inspiracją, która ułatwi Państwu zainicjowanie rozmów z osobami starszymi oraz nakieruje na to, jak rozmawiać aby lepiej się rozumieć i okazywać zrozumienie.

Izabela Cymer i Ewa Drop
autorki publikacji „Spotkania ze starszymi”

czy myślimy o tym samym ? miedzypokoleniowe różnice językowe

Język - nasz system komunikacji ze światem, w którym każdy mówi na swój sposób, inaczej dobiera słowa, formułuje zdania, określa pojęcia. Te różnice w posługiwaniu się językiem, z jednej strony nas indywidualizują, z drugiej tworzą barierę w porozumiewaniu się pokoleń. Trudności oczywiście nie dotyczą tylko języka. Każda generację łączy (inna od poprzedniej) wspólna rzeczywistość historyczna, wspólny system edukacji i kontekst kulturowy, podobne doświadczenia i wartości. Wszystko to stwarza możliwość porozumienia i dyskusji na wspólne tematy z kimś w zbliżonym wieku.

Każde pokolenie uważa, że jest w jakiś sposób wyjątkowe, mądrzejsze, bardziej nowoczesne od poprzedniego. Młodzi, chcąc odciąć się od poprzedników, zawsze tworzą własne cele i wzorce. Nigdy jednak zmiany nie zachodziły tak szybko. Nigdy, w jednym miejscu, nie spotkały się tak różne kolejne losy, rozbieżne wartości i kierunki myślenia, powodując deficyt zrozumienia między pokoleniami. Manifestacją podziału młodzi-starzy, my-oni jest styl zachowania i ubioru, muzyka, obyczajowość i właśnie swoisty język..., dla jednych niekompatybilny, a dla innych nie z tej parafii.

Język młodego pokolenia jest liberalny, dąży do skrótów i uproszczeń, zawiera też wiele zapożyczeń z angielskiego. "Moda na luz" i szybkość przekazywania informacji są często ważniejsze niż styl czy poprawność. Potoczność języka, powszechnie wulgaryzmy i przekleństwa powodują, że starsze pokolenie widzi w tym upadek dobrych obyczajów. To, co kiedyś uważano za niedopuszczalne, dziś staje się normą.

Z kolei **język poprzedników** wydaje się przestarzały, skostniały, nieprzystający do współczesności, czasem przesycony gwarą i ukształtowany regionalnie brzmi jak "starej daty".

jak to wygląda w praktyce?

Chociaż różnice między pokoleniami istniały zawsze, w naszych czasach ta rozbieżność w słownictwie i sposobie mówienia, stała się szczególnie wyraźna. W międzypokoleniowych dialogach łatwo o niezrozumienie jakiegoś określenia czy nazwy. Mylnie odczytane znaczenie słów może okazać się zabawną pomyłką, ale też impertynencją lub nietaktem, może sprawić przykrość, spowodować zamieszanie, a nawet sprowokować konflikt.

Rozmawiając z osobami starszymi dobrze mieć na uwadze zmiany, które zaszły na przestrzeni lat, a mianowicie:

**niektóre określenia zmieniły
swój pierwotny sens i znaczenie**

komunikacja

teraz: rozmowa, dialog, wymiana informacji oraz transport

kiedyś: transport

Na pytanie: Jakie są dla pani największe bariery w komunikacji?

Możemytrzymać odpowiedź: Wysokie schody w tramwaju.

warsztat/warsztaty

teraz: forma zajęć i miejsce wykonywania jakieś pracy

kiedyś: miejsce wykonywania jakieś pracy np. warsztat samochodowy, krawiecki

Na stwierdzenie: Miałem dzisiaj warsztat/y.

Możemy usłyszeć komentarz: I znowu samochód ci się zepsuł.

aplikacja

teraz: głównie program komputerowy

kiedyś: ozdoba, zdobienie

Osoba starsza powie: Sama robię wszystkie aplikacje.

Młodsza może wyrazić niedowierzanie: Nie, to jakiś żart ?

miejscówka

teraz: miejsce np. klub, okolica

kiedyś: dodatkowy bilet, głównie kolejowy

Jeśli oznajmimy: Mam dobrą miejscowościę na ten wyjazd.

Możemy usłyszeć pytanie: Masz miejsce przy drzwiach czy przy oknie?

tragedia, tragiczny

teraz: słaby, fatalny

kiedyś: nieszczęście, coś przerażającego

Jeśli powiemy: Ten film był po prostu tragiczny.

Możemy usłyszeć radę: Lepiej wybierać coś lżejszego.

Świąteczne ubranie, piękniejsze i bogatsze niż to, używane na co dzień zmienia się w sweter z reniferem. *Kasa* jest na koncie, w kieszeni, zamiast w sklepie na ladzie lub w wyznaczonym pomieszczeniu. *Suchary* nie oznaczają już tylko pieczywa, a *fryz* jedynie belkowania i desek.

To zaledwie nieliczne przykłady określeń, które mogą wprowadzać w błąd starsze lub młodsze osoby ponieważ zatarł się dawny kontekst przekazu.

pojawiły się nowe pojęcia i nazwy

siec, smartfon, pendrive, blik, mem, fejk, link, followersi,
na fejsie, w realu, w necie,
on-line, instastory, portale, lans, fejm,
ogarniać, zaorać, stykać, wymiatać, ściemniać,
spoko, luz, siema, nara, sorki, hejka itd.



propozycja: międzypokoleniowe ćwiczenie lingwistyczne

Spróbuj opisać znaczenie tych wyrazów i określeń prostymi słowami
- zrozumiałymi dla starszego pokolenia. ☺

słowa, które zniknęły ze słownika młodych, ale nadal są używane przez seniorów

- Co to za *kawalerka* stoi pod blokiem ?
- Taki *akuratny* człowiek ten nowy dozorca.
- Sąsiad z parteru to *bikiniarz i bumelant*.
- Co ty dziecko sobie *imaginujesz*.
- Pamiętaj, zawsze możesz *zrejterować* jak będzie źle.
- Dobra ta kawa, ale żadne *mecyje*.
- Na urodziny *obstalowałam* sobie tort.
- Miałam *szalową* sukienkę na ten raut.
- Będę tym faktem *ukontentowany*.
- Pani mąż jest bardzo *szarmantki*.
- Masz dobre *pepegi* do biegania ?
- W akademiku to chyba straszny *kołchoz*.
- W perfumy zaopatrywałem się tylko w *Pewexie*, za bony.
- Mój stryj pracował w *pegeerze*, nie potrzebował kartek.

oldskulowy słownik:

kawalerka - młodzi chłopcy

akuratny - porządny

bikiniarz - 'chuligan'

bumelant – leń

mecyje - coś nadzwyczajnego

imaginować - wyobrażać coś sobie, fantazjować

rejterować - wycofywać się, uciekać

obstalować – zamówić

szalowy - modny, elegancki

raut – przyjęcie

ukontentowany - zadowolony, usatysfakcjonowany

szarmantki – elegancki, czarujący, o nieskazitelnych manierach

pepegi - sneakersy

kołchoz - wielkie gospodarstwo rolne w ZSRR i zagęszczanie ludzi

Pewex - sklep walutowy

talony, bony, kartki - uprawnienia do określonych zakupów

pegeer - Państwowe Gospodarstwo Rolne

i wiele, wiele innych...

używamy innych zapożyczeń angielski vs rosyjski (i niemiecki)

Nasze potoczne słownictwo zawiera nieskończoną ilość zapożyczeń, głównie z języka angielskiego. Także w mediach, w życiu publicznym mnożą się sformułowania typu:

lajtowy (zamiast: lekki), softowy (zamiast: łagodny), no problem (zamiast: to nie kłopot), deal (zamiast: interes), najs (zamiast: miły, fajny), trafik (zamiast: korek), brancz (zamiast: drugie śniadanie) czy work-life balance (zamiast: równowaga w życiu).

Oczywiście zapożyczeń nie unikniemy i nie są one wcale takie złe (o ile wypełniają luki w słownictwie), osoby starsze również ich używają - na przykład **niemiecki szlagier** zamiast "przeboju", *durszlak, szlafrok* czy *szlauch*. Jednak angielski to język młodego pokolenia, seniorom trudno zrozumieć popularne anglicyzmy i amerykanizmy - nie wiedzą co właściwie one oznaczają i do czego się odnoszą.

Wśród równolatków powiemy:

- *Dziś w pracy było lajtowo, poszliśmy w przerwie na brancz.*

Jednak, aby nieświadomie nie powodować zakłopotania czy onieśmielenia starszego rozmówcy, lepiej ominąć obco brzmiące słowa:

- *Dziś w pracy było spokojnie, mieliśmy czas na wspólne drugie śniadanie.*

Warto również liczyć się z tym, że pokolenie 60+ uczyło się **rosyjskiego**, a w jego zasobie słów można odnaleźć kulturowe naleciałości tego języka. Wiele rusyczymów nie jest już zrozumiałych dla ludzi młodych, chociaż mogli gdzieś je słyszeć.

Sprawdźmy: brzmi znajomo? ale czy na pewno wiemy o co chodzi...?

ustrojstwo (urządzenie), *kajet* (zeszyt), *barachło* (coś bezwartościowego), *bumaga* (pismo urzędowe), *rozpiska* (kwit, rachunek), *gieroj* (śmiałek, chojrak), *wierchuszka* (kierownictwo), *zsylka* (przesiedlenie), *seriozny* (poważny), *skolko ugodno* (do woli, ile chcesz), *wsjo rawno* (wszystko jedno), *pożywiom uwidim* (pożyjemy zobaczymy) *toczka w toczkę* (dokładnie tak samo), *na abarot* (na odwrót), *w trymiga* (szybko) itp.

Starszym trudno oprzeć się napierającej fali nowych technologii i globalizacji. Możemy im dopomóc, ułatwić kontakt jeśli **zwróciśmy baczniejszą uwagę na dopasowanie formy naszego języka do wieku rozmówcy**. Umiejętność polega po prostu na eliminowaniu

lub zastępowaniu bezwiednie używanych obcojęzycznych słów, żargonu zawodowego, slangu i wyjaśnianiu niektórych pojęć - ale **naturalnie**, bez nadmiernej poprawności (por. elderspeak).

Przede wszystkim ważna jest dbałość o przejrzystość języka, aby obie strony wiedziały o czym mówią.

2

co myślimy o starości i osobach starszych ?

Tym, co nadaje kształt naszemu myśleniu i wypełnia je treścią są przekonania - uogólnienia na temat świata i ludzi oraz nas samych. Niektóre „prawdy” nabylałyśmy jeszcze w dzieciństwie, inne powstały na bazie obserwacji lub stereotypów. Nie zawsze wpadniemy na pomysł, aby je zweryfikować lub podważyć.

np.
w życiu nie ma nic za darmo, nikt mi nigdy nie pomógł, ludzie myślą tylko o sobie, starzy są nieporadni życiowo, nie ogarniają rzeczywistości.

starsze pokolenie czyli jakie?

*Starość to pojęcie, które najczęściej wzbudza dreszcz, słowo wypełnione niepokojem, słabością, a czasem lękiem...
(G.Minois)*

W wartościującym i opartym na przekonaniach sposobie myślenia, przypisujemy starszym osobom identyczne, często krzywdzące cechy. Potrzebę określenia charakteru całej zbiorowości dodatkowo wzmacnia stale zwiększająca się liczba osób w starszym wieku.

Kiedy myślimy o seniorach - o tym jacy są, jak się zachowują, co czują i myślą, pojawiają się skojarzenia zbudowane na własnych doświadczeniach, a wizerunek, który się wyłania, jest **ambivalentny**.

Jedni z nas mają pozytywny obraz osób starszych - aktywni, życzliwi, ciepli, refleksyjni, odpowiedzialni, mający czas dla wnuków, rozwijający swoje zainteresowania, z dużym doświadczeniem i życiową mądrością.

Inni, przeciwnie - opisując starego człowieka wymieniają głównie takie atrybuty jak: *roszczeniowość, wściekstwo, upór, zgorzknienie, nietolerancja, podejrzliwość, niezdarność, niedołęstwo*. Wśród różnych stwierdzeń odnoszących się do ludzi starych pojawiają się też takie: *miesza im się w głowie, wszystko wiedzą lepiej, manipulują i wymuszają, chcą zwrócić na siebie uwagę*.

uwaga: stereotypy

Upraszczanie, nadmierne uogólnienia, pomijające istotne kwestie i przekonania budują stereotypy, które wyzwalają sympatię i antypatię do osób starszych.

Najczęściej te nieświadome koncepcje i twierdzenia **działają w tle**, kierując naszym nastawieniem i zachowaniem. Warto zdawać sobie sprawę z ich istnienia.

Cechy przypisywane wszystkim osobom starszym z trudnością poddają się zmianie. Podtrzymuje je naturalna skłonność do wychwytywania informacji, które potwierdzają naszą teorię i równie naturalna tendencja do generalizowania, które upraszcza nam życie.

np.

Wszędzie sami emeryci, nie mają co robić tylko siedzą w przychodni, nigdy nie można dostać się do lekarza. Myślą, że wszystko im się teraz należy.

Jeśli rozpoznamy u siebie podobny mechanizm, łatwiej nam będzie o większą uważność w stosunku do osób starszych. Zwłaszcza, że społeczne postrzeganie i sposób opisywania ostatniego etapu życia są mało obiektywne - dominuje kult młodości i sprawności, w którym starość przeraża, staje się wstydliva i pozbawiona glosu.

Tematy senioralne w mediach zdominowały kwestie leczenia chorób i różnych przypadłości albo problemy finansowe. Wątki o pozytywnym zabarwieniu opanowały stereotypy babci i dziadka lub ogniskują się wokół rocznic i jubileuszów.

Brakuje również neutralnego języka, jakim możemy mówić o osobach starszych. W określeniach odnoszących się do rodziny na ogół zauważymy bliskość i szacunek, jednak potoczne sformułowania nad wyraz często są deprecjonujące i nieprzychylne (*staruchy, sklerotycy, moher, wapniaki, dziady, próchna itd. itp.*). Nawet ciepłe określenia *staruszek, staruszka* podkreślają powierzchowność, a samą "starość" obłaskawia się, dowartościowuje i zarazem ukrywa, nazywając: *jesienią życia, złotymi latami czy trzecią młodością*.

Takie sprzeczne tendencje i zafałszowanie rzeczywistego obrazu starości nie sprzyja ani zrozumieniu, ani chęci poznania przez młodsze pokolenia.

nasze przekonania a pomaganie starszym

Kiedy zastanawiamy się nad pomocą jakiejś starszej osobie, warto dowiedzieć się więcej o starości, nawet jeśli temat wydaje się jeszcze abstrakcyjny lub budzi lęk. Trzeba też przyjrzeć się swoim myślom ponieważ nastawienie może odegrać kluczową rolę.

np.

- *To taka mila starsza pani, na pewno jej ciężko dźwigać te zakupy.*
- *To taki samotny, starszy pan, pewnie się ucieczy jak z nim porozmawiam.*

Myśli o takiej treści z pewnością ułatwiają nawiązanie kontaktu, ale też mocniej odczujuemy roczarowanie, kiedy okaże się, że sąsiadka niechętnie odniosła się do naszej propozycji, a sąsiad wyraźnie nie chciał kontynuować rozmowy. Dobrze to sobie uświadomić.

Może się zdarzyć, że nasze nieświadomione lub ukryte przekonania nacechowane są negatywnie, wtedy zbudują niewidzialną barierę utrudniającą relację.

np.

- *Starsi ludzie są strasznie podejrzliwi.*
- *Po co właściwie te godziny dla seniorów i tak kupuję kiedy chcę.*
- *Czy oni muszą jeździć rano tymi autobusami, kiedy wszyscy się spieszą do pracy.*

pokolenie 3D



Osoby starsze są najbardziej zróżnicowaną grupą społeczną, obejmującą ponad 40 lat - czyli dwa, a nawet trzy pokolenia (60+, 80+, 100+).
Przypisywanie im wspólnych atrybutów nie odpowiada rzeczywistości i nie ma uzasadnienia.

odcienie i cienie starości

Ciekawe, że pojęcia **starość i starzenie się** się nie zostały jeszcze jednoznacznie zdefiniowane, zarówno w aspekcie biologicznym jak i społecznym. Starość jest wielowymiarowa i jest wypadkową wielu zmiennych, nierzadko trudno odróżnić skutki naturalnego starzenia się, od wpływu chorób, środowiska czy stylu życia. Warto wiedzieć na czym polegają podstawowe różnice, a przede wszystkim pamiętać, że **starość to nie choroba**.

starzenie się jest naturalne

Granice **starości** są bardzo płynne. Trudno określić kiedy się zaczyna i każdy doświadcza jej na swój sposób. Chociaż ostatni etap życia często kojarzy się z demencją, większość osób starzeje się w sposób naturalny.

Osoby starsze często szukają okularów, zegarka lub jakiegoś dokumentu, zapominają też imiona nowo poznanych osób lub nazwy ulic, nie są to jednak powody do niepokoju. Starszym trudniej przypomnieć sobie niedawne wydarzenia, ale za to ich **wspomnienia z młodości są bardzo wyraźne i żywe**. Mózg wolniej się adaptuje i przetwarza informacje - stąd słabszy refleks, gorsza spostrzegawczość, a także niechęć do zmian - nawet "na lepsze". Jednak nadal **może się uczyć, wykorzystywać swój potencjał i zgromadzone zasoby wiedzy**, chociaż nie tak sprawnie jak wcześniej.

Mimo, że stereotypowo osobom starszym przypisuje się określone usposobienie, **sam proces starzenia się nie powoduje powstawania nowych, dotychczas nieistniejących i szczególnych cech**. Zmiany, które przypisujemy starości, na ogół powstają na skutek chorób, którym towarzyszy demencja lub w wyniku innych zaburzeń psychicznych.

Istotnie, w starszym wieku zdarza się wyostrzenie niektórych cech charakteru i jeśli wcześniej nie były dostrzegane przez otoczenie, będą przypisywane tylko starości.

demencja nie jest naturalną oznaką starzenia się

Demencję, inaczej otępienie, kiedyś nazywane po prostu **sklerozą**, najczęściej kojarzymy z utratą pamięci. Tymczasem demencja to nie tylko trudności z zapamiętywaniem i przypominaniem, to zbiór różnych objawów spowodowanych chorobą lub urazem mózgu. Najczęściej są to schorzenia układu krążenia i choroba Alzheimera.

Często oprócz zapominania możemy jeszcze zaobserwować:

- wielokrotne powtarzanie tych samych pytań i gubienie wątku w rozmowie;
- odkładanie rzeczy w nietypowe dla nich miejsca;
- wycofywanie się z codziennych czynności jeśli nie jest to spowodowane złym stanem fizycznym (np. przygotowanie posiłków, zakupy, opłacanie rachunków);
- gubienie się, zapominanie drogi do domu;
- zbędne lub nadmierne zakupy;
- widoczne zaniedbania higieniczne;
- ubiór nieadekwatny do pory roku lub okoliczności;
- impulsywność i agresja lub/i apatia i bierność;

a także:

- urojenia i omamy (zwidy) np. oskarżenia o kradzież lub zamiar otrucia; widzenie osób, których nie ma, słyszenie nierzeczywistych głosów lub dźwięków, odczuwanie nieistniejących zapachów.

Wymienione objawy są tylko przykładem i u poszczególnych osób mogą się różnić.

Symptomy demencji u osoby starszej mogą wywołać również inne choroby, narkoza, leki, niedobory witamin, stres i odwodnienie.

W odróżnieniu od chorób neurodegeneracyjnych zwykle ustępują lub zmniejszają się po wyeliminowaniu przyczyny.



co można zrobić, aby porozumienie było łatwiejsze i jak to wygląda w praktyce ?

uwaga: elderspeak

Młodsze osoby w komunikacji ze starszymi mają skłonność do specyficznego sposobu mówienia (ang. *elderspeak*). Ten styl, zarówno werbalnie jak i niewerbalnie, przypomina sposób mówienia do małych dzieci:

- proste zdania i słownictwo,
- podwyższony głos, zwolnione tempo,
- częste używanie zdrobnień np. *kochanie, skarbie, buźka, główka,*
- zwracanie się *babciu, dziadku* do osób, które nie są rodziną,
- intonowanie zdań twierdzących tak, aby brzmiały jak pytania np. *teraz posiedzi sobie pani w fotelu?*,
- posługiwanie się liczbą mnogą: np. *jak się dzisiaj czujemy?, o czym teraz myślimy?*
- używanie pytań zamkniętych (możliwa odpowiedź tylko tak lub nie),
- odpowiadanie na pytania i mówienie za rozmówcę np. *teraz posiedzisz sobie w fotelu, tak? miło dzisiaj spędziłeś czas na spacerze i nogi nie bolały, i ciasto zjadłeś, tak?*

Chociaż osoby używające takiej "mowy" często są przekonane, że mówią w sposób wspierający, to podkreśla ona nierównowagę sił, wskazuje na protekcyjizm i depersonalizację starszego człowieka.

Niestety, **elderspeak** często słychać w przychodniach, szpitalach, urzędach i w domach.

jak można inaczej ?

Wystarczy traktować osoby starsze z szacunkiem, jak osoby dorosłe. Oto kilka dostosowanych zasad komunikacji, które także mogą być pomocne:

Postaraj się, aby Twoje wypowiedzi były przemyślane i staranne.

- omijaj kolokwializmy, obce słowa i skróty lub wyjaśnij ich znaczenie (por. różnice językowe);
- zwracaj uwagę na zachowanie delikatności w rozmowie (por. bezpieczne tematy);
- używaj bardziej tradycyjnych sformułowań i zachowaj formy grzecznościowe.

Jeśli rozmówca ma niedosłuch istotne jest tempo mówienia i naturalny ton, podnoszenie głosu może być odebrane jako krzyk. Ważny jest kontakt wzrokowy - czytanie z ruchu warg ułatwia zrozumienie. Jeśli rozmowa toczy się przyłączonym radiu lub telewizorze, hałasie dobiegającym z ulicy, wypada zaproponować przeniesienie się w bardziej spokojne miejsce lub wyciszenie sprzętu.

Wprowadzanie kilku wątków naraz powoduje szum informacyjny, osoba w bardziej zaawansowanym wieku może poczuć się zagubiona.

przykład:

Wpadalam teraz do pani, bo wczoraj już nie miałam jak, wróciłam późno z pracy, szef mnie zatrzymał i dał jakieś dodatkowe papiery do wypełnienia. Zrobię więc te zalegle zakupy, może nawet zamówię przez internet, w każdym razie będzie je pani miała, tylko muszą jeszcze przywieźć.

lepiej powiedzieć:

Przyszłam dopiero dziś, bo wczoraj byłam dłużej w pracy. Zamówię zakupy i jutro przywiózę.

Reaguj kiedy ktoś używa bezosobowych lub poufałych zwrotów wobec starszych osób. Sam też się wystrzegaj (elderspeak!).

np. babciu, idziemy do zabiegowego; dziadku, szybciej przy tym okienku; co tak wolno pakuję te zakupy.

Powtórz jeśli coś jest istotne i upewnij się, że obie strony dobrze się zrozumiały.

pomocne zwroty:

- *Czy dobrze zrozumiałam/em, że ...*
- *Miał/a pan/i na myśli ...*
- *Z tego co pan/i mówi wynika, że ...*
- *Chce pan/i powiedzieć, że ...*
- *Czyli ustaliliśmy, że ...*

Ważne informacje dobrze dodatkowo zapisać i sprawdzić, czy osoba starsza jest w stanie odczytać nasz charakter pisma.

Staraj się nie przerywać i nie kończyć zdania za rozmówcę.

Zarezerwuj sobie więcej czasu, nawet na krótką rozmowę. Spokojna atmosfera, wolna od zniecierpliwienia, ułatwia kontakt.

Jeśli w rozmowie pojawią się emocje np. płacz, zdenerwowanie, unikaj pewnych zwrotów, chociaż wydają się naturalne:

np.

- *Proszę nie płakać.*
- *Niech się pan/i uspokoi.*
- *Nie ma się co denerwować.*
- *Proszę się nie przejmować.*

lepiej powiedzieć:

- *Widzę, że to panią/pana poruszyło.*
- *Zdenerwowała panią/pana ta sytuacja.*
- *Czasem tak jest, że bardzo się o coś martwimy.*
- *Zastanawia się pani, jak to się wszystko ułoży.*

Jeśli osoba starsza kolejny raz wspomina jakieś wydarzenie czy opowiada ponownie tę samą historię z młodości - okaż zrozumienie.

zamiast mówić:

- *Już tyle razy mi to pan/i opowiadał/a, po co do tego wracać.*
- *To minęło, teraz są inne czasy.*
- *Trzeba zapomnieć i żyć dniem dzisiejszym.*

lepiej ująć to tak:

- To było bardzo ważne wydarzenie dla pani/a.
- Lubi pan/i wracać do tego przyjemnego czasu.
- Trudno zapomnieć o tym, co bolesne.
- Chce pan/i żebym jeszcze raz usłyszał/a tę historię, bo jeszcze coś zostało niedopowiedziane.

Korzystne może okazać się pytanie doprecyzowujące jakiś wątek czy fragment historii - w taki sposób nadamy rozmowie inny kierunek.

 Na ile to możliwe, uwzględniaj preferencje i prośby. Zawsze zapytaj, czy odpowiada Twoja propozycja lub sposób załatwienia sprawy.

np.

- nie kupuj innego produktu niż ten, który został zamówiony - zawsze skonsultuj taką zamianę;
- uszanuj to, że osoba starsza decyduje się na tańsze produkty i nie ocenij takiego podejścia.
- powstrzymaj się od wypowiadania opinii w rodzaju: *to bez sensu, dzisiaj nikt już tak nie robi; po co to trzymać, trzeba wyrzucić, przecież to niepotrzebne / zepsute / bezwartościowe itp.*

 Zostaw czas na zastanowienie się, przeanalizowanie danej sprawy lub możliwości. Starsi nie podejmują decyzji spontanicznie i tak szybko, jak młodzi.

 Nie naciskaj, jeśli zauważysz, że osoba starsza powściągliwie wypowiada się na tematy, które z Twojej perspektywy wydają się neutralne. Różnice pokoleniowe zaznaczają się także w swobodzie poruszania się w pewnych obszarach, co często bywa przyczyną nieporozumień (por. tematy delikatne i trudne).

 Okaż empatię i zrozumienie.

Wszyscy mamy lepsze i gorsze dni, a w starości mniejszą tolerancję na ból, brak snu, samotność, szczególnie kiedy są długotrwałe. Jeśli słyszymy o dolegliwościach, słabej kondycji, obniżonym nastroju - nie odwracajmy uwagi mówiąc, że jest piękny dzień, raczej dajmy wyraz zrozumieniu.

np.

- *Złe samopoczucie nie pozwala pani/panu cieszyć się ładną pogodą.*
- *Słyszę, że pan/i cierpi, czy leki przeciwbolewne nie pomagają?*
- *Widzę, że jest pan/i smutny, gdy o tym mówi. Czy mogę pana/panią jakoś pocieszyć?*
- *Rozumiem, że czuje się pan/i osamotniony/a.*

Pamiętaj o swobodzie wyboru.

Jeśli zauważysz potrzebę poprawienia lub ulepszenia czegoś, bądź rozważny w przedstawianiu takiej propozycji. Weź pod uwagę różne okoliczności. Pomyśl może spotkać się z aprobatą i nawet zostanie zrealizowany, ale np. końcowy efekt nie będzie taki, jak wyobrażenie o nim lub realizacja okaże się bardzo angażująca. W rezultacie zamiast zadowolenia i satysfakcji pojawi się rozczarowanie i żal.

Zatem jeśli coś proponujesz, zrób to z wyczuciem i daj odpowiednio długi czas na przemyślenie decyzji. Jeśli decyzja była szybka, zachęć do ponownego przyjrzenia się wszystkim "za i przeciw", ponieważ jest rzeczą naturalną, że w późniejszym wieku słabnie zdolność do analitycznego myślenia i przewidywania.

W każdej sprawie należy pozostawić wybór i decyzję. Niekiedy można zaproponować, aby zrobić coś "na próbę" - osoba starsza zyska poczucie bezpieczeństwa, ponieważ będzie mogła się wycofać, zrezygnować. Warto także przygotować jakąś alternatywę.

pomocne zwroty:

- *Woli pan/i wyjść przed południem czy po obiedzie? (w przypadku spaceru)*
- *Może poszlały pani do tego lekarza na próbę? Jeśli nie będzie odpowiedni, zmieni pani na kogoś innego.*

Aby uniknąć nieporozumień, należałoby zadbać o precyzję wypowiedzi i sprawdzić, czy na pewno mamy to samo na myśli, także ze względu faktu, że starsze pokolenie bardziej ceni odpowiedzialność za słowo.

np.

- *niedługo będę lub zaraz wracam*

Dla jednych w domyśle oznacza 10 minut, dla innych godzinę lub dłużej. Takie niewypowiedziane, a rozbieżne założenie zwykle powoduje zdenerwowanie lub złość z powodu "spóźnienia" tych, którzy z kolei będą zdumieni i rozzłoszczeni zarzutem o niepunktualność.

Często zapominamy, że to, co jest oczywiste dla nas, nie musi być takie dla kogoś innego.

Zaburzenia pamięci, niezależnie od przyczyny powstania (por. odcienie i cienie starości), będą wpływać na nasz kontakt z osobą starszą.

Warto przypomnieć, że problemy z pamięcią krótkotrwały, słabsza podzielność i koncentracja uwagi oraz spowolnenie reakcji, są skutkiem naturalnego procesu

starzenia się. Osoby starsze mogą zapomnieć o wcześniejszych ustaleniach, terminach, rozmowie. Mogą mieć trudność z odtworzeniem jakiejś informacji czy z zebraniem myśli, jeśli coś je rozproszy.

Jeśli problemy z pamięcią wynikają z naturalnego procesu starzenia się zwykle wystarcza odpowiednie nakierowanie lub więcej czasu na zastanowienie.

Jeśli problemy z pamięcią mają tło demencyjne (jak w chorobie otępiennej np. Alzheimera) osoba, z którą rozmawiamy może zupełnie nie skojarzyć kiedy i na co się z nami umówiła lub z trudem przypomni sobie fragmentaryczne informacje.

Jeśli zauważymy, rozmówca że nie pamięta naszej odpowiedzi czy ponownie porusza temat, który został omówiony - możemy powiedzieć:

- Rozmawialiśmy o tym, ale jeśli pan/i chce, to wróćmy do tego tematu.
- Wydawało mi się, że już pan/pam u o tym kilka razy mówiłam/em, ale w takim razie powtórzę.
- Zapytał/a mnie pan/i o to kilka razy, ale dla pewności powiem jeszcze raz.



Zdarza się, że osoby starsze słabo słyszczące, sprawiają wrażenie osób z demencją - nieadekwatne wypowiedzi, brak reakcji, spowolnienie, wycofanie itp.

**Przyczyną tych trudności może być brak aparatu słuchowego
lub niedostosowana regulacja.**

**Problemy ze wzrokiem również mogą spowodować utrudnienia w kontakcie -
możemy zostać nierozniani lub potraktowani nieufnie.**

Wiele zależy od tego, jak poważny jest problem i jak długo trwa.

**Najlepiej od razu przypomnieć swoje imię, dodając jakiś szczegół,
który pozwoli na zidentyfikowanie kim jesteśmy
lub w jakich okolicznościach się spotkaliśmy.**

np.

- To ja Anna, sąsiadka z góry, w ubiegłym tygodniu przyniosłam pani/panu zakupy.

Słuchaj, ale nie zapominaj o sobie

Osoby starsze, sędziwe, podobnie jak osoby w każdym wieku, zmagają się z różnymi problemami. Często towarzyszy im żałoba po stracie bliskich, świadomość zbliżającego kresu życia, lęk o jutro i wspomnienia. Może być nam łatwiej, jeśli wiemy, że powracanie

do przeszłości nie zawsze oznacza świadomy wybór. Dzieje się tak, kiedy umysł korzysta z najlepiej utrwalonych zasobów pamięci, czyli z okresu dzieciństwa i młodości - w najstarszym pokoleniu nazначенego wojną.

Chociaż nie wszyscy chcą mówić o przeszłości, niektórzy bardzo potrzebują takiej rozmowy, aby poradzić sobie z uporczywymi wspomnieniami i chociaż w niewielkim stopniu, odreagować skumulowane przeżycia.

Jeśli jesteśmy zainteresowani i czujemy się na siłach, możemy wysuchać tego, co chcą nam opowiedzieć. To ważne, aby osoba starsza mogła znaleźć rozmówcę, ale my nie musimy dzielić ciężaru wydarzeń z przeszłości czy obecnych trudności i przyjmować na siebie roli słuchacza oraz powiernika.

Aby zadbać o siebie, ale też okazać delikatność, spróbujmy powiedzieć:

- *Dziękuję, że pan/i chce się ze mną tym podzielić, ale nie mogę przeznaczyć wiele czasu na rozmowę, a nie chcę, żeby pan/i musiał/a przerywać.*

- *Dziękuję, że pan/i mi o tym mówi, ale:*

- nie czuję się na siłach aby rozmawiać na ten temat.

*- słyszę, że to bardzo trudna sprawa, a ja niewiele mogę zrobić,
aby poczuł/a się pan/i lepiej.*

- To, o czym pan/i mówi jest dla mnie ciężkim tematem i nie chciałbym już o tym rozmawiać.

*- Słyszę, że pan/i rozpoczyna ważny temat, jednak nie chciałbym żebyśmy go kontynuowali. -
Myślę, że lepiej będzie porozmawiać ze specjalistą, który potrafi pomóc bardziej niż ja.*

Nie możemy wykluczyć, że osoba starsza będzie zawiedziona, nawet poczuje się odrzucona, jednak nie mamy na to wpływu. Starajmy się, zachowując życzliwość i uważność, ocenić własne możliwości i zadbać również o swoje potrzeby i granice.

5

rozmowa buduje relację

rozpoczynamy znajomość

 przedstaw się i nawiąż kontakt

np.:

- Dzień dobry, nazywam się Alicja Kowalczyk;
- jestem sąsiadką z dołu/spod "5",
- mieszkamy w tym samym bloku,
- zdarza nam się razem jechać windą,
- widuję panią w sklepie.

 postaw na stwierdzenia

Nie zadawaj wielu pytań lub wybierz takie, które są neutralne jak np. pogoda, otoczenie. Nie każdy potrafi szybko odnaleźć się w nowej sytuacji i uzewnętrznić. Bezpieczniejsze jest opisywanie rzeczywistości niż dopytywanie zwłaszcza, że granice starszego pokolenia, dotyczące obszaru tematów prywatnych, mogą się różnić od naszych.

np.

- Widzę, że pan/pani:
 - wraca ze spaceru/zakupów,
 - lubi owoce (jeśli wśród sprawunków są takie produkty).
- Jak pan/i znosi ten upał? Mnie jest bardzo gorąco.
- Takie szare mamy teraz dni. Też wypatruje pan/i słońca?
- Zaglądałam ostatnio do skrzynki, ale nie było nic ze spółdzielni. Czy pan/i też nie dostal/a?
- Przestało padać, pogoda nam dzisiaj sprzyja.

bądź naturalny

Nie trzeba uczyć się na pamięć specjalnych sformułowań czy schematów rozmowy z seniorami. Podane przykłady są tylko inspiracją do zainicjowania wymiany zdań z każdą osobą.

uwaga: słowo POMAGAĆ

W języku starszego pokolenia nie ma ono pozytywnych konotacji. Niektóre osoby, słysząc słowo "pomoc", mogą poczuć się niekomfortowo. Przyczyny są różne. Najczęściej jest to potrzeba utrzymania niezależności, niechęć odsłonięcia bezsilności i nieporadności, przyzwyczajenie do tego, że radzą sobie same lub obawa związana ze sprawieniem komuś kłopotu, stania się ciężarem.

Jest jeszcze kwestia związana z normami zachowania. Przyjęcie pomocy powoduje zobowiązanie do rewanżu (wcześniej przez nas nieoczekiwane). Jeśli nie widzą możliwości odwzajemnienia lub byłoby ono w jakiś sposób kłopotliwe, nasza propozycja może spotkać się z odmową.

Zwróćmy większą uwagę na słowa, którymi określamy zamiar przyjścia z pomocą. Formułujmy swoje wypowiedzi tak, by "pomaganie" wyrazić inaczej.

np.

- Chcę zaproponować...
- Pomyślałam, że mogłabym przynieść pani/u ...
- Myślę, że może być łatwiej jeśli wezmę to na siebie.
- Może mógłbym wziąć tę torbę i zanieść pod pani/a drzwi.
- Jeśli pan/i będzie potrzebował/a jakieś informacji/czegoś innego, proszę mi o tym powiedzieć, dowieム się/zalatwię...

Jeśli osoba starsza podziękuje i odmówi, uznajmy to. Możemy za jakiś czas wrócić do tematu lub powiedzieć:

- Jeśli zmieni pan/i zdanie, proszę dać mi znać.

ryzykowne tematy

W relacjach z innymi są tzw. tematy delikatne, na które trudno się rozmawia lub omija ze względu na ich osobisty charakter. Dotyczy to także rozmów z osobami starszymi.

- Dla komfortu obu stron, nie podejmujmy dialogu dotyczącego kwestii światopoglądowych, w tym politycznych i religijnych.
- Dla niektórych osób ze starszego pokolenia, tematem tabu mogą być kwestie zdrowotne. Trzeba być uważnym i pamiętać, że kiedyś nie rozmawiano się tak swobodnie jak dzisiaj o sprawach obyczajowych i dotyczących przeszłości - te treści były zarezerwowane dla najbliższych i to nie zawsze. Nawet język pokolenia wskazywał niestosowne obszary np. *niewymowne* - jako określenie bielizny. Również opowiadanie o osobach trzecich może wzbudzić podejrzenie, że zostanie się obiektem plotek.
- Jeśli zainteresuje nas jakiś wątek np. historyczny i chcemy dowiedzieć się więcej, obserwujmy naszego rozmówcę. Niekiedy zadawanie pytań jest odbierane jako spoufanie się lub sondowanie, czyli zbieranie informacji w jakimś celu. Jeśli zaciekały nas wspomnienia możemy spotkać się z nieukrywanym entuzjazmem lub przeciwnie, nagłym zamknięciem. Reakcja to zapewne wynik różnych doświadczeń - nie wszystkim się opowiada, nie do wszystkiego wraca. Zawsze należy się przygotować na wzruszenie, łzy, a nawet nagłe pogorszenie samopoczucia.
- W późnych latach, kiedy aktywność staje się problematyczna, życie koncentruje się zwykle na telewizji, radiu, prasie. Wiele informacji dotyczących bieżących wydarzeń, podawanych w formie sensacji i tragedii, silnie oddziaływało na osoby starsze. Powstałe emocje mogą szukać ujścia w inicjowaniu tematów politycznych, które trudno zamknąć jednym zdaniem. Najbezpieczniejszym rozwiązaniem jest zmiana kierunku rozmowy.

np. *Co to się teraz dzieje w tej Polsce.*

- *Rozumiem, martwi się pan/i, ale wołałabym zostawić ten temat.*
- *Może byśmy porozmawiali o czymś innym, czy oglądał/a pan/i wczoraj ten program na temat...*

unikanie nieporozumień i rozczarowań

Pozostawanie w bliskiej relacji z drugim człowiekiem to jedna z naszych podstawowych potrzeb niezależnie od wieku. Starość znaczco ogranicza możliwości jej zaspokojenia - zakończyły się kontakty zawodowe, odchodzą bliscy i rówieśnicy, sąsiedzi są młodzi, nowi, niezbyt otwarci na zawieranie znajomości. Nie ma wielu okazji do wspólnego spędzenia czasu.

Najczęstszą sposobnością do rozmowy jest przypadkowe spotkanie na przystanku, w sklepie, czy u lekarza. Dla niektórych będzie to wystarczające, inni będą potrzebowali bliższej znajomości. Trzeba pamiętać, że nasze słowa, gesty, drobna pomoc, mogą zostać odebrane jako sygnał do zacieśnienia więzi i zaproszenie do większej zażyłości.

**Żeby nie wzbudzać nadziei na bliższą relację, której nie planujemy,
bądźmy ostrożni i przewidujący.**



Zwróćmy bacznieszą uwagę na to, co obiecujemy. Poprzednie pokolenia cechowały się większą odpowiedzialnością za słowa, a sformułowania, którymi czasem bezwiednie się posługujemy, mogły mieć inne znaczenie i wartość (por. różnice językowe). Wypowiadane w dobrej wierze, ale bez zastanowienia: *zajrzę do pani, może pan na mnie liczyć, chętnie we wszystkim pomogę, będącym w kontakcie*, mogą sprawić zawód i oznaczać brak szacunku, jeśli z obietnicą się nie wywiążemy.

W delikatny sposób zatrzymujmy rozmowę, w której osoby starsze poruszają osobiste tematy. Powierzenie pewnych informacji może być równoznaczne z obdarzeniem nas zaufaniem i oczekiwaniem zacieśnienia stosunków. Może się zdarzyć, że tym samym sprawimy przykrość, ale rozczarowanie będzie tym większe, im dłużej będziemy sprawiać wrażenie, że jesteśmy kimś bliskim.

Osoby starsze, jak już było wspomniane, często mają przekonanie, że za pomoc trzeba się odwdzięczyć, zrewanżować. Z tego powodu chcą nas poczęstować ciastem, cukerkami, przekazują słoiczek ogórków czy konfitur, albo jakiś drobiazg. Mogą też zaproponować przysługę. Jeśli taka sytuacja pociągnie za sobą

duży dyskomfort, podziękujmy i odmówmy, chociaż przyjęcie podarunku na pewno sprawi starszej osobie radość i przyniesie ulgę spłacenia dłużu wdzięczności, który w swoim odczuciu, zaciągnęła przyjmując naszą pomoc.

doradzanie...

Zmiana modelu rodziny spowodowała utratę roli doradczej starszego pokolenia, z którego wiedzy i doświadczenia czerpali młodzi.

Kiedyś określenia *stary żołnierz* czy *stary majster* były pochlebne i łączyły się z uznaniem.



Dziś osoby starsze straciły autorytet w wielu dziedzinach życia, ich wiedza się zdezaktualizowała, a umiejętności okazały niepotrzebne. Tymczasem nie jest łatwo wyjść z roli, starsi chcą być pomocni, zauważeni, docenieni - podobnie jak młodzi. Starajmy się zaakceptować te potrzeby i potraktujmy "doradzanie" jako próbę ich zaspokojenia. Nie musimy przecież wprowadzać rad w nasze życie. Rozumiejąca perspektywa pomoże nam lepiej odnaleźć się w takich sytuacjach.

Jeśli nie czujemy się komfortowo, można powiedzieć:

-Dziękuję, że:

- pan/i tak się zastanawia się nad moimi problemami, ale chciałabym sama poszukać rozwiązania,
- dzieli się pan/i pomysłami, które mogłyby mi pomóc, ale mam już wsparcie,
- troszczy się pan/i o to, żeby pomyślnie rozwiązały się moje sprawy,
- mówi mi pan/i, co się u pana/i sprawdziło, ale potrzeba mi czegoś innego.

Przedstawione tutaj przykłady i wskazówki nie mają charakteru uniwersalnego i z pewnością nie wyczerpują zakresu wszystkich złożonych sytuacji w relacjach międzypokoleniowych. Zwłaszcza, że osoby starsze to nie jedno, a nawet trzy pokolenia, bardzo wewnętrznie zróżnicowane. Seniorzy nie wymagają specyficznego stylu komunikowania się. Wystarczy przestrzeganie paru praktycznych zasad, zwrócenie uwagi na perspektywę drugiej strony i wejście w relację bez ukrytych założeń, po partnersku. Dopiero, kiedy zauważymy taką konieczność, możemy dostosować się do potrzeb.

Stowarzyszenie mali bracia Ubogich, założone w Polsce 1 grudnia 2002 r. przeciwiała marginalizacji osób starszych, przełamuje stereotypy dotyczące starości i alarmuje społeczeństwo o sytuacji osób starszych w Polsce. Celem Stowarzyszenia jest poprawia jakości życia osób starszych w Polsce i zapobieganie ich izolacji społecznej.

W Polsce mieszka ok. 1,5 miliona osób powyżej 80 roku życia. Szacuje się, że połowa z nich żyje samotnie. Wiele z nich nie ma już ani rodziny, ani przyjaciół. Skazani na samotność tracą sens życia.

W odpowiedzi na pogłębiającą się samotność starszych osób Stowarzyszenie mali bracia Ubogich stworzyło Program TWOJA OBECNOŚĆ POMAGA MI ŻYĆ. W Programie bierze udział niemal 400 wolontariuszy, którzy każdego dnia dają samotnym starszym osobom oparcie i poczucie bezpieczeństwa.

Program TWOJA OBECNOŚĆ POMAGA MI ŻYĆ to zorganizowany wolontariat towarzyszący polegający na regularnych odwiedzinach wolontariuszy w domach podopiecznych mbU, dzięki którym budują się niezwykle - oparte na przyjaźni i zaufaniu – relacje wolontariusza z samotnym seniorem. Stowarzyszenie mali bracia Ubogich to przyjaciele osób starszych.

Stowarzyszenie mali bracia Ubogich jest członkiem The International Federation of the little brothers of the Poor/La Fédération Internationale des petits frères des Pauvres (Miedzynarodowej Federacji mali bracia Ubogich). Federacja działa na całym świecie w 10 krajach członkowskich: Francji, Hiszpanii, Irlandii, Niemczech, Szwajcarii, Rumunii, Polsce oraz USA, Kanadzie i Meksyku.

Stowarzyszenie mali bracia Ubogich ma status Organizacji Pożytku Publicznego - KRS 0000160750

Dowiedz się więcej:

tel. +48 600 615 110

Kontakt dla darczyńców indywidualnych:

tel. +48 504 404 438

e-mail: mkarpinska@malibracia.org.pl

 www.malibracia.org.pl

 [/malibraciaubogich](#)

 [/malibracia](#)

 [/Stowarzyszeniembu](#)

 [/mali.bracia.ubogich](#)

Kontakt dla firm:

tel. +48 795 460 438

e-mail: fundraising@malibracia.org.pl

Kontakt dla mediów:

tel. +48 501 151 045

e-mail: info@malibracia.org.pl



Izabela Cymer

psychoterapeuta, gerontolog, trener umiejętności poznaawczych



Ewa Drop

psycholog, gerontolog, trener umiejętności poznaawczych

Współautorki programów dedykowanych rodzinnym opiekunom osób starszych, w tym opiekunom osób starszych z zaburzeniami poznawczymi i demencją. Specjalizują się w pracy z osobami starszymi w zakresie rozwiązywania problemów emocjonalnych i psychicznych związanych z wiekiem. Przygotowują, a także prowadzą autorskie treningi pamięci i innych funkcji poznawczych dla osób w wieku emerytalnym, konsultacje, grupy wsparcia, warsztaty, wykłady, superwizje i szkolenia dla wolontariuszy, studentów, pracowników służb pomocowych. Zajmują się również problematyką psychologii starzenia się oraz edukacją d(o) starości.

Na co dzień pracują w Stowarzyszeniu SYNTONIA.



Stowarzyszenie
malibracia Ubogich
przyjaciele osób starszych