

Szanse, bariery, metody i obszary animowania inicjatyw wolontariackich

Raport z badań jakościowych przeprowadzonych wśród przedstawicieli organizacji i instytucji publicznych oraz liderów działających na terenie Gdańska.

MACIEJ BROSZ



Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

**Rządowy Program na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych
na lata 2012-2013**

Raport z realizacji badania jakościowego w ramach projektu „Gdański model wolontariatu seniorów – krok I” dofinansowany w ramach Rządowego Programu na rzecz Aktywności Osób Starszych na lata 2012-2013.

Gdańsk, 2013



REGIONALNE
CENTRUM
WOLONTARIATU
W GDAŃSKU



**Prezydent
Miasta Gdańska**
PAWEŁ ADAMOWICZ

Spis treści

1. Cel i założenia metodologiczne badań	3
2. Wolontariat osób starszych – dwugłos przedstawicieli i liderów	5
2.1. Źródła i początki aktywności w narracjach liderów	5
2.2. Profil aktywnego seniora – społecznika, wolontariusza	7
2.3. Przegląd instytucji wolontariatu osób starszych	8
2.3.1. Głos liderów o faktycznie realizowanej działalności wolontaryjnej	8
2.3.2. Przedstawiciele o wolontariacie osób starszych	11
3. Uwarunkowania upowszechniania się aktywności seniorów	16
3.1. Perspektywa liderów	16
3.2. Perspektywa przedstawicieli	21
4. Działania komunikacyjne	28
4.1. Wykorzystywane źródła informacji	28
4.2. Trudności komunikacyjne napotykane przez liderów oraz przedstawicieli	31
4.3. Postulaty dotyczące modelu informowania seniorów	33
5. Działania edukacyjne	36
5.1. Odczuwane braki kompetencyjne	36
5.1.1. Perspektywa liderów	36
5.1.2. Perspektywa przedstawicieli	38
5.2. Potrzeby szkoleniowe	40
5.2.1. Perspektywa liderów	40
5.2.2. Perspektywa przedstawicieli	41
5.3. Wsparcie dla organizatorów - potrzeby organizatorów działań oddolnych	42
5.4. Potrzeby instytucji i organizacji w zakresie wsparcia kompetencyjnego	46
6. Współpraca i gotowość do jej podejmowania	49
6.1. Przedsięwzięcia w których uczestniczyli lub które organizowali seniorzy	49
6.2. Czynniki sprzyjające zaangażowaniu i podejmowaniu oddolnych inicjatyw	51
6.3. Gotowość liderów do dzielenia się doświadczeniami	54
7. Rekomendacje	55
Aneks: Narzędzia wykorzystane w badaniu	63
Scenariusz wywiadu z przedstawicielami podmiotów instytucjonalnych	63
Scenariusz wywiadu z liderami	66
Informacje o autorze raportu	70

1. Cel i założenia metodologiczne badań

Głównym celem przeprowadzonego badania jakościowego było rozpoznanie opinii dwóch zróżnicowanych grup respondenckich¹: (1) przedstawicieli organizacji pozarządowych i instytucji publicznych, (2) liderów – „lokomotyw oddolnych inicjatyw”, czyli aktywnych seniorów działających wolontariacko na terenie Gdańska; na temat szans, barier, metod i obszarów animowania współpracy obu środowisk. Prezentowane w niniejszym raporcie wyniki badań są podstawą wypracowanych rekomendacji wskazujących istotne elementy, które powinny być uwzględniane w projektowaniu działań wspierających oddolne inicjatywy wolontariackie wśród seniorów.

Badanie terenowe zostało przeprowadzone w lipcu 2013 roku na terenie Gdańska na zlecenie Regionalnego Centrum Wolontariatu w Gdańsku w ramach projektu „*Gdański model wolontariatu seniorów – krok 1*”, finansowanego z Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2012-2013.

W ramach projektu założono przeprowadzenie łącznie 80 indywidualnych wywiadów pogłębionych, w tym 50 z przedstawicielami organizacji i instytucji oraz 30 wśród liderów, seniorów – wolontariuszy. Dobór respondentów do próby badawczej miał charakter celowy i został oparty o operaty sporządzone przez Regionalne Centrum Wolontariatu w Gdańsku na podstawie (1) bazy organizacji samorządowych i instytucji publicznych, prowadzonej przez Wydział Polityki Społecznej Miasta Gdańsk oraz (2) bazy inicjatyw senioralnych, klubów seniora i uniwersytetów trzeciego wieku, prowadzonej przez Pełnomocnika Prezydenta Miasta Gdańska ds. Seniorów.

W toku badań terenowych udało się zrealizować 49 wywiadów z przedstawicielami oraz 21 z liderami. Podczas realizacji badań napotkano duże trudności z identyfikacją liderów działających na terenie Gdańska. O ile operat, który wykorzystano na potrzeby badania wśród przedstawicieli pozwoliły na dotarcie do instytucji kierujących swą działalność w różnorodne obszary, to w przypadku osób działających indywidualnie było inaczej. W początkowej fazie również posłużono się operatem przekazany przez Regionalne Centrum Wolontariatu, a następnie – ze względu na bardzo niski poziom realizacji – uruchomiono procedurę doboru opartą o metodę „kuli śniegowej”. Zastosowanie tej uzupełniającej techniki umożliwiło przeprowadzenie kilkunastu dodatkowych wywiadów. Badania pokazały zróżnicowanie środowiska liderów. W zbiorowości tej można wyróżnić takich, którzy (1) są umocowani przy konkretnych instytucjach i są wolontariuszami, (2) podejmują działania bez współpracy z instytucjami i nie są wolontariuszami, (3) samorzutnie podejmują lokalne działania oddolne, które nie są nigdzie rejestrowane. Dotarcie do

¹ Na potrzeby niniejszego raportu przyjmuje się nazewnictwo grup respondenckich: liderzy i przedstawiciele.

dwóch ostatnich typów stanowiło barierę w realizacji badania i wpłynęło na faktyczny poziom realizacji próby (21 wywiadów).

Na potrzeby badania przygotowano scenariusze wywiadów zróżnicowane formalnie pod względem specyfiki dwóch grup respondenckich objętych badaniami. Poszczególne zagadnienia zostały zoperacjonalizowane, ujęte w wywiadach w sposób adekwatny do typu respondenta, jak i specyfiki jego działalności. W ten sposób uzyskano możliwość dokonania analitycznego oglądu zjawisk objętych badawczym wglądem z dwóch różnych perspektyw: osób reprezentujących organizacje pozarządowe lub instytucje publiczne oraz liderów, czyli osób w wieku powyżej 65 roku życia aktywnie angażujących się w działania na rzecz innych.

Do głównych obszarów tematycznych przeprowadzonych wywiadów należały:

- prowadzona działalność na rzecz seniorów lub we współpracy z wolontariuszami – seniorami,
- uwarunkowania upowszechnienia się wolontariatu osób starszych,
- sposoby i skuteczność docierania do seniorów z informacjami o możliwościach podejmowania działań,
- problemy i potrzeby osób starszych podejmujących się działań oddolnych i angażujących się w działalność wolontaryjną,
- potrzeby edukacyjne osób starszych oraz współpracujących z osobami starszymi w zakresie posiadanych wiadomości, umiejętności i kwalifikacji.

Zgromadzony materiał został poddany kodowaniu i klasyfikacji na zasadzie agregowania wątków tematycznych pojawiających się w wypowiedziach respondentów. Pojawiający się w raporcie parametr „natężenie wypowiedzi” odpowiada zliczeniu częstości pojawiania się poszczególnych zagadnień i służy uporządkowaniu prezentacji danych. Na potrzeby raportu przyjęto konwencję zakładającą zestawianie kategorii wątków od tych o największym natężeniu do tych występujących pojedynczo, stanowiących typy samoistne. Zastosowane rozwiązanie nie stanowi podstawy do analiz korelacyjnych zasadnych w przypadku porządkowego poziomu pomiaru danych. Pomimo zastosowania w celach ilustracyjnych „parametru natężenia”, zarejestrowane informacje utrwalone zostały na poziomie nominalnym. Oznacza to, że na poziomie interpretacji danych, uprawnione jedynie są stwierdzenia: „w przypadku takim, a takim występują następujące typy przedsięwzięć, postaw, zachowań (w zależności od klasyfikowanej informacji)”.

2. Wolontariat osób starszych – dwugłos przedstawicieli i liderów

Respondenci z obu badanych grup zostali poproszeni o scharakteryzowanie prowadzonej przez siebie działalności – zarówno tej umocowanej instytucjonalnie, jak i prowadzonej oddolnie, niekoniecznie sformalizowanej. O ile w przypadku przedstawicieli instytucji i organizacji rozmowa mogła zostać od początku jej trwania ukierunkowana na kwestie wolontariatu oraz aktywności osób starszych, to w odniesieniu do liderów, należało zastosować strategię wprowadzającą. Przyjęto założenie, iż liderzy – seniorzy, mogą w skrajnych przypadkach nie uświadamiać sobie, że to co jest dla nich oczywistym działaniem, ukierunkowanym na dobro ogółu, społeczności lokalnej, grupki sąsiadów czy nawet ze względu na własne interesy, może być klasyfikowane jako wolontariat, a sama osoba nazwana liderem działania. Osoby prowadzące wywiady zostały uczulone, aby we wstępnej fazie spotkania nie używać słowa „wolontariat” i jego pochodnych. Rozmowa w tej początkowej fazie miała być ukierunkowana na to, aby respondent mógł sam zdefiniować czym jest jego aktywność, co go zainspirowało, czy istniały jakieś przesłanki biograficzne, rodzinne, genealogiczne? Zastosowane rozwiązanie pomagało badanym urefleksyjnić to co dla nich samych jest „zwykłe, oczywiste, codzienne i nie warte uwagi”.

2.1. Źródła i początki aktywności w narracjach liderów

W wypowiedziach liderów dotyczących początków ich działalności jako osób społecznie zaangażowanych zarysowuje się kilka planów, które ze zróżnicowaną intensywnością pojawiały się w narracjach. Pierwszy z nich dotyczył sytuacji biograficznej badanych związanej z przejściem na emeryturę. W tym miejscu należy zwrócić uwagę na fakt, iż badani nagle zaczęli dysponować wolnym czasem, który zapragnęli wykorzystać:

„Po emeryturze siedziałam w domu 3 miesiące. W mojej parafii była reaktywacja Akcji Katolickiej. Zgłosiłam się, bo uważałam, że nie ma przy parafii prasy katolickiej i że można rozwinąć działalność, spotkać się z ludźmi i zainspirować. Nie było Domu Kultury w dzielnicy. Zaczęłam rozwijać to przy parafii”;

„Przeszłam na emeryturę. Praca zawodowa była zawsze związana z ludźmi, dla ludzi i wśród ludzi. Po przejściu na emeryturę zostałam zawieszona w próżni, bardzo brakowało mi obcowania wśród ludzi. Przypadek zrzędził, że zaczęłam uczestniczyć w domu kultury na zajęcia. To był akurat język angielski. Koleżanka, która tu uczestniczyła w zajęciach rozmawiała z kierownikiem, który twierdził, że potrzebuje kogoś by mu poprowadził klub seniora bo nie do końca był zadowolony z poprzedniego. I tak się zaczęła moja tu praca”;

Kolejny plan można określić jako rodzinno-genealogiczny. Badany sam siebie określił jako „społecznik po matce” i działał społecznie odkąd pamięta.

„Działalność moja typowo wolontarystyczna, typowo na rzecz innych a nie swoja to jest od dzieciństwa praktycznie, od ZHP. Nigdy z tego nurtu nie wybiegałam i nic nie musiało mnie inspirować. To ja byłam inspiratorem do działań”.

Inna respondentka została niejako „wciągnięta” w działanie poprzez wspomaganie swojego dziecka z niepełnosprawnością:

„Należałam z synem niepełnosprawnym do kółka różańca podwórkowego i tak to się zaczęło. Poszłam na kurs Filipa i tam też się zdecydowałam na pójście do Caritasu. No to tak będzie ze 3 czy 4 lata temu. Teraz robię to z wielką przyjemnością, przynosi to radość i satysfakcję”.

Istotnym czynnikiem jest też samo otoczenie społeczne. Najbliżsi znajomi oraz krąg sąsiadów może wywierać motywujący wpływ na badanych, aby ci podjęli działania na rzecz społeczności:

„Kolega powiedział skoro tak sąsiedzi z tobą rozmawiają, to masz szansę zostać radnym. No i wystartowałem, i faktycznie okazało się, nie znali mnie z nazwiska tylko twarz, potem przed wyborami poszły ulotki Pan Andrzej, to już wszyscy wiedzą, jak się pokaże na ulicy czy w sklepie. O! Pan Andrzej, Pan Andrzej i w ten sposób to poszło. Jak zostałem radnym to stwierdziłem, że nie ma sensu być takim radnym papierowym – że o sesja, głosujemy i rozchodzimy się, nic się nie dzieje. Że jak już jest ta rada, to trzeba mieszkańcom pokazać, że my po prostu tutaj jesteśmy, jesteśmy z nimi, że jesteśmy gospodarzami tego środowiska, tego terenu”;

„Spotkaliśmy się z prezesem stowarzyszenia i podczas rozmowy wynikła taka potrzeba, że coś takiego miałoby miejsce bytu – żeby ktoś przyszedł i porozmawiał z mieszkańcami na temat ich problemów z prawem. Tych problemów jest bardzo dużo w chwili obecnej, więc tak żeśmy ustalili”.

Uwagę zwraca też wypowiedź, w której wprost wyrażone jest życzenie, aby dzięki prowadzonej działalności być potrzebnym innym, gdy samemu jest się w trudnej sytuacji. Przytoczony przykład dotyczy osoby bezrobotnej, która z racji swoich umiejętności zawodowych została poproszona o włączenie się w działanie na rzecz lokalnego środowiska. Zdarzenie to pozwoliło badanej uruchomić motywację do działania.

„Parę lat temu chodziłam i szukałam pracy, jestem muzykiem, no to zrobiłam ogłoszenia, że udzielam prywatnych lekcji. Weszłam do Biblioteki na moment zapytać czy mogę powiesić ogłoszenie. Pani Dorotka zapytała czy mogłabym dzieci uczyć na pianinie grać. Powiedziałam, że nie, bo jestem bezrobotna i szukam możliwości zarabiania. Jakiś czas później pan Jan zadzwonił, zapytał czy nie poprowadziłabym koncertu, stwierdziłam, że skoro i tak nie mam pieniędzy, nie mam za co żyć... Nie miałam pracy, było bardzo źle i byłam na skraju załamania nerwowego, i nagle zaczęłam coś robić, się wkręciłam. Poczułam się znowu potrzebna. Zauważyłam, że przychodzą dzieci, zaczęłam zachęcać je do tego żeby, no uaktywnić te dzieci, żeby zaczęły coś robić, coś dawać od siebie. Zaczęły grać na fletach prostych, no i tak to już trwa trzeci rok”.

Pozostałe plany związane są z doświadczeniami respondentów związanymi z przemianami ustrojowymi w Polsce oraz inspiracji do działania, dzięki uczestnictwu w różnego typu warsztatach w charakterze uczestnika.

2.2. Profil aktywnego seniora – społecznika, wolontariusza

Czy istnieje jakaś charakterystyka osób starszych angażujących się w działania na rzecz innych? Respondentów zapytano o to, czy osoby w starszym wieku, które angażują się w działanie na rzecz innych łączy jakaś szczególna cecha. Pytanie skierowano do tych badanych, którzy zadeklarowali, że faktycznie byli wolontariuszami, a w przypadku przedstawicieli instytucji, że dana organizacja korzystała z wolontariatu osób starszych. Obraz jaki wyłania się z odpowiedzi liderów i przedstawicieli instytucji jest spójny, choć ci ostatni wskazywali na przyczyny aktywizacji osób starszych związane z sytuacją życiową seniorów.

Niezależnie od poziomu wykształcenia i płci respondenci liderzy akcentowali znaczenie cech charakteru takich, jak gotowość do współpracy, dyskusji, empatyczność, otwartość oraz bezinteresowność:

„Cechy charakteru. Muszą to być osoby energiczne. To jest bardzo ważne. Jak ktoś powoli myśli, powoli robi, to połowy nie zrobi. No na pewno dokładność, na pewno solidność, dyspozycyjność”;

„Warunkiem koniecznym jest ciągły dialog i współpraca, każda przerwa wyrzuca poza nawias, rzetelność współpracy.”;

„W działaniach społecznych trzeba być bezinteresownym”.

Wśród wymienianych postaw, jakimi charakteryzują się seniorzy-wolontariusze, badani wyróżniali te związane z nastawieniem pro aktywnym, ukierunkowanym na działanie, zadaniowość i dyspozycyjność:

„No na pewno są to osoby, które sobie założyły, że nie będą spędzać swojej starości w domu. I aktywizują się wśród osób, które znają. Poznają się tutaj, chodzą potem razem na jakieś imprezy kulturalne bądź sportowe. Także na pewno wyróżniają się tym, że chcą coś robić. Nie czekają na... i nie narzekają na to co przyniesie los”;

„Cechy wspólne dla osób aktywnych, to aktywność życiowa od zawsze. Ale aktywność można także obudzić. Jest to trudne, ale możliwe. Osoba aktywna, to osoba odważna, otwarta”.

Uwagę zwraca wątek związany z aktywnością „od zawsze”. Głos mówiący, że ci, którzy byli aktywni przez całe życie, są także aktywni w wieku starszym, nie jest odosobniony. Wątek ten pojawia się w wypowiedziach badanych przy okazji wskazywania innych cech.

O ile w przypadku odpowiedzi samych liderów zarysowuje się tendencja do kreowania stereotypowego obrazu seniora wolontariusza, jako kogoś, kto z definicji jest aktywny i gotowy do działania, to w przypadku odpowiedzi przedstawicieli, wskazywane charakterystyki rysują obraz nie jednowymiarowy. Badani wymieniali cechy typowe, wskazywane również przez samych liderów: aktywność, kreatywność i „pozytywne zakręcenie”:

„Zwykle są to osoby energiczne, przedsiębiorcze i odważne. Nie boją się kolejnych przeszkód związanych z projektami, z rozliczaniem projektów itd. To chyba nie jest specyfika grupy seniorskiej, to chyba jest specyfika ludzi działających. Musi być przeświadczenie, że chce to robić”

Obok nich jednakże pojawiają się te, związane z sytuacją życiową seniorów. Tu szczególny akcent padał na poczucie osamotnienia:

„Łączy osamotnienie. Nie mają nikogo, bywa, że nie mają nikogo z rodziny”;;

„Najczęściej są to osoby bardzo samotne, bo mieszkają same. Rodzina gdzieś tam jest, ale tak naprawdę na co dzień są sami”.

Reprezentanci instytucji publicznych (w odróżnieniu od organizacji pozarządowych i stowarzyszeń) wspominali także o ogólnej sytuacji życiowej osób starszych i związanych z nimi problemami:

„Nasi mieszkańcy starsi przychodzą głównie z problemami. To są to seniorzy aktywni bardzo ponieważ”.

Zarejestrowane odpowiedzi nie pozwalają na wychwycenie szczególnego rysu cech łączących osoby starsze, które angażują się w działalność na rzecz innych. Zarówno liderzy, jak i przedstawiciele wymieniali te same cechy. Przedstawiciele instytucji i organizacji zwracali uwagę na istotną przesłankę aktywizacji osób starszych, jaką jest doświadczane poczucie osamotnienia. Stwarzanie możliwości działania dla osób starszych, rozumiane jako instrument przeciwdziałania procesowi stopniowego izolowania seniorów z aktywności społecznej, należy uznać za ze wszech miar zasadne.

2.3. Przegląd instytucji wolontariatu osób starszych

2.3.1. Głos liderów o faktycznie realizowanej działalności wolontaryjnej

Opowiadając o swojej działalności – *na czym polega, w czym bierze udział, co robi, gdy działa na rzecz innych* – badani skupiali się przede wszystkim na ogólnych celach przedsięwzięć, w które się włączają. Wśród typów działań można wyróżnić następujące:

(1) prowadzenie i koordynowanie głównych działań związanych z celami statutowymi organizacjami lub będącymi podstawą mobilizacji liderów,

„(...) jestem takim koordynatorem parady niepodległości. Kiedyś też tak wystartowaliśmy, że ludzie 11. listopada w małych grupkach idą do pomnika Sobieskiego i tam się przyłączają do tej głównej parady. I tak przyszło mi do głowy, że dlaczego w małych grupkach jak możemy się wszyscy zebrać, tutaj na boisku szkolnym i parady, przejść pod pomnik”;

„Najpierw zamierzeniem było wykorzystanie jako ośrodka skupienia aktywnych ludzi dobrej woli, którzy chcą uobywatelniać społeczeństwo. Naprawiać i upiększać okoliczny świat. Nie robi tego jeden człowiek, ale jeżeli społeczność lokalna poczuje się gospodarzami to może zrobić wiele. Książki okazały się wabikiem. Nie jest modne czytanie książek i Biblioteka jako biblioteka pozostała wabikiem. Natomiast udało się zgromadzić po latach kilku grupę ludzi bliżej związanych z nami”;

„Z reguły jest parę akcji w roku. W listopadzie, bo jest to miesiąc świadomości raka płuca. Organizowane były akcje w Galerii Bałtyckiej. Z ulotkami, badaniem tlenku węgla w wydychanym

powietrzu, badanie ciśnienia. Współpracujemy z poradnią antynikotynową. W listopadzie mieliśmy w Enerdze akcję”;

(2) świadczenie drobnych prac na rzecz organizacji lub instytucji,

„(...) prowadzenie zebrań, przypominanie, jaki charakter ma bieżące spotkanie: prelekcje, uroczyste spotkanie, np. imieninowe, informacyjne”;

(3) podejmowanie i realizacji drobnych inicjatyw w najbliższym otoczeniu ukierunkowanych na poprawę estetyki i funkcjonalności:

„Nie wiem czy pani zauważyła, ale te kwiaty tutaj, pod samym oknem. Jak przyszliśmy tutaj to chwasty, trawa pół metra w górę. I tak patrzę, że tam dalej seniorzy sobie sami pod oknami kwiatki sadzą, itd. Doszedłem do wniosku, że nie. Rada nie może pokazywać się przez chwasty i takie otoczenie zaniedbane. No i wykarczowałem trawę, chwasty. Tam chłopaki gdzieś zorganizowali i jak teraz, jak są takie upały, to codziennie podlewam”;

(4) prowadzenie akcji pomocowych na rzecz potrzebujących:

„My wydajemy żywność dla biednych i między innymi też noszę tę żywność do domów, mam trzech podopiecznych. Dużo pomagamy w Szkole Podstawowej 18 i 86, finansowo. Seniorom robimy wycieczki, [...] niektórzy są samotni, więc robimy opłatek wigilijny. Mieliśmy tańce dla seniorów na terenie parafii. Chodzimy na kijki, nordic (walking) po lesie”.

Wypowiedzi poświęcone faktycznie realizowanej działalności w naturalny sposób przechodziły w formułowanie opinii dotyczących wolontariatu osób starszych. Wśród nich pojawiały się te bardzo pozytywne, jak i negatywne. Opinie negatywne dotyczyły sytuacji wykorzystywania i nadużywania statusu osoby starszej, do uzyskiwania konkretnych, indywidualnych korzyści:

„Był taki przypadek kiedy wyszedłem z tamtego towarzystwa, wycieczka do Włoch, za darmo dla osób niepełnosprawnych. A co to dla starucha uzyskać świadectwo o niepełnosprawności? To mi obrzydziło. Także już nie jestem, nie chcę mieć nic wspólnego z organizacjami seniorów, którzy łupią, wykorzystują okazję. Mało subtelnie mówiąc – do pasożytowania”.

Inne, mniej skrajne opinie wiązały się z prowadzeniem działalności wolontaryjnej przez osoby nieprzygotowane i niewykwalifikowane. Liderzy zwracali uwagę, że osoby angażujące się w działania na rzecz innych powinny być przygotowane do wykonywania konkretnych czynności i że sama chęć niesienia pomocy może nie być wystarczająca:

„(...) wolontariuszy trzeba wychować. Skuteczny wolontariusz wyrasta tutaj przy konkretnych działaniach. Wolontariusz z zewnątrz może nie rozumieć o co chodzi. Jeżeli ktoś przychodzi i jest chętny do współpracy to za mało”;

„Uważam, że należy popularyzować wśród starszych osób możliwość bycia wolontariuszem. Przyjęło się, że wolontariuszami są młodzi. Widziałam, że w czasie Kongresu Kobiet w W-wie wolontariuszkami były osoby starsze, chociaż moim zdaniem były słabo przeszkolone. Ja byłam

dobrze przeszkolona, ale też w czasie szkolenia byłam bardzo aktywna, lubię dociekać wielu rzeczy. Może też nie każdy nadaje się na wolontariusza”.

Wypowiedzi te zwracają uwagę na problem przygotowania osób starszych do wolontariatu. Samo zaangażowanie i chęć działania mogą nie wystarczyć, jeśli zadania stawiane przed wolontariuszem wymagają specjalistycznego przygotowania. Należy jednak pamiętać, że niekoniecznie chodzi tu o przygotowanie merytoryczne czy przedmiotowe, ale ogólnie do sytuacji pracy z ludźmi i wykonywania świadczeń w ramach wolontariatu. Respondenci zwracali uwagę na problem godzenia dwóch porządków: z jednej strony otrzymywania niskich świadczeń emerytalnych, a z drugiej pracy wolontariackiej:

„Część osób jest bardzo aktywna, ale część osób by chciała to robić za pieniądze. Chcą sobie dorobić do emerytury. Jeżeli ktoś ma bardzo małą emeryturkę to się w sumie nie dziwię, że chce coś dorobić. Gdyby w dzielnicach powstały małe wolontariaty, które by obsługiwały swoje środowisko to mogłoby się rozrastać”.

Wśród wypowiedzi łatwo było zidentyfikować opinie skrajnie odmienne, wskazujące na korzyści wynikające z faktu pozostawiania przez seniorów na emeryturze:

„Każdy kto czuje się, że coś może zrobić i chce, także dla osób starszych to jest to najlepiej, bo najczęściej już nie pracują dla pieniędzy, bo jeszcze jak młodzież to potrzebuje jeszcze trochę tej kasy, tak społecznie to nie zawsze stać, żeby pracować. A ci to oczywiście... tylko trzeba ich wyciągnąć z domu, a z tym jest problem, bo oni niechętnie wychodzą. A jak ktoś ma pomysł i jak to zaskoczy to wychodzi.”.

Liderzy zwrócili uwagę na problemy bezpośrednio związane z wydolnością i stanem zdrowia osób starszych. Podniesiono kwestię podejmowania długotrwałych zobowiązań przez seniorów – wolontariuszy. Respondent zasugerował, aby projektowane działania wolontariackie umożliwiały zarówno angażowanie się „z doskoku, na chwilę”, jak i te długotrwałe, związane z rozbudzaniem nierozpoznanego potencjału. Oznacza to, że planowanie modelu oferty dla wolontariuszy powinno uwzględniać różnorodność postaw, jakie prezentują osoby starsze wobec takiej działalności:

„Nikt z grupy starszych ludzi nie chce przyjąć na siebie trwałych zobowiązań, to są nadal konsumenci. (...)Poprosiłem jednego z emerytów o przejęcie funkcji szefa gospodarczego, zrobi wszystko, o co poproszę, ale nie wszedł formalnie do stowarzyszenia, długotrwałych zobowiązań nie chce się nikt podjąć. Ludzie starsi skupieni są na swoich problemach, chorobach swoich czy swoich współmałżonków”;

„Seniorzy chętnie się angażują, pod warunkiem, że się wyciągnie od nich to co w nich stać, albo obudzi inicjatywy, z których sobie nie zdają sprawy. Nie wymaga się od niego, żeby coś robili na stałe, tylko pozwoli im się na działanie z doskoku. Wtedy, kiedy mają lepszy okres w życiu – wtedy się lepiej angażują. Kiedy mają kłopoty zdrowotne, kłopoty życiowe to wtedy dać im urlop i nie wciągać ich na siłę do zadań. Ale przede wszystkim trzeba ich pociągnąć własnym przykładem”.

Pośród różnorodnych wypowiedzi należy także zwrócić uwagę na te, które wskazują na brak oferty dla osób starszych. Z jednej strony są to opinie, które odnoszą się do oferty ukierunkowanej na aktywizację seniorów, z drugiej zaś takie, które zakładają, że oferta dla osób starszych to tyle, co oferta pomocy. Zauważalne jest w tym miejscu sprowadzenie potrzeb tej grupy odbiorców do roli tych, którym trzeba jedynie pomagać. Spostrzeżenie to otwiera niszę, w którą powinny zostać skierowane działania wspierająco-uświadamiające, ukierunkowane na zniesienie oddziaływania stereotypu osoby starszej jako pasywnej i potrzebującej jedynie pomocy:

„Za mało są angażowani seniorzy, nie ma centrum, które by do nich trafiło. Trzeba im dać tą wędkę i pokazać instrumenty jak działać”;

„Ja wiem, że są takie państwa w Europie, które bardziej dbają o osoby stare. A u nas nie powiedziałbym, no komuś się tam pomaga, ale to nie jest powszechne. No jak się rozmawia z ludźmi na ulicy, z sąsiadami z którymi się mieszka, to oni nie wiedzą że taka pomoc w ogóle jest. No są organizacje też seniorów, ale one, no nie wiem co robią, bo widzę, że tańczą, zawierają związki małżeńskie. No też dobrze. Ale czy tak się interesują bezpośrednią pomocą to nie wiem, nie wszyscy”.

Wypowiedzi liderów dotyczące ról pełnionych w realizowanych przedsięwzięciach ujawniają duży ładunek poczucia sprawstwa. Dla badanych ma ogromne znaczenie to, że coś od nich zależy i są za coś odpowiedzialne. Powierzenie zadań osobom starszym, stanowi podstawowy mechanizm uruchamiający przekonanie „o byciu potrzebnym”. Należałoby zatem uznać ten prosty mechanizm za zasadę aktywizowania osób starszych.

„Jeżeli takich jak ja nie będzie więcej to społeczeństwo się zupełnie rozpieprzy. Są ludzie, z którymi można robić, gdyby była mądra władza to by stawiała na takich jak ja. Tacy ludzie, którzy poświęcają swój czas dla idei za darmo to jest skarb. A u nas się takich wyciska, dusi. Jest to wielkie narodowe głupstwo. Ja walczę o to żeby tę sytuację zmienić. I prawdopodobnie jestem na pozycji przegranej. Prawdopodobnie czeka mnie klęska. Moja funkcja powinna być podzielona na kilku tam ludzi. Jeszcze trochę i pierdyknę tym wszystkim i żyjcie jak chcecie. Chyba, że się pojawi kilka osób, które zechcą czegoś się nauczyć i coś zrobić. Ale tracę w to wiarę”;

„Przewodniczącym rady jest ktoś inny, ale ten pan robi doktorat i jest bardzo zajęty, i nie ma czasu tutaj sam siedzieć i angażować, tak jak ja. Ja to mam więcej czasu, więc tak nieformalnym gospodarzem jestem, bo właśnie jak coś się dzieje to rozwiązuję problemy i sam pilnuję, bo on nie ma czasu”;

„Jestem organizatorem, liderem grupy. Jestem przewodniczącą grupy. Ja wymyślam, ja realizuję założenia, które sobie narzucamy”.

2.3.2. Przedstawiciele o wolontariacie osób starszych

Działania realizowane przez instytucje przy współpracy i na rzecz seniorów charakteryzuje przede wszystkim różnorodność. Porównanie form aktywności, jaką instytucje publiczne i organizacje pozarządowe realizują na rzecz seniorów nie daje podstaw do sformułowania

jednoznacznego wniosku o ich specyfice. Jedna, jak i druga grupa badanych wymienia podobne przedsięwzięcia. Można w tym miejscu wyróżnić te instytucje, które ze względu na profil swojej działalności ukierunkowane są na pewien typ działań, jak np. stowarzyszenia związane z działalnością hospicjów, jak i instytucje publiczne o profilu medycznym. Działania realizowane przez oba typy podmiotów są porównywalne. To co na pewno łączy oba typy, to możliwość organizowania działań na rzecz seniorów, jak i możliwość angażowania osób starszych w ramach wolontariatu. Pośród opisywanych typów działalności znalazły się kursy, szkolenia, wykłady, spotkania tematyczne – popularno-naukowe, imprezy towarzyskie, okazjonalne, środowiskowe, spacer, wycieczki, aktywność sportowo-rekreacyjna: gimnastyka, fitness i rehabilitacja, spotkania i konsultacje z lekarzami specjalistami, koncerty, popołudniowe spotkania „przy kawie”, działalność społeczna, charytatywna, pomocowa, praca z osobami starszymi, dziećmi i różne inne formy. Każda z realizowanych aktywności jest specyficzna i charakterystyczna dla określonej grupy uczestników i adresatów, co stanowi zaletę. Ze względu na duże zróżnicowanie, można spodziewać się, że każdy z zainteresowany znalazłby coś dla siebie – jeśli nie na terenie swojej dzielnicy, to w promieniu jednej czy dwu sąsiednich. Na plan pierwszy wysuwa się zatem problem informowania o istniejących możliwościach. Zagadnieniu temu poświęcony jest rozdział dotyczący komunikowania. W tym miejscu natomiast zwrócono uwagę na opinie przedstawicieli o wolontariacie osób starszych.

Ogólny wydźwięk wypowiedzi przedstawicieli instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych, którzy mają doświadczenia we współpracy z wolontariuszami seniorami jest pozytywny. Obok entuzjastycznych i zdawkowych wypowiedzi, typu: *„Super się sprawdzają! Fantastycznie oceniam, naprawdę. To są bardzo mile panie, przede wszystkim, bo w tym całym gronie jest chyba tylko jeden facet”*, można zidentyfikować te, zawierające konkretniejsze charakterystyki. A zatem obok opinii zawierających ogólne wyrazy entuzjazmu wyłaniają się następujące wypowiedzi traktujące wolontariat seniorów jako: stabilniejszy, uzależniony od specyfiki konkretnej grupy osób, ukierunkowany na sprawy lokalnej społeczności i najbliższego środowiska mieszkalnego, bezinteresowność, zaangażowanie oraz doświadczenie życiowe. Wypowiedzi przedstawicieli nie są w sposób wyraźny różnicowane w zależności od rodzaju reprezentowanego podmiotu instytucjonalnego.

W poszczególnych wypowiedziach zwracano uwagę na stabilność wolontariatu seniorów, związaną z niezagospodarowanym czasem po ustaniu aktywności zarobkowej (co może być złudne, bowiem osoby na emeryturze i w wieku senioralnym często są równie zajęte, jak wtedy gdy pracowały – a przynajmniej tak postrzegają swoją sytuację) oraz potrzebami działania i przynależności. Elementy te wiążą się w wysoki poziom zaangażowania, którego wywołanie jest

związane z podstawowymi dopasowaniem aktywności do potrzeb, możliwości, motoryki i języka osób starszych.

„Osoby starsze mają więcej czasu, są bardziej stabilni – przychodzą na kurs i zostają dłużej. Bardziej mogą na nie liczyć. Mimo, że bywają często schorowane, to mogą na nie bardziej liczyć”;

„Młodzi ludzie lubią akcje, lubią jednorazowo coś zrobić, bo to jest fajne, spektakularne. Natomiast tutaj to jest mozolna praca, codzienna niemalże. To jest trudniejsze”;

„Seniorzy są chłonni wiedzy. Po pierwsze ich ciekawość i chęć, żeby nie być eliminowanym ze środowiska, jak również wiele naszych seniorów ma dzieci, wnuków za granicą i wejście w Internet jest dla nich najważniejsze; niektórzy po kursie odważyli się dokonywać płatności”;

„Osoby starsze niekoniecznie rozumieją nowy slang, czasami trzeba było mówić jaśniej”.

Badani przedstawiciele podkreślali, że sukces lub porażka działania realizowanego przy udziale wolontariuszy lub na rzecz osób starszych są uzależnione od specyfiki konkretnej grupy osób. Realizowane przedsięwzięcia mają charakter „pracy z ludźmi”, a w tej jak nigdzie indziej konieczne są tzw. umiejętności społeczne. Świadomość podstawowych procesów grupowych pozwala na dopasowywanie tempa i specyfiki programu do potrzeb konkretnych jednostek.

„Jako wolontariusze, to powiem, że dla mnie na dzień dzisiejszy to by była taka trudna, znaczy to jednak zależy od grupy, która się stworzy. Jakbym miała sobie wyobrazić tutaj część osób działających jako wolontariusze no to byłoby im trudno, bo są takimi osobami, które trzeba troszeczkę prowadzić. Natomiast wolontariusz jest osobą na tyle aktywną, która sama z siebie potrafi coś jeszcze dać”.

Oprócz potrzeby dopasowania działań do specyfiki grupy, badani zwrócili uwagę na to, że „wolontariat senioralny” jest zwykle ukierunkowany na sprawy lokalnej społeczności i najbliższego środowiska mieszkalnego. Projektując strategie i standardy działań należy zatem uwzględnić tę specyfikę. Badania jakościowe nie pozwalają na formułowanie tez o zależnościach liniowych, ale w tym przypadku można sformułować przypuszczenie, że poziom aktywności i zaangażowania osób starszych pozostanie w związku „z bliskością” problemów, które są przedmiotem podejmowanych kroków. Bliskość można w tym miejscu rozumieć dosłownie, czyli w sensie przestrzennym, ale także w sensie społecznym, czyli związanym ze sprawami, które dotyczą zainteresowanych.

„(...) wolałabym widzieć większą integrację i może większe zaangażowanie w tę społeczność. Bo jeszcze, co jest bardzo charakterystyczne – tam gdzie są może mniejsze grupy – tam inicjatywy wychodzą. Bo ktoś coś komuś «a może byśmy to zrobili?», «a może byśmy pojechali?». Robią to sami w swoim gronie. Natomiast już na takim forum większym, tak jak już są słuchacze wszyscy i ktoś ma dla wszystkich, to to już tak nie za bardzo”;

„Seniorzy łączą swoje zainteresowania w tym co się dzieje na terenie dzielnicy. Kierunkują się co do swoich zamiłowań”.

Wyrażając opinie o wolontariacie osób starszych przedstawiciele instytucji zwracali uwagę na takie cechy jak zaangażowanie, bezinteresowność oraz doświadczenie życiowe. To ostatnie zdaniem badanych ma kluczowe znaczenie w odnajdywaniu się w sytuacjach, które dla osób młodszych mogą stanowić źródło barier:

„Mają dużo większe doświadczenie życiowe, są przygotowani na różne sytuacje, które się tutaj zdarzają; są bardziej odporne na śmierć pacjentów – mimo, że się jakoś tam zżywają z pacjentami. Czynności takie jak toaleta pacjenta, młodzi ludzie bardzo różnie na to reagują. Starsi też przez swoje doświadczenie życiowe – mając wcześniej dzieci, mając rodziców chorych, którymi się muszą zajmować – jest to dla nich bardziej naturalne”;

„Są to osoby, które też nie zniechęcają się szybko, bo mając właśnie to doświadczenie i wiedzę życiową wiedzą, że nie wszystko idzie od razu, nie zawsze bez przeszkód, gładko (...)”.

Negatywny wydźwięk wypowiedzi jest związany z roszczeniowymi postawami seniorów wobec instytucji. Ta i inne wypowiedzi akcentujące tę cechę łączą się z wypowiedziami zaznaczającymi, że owa roszczeniowość występuje nie tyle w zestawieniu z brakiem aktywności, ale z postawami o charakterze pasywnym. Można zatem sądzić, iż istnienie choćby częściowej aktywności jest wskaźnikiem realnego potencjału, który może zostać zagospodarowany. Należy jednak pamiętać – co wspomniano wcześniej – o zróżnicowanym poziomie „sił witalnych”, którymi mogą dysponować osoby starsze. To, co dla jednych będzie ogromnym wysiłkiem, innym przyjdzie z łatwością.

„Myślę, że za mało się angażują, właśnie po to napisaliśmy ten projekt jako stowarzyszenie żeby ich troszkę uaktywnić, bo oni mają takie postawy bardzo roszczeniowe często seniorzy. Tak naprawdę wspierają nas mimo wszystko, bo przychodzą do nas, mówią o tym, są bardzo spostrzegawczy, to cenne dla nas jako dla radnych. Wiele problemów zgłaszają nam seniorzy i to jest naprawdę nieocenione. Natomiast mogliby się jeszcze zaangażować w działanie, bo jakby obserwacja jeszcze nigdy nic nie dała”;

„Niezależne od nich, ale związane z ich dyspozycyjnością pod względem fizycznym. Nie do wszystkiego mają już siłę”.

Wypowiedzi przedstawicieli zwracają uwagę na to, jak sami seniorzy traktują swoją działalność. W tym miejscu celowo nie zostało użyte słowo „wolontariat”, ponieważ sami seniorzy nie nazywają tak swojej aktywności na rzecz innych.

„Starsi ludzie mało nazywają to wolontariatem. Młodzi się tym pasjonują, chwalą się i cieszą, że są w tym wolontariacie. Seniorzy po prostu pomagają sąsiadom: czy przynieść zakupy, czy przynieść wodę, czy wykupić lekarstwa. To jest na ogół tak: przychodzą tutaj, dowiadują się, że ktoś nie przychodzi; okazuje się, że ten ktoś leży chory w łóżku; i to jest właśnie ten wolontariat”.

Dla osób starszych to co robią, to „po prostu pomaganie sąsiadom”. Biorąc pod uwagę opinie samych liderów, którzy zwracali uwagę na spotykaną wśród seniorów niechęć do podejmowania długotrwałych zobowiązań, można przypuszczać, że niechęć jest związana ze

sformalizowanym charakterem działań. Nazywanie tego co robią dla innych wolontariatem może wywoływać taki właśnie efekt.

3. Uwarunkowania upowszechniania się aktywności seniorów

Zgodnie z głównym celem badania, analiza zgromadzonego materiału została ukierunkowana na treści związane z wyszukiwaniem i identyfikowaniem możliwości, potencjału oraz szans – można zatem stwierdzić, że jest zorientowana „proaktywnie”. Oznacza to, że przy porządkowaniu materiału pominięto odpowiedzi malkontenckie typu: *„Musieliby się na nowo urodzić. Nie ma szans”*, *„Nic się nie da zrobić”*. W obu grupach respondenckich w ramach wywiadów poruszono problem warunków, jakie musiałyby zostać spełnione aby – w przypadku liderów: osoby starsze częściej i powszechniej chciały podejmować działania w ramach wolontariatu, a w przypadku przedstawicieli: aby organizacja i instytucje częściej i powszechniej chciały współpracować z seniorami jako wolontariuszami.

3.1. Perspektywa liderów

Dostrzegane przez liderów ograniczenia i bariery, które stoją na przeszkodzie rozwojowi aktywności osób starszych można podzielić na następujące obszary: dotyczący samego programu działań, komunikowania oraz medialnej (nie)obecności osób starszych, instytucjonalny, społeczno-kulturowy oraz związany z obecnością, dostępnością osób starszych.

Liderzy zwracali uwagę na konieczność „wczytywania się” w konkretne potrzeby osób starszych i przygotowywania oferty dopasowanej właśnie do tych potrzeb; tak aby oferta ta mogła zaciekawić: *„Jeżeli nie ma zaciekawienia ze strony seniora, to można mu przed nosem co zrobić, a on nie będzie chciał z tego skorzystać”*. Inną sprawą jest dopasowanie oferty działań do kalendarza czy rytmu życia osób starszych: *„Czasem tych czwartków jest za mało [spotkania klubu]. Ale więcej się już nie da – w okresie jesienno zimowym tak, ale w letnim nie; oni mają działki, sanatoria – to zabiera ich”*. Samo rozwiązanie problemu dopasowania oferty wydaje się sprawą stosunkowo prostą i łatwo uchwytą, nie jest tak jednak w przypadku ograniczeń w obszarze komunikowania oraz medialnej (nie)obecności osób starszych.

W tym miejscu krzyżują się dwa plany tworzące kompleksowy obraz. Jeden z nich to obecność zagadnień związanych ze starością w przestrzeni medialnej. Sprowadza się to do kwestii, jak to ujął jeden z liderów: *„Jest coraz mniej osób pomagających, ponieważ coraz mniej się o tym mówi”*. „Mówieniu o starości i aktywności osób starszych” nie poświęca się miejsca w przestrzeni medialnej. Starość i aktywność seniorów można traktować jako jeden z tzw. milczących dyskursów. Bohaterami popularnych i codziennych przekazów są osoby „młode, atrakcyjne, przebojowe, aktywne zawodowe i odnoszące sukces”. Medialna obecność osób starszych pozostaje sferą najpierw do oswojenia, a następnie do zagospodarowania. W tym miejscu wyłania się drugi plan, związany z tzw. e-wykluczeniem. Istniejące zasoby informacyjne dotyczące możliwości wzięcia

udziału, jak i aktywnego włączania się są udostępniane za pośrednictwem Internetu. Wypowiedzi liderów jednoznacznie wskazują, że dla żyjących współcześnie seniorów nie jest to efektywne źródło informacji.

„(...) dostępność tego projektu, to znaczy wiele osób starszych nie wie, że pewne rzeczy się dzieją. Że działa Biblioteka też nie wszyscy na Stogach wiedzą, to jedna pani drugiej pani przekazuje, że coś takiego jest, że można przyjść pośpiewać, czy można przyjść potańczyć, pograć czy porozmawiać. Natomiast na pewno nie mają kontaktu, bo tutaj działanie Stowarzyszenia w dużej części opiera się na prowadzeniu informacji na Facebooku. Osoby starsze nie korzystają. Brak takiego rozpowszechnienia działalności w innej formie i dotarcia do osób, które nie mają kontaktu z komputerem”;

„(...) forma kontaktu, że emeryci tutaj mają niechętnie, ale jakieś tam ograniczenie jest, że tutaj z Internetem. Bardzo często mówi, a ja nie będę – możecie wysłać, ale jak córka przyjdzie i otworzy. Powoli, powoli. Myślę, że oni pomału też się uczą, już więcej emerytów korzysta z Internetu i tutaj powstanie baza danych tych ludzi, do których będzie łatwy dostęp przez Internet i zdaje się najłatwiej”.

Osoby starsze częściej komunikują się bazując na stycznościach bezpośrednich, osobistych, spotykając się lub rozmawiając przez telefon, przekazując informacje przez znajomych, przyjaciół, rodzinę czy sąsiadów lub listownie. Przytoczone wyżej przykłady należą do pojemnej grupy tego typu spostrzeżeń ilustrujących problem efektywności komunikowania się z osobami starszymi. Internet to bardzo efektywna forma komunikacji, ale niestety nie w przypadku seniorów:

„Brak takiego rozpowszechnienia działalności w innej formie i dotarcia do osób, które nie mają kontaktu z komputerem. Brak pracy czy jakiegóż takiej współpracy z (...) nie powiem, że z organami dzielnicowymi, bo ta współpraca jest, natomiast na pewno z księdzem nie ma tutaj współpracy. Takiej, która by propagowała wspólne działania. A jeżeli jest coś organizowane to po prostu takie osoby o tym nie wiedzą”.

Ograniczenia upowszechnienia się aktywności wolontariackiej osób starszych występują także w obszarze instytucjonalnym. Działania skierowane do seniorów, jak już kilkakrotnie wspomniano w niniejszym opracowaniu, powinny charakteryzować się dużą elastycznością, dopasowaniem do konkretnych, szczególnych potrzeb uczestników. Zwrócono uwagę na fakt, że możliwości trafnego reagowania są ograniczone ze względu na budżetowy model finansowania przedsięwzięć, eliminujący możliwość względnie spontanicznego reagowania:

„Jak pomysł jest zgłoszony w środku roku, to w tym roku nie ma szans przejść. I tak naprawdę budżet przełożony możemy zmieniać do maja, coś tam możemy wносить. Potem jest już praktycznie zamknięty, tylko jakieś drobne rzeczy mogą wejść i nic już nowego w tym roku nie wejdzie. I tego typu ograniczenia, no finansowe”.

Problem ten staje się szczególnie istotny, uwzględniając czynnik demograficzny. Bezpośredni beneficjenci realizowanych działań to osoby starsze, w przypadku których „rok oczekiwania budżetowego” może okazać się zbyt rozległym horyzontem czasowym. Kolejne grupy

uczestników w kolejnych „latach programowania” mogą interesować się czym innym, dysponować innymi kompetencjami i potrzebami. Łatwo wyobrazić sobie sytuację, w której programy dla osób starszych będą programowo ukierunkowane na znoszenie e-wykluczenia, podczas gdy w przeciągu kilku lat problem sam ulegnie rozwiązaniu, ponieważ z roku na rok będzie przybywać „seniorów kompetentnych cyfrowo”.

Do sfery ograniczeń instytucjonalnych należy osobliwa ich forma, którą roboczo można nazwać „nie, bo nie”:

„Kwestia pomocy to jest dobra wola. Jest szkoła – może udostępnić puste sale; dlaczego nie dać im wejść? Natrafia się na takie bariery, a takie instytucje by mogły pomóc. Nie patrzy się na to, że można społecznie coś zrobić”;

„Oberwało mi się za próbę zorganizowania domu dziennej pomocy. Na ostatnim walnym spółdzielni się nie zgadzali na to; mówili: nie zgadzam się na żadne takie rzeczy jak dom pomocy. Nie widzą więcej niż czubek nosa swojego. Nie ma umiejętności wczucia się w potrzebę drugiego człowieka”.

Inicjatywy lokalne i środowiskowe natrafiają na bariery związane z niskim poczuciem wrażliwości społecznej decydentów średniego szczebla. Istnienie rozwijającej się sieci stowarzyszeń, organizacji pozarządowych oraz instytucji publicznych i związanych z nimi przedsięwzięciami świadczy o istnieniu pozytywnego, sprzyjającego klimatu dla takiej działalności. Jednakże, liderzy zwracają uwagę na to, że pomimo to, pojawiają się czyjeś decyzje, osoby, które blokują realizację zamierzeń. Udostępnienie klas szkolnych po godzinach lekcyjnych, wtedy gdy są one puste lub też zorganizowanie „umocowanego” przy spółdzielni domu dziennej pomocy to inicjatywy, których – uwzględniając naczelną ideę towarzyszącą projektowi, w ramach którego powstał ten raport – nie należy blokować. Istnienie tego typu sytuacji przypuszczalnie sprowadza się do przypadków konfliktu interesów. Udostępnienie sal szkolnych na zajęcia grupy seniorów może pozostawać w konflikcie z ich bardziej rynkowym wykorzystaniem. Spotkanie klubu seniora czy wieczora brydżowego nie dostarczy danej placówce takich dochodów jak kurs tańca nowoczesnego czy zajęć szkoły językowej. Opierając się na tak skonstruowanej narracji, można odnieść się do problemu wartości realizowanych w relacjach społecznych, jakie dokonują się na poziomie ustaleń między instytucjami i grupami społecznymi. Czy „aktywna starość” to wartość, którą należy uprawiać? Co za tym idzie, czy należy w tym kierunku lokować zasoby pozostające do dyspozycji, np. prezesa spółdzielni, dyrektora szkoły.

Ograniczenia dostrzegane przez liderów łączą się także z uwarunkowaniami społeczno-kulturowymi. Należy w tym miejscu wziąć pod uwagę fakt, iż osoby będące potencjalnymi uczestnikami – pasywnymi lub aktywnymi – realizowanych działań, większość swojego aktywnego życia spędziły, funkcjonując w opresyjnych realiach państwa socjalistycznego. Postawy osób starszych wobec aktywności społecznej, zaangażowania *pro publico bono* mogą w ich świadomości

kojarzyć się z – jeśli nie ze znienawidzonymi, to przypuszczalnie obśmiewanymi – czynami społecznymi czy tzw. *subotnikami*. W czasach PRL do warstw społecznie uprzywilejowanych należeli robotnicy, chłopi oraz hołdująca systemowi inteligencja pracująca. Pozostająca w mniejszości społecznikowsko zorientowana inteligencja nawiązująca do tradycji intelektualnych Dwudziestolecia Międzywojennego napotykała szykany ze strony rządzących. Wśród dzisiejszych seniorów spotkać można przedstawicieli każdej z tych grup. Jedną z istotnych form oddziaływania na masy społeczne w czasach socjalistycznych było wyeliminowanie oddolnej aktywności społecznej. Doprowadziło to do sytuacji, której aktywność społeczna jednostek ograniczała się do społecznych kręgów rodzinnego i najbliższych znajomych. Obok tego mikro wymiaru społecznej organizacji istniało jedynie państwo ze swymi instytucjami. Pomiedzy oboma wymiarami ziała pustka, nazywana przez socjologów *próżnią społeczną*, czyli „brak” akceptowanych przez państwo samorządnych i oddolnych przedsięwzięć obywateli. W takich warunkach społecznych kształtowały się społeczne kompetencje i umiejętności osób starszych. Nie dziwią zatem wypowiedzi seniorów-liderów, które ilustrują dwa problemy. Po pierwsze „czym charakteryzuje się środowisko seniorów”, po drugie „jakie postawy społeczne prezentują seniorzy-liderzy”:

„Osoby starsze uciekają od samotności, albo szukają szans dowartościowania się; żadne społeczne idee. Są jednostki, które są w stanie pracować pro publico bono. Większość ucieka od samotności, załapuje się na okazje na krzywy ryj. Nie widzę możliwości. I nie jest to kategoria staruchów, która nie jest zdolna do pracy tego typu. Polak nie jest zdolny. Są wyjątki, które mają ten wewnętrzny imperatyw czy działania społecznego. Społeczeństwo jest parobczańskie, od dzieciaka do starucha. Jest konieczność wychowania nowego społeczeństwa, nikt nam tego społeczeństwa nie wychowa. Z małego durnia wyrośnie stary dureń. Są ludzie, z którymi można robić, gdyby była mądra władza to by stawiała na takich jak ja. Tacy ludzie, którzy poświęcają swój czas dla idei za darmo to jest skarb. A u nas się takich wyciska, dusi. Jest to wielkie narodowe głupstwo. Ja walczę o to żeby tę sytuację zmienić. I prawdopodobnie jestem na pozycji przegranej. Prawdopodobnie czeka mnie klęska”.

Na tym tle należy odczytywać wypowiedzi liderów, które odwołują się do marazmu i obojętności swoich rówieśników, „*pokonanie bariery obojętności i niechęci jest bardzo trudne*”. Bariera niechęci ze strony sobie równych wiekiem nie jest tą jedyną. Liderzy wspominali także o powstrzymywaniu się przed dzieleniem się swoimi pomysłami w instytucjach, w których pracują osoby młodsze:

„Nie chodziłam z żadnym pomysłem do żadnej instytucji, ale gdyby... Co ja bym tam poszła do jakiejś instytucji gdzie pracują młodzi ludzie, z otwartym umysłem i w ogóle i przychodzi stara babka i chce im coś zaproponować. To by chyba patrzyli na mnie jak na idiotkę. Może by mnie z grzeczności wysłuchali”.

Przytoczony przykład należy traktować jako ostrzeżenie, alarm – pokazujący, że tradycyjne modele i strategie przystosowania do życia społecznego, polegające na wycofywaniu się osób

starszych w obliczu faktycznej lub wyobrażonej presji ze strony młodszych pokoleń, nie są jedynie domeną podręczników z zakresu nauk społecznych, ale czymś realnie istniejącym. Przyjmując założenie, że aktywność osób starszych jest wartością samą w sobie, wartą realizacji, należy skierować działania redukujące obawy przed kontaktem z osobami młodszymi. W zadaniu tym jedną z przeszkód będzie oczywiście wspomniany wyżej i obecny medialnie „kult młodości”.

Do podstawowych warunków, jakie – zdaniem liderów – powinny być spełnione, aby upowszechniła się aktywność osób starszych należą:

- zyskiwanie akceptacji, znajdowanie zainteresowania, zachęcanie, przekonywanie, zdobywanie „serc” uczestników,
- trafiać z informacjami o istniejących możliwościach „do tych, którzy nie wiedzą i nie mają szansy się dowiedzieć”,
- zapewnienie podstawowego zaplecza instytucjonalnego w postaci bazy lokalowej oraz elementarnej koordynacji działań,
- zapewnienie wsparcia finansowego na podstawowe działania.

Ze spełnieniem nakreślonych wyżej warunków łączą się szanse na poprawę stanu wolontariatu senioralnego oraz szeroko rozumianej samoorganizacji społecznej i aktywności osób starszych. Szans tych badań upatrują przede wszystkim w „pracy z ludźmi”, ukierunkowanej na rozbudzanie potencjału, zachęcanie i namawianie:

„Trzeba by wyciągać ludzi z domu, siedzących przed telewizorem, samotne. Jest wiele osób, które na pewno byłyby przydatne i zdolne wyjść z domu, gdyby ich, ktoś, z niego wyciągnąć. One są przyzwyczajone, ale jakby ktoś się zainteresował, jakaś organizacja, która by ich odwiedziła raz, trzeci. Ludzie są nieufni, się boją – oglądają tą telewizję, pokazują różne zdarzenia; ludzie starsi się boją. Gdyby wiedzieli, że w dzielnicy jest taka organizacja, która chętnie pomaga ludziom. Że pomogą, że nie okradną, pomogą przynieść zakupu. Żeby to było w najbliższym otoczeniu”;

„To jest tylko kwestia zachęcenia tych ludzi. Ludzie chcą, mają potrzebę bycia wśród ludzi, ludzie starsi, tacy, którzy są już samotni. Żeby w jakiś sposób ludzi przyciągnąć. (...) Na przykład wczoraj byliśmy na koncercie, Jan załatwił bilety, ktoś powiedział „jadę samochodem”, „no to ja też będę jechała samochodem”, w trzy samochody, dwanaście osób, pojechaliśmy na koncert. Wystarczy rzucić pomysł, ludzie go podchwytyją, są w jakiś sposób zintegrowani, potrafią się sami fantastycznie zorganizować, tylko trzeba im troszeczkę dać impuls”.

Kolejny element to docieranie i komunikowanie o tym, co się dzieje i co jest dostępne:

„To powinno być głośno mówione: w kościele, gdzieś w telewizji i w radiu, gazecie”;

„Dobre dotarcie do człowieka drugiego i pokazanie mu możliwości”.

Budowaniu sprzyjającego klimatu dla aktywizacji seniorów powinno towarzyszyć pojawianie się organizacji, stowarzyszeń, a wśród nich także osób, które byłyby w stanie rozwinąć działalność:

„Organizacje powinny powstawać – jest przy każdym urzędzie, w tych dużych miastach, może nie przy każdym, ale powinno być przy każdym pełnomocnik prezydenta do spraw seniorów i też tam można zabiegać o udzielenie jakiegoś wsparcia. U nas w Gdańsku jest Pani Gabriela Dudziak, z którą współpracujemy z dobrym skutkiem”.

Zapewnienie podstawowego zaplecza w postaci miejsca, drobnych środków zapewniłoby zdaniem liderów możliwość rozbudzania załączkowo istniejących inicjatyw i potencjałów:

„Gdyby się tym osobom pomogło i udostępniło miejsce, to by takich grup było więcej. Na pewno. Nie mają miejsca i warunków”.

Badani zwrócili także na problem systematyczności i cykliczności podejmowanych działań:

„Nie można sobie pozwolić, żeby Centrum Wolontariatu było tylko doraźne, a nie cykliczne. Żeby ci ludzie, którzy będą w wolontariacie nie czuli za plecami stałego wsparcia organizacji. To musi być wsparcie na wysokim poziomie nie na rok czy pół roku, ale dłużej”.

Obok powyższych obszarów, w których badani upatrują szans na poprawę sytuacji wolontariatu seniorów, w wypowiedziach znalazły się wątki dotyczące konieczności szkolenia i edukowania seniorów do roli zarówno uczestników biernych, jak i czynnych (umiejętność wyszukiwania i korzystania z oferty i informacji o niej), współpracy z jednostkami głównymi i pomocniczymi samorządu terytorialnego (współpraca z gminami, starostwami, radami dzielnic).

3.2. Perspektywa przedstawicieli

Podobnie jak w przypadku liderów w rozmowach z przedstawicielami poruszono problem warunków, jakie musiałyby zostać spełnione, aby organizacje i instytucje częściej i powszechniej nawiązywały współpracę z seniorami jako wolontariuszami. Zagadnienie to stanowiło punkt wyjścia do wskazania dostrzeganych ograniczeń oraz szans na poprawę sytuacji. Zgromadzony materiał nie pozwala jednoznacznie wskazać na zróżnicowania związane z typem podmiotu reprezentowanego przez rozmówcę (instytucje publiczne – organizacje pozarządowe, stowarzyszenia itp.). Wyłonione podczas obróbki materiału typy kategorialne odpowiadają spostrzeżeniom zarejestrowanym w rozmowach z liderami z jednym wyjątkiem – ograniczeń dostrzeganych po stronie organizacji.

Ograniczenia dostrzegane po stronie organizacji i instytucji publicznych:

- fasadowość oferty dla seniorów, związana z faktem, że organizacje nie zawsze potrafią zarządzać wolontariatem; w rezultacie możliwości podejmowania działań mają charakter deklaracji:

„Większość organizacji nie wie, jak wykorzystać wolontariuszy. Nie wystarczy mieć chętne osoby, trzeba im jeszcze przygotować robotę. Czy stanowisko pracy, czy jakąś funkcję dać. Nie może to być praca zbyt skomplikowana, musi być w miarę prosta, ale jednocześnie musi być jakoś satysfakcjonująca dla tego seniora. [...] Większość organizacji nie potrafi przygotować tej roboty dla wolontariuszy”.

- negatywna postawa instytucji wobec działań wolontaryjnych realizowanych na ich terenie:
„Organizacje nie chcą. Próbowaliśmy wdrożyć taki wolontariat w szpitalu, czy ośrodkach pomocy społecznej. Był duży opór, mówiono, że nie chcą wolontariuszy, bo to są osoby, które się płaczą i przeszkadzają w pracy. Nie myślą o nich jako o pomocy, a czymś co będzie im przeszkadzać w pracy”;
 - przedstawiciele organizacji zwrócili uwagę, że organizacje nie wiedzą, czego oczekują sami seniorzy:
„Pytanie jest czego oni oczekują. Ja wiem czego oczekują młodzi ludzie. Nie wiem czego oczekują seniorzy. To by była wskazówka dla organizacji. Powinno się coś takiego organizacjom przedstawić. Wtedy organizacje mogłyby się przystosować”;
 - organizacje oczekują, że seniorzy sami do nich przyjdą i „się zorganizują”:
„Grupa seniorska musiałaby być zorganizowana i sama przyjść z jakimś gotowym, konkretnym projektem i taka współpraca – w naszym przypadku – jest możliwa, niż inicjowanie ze strony organizacji”
 - same organizacje nie są też przygotowane do zidentyfikowania potrzeb potencjalnego klienta w starszym wieku, bo jak mówią przedstawiciele – nawet nie widzą, gdzie ich szukać:
„Na dzień dzisiejszy ja nie wiem gdzie bym miała szukać. Musiałabym wykorzystać miejsca, gdzie stereotypowo mogłabym znaleźć starszych ludzi, czyli ośrodki zdrowia i kościoły”;
 - jako istotne ograniczenie wskazano specjalizację i sprofilowanie organizacji pozarządowych; w tym przypadku ograniczenie się do szczególnej formy oddziaływania lub grupy klienckiej eliminuje elastyczność i możliwość dopasowywania form przedsięwzięć do potrzeb znaczącej liczebnie grupy osób starszych:
„Organizacje pozarządowe są sprofilowane, są zamknięte – mają takie klapki, ukierunkowanie na swoją grupę docelową, swoją grupę odbiorców i w ogóle nic innego nie wchodzi w grę”;
„Trudno jest powiedzieć dlaczego są te bariery we współpracy. Może faktycznie to wynika jedynie z kwestii stereotypów, a może jest to gdzieś głębiej zakorzenione. Myślę, że brakuje tutaj pola do dyskusji pomiędzy organizacjami, które już coś robią w tym temacie, a tymi, które zapierają się rękami i nogami”.
- Ograniczenia dostrzegane przez przedstawicieli po stronie seniorów:
- cechy osobowościowe samego seniora oraz sytuacja życiowa osób starszych, jako czynniki ograniczające możliwości angażowania się:
„Wydaje mi się, że problem z aktywizacją osób starszych w ramach wolontariatu jest bardziej po stronie tychże osób. To są osoby często zmęczone życiem, mają niskie emerytury, zły stan zdrowia. Wiele takich osób poświęca się wnukom”;

„Są zniechęceni obecnym życiem. Nawet jakby zrobiono tutaj park sąsiedzki to głośno: po co? Przecież to zniszczą; place dla dzieci? Za blisko”;

„(...) chyba głównie chodzi o otwartość wolontariusza, o seniora, żeby on się odważył wyjść do ludzi”;

- **pasywność osób starszych:**

„Bo naprawdę, osób które chciałyby uczestniczyć w wolontariacie, nawet na rzecz UTW, gdzie to jest no coś dla siebie, na przykład przy zapisach są zawsze te same osoby. Trudno wciągnąć osoby nowe. Bardziej te osoby nastawione są bardzo konsumpcyjnie”;

„Jeżeli mówi się «proszę coś zaproponować, proszę jakąś... wycieczkę nawet» no to już nie. Wolą poczekać aż ktoś to zrobi”;

„Trudno coś wciągnąć od nich”;

- **ograniczenia fizyczno-zdrowotne:**

„To ograniczenie fizyczne jest sprawą nadrzędną, która czasami hamuje pewne działania. (...) Po roku pracy widzę, że trochę tej demencji starczej więcej, pogłębiła się, więc są pewne trudności”;

„Myślałam, że zaszczipię swojej grupie, no ale niestety. To czasami zależy od specyfiki grupy. Mielśmy tu taniec towarzyski, to nie wyszło. Pokazał im ich nieudolność, brak koordynacji”;

„Jest kilka osób, które z trudem opuszczają swoje mieszkanie. Ten wiek, powoduje to, że nie wszystkim się chce pracować. Nie wszystkich tych osób jest udział taki bardzo intensywny i taka wielka ochota. Bywa, że jest to takie wypalenie się. Ja sama też to czuję, że się tak trochę wypaliłam przez tyle lat działalności. Tak sobie pomyślałam, że dobrze byłoby gdyby ktoś mnie zastąpił, ale to jest niemożliwe”.

Zanim zostaną przedstawione pozostałe typy ograniczeń wskazywanych przez przedstawicieli warto zwrócić uwagę na pewne ukryte charakterystyki istotne dla uchwycenia natury ograniczeń. Wymieniane ograniczenia po obu stronach pokazują przede wszystkim to, jak silnie i głęboko zaszczipiony jest stereotypowy wizerunek osoby starszej. Seniorom przypisuje się takie cechy jak pasywność, zniechęcenie oraz ograniczoną dyspozycyjność, z drugiej zaś strony można odnieść wrażenie, że „seniorzy są dla instytucji”, a nie odwrotnie. Oczekiwanie, „że seniorzy sami przyjdą jako zorganizowana grupa” oraz, że zechcą zajmować się dokładnie tym, czym zajmuje się dany podmiot odsyła w sferę nierealizowalnych wyobrażeń. Praktyczny wniosek, jaki można sformułować na tym tle dotyczyć będzie istnienia realnych potrzeb szkoleniowych, zarówno po stronie seniorów – których warto przygotowywać do roli aktywnego i zorganizowanego uczestnika działań, ale przede wszystkim po stronie samych organizacji, które należy przygotować do współistnienia z partnerami w postaci osób starszych.

Pozostałe typy ograniczeń wpisują się w problemy wymieniane przez samych liderów, które przedstawiono w poprzednim podrozdziale. Przedstawiciele wymieniali następująco:

- **bariery lokalowe – dostępność dla osób starszych:**

„Sporo lokali jest niedostosowanych do ich potrzeb. To są ludzie niekoniecznie sprawni fizycznie. Jeżeli organizacja mieści się na drugim piętrze i chce organizować zajęcia to troszeczkę ciężko”;

„Zaplecze lokalowe – ludzie muszą się gdzieś spotykać. Nawet jeżeli jest to raz w tygodniu na godzinę. Co jest ważne w wolontariacie, a w seniorów też – miejsce, gdzie można się spotkać i nie tylko dostać zadanie do wykonania, ale też wypić herbatę i trochę pogadać. To jest zwykłe budowanie relacji międzyludzkich. To jest niesamowite, a wśród osób starszych takie gadulstwo jest bardziej rozbudowane, więc takie miejsce gdzie można usiąść, pogadać, podzielić się swoim doświadczeniem jest bardzo ważne”;

- **e-wykluczenie oraz umiejętność docierania do informacji:**

„(...) przepływ informacji. Osoby starsze to są osoby trudno osiągalne dla nas, bo w przypadku naszych młodych wolontariuszy, to wiadomo – Facebook załatwia wszystkie sprawy związane z komunikacją, wszystkie sprawy załatwiane drogą mailową itd. Natomiast z osobami starszymi tak dobrze nie ma. Nie będziemy chodzić po domach i wszystkich seniorów nagabywać. Dobrze by mieć jakiś sposób dotarcia do nich. Nie mam pojęcia jakby to miało wyglądać, ale byłoby super”;

„nie wszyscy mają Internet, a oferta wolontariatu jest umieszczana na portalu KIWI”;

- **finansowanie wolontariatu:**

„No i oczywiście środki materialne - mówimy tu o wolontariacie, więc nie mówimy o wynagrodzeniu dla wolontariuszy - na utrzymanie tego miejsca gdzie to się odbywa, i na te kawki herbatki. Czasem trzeba zainwestować w wolontariuszy – jakieś szkolenia dla wolontariuszy, jakieś motywatory materialne i środki na ich działalność”;

- **nietraktowanie swoich działań jako wolontariat:**

„Kiedyś była pomoc sąsiedzka i tak to zostało (...). Pewnie seniorzy sami się nie kwapią do tego. Niektórzy, którzy nauczyli się już w rodzinie, czy środowisku to nie nazywają tego wolontariatem, tylko pomocą sąsiedzką i nie chodzą do żadnych instytucji, żeby pobierać tam jakieś bilety czy jakieś ubezpieczenia czy coś. To nie ma takiej mody”;

- **uwarunkowania społeczno-kulturowe – wyuczona bezradność jako spadek po epoce PRL:**

„Moim zdaniem dużo złego zrobiła przeszłość nasza, która podporządkowywała ludzką samodzielność, ludzką inicjatywę jakimś odgórnie stworzonym planom, do których ludzie musieli się podporządkowywać. W ten sposób nauczono ludzi bezradności i czekania nie wiadomo na co”;

„Oni często występują z pozycji roszczeniowej postawy, a nie inicjatywnej. Być może jest to wynikiem takiej, a nie innej mentalności – akurat tych osób starszych, z którymi mieliśmy do czynienia”;

„Ludzie starsi nie chcą mieć już więcej żadnych zobowiązań. Boją się zobowiązań. Zawsze było tak, że musieli pewne prace wykonywać za darmo, były kiedyś prace społeczne, które ich zniechęciły do tego. Bo przecież część prac na terenie Gdańska, odbudowa Gdańska to też był wolontariat. W tej chwili to chyba to stoi na przeszkodzie, że to jest taka sama chyba presja, jakiś przymus jakiejś firmy, która nam coś każe. I to chyba to blokuje w tych ludziach chęć podporządkowania się firmie, która bym nimi kierowała”.

Podobnie jak w przypadku atrybucji, przypisywanych czy to organizacjom, czy to samym seniorom, obraz wyłaniający się z przeglądu ograniczeń wymienianych przez przedstawicieli skłania do sformułowania wniosku o istnieniu rozległego obszaru wymagającego rozbudowanych działań wspierających. Działania te należy kierować do obu grup interesariuszy: działających w ramach instytucji oraz samych seniorów, których aktywizowanie i angażowanie jest traktowane jako wartość.

Osoby starsze, socjalizowane w czasach PRL, mogą odczuwać niechęć do podejmowania działań „na rzecz”, bo jak wcześniej wspomniano, przywołuje to doświadczenia z minionej epoki. Aparat kontroli socjalistycznego państwa skutecznie zniechęcał do podejmowania działań oddolnych, eliminując tym samym możliwość ukształtowania się postaw społecznikowskich ówczesnych młodych. Użyte określenie „wyuczonej bezradności”, jako odniesienie do pasywności osób starszych jest prawdopodobnie wykorzystane na wyrost. Być może przyczyn aktualnego poziomu zaangażowania nie należy wcale szukać w przeszłości, a może we współczesności; zestawienie kondycji, dyspozycyjności i poziomu mobilności osób starszych z medialnie rozpowszechnionym ideałem sukcesu, który powiązany jest z młodością może najzwyczajniej w świecie sprzyjać kształtowaniu się postaw zniechęcenia i wycofania, a te „wyglądają jak” pasywność. Czy można jednak mówić o pasywności lub bezradności osób starszych? Sami przedstawiciele mówiąc o ograniczeniach, wskazali na to, że seniorzy pomagają sobie nawzajem. Są w jakimś stopniu zorganizowani – tyle, że nie nazywają tego wolontariatem, a zwyczajnie i na co dzień – systematycznie i regularnie – pomagają sobie. Istnienie bogatej – być może nawet dobrze dopasowanej – oferty dla seniorów może mieć niewielkie szanse na znalezienie „klientów”, jeśli przedstawiciele kreślą obraz swoich działań komunikacyjnych, wpisując się całkowicie w poetykę sieci, Internetu, Facebooka oraz deklarując: *„Nie będziemy chodzić po domach i wszystkich seniorów nagabywać”*.

Jakie warunki musiałyby zatem zaistnieć, aby – zdaniem przedstawicieli – organizacje częściej zwracały swoje oblicza w kierunku osób starszych? Warunki te wskazują jednocześnie na obszary szans na poprawę sytuacji. Grupy warunków:

- rozpoznanie obszaru możliwości – co można robić z wolontariuszami-seniorami,
- nawiązywanie współpracy między różnymi organizacjami, przy jednoczesnym unikaniu rynkowej walki o klienta emeryckiego,
- wypracowywanie podejścia „dopasowującego” do seniorów,
- przełamywanie barier współczesności ze szczególnym uwzględnieniem bariery cyfrowej,
- budowanie zachęcającej atmosfery wokół wolontariatu oraz aktywności osób starszych,
- zapewnianie finansów oraz środków trwałych służących aktywności seniorów,

- gotowość samych seniorów do podejmowania działań,
- istnienie systemu wynagrodzeń dla seniorów wolontariuszy,
- współpraca podmiotów realizujących inicjatywy senioralne z jednostkami samorządu terytorialnego.

Samych szans przedstawiciele upatrują w następujących przedsięwzięciach oraz wypracowywaniu metod i narzędzi pracy z osobami starszymi.

- przełamywanie bariery bierności, lęku, nieufności:

„Dużo do zrobienia żeby właśnie przełamać tę bierność, żeby stymulować nie tylko starszych, ale i młodszych do aktywności i do współpracy. Żeby ta aktywność nie mijala się z tym co warto zrobić”;

„Czasami oni są zamknięci, ale tak naprawdę oni chcą. Troszeczkę trzeba to popchnąć. Czasami trzeba tak zmotywować, zmobilizować i potem już jest dobrze”;

„Tutaj metoda głębokiej perswazji z mojej strony pomaga. Zachęcam. Czy jechać na wycieczkę zastanawia się. Nie! Właśnie jedziesz”;

- realizowanie zasad otwartości i spontaniczności:

„Spontaniczność imprez lokalnych, dla lokalnej społeczności”;

„Jeżeli klub seniora byłby czynny do nocy, gdzie do południa można by było przyjść i posiedzieć przy Internecie, porozmawiać. Po południu podejść pograć w szachy, spotkać się. Wieczorem przy własnej muzyce potańczyć. Te osoby chętnie by wyszły gdyby znalazły pomieszczenie i bratnią duszę, która by ich ukierunkowała. Byłoby ich [aktywnych seniorów] więcej”;

- wypracowywanie i pokazywanie obszarów korzyści dla wielu stron, nie tylko dla samych seniorów:

„Potrzebne są szkolenia dwukierunkowe. Przede wszystkim pokazanie, że korzystanie z wolontariatuszy jest dla organizacji korzystne, ale że ta organizacja musi się wysilić, żeby z tego wolontariatusza skorzystać. A druga rzecz to jest uświadomienie tych aspektów prawnych, dobrze byłoby, żeby te procedury administracyjne nie odstraszały”;

„Myślę, że dobrze by było ich nakłaniać do tego sukcesywnie. Być może byłoby to skuteczne. Taka kampania informacyjno-promocyjna, że można – nie zależnie od tego w jakim się jest wieku – być wolontariuszem, że to jest w porządku, bo dzięki temu się będziemy się mogli rozwijać”;

- szkolenie seniorów – przygotowywanie do aktywności i działania w ramach wolontariatu:

„My będziemy teraz z powodzeniem mam nadzieję szkolić tych seniorów, rozpoczniemy od cyklu szkoleń, żeby senior jakby czuł się mocny w tym temacie do którego będziemy chcieli zachęcić, żeby właśnie pracował, żeby organizował nam. Czy to się powiedzie? No nie wiem. Próbuje, bo nie mamy tak pomysłu, bo jak idziemy do seniorów oni wskazują duże zainteresowanie, ale jest ono niestety bardzo krótkotrwałe i jakby nie przeradza się w pracę, więc teraz mam nadzieję, że takie właśnie cykliczne podejście, systemowe, że najpierw będziemy tych liderów szkolić, później mamy

nadzieję, że liderzy wyszkolą swoich kolegów, znajomych i będą oni dalej działać. Mam nadzieję, że to zadziała”;

„Musielibyśmy mieć miesiąc, dwa miesiące, żeby się do tego wolontariatu przygotować. Musielibyśmy napisać pomysły jak to wykorzystać. My pracujemy od projektu do projektu, jeżeli mieliby przyjść do nas seniorzy musielibyśmy mieć odpowiedni projekt i musielibyśmy zawczasu zorganizować i wymyślić dla nich zadania. Musielibyśmy mieć znacznie więcej czasu na przygotowania”,

- praca nad komunikacją:

„Dotarcie przez spółdzielnie, wspólnoty mieszkaniowe – wystarczy powiesić na klatce schodowej, że w takim dniu zaprasza takie stowarzyszenie na kawę, wykład, na spotkanie dotyczące wolontariatu”;

„Sprawniejsza komunikacja, dobre przykłady praktyki ze świata, Europy”,

- lokalne partnerstwa i współpraca organizacji:

„Myślę, że partnerstwa lokalne są dobrą drogą, dlatego, że nie pojedyncze organizacje, a kilka organizacji – jeżeli dojdą do wniosku, że trzeba aktywizować – to stają się wiarygodnym, silnym liderem, który ma szeroką ofertę i bardzo szybko przyciąga do siebie te osoby. Porozumienie kilku organizacji i ustalenie wspólnie, że w dzielnicy są starsi ludzie i że na ich rzecz będziemy działać”,

- przygotowanie przedsięwzięć, programów i samych organizacji do zmian postaw osób starszych wraz z następowaniem kolejnych kohort wiekowych:

„Może te osoby, które będą wchodziły, coraz młodsze roczniki, które jednak troszeczkę inny ten kierunek mają. Myślę, że to się może zmienić”;

„Natomiast już te młodsze osoby, które dochodzą, no bo jednak mamy już teraz 10 edycję, 10 rok rozpoczynamy, więc już te młodsze osoby chętniej. Chętniej uczestniczą powiedzmy w jakichś spotkaniach, gdzie mówi się o wolontariacie, biorą udział i uczestniczą w ogóle”,

- praca nad zmianami stereotypów kojarzonych ze starością:

„Chodzi o to, żeby senior miał świadomość realiów czasu i że wiek nie wymusza już dziś respektu czy posłuszeństwa, potrafił komunikować się z młodymi i pracować w grupie, nadążyć za młodymi”;

„(...) w Lęborku powołano świetlicę międzypokoleniową, w której wolontariuszami są osoby młodsze na rzecz osób starszych i starsze na rzecz młodszych. Świetlica z animatorem spełnia rolę pośrednika, pojawiły się instytucje, na rzecz których ci ludzie mogą działać”.

Nakreślone powyżej obszary obejmujące w opinii przedstawicieli szanse poprawy sytuacji zawierają podobny program, jak te identyfikowane przez liderów. Praca z ludźmi mająca na celu przygotowywanie ich do roli aktywnych i pełnowartościowych, choć już niemłodych, ale za to doświadczonych członków społeczności. Dopasowywanie specyfiki działań organizowanych przez instytucje na rzecz i we współpracy z seniorami do form przypominających wydarzenia spontaniczne. Łączenie aktywności wolontariackiej inicjowanej przez różne podmioty: instytucje publiczne, organizacja pozarządowe oraz jednostki samorządu terytorialnego. Praca nad modelami komunikowania się z osobami starszymi.

4. Działania komunikacyjne

4.1. Wykorzystywane źródła informacji

Zapytani o sposoby pozyskiwania informacji o możliwości wzięcia udziału w wydarzeniu lub zaangażowaniu się w działanie, liderzy wskazywali następujące źródła informacji:

- udział w warsztatach wprowadzających w zagadnienia aktywności społecznej,
- zainspirowanie się dzięki spotkaniu, rozmowie z kimś kto już udziela się społecznie,
- poprzez uczestnictwo w działalności jakiejś organizacji,
- kontynuowanie działalności przypominającej dawną aktywność zawodową,
- odczuwanie wewnętrznej potrzeby działania:

„W ogóle się nie dowiedziałem. Widzę polski bajzel, w którym się czuję źle, chcę zrobić wszystko aby tego bajzlu było mniej. Od nikogo się nie dowiadywałem. Mam może dziedziczne, a może jakieś, uczulenie na bajzel. I to mnie pcha do tego żeby się stykać z ludźmi. Szukam kontaktu z lepszymi od siebie, z mądrzejszymi.

- namowa sąsiadów, którzy widząc aktywność działającego podpowiadają, aby np. wziął udział w wyborach do rady dzielnicy:

„Sąsiedzi namówili mnie żebym kandydował, bo zauważyli, że mam taki dobry kontakt z mieszkańcami, a po prostu nie patrzę na to, że sprzątaczką nie zamiotła czy nie zagrabiła trawy pod oknami, bo one to robią bardzo rzadko. Sam wyciągam grabie z piwnicy, zagrabię i tak wszyscy się dziwią, że przecież to mi nikt za to nie płaci, dlaczego to robisz. Zawsze to jest ładniej, a poza tym lubię sprzątać dookoła. No i tak, może tym sposobem ponieważ ze wszystkimi sąsiadami i jakoś tam, oni mnie poznali w ten sposób., porozmawiali, zawsze tam obojętnie nie przechodzą”

- „dzieło przypadku”, np. od poszukiwania pracy do podjęcia aktywności wolontariackiej:

„Parę lat temu chodziłam i szukałam pracy, jestem muzykiem, no to zrobiłam ogłoszenia, że udzielam prywatnych lekcji. Weszłam do Biblioteki na moment zapytać czy mogę powiesić ogłoszenie. Pani Dorotka zapytała czy mogłabym dzieci uczyć na pianinie grać. Powiedziałam, że nie, bo jestem bezrobotna i szukam możliwości zarabiania. Jakiś czas później pan Jan zadzwonił, zapytał czy nie poprowadziłabym koncertu (...).”

Zestawienie sposobów, jakimi informacje trafiają do liderów ze środkami wykorzystywanymi przez podmioty instytucjonalne pozwala uchwycić wyraźną rozbieżność. Uwzględniając podział na instytucje publiczne oraz organizacje, stowarzyszenia i fundacje, widać, że w przypadku tych pierwszych dominuje forma oparta o bezpośrednie kontakty osobiste, tzw. poczta pantoflowa. Ten wskaźnik należy uznać za pozytywny, z kolei niepokój może budzić fakt, iż pozostałe organizacje swoją aktywność komunikacyjną opierają o Internet. Wśród stosowanych form komunikacji Internet można wskazać na drugim miejscu spośród mediów używanych przez

instytucje publiczne. Widać zatem, że szczególnie popularną formą komunikowania jest najbardziej wykluczające medium.

Pozostałe elementy pojawiające się w zestawieniu, oparte o tradycyjne formy komunikowania, które można określić jako „przyjazne dla seniorów”, to ogłoszenia parafialne, kolportaż ulotek informacyjnych oraz wydawanie tradycyjnych – drukowanych wydawnictw informacyjnych.

Tabela 1. Stosowane środki docierania z informacją z uwzględnieniem podziału na typ podmiotu²

	instytucje publiczne	NGO, stowarzyszenie, fundacja
animatory, informatorzy działający w swoim środowisku		
na chybił trafił, czyli w oparciu o listy z danymi kontaktowymi	nie wykorzystywane	
nie informujemy ze względu na specyfikę placówki		nie wykorzystywane
nie informujemy, zakładamy że chętni i tak nas znajdzie		
ogłoszenia parafialne		
pozyskiwanie wolontariuszy spośród już uczestniczących osób	nie wykorzystywane	
przez Internet		
rozdawanie zaproszeń indywidualnych	nie wykorzystywane	
środowiskowa poczta pantoflowa, kontakty osobiste		
wręczanie ulotek, zaczepianie na ulicy		
wieszanie ogłoszeń na klatkach schodowych		nie wykorzystywane
wydawanie tradycyjnych: biuletynu, gazety, informatora		

Biorąc pod uwagę specyfikę grup seniorskich początku XXI wieku, co oznacza, że są to osoby, dla których korzystanie z komputerów oraz Internetu to nowość, próg do przekroczenia, w działaniach komunikacyjnych nacisk należy położyć na formy komunikowania przystępne zainteresowanym.

Udzielenie odpowiedzi na pytanie „Dlaczego takie rozłożenie akcentów jest tak istotne?” jest możliwe poprzez prześledzenie porządku barier na jakie natrafia senior, którego informuje się o istniejących możliwościach aktywizacji za pośrednictwem Internetu.

(1) Dostęp do działającego komputera z łączem internetowym to bariera podstawowa, (2) druga to umiejętność wykonywania prostych czynności za jego pośrednictwem (pisanie, utrwalanie rezultatów na dysku), (3) kolejna to umiejętność posługiwania się podstawowymi programami komunikacyjnymi (przeglądarka internetowa, korzystanie z wyszukiwarek, posługiwanie się pocztą elektroniczną), (4) następna to umiejętność krytycznego wyszukiwania informacji z ich nieprzebranej gęstwiny, jaką jest Internet stanowi dodatkowy czynnik utrudniający.

Wracając do zestawienia stosowanych form komunikowania się przez liderów oraz podmioty instytucjonalne, należy zwrócić uwagę, że wśród nich pojawia się także kontynuowanie uczestnictwa, rozpoczętego w ramach warsztatów. Uczestnicy, którzy utrzymują kontakt

² Natężenie koloru ilustruje natężenie występowania danego elementu; im kolor bardziej nasycony tym dany element jest częściej wykorzystywany.

z instytucjami stanowią doskonałe źródło opinii w swoim otoczeniu, pełniąc tym samym funkcje informatorów. Sami uczestnicy – liderzy – biorą udział w specjalnych warsztatach wprowadzających w problematykę aktywności społecznej. Prowadzenie takiej działalności przygotowującej do samoorganizowania się to jedna z ważnych strategii wypełniania społecznej próżni, pozostawionej jako spadek po poprzedniej epoce.

Jako podsumowanie posłuży w tym miejscu przegląd odpowiedzi na pytanie, gdzie i w jakiej postaci liderzy natrafiają na informacje, a w przypadku przedstawicieli – gdzie umieszczane są informacje o możliwości wzięcia udziału lub zrobienia czegoś na rzecz innych.

W przypadku liderów, zarejestrowane „lokalizacje” układają się w trzy grupy, które można uporządkować pod względem natężenia występowania w wypowiedziach. Zestawienie otwierają internetowe formy komunikacji (strony internetowe oraz Facebook), druga grupa to ogłoszenia towarzyszące innym wydarzeniom, ogłoszenia parafialne, rozmowy bezpośrednie i „poczta pantoflowa”, trzecia grupa to wykładanie ulotek w ruchliwych miejscach, plakaty, ogłoszenia organów samorządu lokalnego, ogłoszenia na tablicach oraz dyżury informatorów. Obok tych grup należy wymienić osobną sytuację, opisywaną przez liderów jako brak kampanii informacyjnej. Respondenci mówili, że zawsze jest jakaś grupa osób, która „*jest zainteresowana tematem i zawsze znajdą odpowiednie informacje*”.

Pytając przedstawicieli o umiejscowienie informacji wprowadzono rozróżnienie na informację dotyczące możliwości wzięcia udziału w jakichś przedsięwzięciach oraz możliwości zorganizowania czegoś lub zrobienia na rzecz innych. Uwzględniono zatem podział na uczestnictwo oraz animację. Poniższe tabele 2. i 3. przedstawiają natężenie, z jakim poszczególne elementy pojawiały się w wypowiedziach badanych.

Tabela 2. Lokalizacja informacji o możliwości uczestnictwa w organizowanych przedsięwzięciach

	instytucje publiczne	NGO, stowarzyszenie, fundacja
gazetki i broszury		
informatorzy terenowi	nie wykorzystywane	
Internet (strony www., e-mail, media społecznościowe)		
kolportaż ulotek		
plakaty		
poczta pantoflowa, marketing szeptany, kontakt bezp.		
podczas mszy, ogłoszenia parafialne		
środki komunikacji miejskiej		
tablice ogłoszeń		
zaproszenia indywidualne		

Tabela 3. Lokalizacja informacji o możliwości organizowania przedsięwzięć

	instytucje publiczne	NGO, stowarzyszenie, fundacja
gazetki i broszury	nie wykorzystywane	nie wykorzystywane
informatory tereniowi	nie wykorzystywane	nie wykorzystywane
Internet (strony www., e-mail, media społecznościowe)		
kolportaż ulotek	nie wykorzystywane	nie wykorzystywane
plakaty	nie wykorzystywane	nie wykorzystywane
poczta pantoflowa, marketing szeptany, kontakt bezp.	nie wykorzystywane	nie wykorzystywane
podczas mszy, ogłoszenia parafialne	nie wykorzystywane	nie wykorzystywane
środki komunikacji miejskiej	nie wykorzystywane	nie wykorzystywane
tablice ogłoszeń		nie wykorzystywane
zaproszenia indywidualne		nie wykorzystywane

Porównanie zawartości obu tabel pozwala na sformułowanie wniosku, że paleta miejsc i sposobności, w których potencjalny zainteresowany może trafić na adresowaną do niego informację, jest o wiele bogatsza w przypadku „uczestnictwa” niż „organizowania”. Przyjmując założenie, że najskuteczniejszą formą promocji aktywności osób starszych jest przykład ze strony rówieśników, to strategie informacyjne powinny być oparte o pozyskiwanie liderów i wolontariuszy-organizatorów. Ich działalność pełniłaby bowiem funkcje informacyjne. Sugeruje się zatem, aby – jeśli nie odwrócić, to przynajmniej wyrównać asymetrię przedstawioną w tabelach. Oznacza to, że w równie zróżnicowany i intensywny sposób należałoby informować o możliwościach robienia czegoś na rzecz innych poprzez organizowanie i podejmowanie przedsięwzięć.

4.2. Trudności komunikacyjne napotymane przez liderów oraz przedstawicieli

Mówiąc o napotykanym trudnościach komunikacyjnych, liderzy przede wszystkim zwrócili uwagę na wykluczający charakter informowania za pośrednictwem takich form, które wymagają samodzielnego poszukiwania przez zainteresowanych – wspomniano o ogłoszeniach oraz stronach internetowych:

„Ogłoszenia nie skutkują. Ogłoszenia internetowe tak samo”.

W odniesieniu do korzystania z Internetu, wypowiedzi odnosiły się do problemu braku zaufania, przygotowania czy przekonania się do tego medium:

„Ludzie się boją Internetu i trzeba ich przekonać, że nie gryzie”;

„Natomiast na pewno nie mają kontaktu, bo tutaj działanie Stowarzyszenia w dużej części opiera się na prowadzeniu informacji na Facebooku. Osoby starsze nie korzystają. Brak takiego rozpowszechnienia działalności w innej formie i dotarcia do osób, które nie mają kontaktu z komputerem. Brak pracy czy jakiejś takiej współpracy z... nie powiem, że z organami dzielnicowymi, bo ta współpraca jest, natomiast na pewno z księdzem nie ma tutaj współpracy. Takiej, która by

propagowała wspólne działania. A jeżeli jest coś organizowane to po prostu takie osoby o tym nie wiedzą”.

Powyższy cytat zawiera kwintesencję trudności komunikacyjnych. Instytucje korzystają z mediów społecznościowych takich, jak Facebook, a pomijają sposoby docierania z wiadomościami za pośrednictwem tradycyjnie istniejących: współpraca z instytucjami dzielnicowymi (wspólnoty, rady, spółdzielnie) oraz parafiami. Nade wszystko jednak podkreślono ogólny niedostatek informacji o możliwościach angażowania się w przedsięwzięcia:

„O tym się za mało mówi, stanowczo.”, „Za mało jest takich budek, gdzie zawiadomienia są (gablott z ogłoszeniami), takich tablic z ogłoszeniami powinno być dużo”.

Niezależnie od typu reprezentowanego podmiotu przedstawiciele podkreślali podstawową trudność, jaką jest brak umiejętności posługiwania się komputerem przez osoby starsze. Z kolei przedstawiciele instytucji publicznych zwracali uwagę na trudności łączące się z obszarem i specyfiką ich działania. Ich działalność często wiąże się z niesieniem pomocy materialnej, zdrowotnej, w codziennych sprawach. Dlatego też sam stan zdrowia i kondycja potencjalnych klientów ma tu znaczenie. Trudność, jaką napotykają przedstawiciele instytucji publicznych, łączy się też z istniejącymi stereotypami dotyczącymi profilu ich działalności. Powierzchowna analiza odsyłałaby do skojarzeń z działalnością ośrodków pomocy społecznej – nie o takie instytucje chodzi:

„Okazało się, że Teatr Miniatura włożony w szufladkę teatru dla dzieci nie może dotrzeć, nie może przebić się z informacją, że osoby dorosłe również mogą tutaj przyjść na spektakl dedykowany właśnie im”.

Przytoczony przykład pokazuje, że nawet teatr, którego repertuar jest adresowany do młodszej publiczności ma trudności z dotarciem, przebicciem się do starszego widza.

Tabela 4. Trudności z informowaniem osób starszych o istniejących możliwościach z uwzględnieniem podziału na typ podmiotu

	instytucje publiczne	NGO, stowarzyszenie, fundacja
brak umiejętności posługiwania się komputerem		
kondycja zdrowotna seniorów		nie dostrzega
lęk przed plotkami i negatywną opinią środowiska	nie dostrzega	
stereotypowe i etykietujące wyobrażenia o ofercie instytucji		nie dostrzega
warsztaty nie przyciągają, ale tańce i dni seniora tak	nie dostrzega	
wycofujący tryb życia emeryta	nie dostrzega	

Przedstawiciele organizacji pozarządowych, stowarzyszeń i fundacji zaakcentowali problem negatywnego wpływu wyobrażeń, jakie mają seniorzy o odbiorze swojej działalności przez najbliższe środowisko. Strach przez negatywną oceną środowiska czy plotkami utrudnia docieranie z informacją oraz pozyskiwanie uczestników. Trudności należy też upatrywać w oczekiwaniach samych seniorów, którzy – według przedstawicieli – wykazują większe zainteresowanie

rekreacyjnymi formami spędzania czasu, aniżeli warsztatami tematycznymi. Sugestia rodząca się w tym miejscu wiązałaby się z łączeniem tych form lub przynajmniej uatrakcyjnianiu warsztatów elementami rozrywkowymi. Ostatni z typów trudności komunikacyjnych wiąże się ze stylem życia osób starszych. Przedstawiciele dysponują ograniczonymi środkami motywowania i aktywizowania osób, które wpisały się w pasywny i wycofujący model starości.

„(...) ograniczają się do domu, są emerytami, z reguły emerytura się ogranicza do siedzenia w domu, telewizor i tego typu rzeczy. My natomiast uważamy, że powinno być inaczej. Prowadzimy taki właśnie piękny cykl dotyczący zdrowego trybu życia, który potrafi przekonać, że taki oszczędny, z pozoru, tryb życia obniża sprawność. Trzeba po prostu ruszyć przed siebie”.

Do wskazywanej trudności należy podejść krytycznie. Opisany przez rozmówcę przypadek to właśnie potencjalny i najważniejszy klient, względem którego warto podejmować działania. Wycofanie się i realizowanie przytoczonego stylu życia sprzyja wystąpieniu efektu *śmierci społecznej*, czyli zawieszenia i rozmycia się więzi społecznych. W celu przeciwdziałania temu zjawisku powstała idea propagowania aktywnej starości.

4.3. Postulaty dotyczące modelu informowania seniorów

Wszystkich uczestników badania poproszono o wskazanie, jaki powinien być model docierania do seniorów z informacjami o istniejących możliwościach. Zarejestrowane odpowiedzi pokrywają się z prezentowanymi wcześniej spostrzeżeniami dotyczącymi barier i trudności komunikacyjnych.

Wśród wypowiedzi liderów na plan pierwszy wysuwają się ogólne dyrektywy wskazujące na potrzebę oparcia komunikacji z osobami starszymi na (1) kontaktach bezpośrednich oraz (2) dostosowywaniu formy i treści komunikatów do możliwości odbiorców. W tym przypadku należy uwzględnić m. in. status społeczny, poziom wykształcenia, kompetencje komunikacyjne, stan zdrowia, kondycję psychiczną oraz specyficzne potrzeby osób starszych.

Drugi zaznaczający się obszar postulatów jest związany z wykorzystaniem mediów tradycyjnych i tych nowoczesnych – komputerów i Internetu. Respondenci podpowiadali, że opieranie akcji informacyjnych głównie na stronach WWW oraz Facebooku jest błędem, bo osoby starsze korzystają z nich znacznie rzadziej niż z mediów tradycyjnych: prasy, radia i telewizji. W przypadku najważniejszych przedsięwzięć, równoległe do kontaktów bezpośrednich, należy rozważyć wykorzystanie właśnie tych środków komunikowania. Respondenci podnosili też kwestię dynamiki przekazu informacyjnego. Osoby starsze czasem potrzebują chwili na przeczytanie, przemyślenie przyswajanej treści, dlatego też zasadne jest korzystanie z materiałów drukowanych: ulotek, biuletynów, folderów i dostarczanie ich bezpośrednio zainteresowanym. Podobną funkcję powinny pełnić tablice ogłoszeniowe w miejscach, gdzie pojawiają się osoby starsze. Popularność Internetu jako medium jest zrozumiała ze względu na niskie lub nawet zerowe

koszty, zaś umieszczanie treści w mediach tradycyjnych wiąże się z ich podniesieniem. Sugeruje się zatem, aby w projektach ukierunkowanych na aktywizację grup seniorskich przewidywać finansowanie lokalnych kampanii informacyjnych w prasie, radiu i telewizji.

Trzeci postulat wiąże się z wykorzystywaniem instytucji, które już współpracują, działają na rzecz osób starszych. Badani wymieniali następujące: parafie, kościoły, kluby seniora i organizacje seniorskie oraz placówki opieki zdrowotnej, przychodnie. Według liderów są to miejsca, w których najczęściej można spotkać osoby starsze. Sugeruje się, aby wykorzystywać istniejące sposobności i bezpośrednio informować gromadzących się seniorów o istniejących możliwościach.

Podobnie jak w przypadku liderów, odpowiedzi przedstawicieli pokrywały się z treściami omawianymi w poprzednich rozdziałach. Dlatego też, w celu wzbogacenia oglądu wskazywane przez badanych propozycje podzielono na mniejszą ilość grup. Zabieg ten pozwoli porównać w sposób bardziej czytelny podejścia instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych. Wszystkie zgłaszane propozycje zostały podzielone na cztery kategorie:

nieustanne zachęcanie – respondenci wskazali na potrzebę ciągłego zachęcania badanych do udziału, do aktywności; zwrócili uwagę na potrzebę wprowadzenia zewnętrznego systemu zachęt, aby oprócz ogólnospołecznej korzyści wynikającej z aktywności, senior miał też indywidualną, materialną satysfakcję; aby przy okazji „coś z tego miał”,

uatrakcyjnianie i urozmaicanie oferty – każdy z realizowanych programów ma swój główny cel, przedstawiciele podkreślali, że czasami mimo swojej wartości nie jest nazbyt atrakcyjny dla seniorów. Dlatego też owe „główne cele” należy przemyślać. Badani sugerowali, aby realizowane przedsięwzięcia miały jawnie artykułowany np. towarzyski charakter, pod hasłem wydarzeń kulturalnych atrakcyjnych dla osób starszych (wieczorki poezji, saloniki poetyckie, recitale i mini koncerty muzyki kameralnej. Respondenci podpowiadali, aby unikać segmentacji i szufladkowania – „tworzenia seniorskiego getta”, a raczej próbować tworzyć ofertę międzypokoleniową,

zarządzanie informacją i komunikowaniem – osoby starsze są specyficzną grupą odbiorców informacji, należy zwrócić szczególną uwagę na dostosowanie modelu komunikowania do owej specyfiki. Internetowe środki przekazywania informacji nie mogą dominować pośród innych, należy stosować formy komunikacji bezpośredniej, zlokalizowanej w miejscach gdzie faktycznie przebywają osoby starsze,

wspomaganie zmiany społecznej – badani zwrócili uwagę na problem nieobecności seniorów w środkach masowego przekazu, głównym bohaterem i adresatem treści medialnych są ludzie młodzi; w podobny sposób odnoszono się do obecności w publicznym dyskursie kwestii takich, jak promowanie i pokazywanie form społecznej aktywności, wolontariatu oraz różnorodnych sposobów niesienia pomocy potrzebującym.

Tabela 5. Trudności z informowaniem osób starszych

	instytucje publiczne	NGO, stowarzyszenie, fundacja
nieustanne zachęcanie	-	
uatrakcyjnianie i urozmaicanie oferty		
wspomaganie zmiany społecznej		
zarządzanie informacją i komunikowanie		

Choć z różnym natężeniem, to w obu typach podmiotów instytucjonalnych na plan pierwszy wysuwa się kwestia zarządzania informacją i procesem komunikowania. W przypadku organizacji pozarządowych, stowarzyszeń i fundacji zagadnienie to podejmowano z większą intensywnością. Przedstawiciele tych organizacji silniej podkreślali potrzebę wspomagania zmiany społecznej związanej ze społeczną obecnością osób starszych. Potrzebę nieustannego zachęcania i motywowania seniorów podnosili jedynie przedstawiciele obszaru tzw. trzeciego sektora, co dziwi ponieważ pośród instytucji publicznych są też takie, które powinny „pozyskiwać klienta”.

5. Działania edukacyjne

Zgodnie z założeniami realizowanego projektu, w przeprowadzonych badaniach podjęto zagadnienia poświęcone edukacji osób starszych oraz potrzeb szkoleniowych podmiotów realizujących przedsięwzięcia ukierunkowane na aktywizację seniorów. Wzorem poprzednich rozdziałów formuła prezentacji wyników uwzględnia podział na grupy respondenckie: liderów oraz przedstawicieli, a w przypadku tych ostatnich zróżnicowanie na instytucje publiczne i organizacje (pozarządowe, stowarzyszenia i fundacje). Poszczególne wątki zostały uporządkowane w następujące bloki tematyczne: odczuwane braki kompetencyjne, potrzeby szkoleniowe, wsparcie dla organizatorów - potrzeby organizatorów działań oddolnych, potrzeby instytucji i organizacji w zakresie wsparcia kompetencyjnego.

5.1. Odczuwane braki kompetencyjne

5.1.1. Perspektywa liderów

Poruszając temat organizowania i rozwijania oddolnych inicjatyw, liderzy wskazywali na pewne bariery, które można określić mianem brzegowych. Chodzi o ten typ utrudnień, przeszkód, o które inicjatywa może się „rozbić”. Badani wskazywali w tym miejscu na brak osób, które mogłyby „rozkreślić, napędzać” przedsięwzięcie. Drugą z przeszkód jest brak lub niedostateczne wsparcie ze strony organów władz samorządowych dla podejmowanych inicjatyw. Kolejna bariera to brak koordynacji działań – chodzi tu o istnienie bazy realizowanych przedsięwzięć, która pozwalałaby wychwytywać przedsięwzięcia ukierunkowane w te same obszary, co ułatwiłoby zdobywanie wsparcia lub korzystanie z wypracowanych doświadczeń. Innym problemem jest zakorzenienie finansowania przedsięwzięć w realiach programowania budżetowego, które często jest ograniczone do jednego roku kalendarzowego. Badani wspominali, że jest to znacząca bariera przy realizowaniu kilkuletnich, długofalowych inicjatyw. Kolejna przeszkoda jest związana z niechęcią i biernością środowiska. Niektóre inicjatywy są traktowane nieprzychylnie i natrafiają na brak oddźwięku ze strony potencjalnych uczestników lub decydentów. Ostatnią z barier, o którą pomysł może się rozbić jest ograniczona możliwość docierania do potencjalnych zainteresowanych. W tym miejscu badani zwracali uwagę na niewielką liczbę osób starszych, które posługują się nowoczesnymi metodami komunikacji i wyszukiwania informacji za pośrednictwem Internetu:

„(...) ogranicza brak dostępu do Internetu, za mało osób umie poruszać się w Internecie i wyszukać sobie temat w ramach konkursu, brak świadomości i sprzętu”.

Wskazywane przez liderów bariery należy odnosić do kontekstu podejmowanych przedsięwzięć i jak wskazuje ostatni z przytoczonych przykładów – do konkretnej grupy adresatów.

To co w jednym przypadku stanowi próg możliwości realizacyjnych w innym nie będzie postrzegane jako utrudnienie czy bariera.

Podniesione podczas wywiadów zagadnienie barier działających jak bramka zaporowa, stanowiło punkt wyjścia do uruchomienia refleksyjności liderów ukierunkowanych na konkretne potrzeby w zakresie wiedzy (informacji/wiadomości, umiejętności i kwalifikacji), kompetencji „miękkich” (umiejętności społeczne, dyspozycje psychologiczne) oraz – uzupełniając sferę dostrzeganych braków i niedostatków – wyposażenia pozostającego do dyspozycji organizujących przedsięwzięcia jako liderzy. Te trzy obszary pozwalają treściowo wysycić obszar możliwości oddziaływań edukacyjnych poprzez uzupełnianie wiedzy, trening kompetencji „miękkich” oraz dysponowania wyposażeniem wspomagającym. Biorąc pod uwagę natężenie, z jakim badani poruszali zagadnienia potrzeb, dostrzegalne jest położenie akcentu na kwestie wyposażenia i korzystania z niego, na drugim miejscu braku i potrzeby w zakresie wiedzy, na trzecim – kompetencje charakterologiczne.

Wśród braków dotyczących wyposażenia na pierwszy plan wysuwa się grupa wypowiedzi, które można oznaczyć jako *„brak i potrzeby są, ale staramy się i potrafimy je zaspokajać”*. Liderzy wskazywali następująco: sprzęt i urządzenia potrzebne do prowadzenia biura oraz działalności informacyjnej, komputery, aparat [fotograficzny] do utrwalania działalności oraz wyposażenie samego lidera (telefon, opłacanie rozmów telefonicznych oraz zwroty kosztów podróży). Wreszcie istnieje też kategoria wypowiedzi, które skategoryzowano jako *„nie odczuwamy braków sprzętowych”*.

Obszar wiedzy, czyli informacji/wiadomości, umiejętności i kwalifikacji został przez badanych wysycony głosami krytycznymi odnośnie istniejącej działalności szkoleniowej:

„W organizacjach pozarządowych jest za dużo szkoleń. Potrzebny byłby coaching, dostosowany indywidualnie”;

„Przychodzą tutaj osoby z pięknymi świadectwami, z pięknymi papierami, są głupie jak but. Nie nadają się do życia”.

Konkretne potrzeby szkoleniowe dotyczyły możliwości korzystania z know-how innych, bardziej doświadczonych instytucji i partnerów, wiedzy z zakresu nauk społecznych oraz korzystania z baz danych dotyczących możliwości i sposobów angażowania się w działania pomocowe:

„Chciałabym spotkać się z kimś kto prowadzi organizacje bardziej profesjonalnie, bo ja prowadzę swoją „sama”. To mogłaby być wizyta studyjna w innej organizacji”;

„W moim działaniu powinnam mieć silną bazę, podstawę. Trzeba było uczyć się socjologii, psychologii, pedagogiki. Ja bardzo często wiele rzeczy robię na instynkt”;

„Za mało informacji o tym komu i jak można pomóc”.

Niedostatki z zakresu umiejętności „miękkich”, czyli umiejętności społecznych i dyspozycji psychologicznych zostały uporządkowane w następujące kategorie:

- dyplomacja i retoryka - komunikowanie się z osobami o różnym statusie społecznym, doświadczeniach i kompetencjach społecznych,
- umiejętność współpracy z osobami starszymi oraz wspieranie współpracy między nimi,
- decyzyjność – podejmowanie decyzji istotnych dla podejmowanych działań,
- radzenie sobie z nieśmiałością w sytuacjach oficjalnych,
- budowanie gotowości do podejmowania zobowiązań i angażowania się,
- umiejętność przyjmowania i wykorzystywania krytyki,
- samoorganizacja i wspieranie konstituowania działań grupowych.

Wymieniane przez badanych obszary, które wymagałyby uruchomienia edukacyjnych działań wspierających, wskazują przede wszystkim na te obszary doświadczeń społecznych, w których istnieje szansa na wystąpienie kontaktu seniorów z osobami młodszymi. Zarejestrowane niedostatki sugerują, iż wsparcia wymaga sfera przeciwdziałania zjawisku wykluczania osób z najstarszych grup wiekowych.

Na pytanie, co ułatwiłoby liderom realizację swoich planów, badani udzielili bardzo konkretnych wskazań. Po pierwsze, ułatwienia w zakresie możliwości korzystania z miejsca spotkań – ze świetlicy czy jakiegokolwiek lokalu dostępnego dla osób starszych. Po drugie, możliwość skorzystania z konsultacji i porady prawnej w zakresie możliwości organizacji planowanych przedsięwzięć. Po trzecie, zorganizowanie dla aktywnych seniorów szkoleń z zaawansowanych umiejętności posługiwania się komputerem. W tym miejscu należy uwzględnić, że to co dla seniora jest bardziej zaawansowane, dla młodszych osób może wydawać się „poziomem podstawowym”. Chodzi tu więc o korzystanie biurowych programów komputerowych, takich jak arkusz kalkulacyjny czy narzędzie do tworzenia prezentacji. Standardowe szkolenia dla seniorów ograniczają się na ogół do umiejętności włączenia/wyłączenia komputera oraz podstawowego korzystania z Internetu (przeglądarka, wyszukiwarka, poczta elektroniczna). Po czwarte, działalność badanych uległaby znaczącemu ułatwieniu, gdyby – według ich opinii – mieli możliwość skorzystania z pomocy przy pisaniu projektów, wniosków oraz formalnej obsłudze przedsięwzięcia.

5.1.2. Perspektywa przedstawicieli

Według przedstawicieli każdego rodzaju instytucji najważniejsze jest, aby danemu przedsięwzięciu przewodził lider, który miałby do dyspozycji asystenta. Do zadań tego ostatniego należałoby ostateczne sformułowanie wniosku, niósłby pomoc w posługiwaniu się nowoczesnymi

technikami komunikacji, a w razie potrzeby przypominałby o tym i o owym. Badani z obu typów podmiotów zwrócili uwagę też na potrzebę organizowania szkoleń poświęconych istocie i zasadom funkcjonowania wolontariatu, powoływania inkubatorów i akademii pierwszych kroków, których zadaniem byłoby ułatwianie osobom starszym realizacji ich pomysłów. Różnice jakie występują w wypowiedziach przedstawicieli z uwzględnieniem podziału na typ instytucji ilustruje dolna część poniższej tabeli.

Tabela 6. Potrzeby osób starszych, których spełnienie ułatwiłoby aktywizację z uwzględnieniem podziału na typ instytucji

	instytucje publiczne	NGO, stowarzyszenie, fundacja
musi być lider		
brakuje asystentów do pisania wniosków, wysłania e-maila, przypominania		
szkolenia z istoty wolontariatu, inkubatory, akademie pierwszych kroków		
specjalne uwarunkowania prawne dla aktywności seniorów		
wsparcie finansowe	nie wystąpiło	
budowanie przekonania, że to co robią jest potrzebne		nie wystąpiło
klimat dla aktywizacji, atmosfera domu (cierpliwość, wyrozumiałość)	nie wystąpiło	
nie wiadomo, bo nikt do nas nie dociera z inicjatywami		nie wystąpiło
oferta działań wspierających poczucie więzi grupowej, przynależności	nie wystąpiło	
popychać, zachęcać, namawiać	nie wystąpiło	
przyjazność architektoniczno-funkcjonalna dla os. starszych	nie wystąpiło	
realizowanie idei domów sąsiedzkich		nie wystąpiło
to zależy od stanu zdrowia, więc wpływ jest ograniczony	nie wystąpiło	
wrażliwość na to niesie wiek, co to starość	nie wystąpiło	

Podobnie jak w przypadku liderów przedstawiciele zostali poproszeni o wskazanie barier na jakie napotykają aktywni seniorzy – liderzy i organizowane przez nich przedsięwzięcia. Podział na instytucje nie pozwolił na wychwycenie znaczących różnic. Na uchwycenie interesujących informacji pozwoliło uwzględnienie dodatkowego klucza kategoryzacyjnego obejmującego podział barier na te przypisywane liderom oraz te „leżące” po stronie organizacji. O przeszkodach po stronie liderów, o które „rozbiła się” inicjatywa z większym natężeniem mówili przedstawiciele organizacji pozarządowych, stowarzyszeń i fundacji, aniżeli instytucji publicznych. Z kolei bariery „zawinione” przez organizacje były wskazywane w równym stopniu przez oba typy. A zatem przedstawiciele organizacji widzą więcej zagrożeń w działaniach seniorów podejmujących się organizacji. Jakiego rodzaju są to zagrożenia? Zdaniem przedstawicieli organizacji wywodzących się z trzeciego sektora osoby starsze:

- mają pomysły, ale nie dysponują umiejętnościami pozwalającymi je realizować,
- aktywni-seniorzy „pukają do niewłaściwych drzwi”, a następnie porzucają swój pomysł, bo dowiadują się, że nie da się go zrealizować [w danej instytucji],
- osoby, które podjęły inicjatywę nie wiedziały jak funkcjonuje organizacja oraz jak należy ubiegać się o środki,

- proponowany pomysł, zdaniem przedstawicieli, był niedopasowany do współczesności, niedzisiejszy (tu rodzi się pytanie – *czyjej współczesności?*),
- podejmujący się realizacji przedsięwzięć działają w izolacji, bez oparcia o więzi grupowe istniejące w swoim środowisku, bez jakiegokolwiek organizacji wewnątrzgrupowej,
- sami liderzy nie mają przekonania, że ich pomysł „chwyci”, w rezultacie ich zaangażowanie niknie,
- bywa, że zamierzenie rozbija się o bardzo proste przeszkody, jak zrobienie prezentacji w programie komputerowym: *„Starszy pan zaplanował sobie, że przedstawi pewne treści w nowoczesnej formie, ale nie potrafił zrealizować tego zamiaru”*.

Przytoczone przykłady pokazują, że bariery blokujące inicjatywy nie są trudne do zniwelowania. Wykorzystanie instytucji asystenta lidera-seniora; skierowanie „osoby z pomysłem” do innej instytucji, która będzie w stanie uruchomić działania wspierające; uwzględnienie szczególnych potrzeb osób starszych, które pracownikom instytucji mogą wydawać się „niewspółczesne” lub przekonanie osoby starszej, że jej pomysł może jednak „chwyci” czy też udzielenie pomocy w skonstruowaniu kilku slajdów to zadania proste, których realizacja pozostaje w zasięgu istniejących podmiotów.

Ograniczenia samych instytucji, które dostrzegają sami przedstawiciele, to przede wszystkim: ograniczenia budżetowe, nieprzygotowanie organizacji do komunikowania potencjalnym organizatorom o istniejących możliwościach i uwarunkowaniach, brak dostępnych asystentów liderów i przewodników w świecie organizacji pozarządowych.

Mocne strony projektów zgłaszanych przez osoby starsze to ich wartość merytoryczna, ukierunkowanie na potrzeby konkretnej społeczności i angażowanie jej w poszczególne elementy przedsięwzięcia – czyli działania grupowe, pasja i zaangażowanie samych organizatorów oraz to – co podkreślają przedstawiciele: *„To są rzeczy, na które my byśmy nie wpadli. Te osoby mają inne doświadczenia, czasem to są ludzie zupełnie z kosmosu, a oni do nas po prostu trafiają”*.

5.2. Potrzeby szkoleniowe

5.2.1. Perspektywa liderów

Obok pytania o konkretne potrzeby szkoleniowe, badani liderzy zostali także poproszeni o odniesienie się do kwestii wzajemnego kształcenia się osób starszych. Sytuacja taka wpisywałaby się w model wielostronnej współpracy i pomocy. Respondenci nie poruszali spontanicznie tego zagadnienia, natomiast zapytani zgadzali się, że byłby to dobry pomysł:

„Jestem za, sama bym brała udział w takim przedsięwzięciu. To jest jak najbardziej dla takich liderów”.

O ile opinia już aktywnych liderów o możliwości wykorzystania tzw. wolontariuszy kompetencyjnych (dysponujących szczególnymi umiejętnościami i kwalifikacjami), to możliwość angażowania i aktywizowania osób starszych – w stanie profesjonalnego spoczynku – budzi wątpliwości. Jak i w innych poruszanych w tym opracowaniu kwestiach, należałoby uwzględnić konkretny kontekst.

Potrzeby szkoleniowe, na które wskazywali badani pozwoliły stworzyć następującą listę:

- szkolenia komputerowe i korzystania z Internetu,
- szkolenia „miękkie” – procesy grupowe i praca z grupą, treningi aktywizujące i podbudowujące samoocenę oraz wartościowanie własnego potencjału,
- dbanie o zdrowie osób starszych,
- organizacja i funkcjonowanie wolontariatu (pozyskiwanie i zarządzanie wolontariuszami),
- księgowość stowarzyszenia, fundacji, organizacji pozarządowej,
- pisanie projektów i pozyskiwanie środków na inicjatywy,
- szkolenia z zakresu turystyki osób starszych.

Obok konkretnych potrzeb szkoleniowych badani, wypowiadali ogólniejsze opinie dotyczące istniejących szkoleń lub „polityki szkoleniowej”. Wskazano na problem przesytu tematycznego propozycji, *„niektórych szkoleń jest za dużo i ludzie już nie chcą z nich korzystać”*. Ta konkretna wypowiedź odnosiła się do oferty szkoleń z posługiwania się komputerem. Kolejne spostrzeżenie dotyczy możliwości skonsumowania, wykorzystania informacji zdobytych podczas szkolenia. Liderzy-seniorzy podkreślili też wagę aktywności edukacyjnej w podeszłym wieku, podkreślając jej autoteliczną wartość.

„Ja uważam, że należy się uczyć całe życie. Także akurat każde szkolenie, które jest mi przydatne, bardzo chętnie w nim uczestniczę, bo ja w różnych szkoleniach uczestniczę, z różnych dziedzin. I w związku z tym na pewno ma to sens”.

5.2.2. Perspektywa przedstawicieli

Dostrzegane przez przedstawicieli braki kompetencyjne wśród inicjatorów działań z zakresu informacji, umiejętności czy kwalifikacji przekładają się wprost na propozycje szkoleniowo-warsztatowe. Wśród tych propozycji na plan pierwszy wysuwa się potrzeba organizacji szkoleń wprowadzających w sferę działań publicznych, zasad finansowania i ubiegania się o granty oraz uwarunkowań prawno-instytucjonalnych. Pozostałe propozycje szkoleniowe będące pochodną dostrzeganych braków kompetencyjnych to umiejętność być liderem – jak kierować i współpracować z ludźmi, informowanie i komunikowanie się z osobami starszymi za pośrednictwem tradycyjnych metod, kursy językowe dla osób starszych, podstawy posługiwania się

komputerami, posługiwanie się oprogramowaniem biurowym, szkolenia i spotkania geriatryczno-gerontologiczne, przygotowywanie i prowadzenie terapii zajęciowej, funkcjonowanie samorządu oraz współpraca z urzędami, zarządzanie projektami, zasobami i środkami.

Umiejętności społeczne i dyspozycje społeczne, których niedobory mogłyby, zdaniem liderów, zostać zredukowane wśród inicjatorów przedsięwzięć to przede wszystkim komunikacja w grupie – praca i funkcjonowanie małej społeczności jako grupy zadaniowej oraz problem i przeciwdziałanie marginalizacji osób starszych. Z mniejszym natężeniem mówiono o wspieraniu poprzez szkolenia i treningi gotowości do podejmowania zobowiązań i zaangażowania.

W zakresie braków dotyczących wyposażenia przedstawiciele wspominali jedynie o dostosowywaniu otoczenia i infrastruktury do potrzeb osób starszych.

5.3. Wsparcie dla organizatorów - potrzeby organizatorów działań oddolnych

Kompleksowy przegląd wypowiedzi liderów poświęconych wsparciu adresowanemu do osób starszych, chcących aktywnie uczestniczyć w wolontariacie na rzecz innych, pozwala na skonstruowanie modelu działania. Model ten obejmuje następujące elementy:

- wsparcie dla liderów zgłaszających gotowość uruchomienia przedsięwzięcia,
- kompleksowy system informacji obejmujący zróżnicowane formy komunikowania,
- warsztaty dla liderów, ukierunkowane na środki i modele przekształcania idei i pomysłów w działania,
- wsparcie finansowe – „(...) *od biletu tramwajowego, po delegacje.*”,
- działania szkoleniowe w zakresie budowania więzi i wspierania małych grup,
- pomoc konsultacyjna wykwalifikowanych pracowników-specjalistów wywodzących się z instytucji.

Zapytani o formę wsparcia jaką są tzw. małe granty (która polega na tym, że na drobne przedsięwzięcia przy minimalnych formalnościach wnioskodawca może uzyskać dofinansowanie w wysokości 600 zł) badani udzielali odpowiedzi wskazujących na nikłe szanse jej popularyzacji. Oczywiście wśród wszystkich odpowiedzi zdarzały się i takie, które wyrażały pozytywną ocenę, ale bez podania jakichkolwiek argumentów: „*Pewnie, że tak [dobry pomysł]. Jeżeli by przyszła do mnie pani i dała mi 600zł na funkcjonowanie natychmiast bym to wykorzystała*”. Inni badani w ogóle nie słyszeli o takiej formie wsparcia i wspominali, że zdarzało się im finansować drobne inicjatywy z własnej kieszeni: „*No przydałoby się. Nie ma tego na razie. Raczej trzeba opłacać samemu, chyba że opłatek, to miasto finansowało*”. Wśród wypowiedzi zwraca uwagę ten typ, który odnosi się do dystansowania się od takiej formy ze względu na niechęć do podejmowania skomplikowanych zobowiązań formalnych, do poddawania się kontroli instytucji oraz do niespełniania domniemyanych kryteriów przyznawania, jakim byłoby posiadanie osobowości prawnej:

„(...)nie chciałabym podejmować się odpowiedzialności za wydatkowanie pieniędzy, wole nie mieć do czynienia z prawnikami i instytucjami sprawdzającymi. (...)wole wyłożyć z własnej kieszeni, inaczej zamęczyłabym się”;

„nie ubiegamy się o nie, bo nie mamy osobowości prawnej a stworzenie Stowarzyszenia czy Fundacji obciążało by mnie od strony prawnej”.

Dla badanych zorientowanych w istniejących procedurach grantowych istotną barierą jest napisanie samego wniosku i dlatego wspominają: *„Nie ubiegam się o małe granty, nie mam ludzi do pisania projektów”*, a gdzie indziej *„(...) wiem, gdzie można wystąpić o nie, ale nie wiem jak wystąpić o nie, trzeba coś zaproponować, żeby je dostać”*.

Zarejestrowane odpowiedzi pokazują, że nawet jeśli liderzy wiedzą o możliwości korzystania z „małych grantów”, to postrzegają ją jako niedostępną. Dostępność owej formy wsparcia jest postrzegana przez pryzmat rozbudowanego aparatu biurokratycznego, skomplikowanie i złożoność procedur. Można zatem stwierdzić, iż w percepcji seniorów-liderów „małe granty” wcale nie są takie małe – i nie chodzi w tym miejscu o ich wysokość.

Mówiąc o „małych grantach”, badani kojarzyli je głównie z biurokratycznymi procedurami wnioskowania, kontroli finansowej i rozliczania, co stanowi zaprzeczenie podstawowej idei tej formy wsparcia. Metoda ta jest w rzeczywistości ukierunkowana na „miękką” pomoc, zbliżoną niemal do nieformalnego modelu wspierania inicjatyw (np. koszty biletów, kupno nasion trawy i kwiatów, zakup rekwizytów do przedstawienia) i przede wszystkim nie wymagająca aparatu biurokratycznego. To jak liderzy pojmują ideę „małych grantów” pokazuje, że istnieje potrzeba wdrożenia innego sposobu promocji takiej formy wsparcia.

Powstaje pytanie, jeśli nie „małe granty” to jakie inne formy, z jakich form wsparcia różnego typu mogą korzystać aktywne osoby starsze. Zapytani „z czego mogą korzystać, co jest dostępne dla liderów” respondenci wskazali cztery ich rodzaje:

- z zaplecza istniejących instytucji pozarządowych, stowarzyszeń i fundacji, które użyczają swoich zasobów,
- z pomocy ludzi dobrej woli, którzy filantropijnie łożą swoją własną pomoc oraz pieniądze na dane przedsięwzięcie,
- ze wsparcia instytucji, które ukierunkowane są na dany typ działalności, a w którą wpisuje się określone inicjatywa,
- z dofinansowań przyznawanych przez instytucje publiczne.

Pytanie: *„Co stanęło na przeszkodzie realizacji przedsięwzięcia?”* w przypadku badanych, którzy doświadczyli takiej porażki, pozwoliło ujawnić typy przyczyn niepowodzeń. Badani zwrócili uwagę na (1) poziom komplikacji przepisów i prawnych uwarunkowań; (2) brak zainteresowania współpracą ze strony instytucji działających w najbliższym otoczeniu lidera: *„Kiedy rozpoczynałem*

działanie byłem u księdza, w dyrekcjach szkół, we wszystkich organizacjach tutaj działających. Chciałem współpracy. Nikt nie jest zainteresowany”; (3) specyfika systemu dotacji funkcjonującego na poziomie władz miejskich: *„Na takie działania jakie robię w pierwszym roku procedury nie pozwoliły urzędnikom i miastu dać mi żadnego wsparcia”*; (4) oczekiwania uczestników ograniczone jedynie do konsumpcyjnej części przedsięwzięcia (zjedzenie obiadu, poczęstunku, wypicie kawy), a nieuczestniczenie w jego zasadniczej części.

Szkolenia, które według liderów byłyby przydatne dla osób organizujących przedsięwzięcia, w których osoby starsze mogłyby udzielać się jako wolontariusze powinny dotyczyć przede wszystkim problemu nawiązywania kontaktu z osobami starszymi. Badani podkreślali na trudność jaką sprawia im rozumienie i posługiwanie się terminami obco brzmiącymi, anglojęzycznymi, które charakteryzują język, jakiego używa się w „środowisku NGO's-owym”:

„Dla nas zwroty anglojęzyczne są nie do przyjęcia. My potrzebujemy kontaktu z człowiekiem mówiącym prosto, naszym językiem. Trenerzy często posługują się obcym językiem; żaden tam fundraising, a zbieranie pieniędzy”.

Szkolenia komunikacyjne organizujących przedsięwzięcia powinny obejmować ponadto: współpracę i komunikację z osobami starszymi, docieranie do seniorów, aktywizację, przyciąganie i namawianie ludzi w podeszłym wieku do „wyjścia z domu”. Ten ostatni rodzaj szkoleń powinien według liderów być także skierowany do pracowników instytucji i mógłby być realizowany pod hasłem „umiejętności wychodzenia do ludzi”.

Oceniając istniejące formy wsparcia dla chcących działać i organizować przedsięwzięcia na rzecz innych, badani mówili, że są one niedostateczne ze względu na ograniczenia prawne, które krępują działalność organizacji pozarządowych oraz możliwości działania w ramach wolontariatu. Gdzie indziej pojawiła się wypowiedź sugerująca, że istniejąca pomoc w obecnej postaci dociera tylko do tych, których rodzina może przywieźć. Problemem jest zatem dosłownie rozumiana dostępność, czyli możliwość dotarcia osoby starszej do miejsca gdzie „coś się dzieje”. Pośród głosów nie brakuje też tych, które podkreślają, że *„Współpraca jest bardzo fajna. Rada Osiedla i Klub Seniora radzą sobie sami, jednak gdy potrzebują pomocy, Spółdzielnia Mieszkaniowa oraz Parafia Rzymskokatolicka pod wezwaniem Św. Ojca Pio, pomagają”*.

Wypowiedzi przedstawicieli instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych, stowarzyszeń i fundacji pokazują, że wsparcie adresowane dla osób starszych, które chciałyby działać jako wolontariusze na rzecz innych powinno obejmować następujące elementy i cechy:

- dofinansowanie pozwalające realizować pomysły seniorów, a nie opierające się na częściowym finansowaniu przez samych inicjatorów, „z własnej kieszeni”,
- osoby zaangażowane powinny być przeszkolone w zakresie tzw. kompetencji miękkich,

- angażowani wolontariusze powinni być przeszkoleni z merytorycznego zakresu przedsięwzięcia,
- istniejące możliwości wsparcia powinny być rozpropagowane za pomocą różnorodnych środków komunikowania,
- proponowane formy wsparcia powinny być ukierunkowane na budowanie poczucia przynależności i bycia potrzebnym,
- formy wsparcia powinny być „wyskalowane” do problemów bliskich osobom starszym,
- procedury biurowe powinny być skrócone do minimum ze względu na sytuację biograficzną seniorów,
- proponowane formy wsparcia dla inicjatorów powinny uwzględniać współpracę z młodzieżą,
- wspomagane inicjatywy powinny uwzględniać dodatkowy wymiar zarządzania ukierunkowany na przekazywanie informacji, tak aby redukować poczucie zagubienia i pominięcia,
- wsparcie powinno obejmować podstawowe zaplecze instytucjonalne – dostępność miejsca spotkań oraz działające biuro,
- wsparcie powinno uwzględniać pakiet pomocy, w które skład wchodziłyby projektowanie, budżetowanie, ustalanie harmonogramu, promocja.

Powyższe zestawienie wykreśla pożądany model wsparcia dla osób starszych. Jak na tym tle wygląda zestawienie istniejących udogodnień, z których seniorzy-aktywiści mogą korzystać? Poniższe zestawienie obejmuje kategorie odpowiedzi, które zidentyfikowano w wypowiedziach badanych:

- miejsce i zaplecze biurowe,
- kadra wolontariuszy, animatorzy oraz pomoc wolontariuszy kompetencyjnych,
- możliwość wnioskowania i zyskania wsparcia organizacyjnego ze strony miasta „w ramach inicjatywy lokalnej o pożytku wolontariatu”,
- możliwość kontaktu z innymi ludźmi,
- pomoc w organizowaniu spotkań,
- pomoc w pisaniu wniosków i załatwianiu podstawowych formalności,
- pomoc finansowa, w niektórych przypadkach nawet zakup niezbędnego sprzętu.

Jeden z wypowiadających się przedstawicieli organizacji pozarządowej stwierdził, że możliwości oferowanego wsparcia dla inicjatorów przedsięwzięć są praktycznie nieograniczone, tyle tylko, że uzależnione jest od efektywności działań samego lidera:

„Wsparcie to zależy od przedsiębiorczości lidera. Jak będzie miał dar wychodzenia, jak my to nazywamy, to wychodzi sobie to wsparcie. Myślę, że takie merytoryczne by się przydało, bo oczywiście, różne jakby finansowe wsparcie jakieś tam można pozyskać w miarę łatwo przez różne projekty”.

Zaprezentowane wyżej zestawienie pokazuje, że osoby działające w ramach organizacji dostrzegają potrzeby seniorów – inicjatorów. Skonstruowany na podstawie poszczególnych wypowiedzi model nie pokrywa się jednak ze stanem istniejącym. Należałoby zatem skierować kompleksowe działania szkoleniowe oraz stworzyć możliwości instytucjonalne dla wdrożenia programu opracowanego na podstawie spostrzeżeń przedstawicieli. Elementem takiego rozbudowanego programu należałoby także uczynić kształtowanie postaw samych przedstawicieli w kierunku uwzględniającym specyfikę funkcjonowania osób starszych we współczesnym środowisku społecznym. Przytoczona wyżej wypowiedź przedstawiciela przekonuje jedynie o tym, że senior – lider powinien znakomicie sobie radzić w nowocześnie zorganizowanym środowisku społecznym. Owo „nowocześnie” oznaczałoby w tym miejscu „przeznaczone dla osób młodych”.

5.4. Potrzeby instytucji i organizacji w zakresie wsparcia kompetencyjnego

Obok pytań poświęconych potrzebom edukacyjnym inicjatorów działań zgłaszających się do instytucji, przedstawicielom zadano też grupę pytań o dostrzegane braki kompetencyjne i potrzeby szkoleniowe wśród obecnie funkcjonujących podmiotów oferujących wsparcie. Również i w tym przypadku uwzględniono podział na braki w zakresie wiedzy (informacji, umiejętności i kwalifikacji), umiejętności społecznych oraz dyspozycji psychologicznych. Dodatkowo poruszono także kwestię potrzeb w zakresie wyposażenia.

W pierwszej grupie doświadczanych niedoborów, czyli informacji, umiejętności i kwalifikacji przedstawiciele z największym natężeniem wspominali o radzeniu sobie z różnicami międzypokoleniowymi, współpracy z osobą starszą i grupami uczestników, jak i wolontariuszy seniorów. Do tej pierwszoplanowej grupy odczuwanych braków należy dołączyć także kompetencje komunikacyjne w zakresie rozmawiania z..., mówienia do osób starszych. Nieco innym w formie jest niedobór umiejętności kontaktowania się z mediami i zabiegania o komunikowanie informacji interesujących dla osób starszych.

Uwzględnienie podziału na typ instytucji pokazało, że przedstawiciele organizacji pozarządowych wskazują na dużo więcej obszarów braków kompetencyjnych, aniżeli przedstawiciele instytucji publicznych. Ci ostatni zasugerowali jedynie, że potrzebne są szkolenia komputerowe dla pracowników instytucji. Z kolei druga opinia wyrażała ogólny negatywny stosunek do działalności szkoleniowej, bowiem „szkolenia to wyrzucone pieniądze, bo do ich prowadzenia są ludzie z lapanki”. Konstruktywny wydźwięk tej wypowiedzi wyraża się w istnieniu potrzeby dokonania wszelkich starań, aby działalność szkoleniowa w sferze instytucji wsparcia

społecznego nie miała charakteru przypadkowego lub sprowadzającego się do prostej aktywności zarobkowej „podejrzanych” – niekompetentnych instruktorów. Respondenci reprezentujący instytucje trzeciego sektora w wymienianych niedoborach kompetencyjnych zakreślili bardzo szerokie pole pozwalające ustalić obszar problemów, na które natrafiają. Ze względu na przejrzystość prezentacji wskazania te zostaną zaprezentowane w formie zwartej listy:

- brak bazy wymiany informacji o prowadzonych akcjach i przedsięwzięciach,
- nawiązywanie współpracy i partnerstw lokalnych,
- zarządzanie czasem – brakuje czasu na to, żeby „dopieścić” wolontariuszy,
- docieranie do wolontariuszy bez pośredników,
- środki i formy promocji wydarzeń,
- kurs prawa jazdy dla pracowników NGO,
- rozwijanie nowego podmiotu organizacyjnego – *co jak robić*,
- nietrwałość finansowania – programowy model finansowania,
- zarządzanie wolontariuszami.

Pośród umiejętności społecznych i dyspozycji psychologicznych, które przedstawiciele wskazywali jako sfery, w których sobie „nie radzą” podczas pracy z osobami starszymi, wskazywano: bariery w kontaktach międzypokoleniowych (*„młodzi za biurkiem, starzy jako klienci”*), asertywność w relacjach z osobami starszymi, docieranie do seniorów niedostępnych oraz komunikowanie się na forum społeczności osób starszych, budowanie podstaw pracy zespołowej, wpływanie na otwieranie się organizacji na pomysły „spoza profilu”, uwrażliwianie na problemy osób starszych, motywowanie osoby starszej – *„wzmacnianie i wspomaganie osób starszych w ich poczynaniach”*.

Potrzeby w zakresie wyposażenia pozwalającego prowadzić i rozwijać planowaną działalność instytucji zawarły się w czterech obszarach. Po pierwsze, przygotowanie do efektywnego korzystania z oprogramowania komputerowego. W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że nie chodzi wyłącznie o kupno komputerów, ale o podnoszenie kwalifikacji poszczególnych pracowników współpracujących z osobami starszymi. Po drugie, przystosowanie lokalizacji do potrzeb osób starszych i niepełnosprawnych. Jeśli działalności organizacji ma być ukierunkowana na potrzeby seniorów, to należy je uwzględniać nawet na poziomie rozwiązań architektonicznych i infrastrukturalnych w miejscu, gdzie pojawiają się osoby starsze „w sprawie”. Po trzecie, jeżeli działalność instytucji jest prowadzona na rzecz lub przy udziale osób starszych o ograniczonej sprawności, to dany podmiot powinien być odpowiednio wyposażony na wypadek szczególnych sytuacji: łóżka, ubrania, pampersy i podstawowy sprzęt medyczny. Po czwarte, trudności lokalowe, polegające na braku odpowiedniej wielkości sal, wpływają na zakres oferty.

Potrzeby szkoleniowe przedstawicieli instytucji wspierających inicjatywność osób starszych pokrywają się z nakreślonymi wyżej obszarami niedoborów. Przede wszystkim wskazywano na potrzebę szkoleń obejmujących specyfikę pracy z osobą starszą. Interesującą potrzebą jest szkolenie polegające na kształtowaniu umiejętności *„poszukiwania informacji w kwestiach, w których nie mam doświadczeń”*. Można przypuszczać, że doświadczenia zawodowe przedstawicieli kierują ich w obszary, w których kończą się ich kompetencje. Powstaje pytanie jak owe obszary mają się do zakresu obowiązków na danym stanowisku pracy? Pozostałe szkolenia to – wymieniane hasłowo: *„jak uruchamiać i zarządzać wolontariatem”*, *„księgowość w NGO”*, *„przeciwdziałanie wykluczeniu osób starszych”*, *„funkcjonowanie urzędów i instytucji publicznych – gdzie kierować zapytania i pisma”*, *„identyfikowanie potencjału organizacji – co jeszcze można”*.

6. Współpraca i gotowość do jej podejmowania

Kategoria współpracy realizowanej w środowisku seniorów oraz pomiędzy osobami starszymi i instytucjami została podczas wywiadów zagospodarowana pytaniami o przedsięwzięcia, w których seniorzy brali udział lub o których słyszeli. Badani z grupy liderów mieli za zadanie wskazać takie inicjatywy, których inicjatorami były osoby starsze. W ramach rozmowy poruszano dwa zagadnienia podrzędne: „czego dotyczyły, na czym polegały” oraz „jaka była rola osób starszych w tym przedsięwzięciu”. Drugie pytanie dotyczyło oceny możliwości większego zaangażowania się osób starszych i podejmowania przez nie oddolnych inicjatyw w środowiskach lokalnych. W tym przypadku zagadnieniami uszczegóławiającymi były: „zwiększenie liczby tzw. kreatorów czy liderów, osób włączających się w działanie na rzecz innych; możliwości zmiany proporcji inicjatorów i konsumentów” oraz „przedsięwzięcie, które badany(a) chciał(a)by zrealizować”. Dyspozycje i pytania o odpowiednio przeredagowanej konstrukcji skierowano do przedstawicieli instytucji publicznych i organizacji pozarządowych. Ponadto seniorom – liderom zadano dodatkowe pytanie o gotowość do dzielenia się swoimi doświadczeniami z innymi osobami zainteresowanymi działaniami na rzecz innych i aktywnością społeczną.

6.1. Przedsięwzięcia w których uczestniczyli lub które organizowali seniorzy

Ze względu na różnorodność inicjatyw, które wymieniali uczestnicy badań, zostaną one zaprezentowane w formie przetworzonej w minimalnym stopniu w postaci tabelarycznego zestawienia.

Tabela 7. Przedsięwzięcia i inicjatywy, w których brali udział lub o których słyszeli badani liderzy

Akademia Seniorów, zorganizowanie klubu seniora, zorganizowanie sali do spotkań
działania artystyczne estetyzujące przestrzeń miejską,
festyn osiedlowy, wycieczki
spotkania integrujące w bibliotece, warsztaty malarskie
zaanimowanie rady dzielnicy, uczestnictwo w komisji małych grantów, współpraca ze Strażą Miejską w zakresie dbałości o czystość chodników i trawników (dyscyplinowanie właścicieli psów)
zabieganie w radzie osiedla o dofinansowania do wycieczek seniorskich, zabieganie o dofinansowanie do festynów osiedlowych

Wypowiedzi liderów wskazywały na jeden typ roli, jaką odgrywały osoby starsze w tych przedsięwzięciach. Rolę tę można określić jako „*motor napędowy*”, „*spiritus movens*”, „*lider*”.

Odpowiedzi przedstawicieli na pytanie o przedsięwzięcia inicjowane lub realizowane przez osoby starsze, a polegające na współpracy pomiędzy stowarzyszeniami, organizacjami pozarządowymi a radami dzielnic, jako pomocniczymi jednostkami rady gminy zawiera poniższa tabela. Obok zaprezentowanych niżej przykładów w badaniach zarejestrowano także odpowiedzi: „nie wiemy, nie znamy, nie wychodzimy poza krąg naszej własnej działalności”, „były pomysły,

pierwsze kroki, ale zabrakło osoby prowadzącej – lidera” (oba typy pochodzą z wypowiedzi przedstawicieli organizacji).

Tabela 8. Przedsięwzięcia i inicjatywy, w których osoby starsze brały udział lub były przez nie inicjowane

	instytucje publiczne	NGO, stowarzyszenie, fundacja
dni sąsiadów		
bale seniora		nie wystąpiło
centrum geriatryczne		nie wystąpiło
czytanie bajek dzieciom ze szkoły na Chorzej		nie wystąpiło
działania w ramach Gdańskiej Sieci Partnerstw Lokalnych		nie wystąpiło
działania organizacji Wkrętaki		nie wystąpiło
kurs komputerowy		nie wystąpiło
utworzenie bramki dostępowej do Internetu na terenie rady dzielnicy		nie wystąpiło
wskrzeszenie idei pomnika poległych stoczniovców		nie wystąpiło
wycieczki		nie wystąpiło
działania na rzecz utrzymania unikalnego charakteru Wrzeszcza	nie wystąpiło	
Forum Inicjatyw Społeczno Lokalnych Stare Przedmieście, Główne Miasto	nie wystąpiło	
Gdańska Akademia Seniorów	nie wystąpiło	
klaster społeczny seniora	nie wystąpiło	
koncert muzyczny	nie wystąpiło	
narzędzia do urządzania ogrodów i nasiona z okazji jubileuszu ogrodu	nie wystąpiło	
pchli targ	nie wystąpiło	
piknik seniora	nie wystąpiło	
prace porządkowe i dekoracyjne w przestrzeni miejskiej	nie wystąpiło	
projekt Templariusze	nie wystąpiło	
szczepienie drzew na Chełmie	nie wystąpiło	
wigilia i święta religijne	nie wystąpiło	
występy teatralne	nie wystąpiło	

Wskazania na role pełnione przez osoby starsze w wymienianych przez przedstawicieli inicjatywach nie były różnicowane przez typ instytucji. Z zarejestrowanych wypowiedzi wyłania się, podobnie jak w przypadku wypowiedzi liderów, jeden wyraźny typ roli – pomysłodawcy, inicjatora, „głównego motoru napędowego”:

„W niektórych środowiskach to seniorzy jakby stanowią główny motor napędowy. Ostatnio jacyś przyjechali seniorzy ze Strzyży bodajże i też wiem, że byli we współpracy z radą osiedla Strzyży. I organizowali teatr, i byli aktorami, reżyserami i tak dalej, także oni wszystko sami ogarniali praktycznie”;

„Seniorzy wpadli na pomysł i zgłosili się o pomoc”;

„Senior jeden stworzył. Starsi panowie seniorom pomagali”;

„Senior zdobył fundusze z dzielnicy i szczepił drzewa; kilka podwórek, kilka bloków – kilka tysięcy ludzi przewinęło się”.

Z powyższym typem roli kontrastują wypowiedzi przedstawicieli wskazujące, że „w ramach szerszego przedsięwzięcia seniorzy coś tam robili”. Przedstawiciele ogólnikowo wspominali dodatkowo, że „seniorzy pomagają dzieciom w gimnazjum”, „organizują się wokół tego

co poprawia jakość życia seniora” oraz „wykonują drobne czynności pomocnicze jako wolontariusze”.

6.2. Czynniki sprzyjające zaangażowaniu i podejmowaniu oddolnych inicjatyw

Wśród czynników, które liderzy wymieniali jako sprzyjające zaangażowaniu seniorów oraz podejmowaniu przez nich oddolnych inicjatyw w środowisku lokalnym znalazły się trzy konkretne spostrzeżenia oraz jedno ogólniejsze. Po pierwsze, „musi być człowiek – lider”, po drugie, „musi być miejsce”, po trzecie, „musi istnieć organizacja, która dawałaby oparcie”. Kompozycja tych czynników oraz odpowiednie działania informacyjno-edukacyjne, sprzyjałyby osiągnięciu pożądanego rezultatu. Czwarty czynnik, który można określić mianem socjalizacyjnego, łączy się z doświadczeniami biograficzno-historycznymi. Respondentka krytycznie odniosła się do postaw dzisiejszych seniorów, natomiast szans na poprawę sytuacji upatruje w działaniach u podstaw – ukierunkowanych na najmłodszych:

„Wychować przedszkolaków do aktywności, jak będą seniorami, to może będą [aktywni, zaangażowani]. A pokolenie dojrzałych osób i staruchów, no, to to nie jest to pokolenie. Tu się nie spodziewam niczego dobrego”.

Powyższą wypowiedź można traktować jako wskazówkę dla interesującego oddziaływania międzypokoleniowego. Sugeruje się inicjowanie działań, w których seniorzy istnieliby w społecznej przestrzeni przedszkoli i szkół podstawowych jako aktorzy mający w niej swoje trwałe miejsce.

Zapytani o przedsięwzięcie, które badany chciałby zrealizować, nie udzielali rozbudowanych odpowiedzi: „kontynuować to, co robię”, „opieka nad policyjnymi izbami dziecka”, „organizacja kulturalnego wolontariatu wśród więźniów”, „organizacja ośrodka wspierania więzi lokalnych”, „teatr”. Obok wspomnianych pojawiło się też następujące wskazanie:

„Ja tak osobiście pomysłów nie mam. One się rodzą w trakcie. Bo na przykład śpiewamy razem, a zrobiliśmy razem imprezę. Ludzie lubią potańczyć i też potrafią się świetnie zorganizować. W poniedziałek rzucę hasło, ustalimy termin, robimy małą składkę, po 5 po 10 złotych, żeby były jakieś napoje, żeby można było na chwilę usiąść, ktoś przyniesie muzykę i już, jest impreza”.

Seniorzy upatrują szans na zwiększenie liczby tzw. kreatorów czy liderów względem liczby uczestników – konsumentów, w działaniach promocyjno-wspierających, które pokrywają się z zagadnieniami omówionymi wcześniej. Wśród szans i uwarunkowań, które wymienili liderzy znalazły się: „ośmielanie i zachęcanie osób już uczestniczących, jak i nowoprzybyłych”. Badani zwrócili uwagę, że należy przede wszystkim „ludzi wyciągać z domów” oraz „być promotorem [aktywności, realizowanych inicjatyw] na co dzień”:

„Też osobiste kontakty. Zapraszanie ludzi. Bycie z nimi. Taka działalność poszerzania... nie jest to łatwe, ale ja na przykład spotkałam wczoraj panią na ulicy, zapytała się jak wejść do filharmonii, pani

niepełnosprawna, więc powiedziałam, że pomogę, a potem jej pomogłam wyjść, zaczęłyśmy rozmawiać, zostawiłam ulotkę. Mam nadzieję, że się odezwie na Facebooku. Na ulicy, po prostu”.

Działalność tego rodzaju, zdaniem respondentki, sprzyja rozprzestrzenianiu się pozytywnych postaw wobec aktywności osób starszych i sieci relacji społecznych, na których można oprzeć późniejsze inicjatywy. Wśród wypowiedzi znalazły się także te bardziej pesymistyczne: „nie ma sposobu”, „takich osób jest bardzo niewiele i jedyne co można zrobić, to stwarzać im warunki”.

Wątek ten podjęty przez przedstawicieli instytucji i organizacji pozwolił na stworzenie następującej listy uwarunkowań. Lista ta zostanie poprzedzona wypowiedzią przedstawiciela, który zareagował następująco na zapytanie: „Cały czas nad tym myślimy. Nie mogę udzielić gotowej odpowiedzi”. Jakie liderzy widzą szanse na zwiększenie liczby kreatorów – inicjatorów? Przede wszystkim ich aktywne wyszukiwanie, niesienie pomocy w przypadku trudności, praca u podstaw, w terenie, utrzymywanie kontaktu ze środowiskiem. Drugim polem szans jest szkolenie i działalność edukacyjna – przygotowywanie seniorów do podejmowania aktywności. Kolejne czynniki sprzyjające to „pokazywanie aktywności, że rzeczywiście coś się dzieje”, „wychodzenie do tych ludzi z postawą otwartości – przyjmowanie od ludzi tego, co oni chcą dać”, „motywować i zachęcać przez pokazywanie korzyści”, „istnienie Domu Sąsiedzkiego z animatorem, który w razie czego podpowie co i jak”, „drogą rodzinną, przez wnuki – pokazywać oddolnie, w ten sposób angażować dziadków”, „stwarzanie oferty, która pozwoliłaby grupie czuć, że są u siebie”. Wskazania pesymistyczne, sceptycznie odnoszące się do możliwości przeważenia proporcji kreatorów względem konsumentów, związane były z doświadczeniami przedstawicieli instytucji publicznych:

„Mieszkańcy, którzy przychodzą do nas przychodzą raczej ze skargami, a nie z propozycją współpracy albo działań. Raczej są to rozmowy w stylu: skrzywdzono nas, nie robi się nic dla nas”.

Przedstawiciele poproszeni o przedstawienie inicjatyw, które chcieliby zrealizować z udziałem seniorów wymienili następujące propozycje – tabela 9.

Tabela 9. Przedsięwzięcia i inicjatywy, które badany chciałby zrealizować na rzecz lub przy udziale seniorów

chcemy zrobić rabatkę kwiatową
zorganizowanie dostępu do sali gimnastycznej dla osób starszych
festyn z okazji dnia dziecka, organizowanie działań na rzecz łączenia pokoleń, angażowanie się seniorów w życie szkoły, zorganizowanie dużych projektów edukacyjnych przy współpracy uniwersytetów trzeciego wieku
organizowanie szkoleń dla seniorów, wykłady jak pomagać sobie w sąsiedztwie, zaangażowanie wybranych seniorów w projekt poradnictwa obywatelskiego
powołanie funkcji asystenta osoby starszej i przygotowywanie tych osób do działalności
sformalizowanie działalności i założenie stowarzyszenia
spotkanie reprezentantów i przedstawicieli klubów seniora z miasta, regionu
„taniec na dechach” – organizacja potańcówki latem na drewnianych podestach
warsztaty teatralne, wystawa, występy artystyczne na wieczorku tematycznym
wspieranie w ramach wolontariatu osób chorych, których jest dużo w każdej dzielnicy
współpraca z muzeami – pomoc wolontariuszy seniorów przy ekspozycjach
wycieczka
wydanie biuletynu podsumowującego 10-lecie działalności

Jakie szanse dostrzegają przedstawiciele, aby sprzyjać większemu zaangażowaniu się i podejmowaniu oddolnych inicjatyw w środowiskach senioralnych – tabela 10.

Tabela 10. Czynniki sprzyjające większemu zaangażowaniu się i podejmowaniu oddolnych inicjatyw

	instytucje publiczne	NGO, stowarzyszenie, fundacja
staramy się urozmaicać tematykę spotkań, trafiać w potrzeby gr. docelowej		
konkretna informacja o możliwości zaangażowania się w inicjatywę		
nieinstytucjonalny kierunek animowania oddolnych inicjatyw senioralnych		
przekonywanie do udziału i zaangażowania		
informowanie na początku na jakich warunkach to będzie		
inicjatywa musi być dobrze zaplanowana i zorganizowana		
musi być człowiek		
należy wskazywać na korzyści, jakie mogą z tego wynikać		
namawianie i proszenie		
niewykorzystany potencjał		
potrzebna jest przestrzeń, miejsce, gdzie senior mógłby przyjść		
potrzebne wsparcie grupy		
praca nad zaufaniem		
trzeba wiedzieć do czego chce się ludzi zapraszać		
trzeba wychodzić z informacją		
wspieranie i kreowanie liderów środowiskowych		
współpracowaliśmy z psychologiem przy okazji pracy z grupą mocno roszczeniową		
akcentowanie zapotrzebowania na ich pomoc		
dawać przykład, zapraszać i zachęcać		
edukowanie seniorów o ich obowiązkach i prawach		
przyciąganie przez nawiązywanie do wartości etosowych		

Przedstawiciele obu typów organizacji wskazali spójny kierunek oddziaływań, które ich zdaniem stworzą sprzyjający klimat większemu zaangażowaniu się seniorów i podejmowaniu przez nich oddolnych inicjatyw. Działania te obejmują urozmaicanie oferty i identyfikowanie potrzeb seniorskiej grupy docelowej, informowanie o istniejących możliwościach angażowania się,

nadawanie realizowanym przedsięwzięciom nieformalnego i niezinstytucjonalizowanego charakteru.

6.3. Gotowość liderów do dzielenia się doświadczeniami

Wypowiedziom liderów, dotyczącym gotowości do dzielenia się swoimi doświadczeniami ze swojej działalności, towarzyszy „poczucie spełnienia”. Jest to grupa wypowiedzi, pojawiająca się z największym natężeniem: „już dużo w tym kierunku zrobiłem”, „już kilka osób nauczyłam, wciągnęłam”, „pracuję w terenie i jestem już rozpoznawalny”. Respondenci wskazują, że dzielenie się doświadczeniami jest cenną wartością samą w sobie oraz jest niezwykle istotne w przypadku działalności aktywizującej:

„Zawsze warto korzystać z czyichś doświadczeń i dzielić się takimi doświadczeniami, bo mi wielokrotnie też pewnie byłoby łatwiej, gdybym wysłuchała kogoś kto już się wcześniej tym zajmował. O tyle łatwiej, że wiadomo, w którą stronę iść, jak to organizować. No jest kilka rzeczy, które chciałabym zrobić, jeżeli ktoś by mi pomógł to być może, że miałyby jakieś szanse rozwinięcia się. No bo taka potrzeba jest. Praktycznie ludzie... jeśli chodzi o świadomość prawną to jest nikła, szczególnie wśród starszych osób”.

Postawa wyrażona w powyższej wypowiedzi mogłaby znaleźć swe urzeczywistnienie w inicjatywie, której pomysł przedstawił inny wypowiadający się lider. Chodziłoby o powołanie Gdańskiego Centrum Seniora, wzorowanym na takich centrach już istniejących we Wrocławiu i Szczecinie:

„Myślałem, żeby powołać Gdańskie Centrum Seniora (Wrocław i Szczecin mają już takie centra) z kartą seniora, z ulgami, (...) a przede wszystkim, żeby starsi ludzie wiedzieli, gdzie się na początek zgłosić i zostali ukierunkowani, (...) z wykazem stowarzyszeń, żeby skupić seniorów informatycznie [baza danych], żeby mogli dostać w takim Centrum informacje”.

Wśród wypowiedzi znalazły się też głosy liderów, którzy nie chcieliby się dzielić doświadczeniami; mówią wprost: „Zupełnie mnie to nie interesuje”.

7. Rekomendacje

- **Sugeruje się, wprowadzenie do standardu wolontariatu osób starszych, przygotowania do pracy „z ludźmi”.**

Nawet jeśli zadania stawiane przed wolontariuszem nie wymagają specjalistycznego przygotowania (wolontariat kompetencyjny), to osoba angażująca się w działanie niekoniecznie musi dysponować odpowiednimi umiejętnościami i kompetencjami społecznymi. Chodzi o przygotowanie do społecznej sytuacji pracy z ludźmi i wykonywania świadczeń w ramach wolontariatu (współpraca w grupie, podejmowanie decyzji, delegowanie, wykonywanie czynności w warunkach społecznej ekspozycji).

Lokalizacja w raporcie: 2.3.1.

- **Sugeruje się, aby projektowane działania wolontariackie umożliwiały zarówno angażowanie się „z *doskoku, na chwilę*”, jak i te długotrwałe, związane z rozbudzaniem nierozpoznanego potencjału wolontariuszy.**

Planowanie modelu oferty dla wolontariuszy powinno uwzględniać różnorodność postaw, jakie prezentują osoby starsze wobec takiej działalności.

Lokalizacja w raporcie: 2.3.1.

- **Sugeruje się uruchomienie działań wspierająco-uświadamiających, ukierunkowanych na minimalizowanie oddziaływania stereotypu osoby starszej jako pasywnej i potrzebującej pomocy.**

Badania pokazały, że w ofercie dla osób starszych zauważalne jest jej ograniczenie potrzeb seniorów, jako tych, którym trzeba jedynie pomagać.

Lokalizacja w raporcie: 2.3.1.

- **Sugeruje się, ukierunkowanie działań wspierających podnoszących poczucie sprawstwa wśród osób starszych.**

Dla badanych ma ogromne znaczenie to, że coś od nich zależy i są za coś odpowiedzialne. Powierzanie zadań osobom starszym, stanowi podstawowy mechanizm uruchamiający przekonanie „o byciu potrzebnym”. Należałoby zatem uznać ten prosty mechanizm za zasadę aktywizowania osób starszych.

Lokalizacja w raporcie: 2.3.1.

- **Sugeruje się stworzenie ośrodka informującego o różnorodnych możliwościach podejmowania aktywności przez osoby starsze.**

Każda z realizowanych aktywności jest specyficzna i charakterystyczna dla określonej grupy uczestników i adresatów, co stanowi zaletę. Ze względu na duże zróżnicowanie, można spodziewać się, że każdy zainteresowany znalazłby coś dla siebie – jeśli nie na terenie swojej dzielnicy, to w promieniu jednej czy dwu sąsiednich. Na plan pierwszy wysuwa się zatem problem informowania o istniejących możliwościach.

Lokalizacja w raporcie: 2.3.2.

- **Sugeruje się, aby poszczególne elementy oferty skierowanej do osób starszych były dopasowane do kondycji osób starszych, kompetencji komunikacyjnych oraz możliwości przemieszczania się w przestrzeni miasta.**

W poszczególnych wypowiedziach zwracano uwagę na stabilność wolontariatu seniorów związaną z niezagospodarowanym czasem po ustaniu aktywności zarobkowej oraz potrzebami działania i przynależności. Odpowiednio dopasowane wsparcie może stanowić znaczący potencjał wyrażający się przede wszystkim w wysokim poziomie zaangażowania, którego wywołanie jest związane z podstawowymi dopasowaniem aktywności do potrzeb, możliwości, motoryki i języka osób starszych.

Istnienie choćby częściowej aktywności osoby starszej jest wskaźnikiem realnego potencjału, który może zostać zagospodarowany. Należy jednak pamiętać – co wspomniano wcześniej – o zróżnicowanym poziomie „sił witalnych”, którymi mogą dysponować osoby starsze. To, co dla jednego będzie ogromnym wysiłkiem, innemu przyjdzie z łatwością.

Lokalizacja w raporcie: 2.3.2.

- **Sugeruje się, aby rozwiązania wdrażane w ramach standardu wolontariatu seniorów były oparte o zasadę minimalnej formalizacji i instytucjonalizacji.**

Dla osób starszych to co robią, to „*po prostu pomaganie sąsiadom*”. Biorąc pod uwagę opinie samych liderów, którzy zwracali uwagę na spotykaną wśród seniorów niechęć do podejmowania długotrwałych zobowiązań, można przypuszczać, że niechęć jest związana ze sformalizowanym charakterem działań. Nazywanie tego co robią dla innych wolontariatem może wywoływać taki właśnie efekt.

Przedstawiciele instytucji i organizacji wskazali spójny kierunek oddziaływań, które ich zdaniem stworzą sprzyjający klimat większemu zaangażowaniu się seniorów

i podejmowaniu przez nich oddolnych inicjatyw. Działania te obejmują urozmaicanie oferty i identyfikowanie potrzeb seniorskiej grupy docelowej, informowanie o istniejących możliwościach angażowania się, nadawanie realizowanym przedsięwzięciom nieformalnego i niezinstytucjonalizowanego charakteru.

Lokalizacja w raporcie: 2.3.2., 6.2.

- **Sugeruje się, aby realizowanym przedsięwzięciom towarzyszyło promowanie wartości, jaką jest „aktywna starość”.**

Badania pokazały, że wolontariusze-seniorzy natrafiają na bariery instytucjonalne wynikające z braku dobrej woli lub konfliktu interesów pomiędzy generowaniem środków przez instytucje a działaniem *pro publico bono*. Za przykład może posłużyć sytuacja udostępniania sal szkolnych na zajęcia grupy seniorów w godzinach pozalekcyjnych, co może pozostawać w konflikcie z ich bardziej rynkowym wykorzystaniem. Spotkanie klubu seniora czy wieczora brydżowego nie dostarczy danej placówce takich dochodów jak kurs tańca nowoczesnego czy zajęć szkoły językowej.

Lokalizacja w raporcie: 3.1.

- **Przyjmując założenie, że aktywność osób starszych jest wartością samą w sobie, wartą realizacji, należy skierować działania redukujące obawy przed kontaktem z osobami młodszymi.**

Badania wśród liderów pokazały, że istnieje zagrożenie powstrzymywania się przez osoby starsze przed dzieleniem się swoimi pomysłami w instytucjach, w których pracują osoby młodsze. Wymieniane przez liderów obszary braków kompetencyjnych, wskazują przede wszystkim na doświadczenia społeczne, w których istnieje szansa na wystąpienie kontaktu seniorów z osobami z młodszych grup wiekowych.

Lokalizacja w raporcie: 3.1., 5.1.1.

- **Sugeruje się rozwinięcie działalności edukacyjnej przygotowującej pracowników i wolontariuszy instytucji i organizacji do kontaktów i współpracy z osobami starszymi.**

Zarówno po stronie seniorów – których warto przygotowywać do roli aktywnego i zorganizowanego uczestnika działań, jak i po stronie samych organizacji istnieją realne potrzeby szkoleniowe przygotowujące do współpracy z partnerami z innych pokoleń.

Lokalizacja w raporcie: 3.2.

- **Sugeruje się przesunięcie akcentu w stosowanych strategiach komunikowania na tradycyjne formy, oparte przede wszystkim na komunikacji bezpośredniej.**

Biorąc pod uwagę specyfikę grup seniorskich, dla których korzystanie z komputerów oraz Internetu to bariera do pokonania, w działaniach komunikacyjnych nacisk należy położyć na formy komunikowania przystępne zainteresowanym: komunikacja bezpośrednia, zaproszenia indywidualne, materiały drukowane, „poczta pantoflowa” i kontakty środowiskowe. Wypowiedzi liderów wskazują na potrzebę oparcia komunikacji z osobami starszymi na (1) kontaktach bezpośrednich oraz (2) na dostosowywaniu formy i treści komunikatów do możliwości odbiorców.

Lokalizacja w raporcie: 4.1., 4.3.

- **Ze względu na preferowane przez seniorów środki komunikacji, sugeruje się, aby w projektach ukierunkowanych na aktywizację przewidywać finansowanie lokalnych kampanii informacyjnych w prasie, radiu i telewizji.**

Lokalizacja w raporcie: 4.3.

- **Sugeruje się, aby strategie informowania o istniejących możliwościach działania oprzeć na działaniach już realizowanych, które stwarzałyby możliwość dostrzeżenia możliwości zaangażowania się na przykładzie innych osób starszych już działających.**

Paleta miejsc i sposobności, w których potencjalny zainteresowany może trafić na adresowaną do niego informację, jest o wiele bogatsza w przypadku możliwości uczestnictwa niż organizowania. Przyjmując założenie, że najskuteczniejszą formą promocji aktywności osób starszych jest przykład ze strony rówieśników, to strategie informacyjne powinny być oparte o pozyskiwanie liderów i wolontariuszy-organizatorów.

Lokalizacja w raporcie: 4.1.

- **Sugeruje się, aby strategie informowania o istniejących możliwościach uczestnictwa i angażowania się zakładały stosowanie formuły spotkań towarzyskich.**

Seniorzy wykazują większe zainteresowanie rekreacyjnymi formami spędzania czasu, aniżeli tematycznymi warsztatami

Lokalizacja w raporcie: 4.2.

- **Sugeruje się, ukierunkowanie działań na wyszukiwanie potencjalnych uczestników wśród seniorów zagrożonych tzw. *śmiercią społeczną*.**

Seniorzy zagrożeni izolacją i osamotnieniem to potencjalny i najważniejszy klient, względem którego warto podejmować działania. Wycofanie się i realizowanie pasywnego, wycofującego stylu życia sprzyja wystąpieniu efektu *śmierci społecznej*, czyli zawieszenia i rozmycia się więzi społecznych. Przyjmuje się, że właśnie w takim celu powstała idea aktywnej starości.

Lokalizacja w raporcie: 4.2.

- **Sugeruje się uruchomienie w instytucjach publicznych programu szkoleń z zakresu efektywnego pozyskiwania klienta seniorskiego poprzez stosowanie aktywnych form docierania i motywowania osób starszych.**

Potrzebę nieustannego zachęcania i motywowania seniorów podnosili jedynie przedstawiciele obszaru tzw. trzeciego sektora, co dziwi ponieważ pośród instytucji publicznych są też takie, które powinny „pozyskiwać klienta”.

Lokalizacja w raporcie: 4.3.

- **Sugeruje się, przygotowanie i wspieranie funkcjonowania instytucji asystenta osoby starszej oraz powoływanie inkubatorów lub akademii pierwszych kroków ułatwiających podejmowanie działalności.**

Według przedstawicieli instytucji i organizacji najważniejsze jest, aby przedsięwzięciom przewodzili liderzy, mający do dyspozycji asystenta. Do jego zadań należałoby ostateczne sformułowanie wniosku, pomoc w posługiwaniu się nowoczesnymi technikami komunikacji. Badani z obu typów podmiotów zwrócili uwagę też na potrzebę organizowania szkoleń poświęconych istocie i zasadom funkcjonowania wolontariatu, powoływania inkubatorów i akademii pierwszych kroków, których zadaniem byłoby ułatwianie osobom starszym w realizacji ich pomysłów.

Lokalizacja w raporcie: 5.1.2.

- **Sugeruje się zróżnicowanie oferty szkoleniowej poprzez wprowadzenie różnych stopni zaawansowania.**

W obrębie oferty szkoleniowej dla seniorów należy uwzględniać częściowe nasycenie kompetencjami. W przypadku szkoleń informatycznych sugeruje się uzupełnić istniejącą ofertę o moduły dla początkujących i dla zaawansowanych. Wskazano na problem przesytu tematycznego propozycji, *„niektórych szkoleń jest za dużo i ludzie już nie chcą z nich korzystać”*. Ta konkretna wypowiedź odnosiła się do oferty szkoleń z posługiwania się komputerem.

Lokalizacja w raporcie: 5.2.1.

- **Sugeruje się organizowanie szkoleń dla grup seniorskich wprowadzających w sferę działań publicznych, zasad finansowania i ubiegania się o granty oraz uwarunkowań prawno-instytucjonalnych.**

Lokalizacja w raporcie: 5.2.2.

- **Sugeruje się wdrożenie kompleksowego modelu wsparcia dla organizatorów działań oddolnych.**

Model ten powinien obejmować następujące elementy: wsparcie dla liderów zgłaszających gotowość uruchomienia przedsięwzięcia, system informacji uwzględniający zróżnicowanie form komunikowania, warsztaty dla liderów, ukierunkowane na środki i modele przekształcania idei i pomysłów w działania, wsparcie finansowe, działania szkoleniowe w zakresie budowania więzi i wspierania małych grup, pomoc konsultacyjna wykwalifikowanych pracowników-specjalistów wywodzących się z instytucji.

Lokalizacja w raporcie: 5.3.

- **Sugeruje się przeprowadzenie akcji informacyjnej poświęconej funkcjonowaniu systemu „małych grantów”.**

Nawet jeśli liderzy wiedzą o możliwości korzystania z „małych grantów”, to postrzegają ją jako niedostępną. Dostępność owej formy wsparcia jest postrzegana przez pryzmat rozbudowanego aparatu biurokratycznego, skomplikowanie i złożoność procedur. Można zatem stwierdzić, iż w percepcji seniorów-liderów „małe granty” wcale nie są takie małe

– i nie chodzi w tym miejscu o ich wysokość. To jak liderzy pojmują ideę „małych grantów” pokazuje, że istnieje potrzeba wdrożenia innego sposobu promocji tej formy wsparcia.

Lokalizacja w raporcie: 5.3.

- **Sugeruje się uruchomienie działań sprzyjających zwiększeniu dostępności istniejących form aktywizacji dla osób o gorszej mobilności.**

Istniejąca pomoc w obecnej postaci dociera tylko do tych seniorów, których rodzina może przywieźć. Problemem jest zatem dosłownie rozumiana dostępność, czyli możliwość dotarcia osoby starszej do miejsca gdzie „coś się dzieje”.

Lokalizacja w raporcie: 5.3.

- **Sugeruje się uruchomienie działań edukacyjnych obejmujących szkolenia dla pracowników instytucji i organizacji z zakresu radzenia sobie z różnicami międzypokoleniowymi.**

W pierwszej grupie doświadczanych niedoborów, czyli informacji, umiejętności i kwalifikacji przedstawiciele z największym natężeniem wspominali o radzeniu sobie z różnicami międzypokoleniowymi, współpracy z osobą starszą i grupami uczestników, jak i wolontariuszy seniorów. Do tej pierwszoplanowej grupy odczuwanych braków należy dołączyć także kompetencje komunikacyjne w zakresie rozmawiania z, mówienia do osób starszych.

Lokalizacja w raporcie: 5.4.

- **Sugeruje się dokonania przeglądu ewaluacyjnego oferty szkoleniowej skierowanej dla podmiotów instytucjonalnych.**

Przedstawiciele wyrażali także negatywny stosunek do działalności szkoleniowej, *„szkolenia to wyrzucone pieniądze, bo do ich prowadzenia są ludzie z łapanki”*. Konstruktywny wydźwięk tej wypowiedzi wyraża się w istnieniu potrzeby dokonania wszelkich starań, aby działalność szkoleniowa w obrębie działalności społecznej nie miała charakteru przypadkowego lub sprowadzającego się do prostej aktywności zarobkowej niekompetentnych szkoleniowców.

Lokalizacja w raporcie: 5.4.

- **Sugeruje się wspieranie inicjatyw obejmujących budowanie więzi międzypokoleniowych.**

Wskazówkę dla interesującego oddziaływania międzypokoleniowego stanowią już istniejące przedsięwzięcia. Badania pokazały zasadność inicjowania działań, w których seniorzy istnieliby w społecznej przestrzeni przedszkoli i szkół podstawowych jako aktorzy mający w niej swoje trwałe miejsce. Zabieg ten sprzyjałby kształtowaniu pozytywnego stosunku do obecności osób starszych w środowisku społecznym.

Lokalizacja w raporcie: 6.2.

- **Sugeruje się powołanie Gdańskiego Centrum Seniora, wzorowanym na analogicznych centrach istniejących we Wrocławiu i Szczecinie.**

Lokalizacja w raporcie: 6.3.

Aneks: Narzędzia wykorzystane w badaniu

Scenariusz wywiadu z przedstawicielami podmiotów instytucjonalnych

Szanowny Panie, Szanowna Pani!

Nasze dzisiejsze spotkanie jest elementem przedsięwzięcia badawczego będącego elementem projektu „**Gdański model wolontariatu seniorów – krok I**”, finansowanego z Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2012-2013. Głównym celem niniejszego przedsięwzięcia jest przygotowanie Regionalnego Centrum Wolontariatu oraz innych organizacji pozarządowych LUB instytucji publicznych do współpracy z osobami starszymi. Współpraca ta miałaby w przyszłości sprzyjać uruchamianiu wolontariatu seniorów na rzecz społeczności lokalnych w tym i na rzecz osób starszych.

1. Proszę opowiedzieć mi o realizowanych przez Państwa przedsięwzięciach, na rzecz..., przy udziale... osób starszych, czyli uwzględniając osoby starsze jako odbiorców działań lub ich współorganizatorów czy wolontariuszy.

W pierwszym rzędzie proszę odnieść się do tych działań, w które są lub mogliby być zaangażowani wolontariusze.

Chodzi zarówno o obecność seniorów w roli odbiorców, adresatów oferty, jak i osób działających w roli wolontariuszy (lub zbliżonej roli).

- w roli odbiorców oferty - *ci, do których kierowana jest oferta*
- w roli osób działających na rzecz - *"świadczący usługi", działający na rzecz...*

Jakie są Państwa doświadczenia we współpracy z osobami starszymi jako wolontariuszami?

Jaka jest Pana(i) opinia o wolontariacie osób starszych?

Co należy ustalić:

- w kwestii wolontariatu:
 - co jest – co mogłoby być
 - jeśli nie ma – dla czego nie ma
- czy organizacja/instytucja korzysta z wolontariatu w ogóle i z wolontariatu osób starszych
 - co musiałoby się stać, aby w realizowanych działaniach ująć wolontariuszy z grupy 60+
- czy w tej organizacji/instytucji istnieje oferta dla seniorów
 - czy i co organizacja/instytucja robi przy udziale seniorów (jako wolontariuszy)
 - jakie formy wsparcia są stosowane
 - czy i co organizacja/instytucja robi na rzecz seniorów
- jak oceniana jest działalność seniorów w ramach wolontariatu

2. Opierając się na dotychczasowych doświadczeniach, proszę opowiedzieć, jakie warunki musiałyby zostać spełnione, aby organizacje/instytucje częściej i powszechniej chciały współpracować z seniorami, jako wolontariuszami.

- Co stoi na przeszkodzie, jakie widzi Pan(i) ograniczenia aby ...
- Gdzie dostrzega Pan(i) szanse na poprawienie sytuacji?

Co należy ustalić:

- czy przedstawiciel organizacji/instytucji dostrzega potrzebę angażowania osoby starsze jako wolontariuszy (czy dla takich osób powinna istnieć możliwość działania na rzecz innych, społeczności itp.)

3. Proszę opowiedzieć o stosowanych przez Państwa sposobach docierania z informacją do seniorów o ofercie, o możliwościach, jakie stwarza Państwa organizacja/instytucja?

- Jakie środki informacji są przez Państwa wykorzystywane?
 - *Gdzie jest zlokalizowana informacja o...*
 - możliwości wzięcia udziału
 - warunkach zrobienia czegoś na rzecz innych w ramach Państwa organizacji/instytucji
 - *Co musi zrobić osoba starsza, aby dowiedziała się,*
 - że może wziąć udział w ...
 - co musi zrobić, przygotować, aby coś zrobić na rzecz innych
 - Czy natrafiają Państwo na jakieś trudności z informowaniem osób starszych o istniejących możliwościach
 - korzystania z oferty, z brania udziału...
 - działania na rzecz innych...
 - Czy mają Państwo jakieś doświadczenia z docieraniem z informacją do potencjalnych organizatorów/pomysłodawców (czyli nie z ofertą wzięcia udziału, ale) z ofertą wspomagania działań, których pomysłodawcą był(a)by ów informowany? Proszę o nich opowiedzieć.
- Jak Pana(i) zdaniem, uwzględniając dotychczasowe doświadczenia, należałoby docierać do seniorów z informacjami o możliwościach korzystania z oferty czy też o możliwościach działania?

Co należy ustalić:

Uwaga: należy uwzględnić dwie perspektywy:

1. **organizacji/instytucji**, która robi coś dla innych i w tym celu musi informować zainteresowanych, w naszej org./inst. oferujemy Wam to i owo...
 2. **osoby**, która chciałaby coś zrobić i musi w tym celu przyjść do organizacji/instytucji i czegoś się dowiedzieć *przychodzę do was w sprawie zrobienia tego i owego...*
- jakie ścieżki, środki komunikowania i docierania z info. stosuje organizacja/instytucja
 - o możliwości aktywnego włączenia się w działanie jako wolontariusz (*żeby coś kogoś zorganizować, zrobić*)
 - o możliwości skorzystania z organizowanego przedsięwzięcia (*udział w kursie, wycieczce, w działaniu na rzecz dzielnicy, które KTOŚ organizuje*)
 - jaka jest skuteczność/efektywność stosowanych środków - trudności w docieraniu z informacją do osób starszych
 - czy org./inst. zna inne środki komunikowania/docierania do zainteresowanych
 - jeśli wymieniają inne możliwości, a z nich nie korzystają, to dlaczego

4. Co w Pana(i) ocenie mogłoby sprzyjać większemu zaangażowaniu się i podejmowaniu oddolnych inicjatyw w środowiskach senioralnych?

Chodzi zarówno o zwiększenie liczby tzw. kreatorów czy liderów, jak i osób włączających się w działanie na rzecz innych.

- Jakie możliwości Pan(i) dostrzega, aby zmieniać proporcje inicjatorów i konsumentów?
- Czy podejmowane działania są raczej...
 - przedsięwzięciem jednego autora na rzecz wąskiej grupy odbiorców
 - wynikiem działań zbiorowości i ukierunkowanej na jej rzecz
 - czy może jeszcze inaczej...

5. Czego przede wszystkim potrzebują osoby starsze, aby podejmować działania na rzecz...

- Kiedy przychodzi do Państwa osoba z pomysłem na zrobienie czegoś (załóżmy, że jest to osoba starsza), to czy jest coś, czego na ogół ona **nie wie**?
 - o co ew. rozbija się inicjatywa
 - czy wśród inicjatorów działań dostrzega Pan(i) jakieś potrzeby szkoleniowe (w co należałoby ich wyposażyć)
- Jakie są mocne, dobre strony pomysłów, z jakimi przychodzą do Państwa osoby starsze (zakładając, że przychodzą?)
- Jak jest istniejące wsparcie dla liderów działań, a jakie Pana(i) zdaniem byłoby potrzebne?

...a gdyby w roli „potrzebującego” postawić Państwa organizację/instytucję, to czy może potrzebują Państwo jakiegoś wsparcia szkoleniowego, które ułatwiłoby pracę z osobami starszymi

Teraz pytamy o potrzeby szkoleniowe organizacji/instytucji. Czy istnieje jakiś obszar, w którym natrafiają Państwo na trudności, na własne niedostatki, które mogłyby zostać uzupełnione poprzez szkolenia.

Co należy ustalić:

- z jakiego rodzaju **brakami/niedostatkami** przychodzi osoba, która chce coś robić
- jakich braków/niedostatków doświadczają pracownicy org./inst.
 - umiejętności - *potrafi coś robić*
 - informacje/wiedomości - *czy wie o tym, że..., znajomość uwarunkowań...*
 - kwalifikacje/uprawnienia - *dyplomy, certyfikaty, formalne potwierdzenia*
 - umiejętności społeczne

6. Czy osoby w starszym wieku, które przychodzą do Państwa z jakimiś pomysłami łączy coś szczególnego, coś specyficznego?

Odpowiedź uwzględniamy, nawet jeżeli mowa o przypadkach, że ktoś przyszedł z pomysłem, ale nie został zrealizowany.

Co należy ustalić:

- cechy, postawy, charakter
- posiadane kwalifikacje, umiejętności, wiadomości

7. Czy mają Państwo doświadczenia lub słyszał(a) Pan(i) o przedsięwzięciach inicjowanych lub realizowanych przez osoby starsze, a polegające na współpracy pomiędzy stowarzyszeniami, organizacjami pozarządowymi a radami dzielnic, jako pomocniczymi jednostkami rady gminy?

Proszę opisać znane Panu(i) przypadki takich przedsięwzięć.

- czego dotyczyły
- na czym polegały
- jaka była rola osób starszych w tym przedsięwzięciu

Scenariusz wywiadu z liderami

Szanowny Panie, Szanowna Pani!

Nasze dzisiejsze spotkanie jest elementem przedsięwzięcia badawczego będącego elementem projektu „**Gdański model wolontariatu seniorów – krok I**”, finansowanego z Rządowego Programu na rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata 2012-2013. Głównym celem niniejszego przedsięwzięcia jest przygotowanie Regionalnego Centrum Wolontariatu oraz innych organizacji pozarządowych LUB instytucji publicznych do współpracy z osobami starszymi. Współpraca ta miałaby w przyszłości sprzyjać uruchamianiu wolontariatu seniorów na rzecz społeczności lokalnych w tym i na rzecz osób starszych.

Na początku wywiadu nie używamy określeń: „wolontariat” + pochodnych, „niesienie pomocy innym”.

1. Proszę opowiedzieć mi o swojej działalności... *na rzecz innych/w dzielnicy/w ramach.*

1A. Jak to się zaczęło? Ktoś Pana(nią) zainspirował, może coś zainspirowało? W jaki sposób rozpoczął(ęła) Pana(i) działać na rzecz/w sprawie?

Ta część rozmowy pełni funkcję wprowadzającą, chodzi o uchwycenie tła biograficznego, rodzinnego, genealogicznego – respondent ma się odnaleźć i zdefiniować siebie w temacie. Zadaniem osoby prowadzącej wywiad jest spowodowanie urefleksyjnienia działalności badanego(ej), tak aby mógł/mogła o niej opowiadać. Chodzi o to, aby badany sam zdefiniował to co robi.

Co należy ustalić:

- czy to są osoby aktywne w swoim życiu od zawsze, czy też takie, które zaktywizowały się po zakończeniu aktywności zawodowej, kiedy np. pojawił się czas do zagospodarowania
- jakie były drogi dojścia do działalności, aktywności (wolontaryjnej)

1B. Na czym polega Pana(i) działalność? Co Pan(i) robi, jaką rolę wypełnia/odgrywa/realizuje...

Chodzi zarówno o przedsięwzięcia, w które włączał(a) się Pan(i) jako uczestnik(-czka), jak i jako inicjator(ka), organizator(ka) lub w zbliżonej roli.

- w roli odbiorcy oferty – *uczestnika*
- w roli inicjatora, organizatora – *lidera, kreatora,*
- w roli osoby wspomagającej przebieg przedsięwzięcia – *np. wolontariusz, wolontariusz zadaniowy, pomocnik*
- **a może jest to jakaś zupełnie inna rola, jaka...**

Czy działania, które Pan(i) opisał(a) miały charakter jednorazowy czy też cykliczny, powtarzalny (jednorazowe czy też z jakimś ciągiem dalszym)?

Jeśli charakteryzowały się jakąś regularnością, to od czego ona zależała? (*sezonowość/pora roku, umiejętności, majętność, samopoczucie... czy coś innego*)

Jakie są Pana(i) doświadczenia, jako osoby uczestniczącej w programach, przedsięwzięciach, w których brały osoby starsze?

Jaka jest Pana(i) opinia o wolontariacie osób starszych?

Co należy ustalić:

- czy badany(a) faktycznie był(a)/jest wolontariuszem
- czy rozmówca brał udział w przedsięwzięciach adresowanych do osób starszych
 - co osoba robiła jako wolontariusz
 - jeśli osoba działała w ramach organizacji to czy dostrzega jakieś niedostatki jej funkcjonowania – czego należałoby uczyć tych, którzy pracują w takich organizacjach
 - czy korzystała z jakichś form wsparcia adresowanych dla inicjatorów działań
 - czy i co osoba robiła jako wolontariusz na rzecz seniorów
- jak oceniana jest działalność seniorów w ramach wolontariatu

2A. Opierając się na dotychczasowych doświadczeniach, proszę opowiedzieć, jakie warunki musiałyby zostać spełnione, aby osoby w Pana(i) wieku częściej i powszechniej chciały podejmować działania w ramach wolontariatu.

- Co stoi na przeszkodzie, jakie widzi Pan(i) ograniczenia aby ...
- Gdzie dostrzega Pan(i) szanse na poprawienie sytuacji?

2B. Czy tu gdzie Pan(i) mieszka i działa (chodzi o miejsce, gdzie prowadzi swoją działalność) jest ktoś kogo można by nazwać liderem, aktywnym lub zaangażowanym mieszkańcem, ktoś kto jest motorem różnych przedsięwzięć?

Co należy ustalić:

- czy rozmówca dostrzega potrzebę angażowania się osób starszych jako wolontariuszy (czy dla takich osób powinna istnieć możliwość działania na rzecz innych, społeczności itp.)
- czy na obszarze, który zna badany(a) jest jakiś lokalny lider/lokomotywa

3. Proszę powiedzieć w jaki sposób dowiedział(a) się Pan(i) o możliwościach prowadzenia (działalności wolontaryjnej)?

- Gdzie znalazł(a) Pan(i) informację, gdzie dowiedział(a) się Pan(i) o...
 - *możliwości wzięcia udziału*
 - *warunkach zrobienia czegoś na rzecz innych w ramach Państwa org.*
- *Co musiał(a) Pan(i) zrobić, żeby dowiedzieć się,*
 - *że może Pan wziąć udział w ...*
 - *co należałoby zrobić, przygotować, aby coś zrobić na rzecz innych*
- Czy natrafił(a) Pan(i) na jakieś trudności z uzyskaniem informacji o istniejących możliwościach (na czym one polegały)
 - *korzystania z oferty, z brania udziału...*
 - *działania na rzecz innych...*
- Jak Pana(i) zdaniem, uwzględniając dotychczasowe doświadczenia, należałoby docierać do seniorów z informacjami o możliwościach korzystania z oferty czy też o możliwościach działania? *...żeby osoby, które chciałyby działać, a może nie bardzo wiedzą jak się do tego zabrać, miały taką możliwość?*
- Jak osoby, które robią coś dla innych, na rzecz dzielnicy powinny się Pana(i) zdaniem komunikować, ogłaszać
 - w obrębie swojego miejsca zamieszkania
 - „na zewnątrz”, szerszemu gronu odbiorców
 - jak należałoby komunikować innym osobom starszym o planowanych czy realizowanych działaniach

Co należy ustalić:

Uwaga: należy uwzględnić dwie perspektywy:

3. **organizacji**, która robi coś dla innych i w tym celu musi informować zainteresowanych, *co rozmówca uważa za konieczne do zrobienia, do zmiany, do stworzenia, aby informacja docierała tam gdzie powinna*
 4. **osoby**, która chciałaby coś zrobić i musi w tym celu przyjść do organizacji i czegoś się dowiedzieć *przychodzę do was w sprawie organizacji tego i owego...*
- z jakich ścieżek, środków komunikowania i docierania do informacji korzysta rozmówca
 - o możliwości aktywnego włączenia się w działanie jako wolontariusz (*żeby coś kogoś zorganizować, zrobić*)
 - o możliwości skorzystania z organizowanego przedsięwzięcia (*udział w kursie, wycieczce, w działaniu na rzecz dzielnicy, które KTOŚ organizuje*)
 - jaka ocenia Pan(i) skuteczność/efektywność istniejącej informacji w przypadku osób starszych
 - w jaki sposób, gdzie, ew. przez kogo, w jakiej postaci powinna być podana informacja, aby mógł/mogła Pan(i) z niej w pełni skorzystać

4. Co w Pana(i) ocenie mogłoby sprzyjać większemu zaangażowaniu się i podejmowaniu oddolnych inicjatyw w środowiskach senioralnych?

Chodzi zarówno o zwiększenie liczby tzw. kreatorów czy liderów, jak i osób włączających się w działanie na rzecz innych.

- Jakie możliwości Pan(i) dostrzega, aby zmieniać proporcje inicjatorów i konsumentów?
- Proszę pomyśleć o przedsięwzięciu, które chciał(a)by Pan podjąć. Czy byłoby ono raczej
 - autorskim przedsięwzięciem, którym chciał(a)by Pan(i) osobiście kierować i za nie odpowiadać, które byłoby skierowane na rzecz wąskiej grupy odbiorców, np. swoich znajomych, sąsiadów z dzielnicy,
 - wynikiem działań zbiorowości i ukierunkowanej na jej rzecz,
 - czy może jeszcze inaczej...

5. Proszę powiedzieć, czego przede wszystkim potrzebują osoby starsze, aby podejmować działania na rzecz... „...aby chciało im się chcieć”

- Kiedy przychodzi Panu(i) pomysł do głowy na zrobienie czegoś, to – w Pana(i) sytuacji – co się dzieje... Proszę opowiedzieć mi o swoich doświadczeniach.
 - *o co ew. rozbija się inicjatywa*
 - *czy jest coś, co ułatwiłoby Panu(i) realizację swojego zamiaru*
 - *czy jest coś, czego Panu(i) brakuje w zakresie informacji, umiejętności, kwalifikacji*
 - *czy jest coś, w co powinien być Pan(i) wyposażony (sprzęt)*
 - *a może odczuwa Pan(i) jakąś swoją barierę charakterologiczną (umiejętności społeczne, bariery psychiczne)*
- Jeśli mowa o brakach szkoleniowych, to...
 - czy odczuwa Pan(i) potrzebę przeszkolenia z jakiegoś zakresu
 - czy dostrzega Pan(i) jako reprezentant osób starszych, jakąś potrzebę szkoleniową
 - co sądzi Pan(i) o możliwości wzajemnego kształcenia się osób starszych w ramach działalności wolontaryjnej
- A jak Pan sądzi, czy może tego typu szkolenia powinny być prowadzone dla tych, którzy organizują przedsięwzięcia, w ramach których osoby zainteresowane mogłyby robić coś na rzecz innych? Czego powinno się uczyć w ramach takich szkoleń?
- Proszę spróbować określić, co jest mocną, dobrą stroną pomysłów – takich jak Pana(i) lub innych tego rodzaju, o których Pan(i) słyszał?
- Jak jest istniejące wsparcie dla inicjatorów działań, takich jak Pan(i)?
 - niech badany(a) wymieni znane sobie formy wsparcia – z czego może korzystać (czy zna te formy wsparcia)
 - czy próbował(a) Pan(i) szukać wsparcia na rzecz realizacji swojego pomysłu
 - czy skorzystał(a) Pan(i) z takiego wsparcia
 - co stanęło na przeszkodzie
 - jaka jest ocena istniejących form wsparcia
- Jakie powinno być wsparcie adresowane dla osób starszych, które chciałyby działać jako wolontariusze na rzecz innych?
- Jaka jest Pana(i) opinia na temat pewnej szczególnej formy wspierania oddolnych inicjatyw – chodzi o tzw. *małe granty*? Są to dotacje w wysokości do 600 zł przyznawane bez rozbudowanej biurokracji na konkretne pomysły (czy potrzebne, czy trafne, czy zasadne...)

Co należy ustalić:

- jakiego rodzaju **braków/niedostatków** doświadcza badany
 - umiejętności - *potrafi coś robić*
 - informacje/wiedomości - *czy wie o tym, że..., znajomość uwarunkowań...*
 - kwalifikacje/uprawnienia - *dyplomy, certyfikaty, formalne potwierdzenia*
 - sprzęt - *wyposażenie*
 - umiejętności społeczne
- co ułatwiłoby rozmówcy realizację swoich zamiarów

6. Jak Pan(i) sądzi, czy osoby w Pana(i) wieku, które podejmują się realizacji swoich pomysłów na rzecz innych lub robią coś dla innych jako wolontariusze łączy coś szczególnego, coś specyficznego?

Co należy ustalić:

- cechy, postawy, charakter
- posiadane kwalifikacje, umiejętności, wiadomości

7. Czy ma Pan(i) doświadczenia lub słyszał(a) Pan(i) o przedsięwzięciach inicjowanych lub realizowanych przez osoby starsze, a polegające na współpracy pomiędzy stowarzyszeniami, organizacjami pozarządowymi a radami dzielnic?

Proszę opisać znane Panu(i) przypadki takich przedsięwzięć.

- czego dotyczyły
- na czym polegały
- jaka była rola osób starszych w tym przedsięwzięciu

8. Opisał(a) Pan(i) swoje różnorodne doświadczenia, wiedzę i spostrzeżenia. Nie myślał(a) Pan(i) o podzieleniu się nimi z kimś, o przekazaniu dalej tego co Pan(i) wie?

Informacje o autorze raportu

Maciej Brosz, asystent w Zakładzie Socjologii Stosowanej Instytutu Filozofii, Socjologii i Dziennikarstwa Uniwersytetu Gdańskiego oraz analityk w Pracowni Realizacji Badań Socjologicznych Uniwersytetu Gdańskiego. Specjalista w zakresie przetwarzania danych i realizacji ilościowych i jakościowych projektów badawczych. Główne zainteresowania to socjologia mieszkalnictwa, rewitalizacja zdegradowanych obszarów miejskich, problematyka bezrobocia, gerontologia społeczna oraz metodologia nauk społecznych.

Autor i współautor następujących opracowań (2011-2013)

- Czekanowski, Piotr. Załęcki, Jarosław. Brosz, Maciej. 2013. *Gdańska starość. Portret socjologiczny mieszkańców Gdańska w wieku 65+*. Gdańsk: Fundacja Terytoria Książki.
- Brosz, Maciej. 2012. *Doświadczenie historii miasta w codziennym życiu gdańszczan i ich sympatie polityczne*. W: *Gdańsk i Sankt Petersburg. Społeczne portrety miast partnerskich*, pod red. A. Bachórz, L. Michałowskiego, W. Siemionowa, W. Winogradowa. Gdańsk: Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego. *Publikacja międzynarodowa*.
- Abramowicz, Marta. Brosz, Maciej. Strzałkowska, Anna. Tobis, Tomasz. Załęcki, Jarosław. 2012. *Ocena jakości wsparcia adresowanego do osób niepełnosprawnych oraz w wieku 50-64 lata w projektach realizowanych w ramach Działania 6.1 PO KL*. Gdańsk: Wojewódzki Urząd Pracy w Gdańsku.
- Brosz, Maciej. Brosz, Iwona. *Budowanie baz danych jako procedura pomiarowa w ramach wewnętrznych badań ewaluacyjnych na przykładzie szkoły muzycznej*. „Gdyński Kwartalnik Oświatowy”. Nr 2-3 (36-37).
- Brosz, Maciej. 2012. *Gospodarowanie przestrzeni mieszkalną. Pomiedzy poszukiwaniem a odtwarzaniem koncepcji ładu przestrzeni indywidualnej*. W: *Miedzy rutyną a refleksyjnością. Praktyki kulturowe i strategie życia codziennego*, pod red. T. Maślanki, K. Strzyckowskiego. Warszawa: Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego.
- Brosz, Maciej. 2012. *Komputerowe wspomaganie badań jakościowych. Zastosowanie pakietu NVivo w analizie materiałów nieustrukturyzowanych*. „Przegląd Socjologii Jakościowej”, t. 8, nr 1, s. 98–125. Dostępny w Internecie: <http://www.przegladsocjologiijakosciowej.org>.
- Abramowicz, Marta. Brosz, Maciej. Strzałkowska, Anna. Tobis, Tomasz. Załęcki, Jarosław. 2011. *Ustalenie przyczyn nieosiągnięcia wartości wskaźnika Działania 6.1 PO KL „Liczba osób, które zostały objęte Indywidualnym Planem Działania”*. Badanie ewaluacyjne. Gdańsk: Wojewódzki Urząd Pracy.

Adres kontaktowy:

Uniwersytet Gdański. Instytut Filozofii, Socjologii i Dziennikarstwa
ul. Bażyńskiego 4
80-952 Gdańsk

Adres poczty elektronicznej: Maciej.Brosz@post.pl