

Anna Duda-Machejek¹ 

Warsztaty dla seniorów z zakresu rozwiązywania konfliktów i efektywnej komunikacji – ewaluacja projektu

Workshops for seniors on conflict resolution and effective communication – project evaluation

Streszczenie:

W artykule zaprezentowano wyniki badań ewaluacyjnych dotyczących uczestnictwa seniorów w warsztatach poświęconych rozwijaniu zdolności komunikacyjnych, edukacji prawnej oraz zdobywaniu wiedzy z zakresu mediacji jako polubownego sposobu rozwiązywania sporów. Warsztaty oraz ich ewaluację przeprowadzono w ramach programu ukierunkowanego na promocję wiedzy o mediacjach, realizowanego z inicjatywy Stowarzyszenia Mediatorzy Polscy. Uczestnikami warsztatów, a zarazem badań byli seniorzy, uczęszczający do Klubów Seniora na terenie województwa podkarpackiego.

Słowa kluczowe:

starość, efektywność projektów, mediacja, komunikacja, edukacja prawna

Summary:

The article presents the results of evaluation studies on the participation of seniors in workshops devoted to developing communication skills and gaining knowledge in mediation as an amicable dispute resolution method. The research and the workshops were carried out as part of a program implemented on the initiative of the Polish Mediators Association, aimed at promoting knowledge about mediation. The participants of the workshops, and at the same time of the research, were seniors attending Senior Clubs in the Podkarpackie Voivodship.

Keywords:

old age, effectiveness of project, mediation, communication, legal education

1 Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie, annakduda.up@gmail.com

Wstęp

Zdolność komunikowania się jest najbardziej podstawową czynnością warunkującą przetrwanie. Już pierwszy płacz, uśmiech, gaworzenie pokazują otoczeniu, czego lub kogo potrzebuje człowiek. Z wiekiem zdolność ta rozwija się i okazuje się decydującym czynnikiem regulującym relacje społeczne i wpływającym na jakość życia. Wydaje się oczywiste, że „pozytywne relacje z innymi ludźmi stanowią jeden z warunków uzyskania dobrostanu psychicznego (obok samoakceptacji, celu życiowego, rozwoju, panowania nad otoczeniem oraz autonomii)” (Sygulska, Wnęk-Gozdek, 2019, s. 7). Jednakże Lidia Kataryńczuk-Mania i Jolanta Gebreselassie zauważają: „tymczasem zmiany, jakie następują w wyniku starzenia się, wpływają na relacje międzyludzkie, zarówno między-, jak i wewnątrzpokoleniowe” (Kataryńczuk-Mania, Gebreselassie, 2018, s. 151).

Nieodłącznym elementem komunikowania się z innymi jest uczestniczenie w sytuacjach konfliktowych. Zarówno komunikowanie się, jak i konflikty są uważane za jedno z najstarszych, najbardziej pierwotnych i najpowszechniejszych form ludzkiej aktywności społecznej. Istotne jest, abyśmy wraz z przyrostem kompetencji komunikacyjnych rozwijali także zdolności i strategie rozwiązywania sporów. Jedną z nich są mediacje, definiowane jako polubowny sposób rozwiązywania konfliktów przy pomocy bezstronnego mediatora (por. Duda, 2019; Rękas, 2010; Cebula, 2011; Moore, 2010). Współcześnie mediacje stanowią przestrzeń do poprawy komunikacji między stronami sporu w sytuacji trudnej, ale też są elementem systemu sprawiedliwości i realizują misję uproszczenia procedur sądowych poprzez możliwość przedsądowego, jak i pozasądowego² porozumienia się (art. 183 k.p.c.). Promocja wiedzy na temat mediacji przyczynia się również do wzrostu wiedzy prawnej.

Idea realizacji warsztatów w grupie seniorów – uzasadnienie programu

W 2023 r. Stowarzyszenie Mediatorzy Polscy z siedzibą w Rzeszowie (SMP) oraz Instytut Pedagogiki Specjalnej, Szkolnej i Kształcenia Nauczycieli (IPSKN) Uniwersytetu Komisji Edukacji Narodowej przeprowadziły wspólnie bezpłatne warsztaty dla seniorów z zakresu rozwiązywania konfliktów i efektywnej komunikacji w rodzinie z elementami edukacji prawnej. Warsztaty były planowane od

2 O mediacjach przedsądowych mówi się wówczas, gdy jedna ze stron rozważa oddanie sprawy do sądu, ale podejmuje próbę polubownego poszukiwania rozwiązania, zanim złoży pozew. Mediacje pozasądowe to określenie dotyczące wszystkich rodzajów mediacji i oznacza cechę procesu, jaką jest poszukiwanie możliwości ugodowego rozwiązania sporu, nawet gdy sprawa już toczy się w sądzie. Następuje to jednak bez udziału sędziego.

2020 r., ale najpierw ich realizację uniemożliwiła pandemia, a następnie inne projekty i zobowiązania, których podjęli się członkowie Stowarzyszenia. Wreszcie wiosną 2023 powrócono do pomysłu wdrożenia programu, opracowanego trzy lata wcześniej, i po aktualizacji treści przystąpiono do organizacji przedsięwzięcia. Uzasadnienie i motywację podjęcia się organizacji warsztatów dla seniorów doskonale wyrażają słowa Marii Zrałek: „niezmiernie istotną wartością uczenia się jest przygotowanie do działania na rzecz społeczności, stawania się lepszym człowiekiem dla innych, podjęcia się nowych ról [...]. Daje to także możliwość łączności z innymi generacjami, przystosowując seniorów do nowych możliwości komunikacji” (2014, s. 119). Większość podobnych inicjatyw z zakresu mediacji jest zdecydowanie ukierunkowana na angażowanie dzieci, osób młodych i/lub aktywnych zawodowo. Jak wskazuje Maria Zrałek, seniorzy są grupą zdefaworyzowaną, a podejmowane – chociażby przez władze lokalne – działania zaspokajają zaledwie procent potrzeb widniejących w tej grupie, co potwierdzają również wyniki raportu o sytuacji osób starszych (senior.gov.pl, 2022), chociaż na przestrzeni ostatnich lat widoczny jest znaczący progres. Co ważne, „podejmowanie działań edukacyjnych oraz pomoc w zapewnianiu osobom dorosłym ścieżek poprawy ich wiedzy i kompetencji zapewnia alternatywne możliwości dostępu do wiedzy dorosłym osobom z defaworyzowanych grup społecznych, a w szczególności seniorom” (Zrałek, 2014, s. 118). Tymczasem potrzeba edukacji prawnej w zakresie mediacji, wiedza o dostępności wymiaru sprawiedliwości i komunikacji nie są ograniczone tylko dla wybranych grup. Wręcz przeciwnie – stanowią uniwersalne prawo każdego obywatela, zagwarantowane konstytucyjnie oraz zgodne z koncepcją całościowego uczenia się (*Life-long learning*). Praktyka i doświadczenia mediatorów wskazują, że osoby starsze są wykluczane z dyskursu na temat alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów, takich jak: mediacja, koncyliacja czy arbitraż, a jednocześnie są grupą społeczną o wiele bardziej narażoną na przestępstwa popełniane względem nich, jak i na manipulacje czy nadużycia, również ze strony najbliższych (por. Fidelus, 2023; Krawętkowski, 2021; Szatur-Jaworska, 1991).

Z raportu na stronie Biura Prewencji Komendy Głównej Policji dotyczącej bezpieczeństwa seniorów wynika, że „w kilku ostatnich latach seniorzy najczęściej padali ofiarami kradzieży, włamań i oszustw. Przestępcy wykorzystują łatwość i obniżony poziom czujności starszych i samotnych osób. Jednym z najczęściej popełnianych przestępstw na szkodę osób starszych jest oszustwo dokonywane metodami «na wnuczka» i «na policjanta». Jest ono szczególnie dotkliwe, ponieważ bardzo często seniorzy w wyniku działania oszustów tracą oszczędności całego życia. Blisko 80% pokrzywdzonych to osoby powyżej 70. roku życia. Z policyjnych statystyk wynika, że przestępcy najczęściej działają w dużych

miastach”. Prócz wymienionych przestępstw seniorzy bywają ofiarami przemocy w rodzinie czy też zaniedbań. Brakuje empirycznych danych dotyczących udziału osób starszych w mediacjach, ale doświadczenia mediacyjne wskazują, że osoby w podeszłym wieku nieczęsto podejmują się mediacji. Wiąże się to z jednej strony z ogólnie niskim poziomem wiedzy wśród dorosłych Polaków na temat pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Drugim czynnikiem jest słaba wiara w siłę systemu sądowniczego i przekonanie, że „sąd sądem, ale sprawiedliwość musi być po naszej stronie”, co oznacza przede wszystkim „wygraną”, bez uwzględniania ewentualnych kosztów takiej „walki” (por. Rojek-Socha, 2018; Rudolf, Matysiak i in., 2014; Plucińska-Nowak, 2021).

Dodatkową motywacją podjęcia działań skierowanych do grupy seniorów jest zmieniająca się rzeczywistość społeczna i technologiczna, z którą muszą się oni mierzyć. Coraz więcej nowych rozwiązań technologicznych, pojawiających się w olbrzymim tempie, a także przyrost wiedzy o świecie powodują, że nie tylko seniorzy, ale już osoby w późnej dorosłości miewają trudności w zrozumieniu i podążaniu za zmianami zachodzącymi w otaczającym ich świecie. Bezdyskusyjny jest fakt, iż: „proces starzenia się społeczeństwa stanowi obecnie jedno z najważniejszych wyzwań społecznych, gospodarczych i politycznych współczesnych państw. Tak duży udział ludzi starszych wymaga nowego podejścia do rozwiązywania problemów związanych ze zmianą organizacji życia w społeczeństwie” (Zrałek, 2014, s. 112). Z tak szybkim tempem zmian społeczno-gospodarczych, w tym demograficznym starzeniem się społeczeństw, wiążą się coraz większe koszty związane z opieką i zaspokojeniem potrzeb osób starszych. Wyzwała to konflikty międzygeneracyjne o podłożu nie tylko obyczajowym, ale i ekonomicznym. „Być może dlatego, pomimo rosnącego szybciej niż kiedykolwiek w skali kraju i europejskiej udziału osób starszych, są one odrzucane, rodzi się ageizm i gerontofobia” (Zrałek, 2014, s. 112, por. Brzezińska, 2011; Szatur-Jaworska, 1991). W związku z tym konieczne wydaje się wyposażenie seniorów w narzędzia ułatwiające im radzenie sobie w trudnych sytuacjach społecznych, a także pobudzenie umiejętności poprawiających ich komunikowanie się i podnoszących szanse na porozumienie. Takie podejście uwzględnia, że „osoby starsze są dynamicznymi, sprawnymi i istotnymi członkami naszego społeczeństwa. Przekazują one wiedzę, umiejętności i doświadczenie następnym pokoleniom. Wnoszą wkład, w sposób zarówno indywidualny, jak i zbiorowy, w naszą gospodarkę, w nasze otoczenie oraz przekazują nam historię. Jako członkowie rodziny osoby starsze są odpowiedzialne za wspieranie spójności i solidarności w naszym społeczeństwie” (Zrałek, 2014, s. 112).

Uzasadnieniem do opracowania programu warsztatów są również wyniki badań i znajomość dobrych praktyk w zakresie aktywizowania strategii zaradczych

poprzez proaktywne działania nakierowane na seniorów. Przykładem takich działań są szczególnie zorganizowane spotkania tematyczne, skoncentrowane na rozwijaniu i treningu zachowań zaradczych względem stresu doświadczanego przez osoby w późnej dorosłości i seniorów (por. Brzezińska, 2011; Theiss, 2006) lub partycypacja społeczna w zorganizowanych grupach, jednak badania wskazują, że zaledwie około 7% populacji seniorów uczestniczy w takich formach aktywności. Jednocześnie poczucie zadowolenia z życia jest w tej grupie seniorów pozytywniej oceniane (por. Kawińska, 2021). Działania takie jak wyżej opisane lub omawiany program warsztatów są zgodne z założeniami WHO z 2002 roku, która podkreśla, że aktywne starzenie się jest szansą na optymalizację stanu zdrowia, partycypacji społecznej i poczucia bezpieczeństwa.

Działalność SMP jest powiązana z modelem polityki społecznej obecnej w regionie, która opiera się na dialogu międzysektorowym. Współcześnie kładziony jest nacisk na współpracę różnych podmiotów realizujących działania na rzecz seniorów, począwszy od państwa, poprzez zadania samorządów terytorialnych i organizacje trzeciego sektora. Największe jednak sukcesy w tym zakresie mają placówki edukacyjne, towarzystwa i organizacje pozarządowe, które bardzo aktywnie wspierają nieformalne grupy, np. organizujące się przy wspólnotach wyznaniowych lub kołach zainteresowań. Tego typu działania wspierają tworzenie się warunków partycypacji społecznej seniorów. Dobra organizacja takich miejsc wzmacnia zaangażowanie osób starszych w życie społeczności lokalnej.

Miejsce prowadzenia warsztatów w kontekście ewaluacji programu

Andrzej Rokicki o Klubach Seniora napisał: „Głównym zadaniem Klubów Seniora jest przełamywanie izolacji i samotności, z jaką często borykają się ludzie starsi. To forma wspierania i zaspokajania wielu potrzeb osób starszych. Uczestnictwo w Klubie Seniora jest dobrowolne i niezobowiązujące. Głównym celem działalności Klubów Seniora, podobnie jak UTW, jest aktywizacja i integracja osób starszych. Kolejnymi ważnymi celami i zadaniami Klubów Seniora są: tworzenie nowych więzi społecznych przez integrację i organizowanie wzajemnej pomocy, ale też zapobieganie rosnącej przepaści między seniorami a młodym pokoleniem, które w oczywisty sposób jest lepiej przygotowane do nowych warunków gospodarczych i społecznych” (2016, s. 195). Ze względu na funkcję lokalne Kluby Seniora stały się naturalnym miejscem spotkań warsztatowych, zapewniającym szanse aktywizacji i współpracy.

Miejsce prowadzenia takich badań, ale też warsztatów i spotkań odgrywa ważną rolę w procesie organizacyjnym projektów i programów, szczególnie jeśli

ich uczestnikami mają być seniorzy lub inne osoby, które mogą mieć trudności z alokacją i mobilnością. Kluby Seniorów to miejsca, które mają swoją tradycję, specyficzną dla społeczności lokalnej kulturę, a przede wszystkim tworzące już względnie zintegrowane środowisko. Ponadto takie organizacje jak Kluby Seniorów lub Koła Gospodyń przeważnie posiadają swoje niezależne lokum (np. z zasobów gminnych lub kościelnych), w których istnieje możliwość organizowania rozmaitych wydarzeń.

O programie

W ramach programu każda grupa zrealizowała 3 spotkania. Jeden warsztat trwał 2,5 godziny zegarowej z przerwami (co łącznie daje 7,5 godziny na grupę) i obejmował tematycznie:

- 1) Komunikowanie afirmatywne i aktywne słuchanie;
- 2) Podstawy psychologii konfliktu;
- 3) Podstawy mediacji i wiedzy prawnej;
- 4) Trening asertywności i obrony przed manipulacją;
- 5) Trening umiejętności mediacyjnych.

Zarówno warsztaty, jak i ich ewaluacja były prowadzone w ramach programu promocji wiedzy na temat mediacji, wynikającego z zadań statutowych Stowarzyszenia, przy współpracy z IPSKN. Program był realizowany na Podkarpaciu w trzech lokalizacjach: w Rzeszowie, Jarosławiu i Łańcucie.

Badanie – ewaluacja programu

Badanie miało na celu ewaluację programu warsztatów przygotowanych przez SMP, które po raz pierwszy ukierunkowane byłyby na grupę seniorów. Wzięły w nim udział 42 osoby z 3 Klubów Seniora oraz Rady Parafialnej.

Gerontolodzy wymieniają najczęściej 3 cykle starości (Rokicki, 2016, s. 187):

- a) młodzi-starzy (*young-old*), czyli osoby w wieku 60/64–74 lata;
- b) starzy-starzy (*old-old*), czyli osoby w wieku 75–84 lata;
- c) najstarsi starzy (*the oldest old*), czyli osoby w wieku 85 lat i więcej.

Najmłodszy uczestnik badania miał 69, a najstarszy 89 lat, jednak przeważały osoby w przedziale *old-old*, a średnia wieku wynosiła 77 lat. Metoda doboru próby miała charakter kwotowy na podstawie określonych cech. Seniorzy utworzyli łącznie 4 optymalne grupy uczestników warsztatów z 3 różnych miejscowości na Podkarpaciu.

Seniorzy i seniorki zostali zrekrutowani do udziału w warsztatach poprzez udostępnienie informacji w lokalnych Kołach Gospodyń Wiejskich, wspólnotach

kościelnych i Klubach Seniora. Trzy z nich udostępniły swoje lokale do przeprowadzenia zajęć.

Kwestionariusz został przygotowany tak, aby nie sprawiał trudności z odczytem oraz nie wywołał efektu znużenia. Składał się z dwóch części: 1) ewaluacja warsztatu (skala zadowolenia), 2) samoocena rozwoju w związku z udziałem w programie. Pytania dotyczące samooceny w wybranych obszarach stanowią kontekst wdrożeniowy i służą ocenie możliwości uzyskania efektów długofalowych, wynikających między innymi z poczucia samoskuteczności (*self-efficacy*) seniorów.

Przeprowadzone badanie miało wskazać podstawy do wytyczenia ewaluatywnej ścieżki realizacji i rozwoju podobnych programów, prowadzonych przez organizacje pozarządowe w przyszłości.

Analiza i dyskusja wyników

Chociaż charakter badań jest podstawowy, to wnioski z nich płynące są zgodne z obecnym stanem wiedzy i dobrymi praktykami z dziedziny zarządzania projektami i animacją kulturalną. Ponadto ukazują nowe przestrzenie do zagospodarowania w dyskursie naukowym, zarówno w obszarze geragogiki, jak i mediacji wraz z edukacją prawną nakierowaną na potrzeby seniorów.

Wszyscy uczestnicy warsztatów zgodzili się również na udział w badaniu i odpowiedzieli na pytania kwestionariusza. Podczas analizy odpowiedzi uczestników projektu płeć nie stanowiła zmiennej, bowiem w prowadzonych badaniach grupy były bardzo sfeminizowane. Andrzej Rokicki (2016) wskazuje, że feminizacja starości jest w Polsce statystycznie zjawiskiem o ogromnej skali, zachodzącym na kilku płaszczyznach. Pierwsza z nich odnosi się do faktu, iż kobiety w Polsce mają statystycznie wyższą średnią długość życia niż mężczyźni. Druga kwestia to większa aktywność kobiet w zorganizowanych zajęciach i innych formach partycypacyjnych. Wśród uczestników warsztatów było 39 kobiet i 3 mężczyzn. W klubach, w których były prowadzone warsztaty, na co dzień obecnych jest więcej mężczyzn niż wśród uczestników projektu, jednak udział w zajęciach był dobrowolny i nie podjęli oni tej formy aktywności.

Badani w bardzo wysokim stopniu byli zadowoleni z udziału w warsztatach – 92,89% z nich oceniło wysoko ich przydatność. Tyle samo uczestników w przyszłości byłoby zainteresowanych udziałem w podobnym przedsięwzięciu. Zaledwie 7,14% w mniejszym stopniu wzięłoby udział w takich zajęciach. Kolejne pytanie dotyczyło czynników podnoszących satysfakcję z udziału w warsztatach. Pytanie miało charakter otwarty i uczestnicy swobodnie udzielali odpowiedzi, które następnie skategoryzowano. Nikt nie pominął tego pytania. Odpowiedzi

ułożono w kolejności od najczęściej występujących. To, co przyniosło największą satysfakcję seniorom dzięki udziałowi w zajęciach, to:

- a) spotkanie z innymi/z koleżankami (30 osób);
- b) poznanie, co to mediacja (30 osób);
- c) rozmowy i dyskusje z prowadzącym (28 osób);
- d) okazja dowiedzenia się czegoś nowego (27 osób);
- e) jak bronić się przed manipulacją (24 osoby);
- f) ćwiczenia i zabawy zaproponowane w trakcie spotkań (17 osób);
- g) miłe i profesjonalne prowadzące (15 osób);
- h) dobra atmosfera / miły klimat spotkania (9 osób);
- i) „zrozumienie, dlaczego ludzie mają pewne zachowania” (1 osoba);
- j) „coś, co muszą powiedzieć wnukom” (1 osoba).

Poproszono także seniorów, aby wskazali, w jakich dziedzinach bądź obszarach życia codziennego mogliby wykorzystać zdobytą wiedzę i umiejętności. Pytanie ponownie miało charakter otwarty, a odpowiedzi podzielono wedle następujących kategorii:

- a) poprawa/troska o dobre relacje z wnukami/prawnukami (21 osób);
- b) poprawa/troska o dobre relacje z dziećmi (18 osób);
- c) w relacjach z sąsiedztwem (6 osób);
- d) w relacjach z innymi ludźmi/sklepikarką³ (5 osób);
- e) chronić się przed manipulacją, oszustwami (4 osoby);
- f) być bardziej asertywną (4 osoby);
- g) jeszcze nie wiem (2 osoby).

Wyniki uzyskane na tym etapie analizy jasno wskazują, jak istotne są dla seniorów dobre relacje z bliskimi. Poprawienie obecnych relacji oraz troska o ich utrzymanie jest dla wielu badanych najważniejsza (nawet dla osób nieposiadających rodziny). Istotne z punktu widzenia codzienności seniorów są również relacje pozarodzinne, z najbliższym otoczeniem (jak sąsiedzi czy wymieniona sklepikarka), i są warte podjęcia wysiłku na rzecz ich poprawy.

Relacje są jednym z kluczowych komponentów dobrostanu (por. Czapliński, 2015; Diener i in., 2003; Dąbrowski, 1985). „Na dobre samopoczucie człowieka mają wpływ: bliskość, wzajemne wsparcie i akceptacja, zaufanie, zrozumienie oraz troska” (Sygulska, Wnęk-Gozdek, 2019, s. 7) i właśnie słowo „troska” bardzo często padało w odpowiedziach badanych. Dlatego też – adekwatnie do wcześniejszych wskazań – w badanej grupie seniorów okazało się, że czują potrzebę poprawy relacji z własnymi dziećmi (18 wskazań), 17 osób

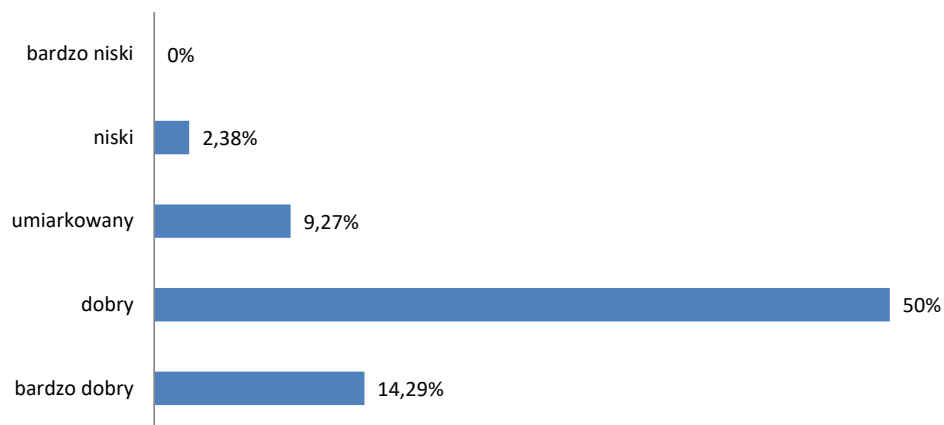
3 W jednej z ankiet pojawiła się wyraźnie podkreślona odpowiedź dotycząca relacji ze sprzedawczynią („sklepikarką”) z GS-u.

wskazało potrzebę poprawy relacji ze współmałżonkami, w relacjach z wnucami (11 wskazań), w relacjach towarzyskich (5 wskazań), w innych relacjach (2 wskazania). Spośród wszystkich uczestników warsztatów 11 osób nie wskazało nikogo.

Następnie zadaniem seniorów było określenie, w jakim stopniu byliby zainteresowani udziałem w mediacji i skorzystaniem z pomocy bezstronnego mediatora w sytuacji konfliktu. Pytanie to odzwierciedlało założenie dotyczące transmisji wiedzy o mediacjach na postawy względem rozwiązywania sporów. Badani zadeklarowali, że w konfliktowej sytuacji zdecydowanie chcieliby podjąć się mediacji (90,48%), gdyby byli stronami sporu. Zaledwie 9,52% badanych być może skorzystałoby z takiej pomocy.

Zgodnie z założeniem programu jednym z elementów ewaluacji był pomiar samooceny zdolności komunikacyjnych i mediacyjnych. Poproszono seniorów o dokonanie samooceny w trzech aspektach związanych z tematyką warsztatów. Pierwszy z nich dotyczył zdolności komunikacyjnych, drugi zdolności rozwiązywania konfliktów, a trzeci oceny relacji z bliskimi osobami. Sposób, w jaki seniorzy, którzy uczestniczyli w warsztatach, oceniają swoje zdolności mediacyjne, zaprezentowano na wykresie 1.

Wykres 1. Samoocena zdolności mediacyjnych seniorów



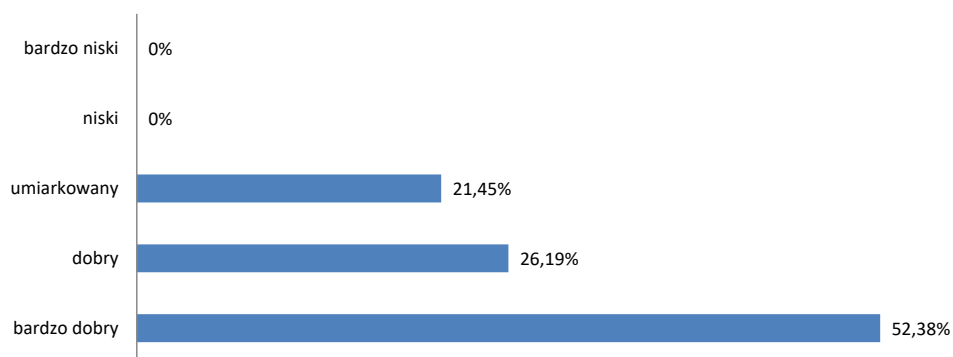
Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy wyników badań.

Ocena swoich zdolności mediacyjnych przez seniorów jest ważnym składnikiem ewaluacji projektu. Samoocena zdolności związanych z zastosowaniem zdobytej wiedzy i umiejętności ma znaczenie w modelach wdrożeniowych i wiąże się z poczuciem własnej skuteczności (por. Zbonikowski, 2020). Seniorzy po programie oceniają swoje zdolności mediacyjne przeważnie jako dobre, a wielu

jako bardzo dobre. Nieco mniej – na poziomie umiarkowanym, czyli wystarczającym. Należy jednak wskazać, że celem warsztatów nie było przygotowanie uczestników do pełnienia formalnej roli mediatorów, a jedynie wprowadzenie ich w tę tematykę i przećwiczenie pewnych umiejętności.

Nieco lepiej seniorzy oceniają swoje zdolności komunikacyjne. Ich wskazania zaprezentowano na wykresie 2.

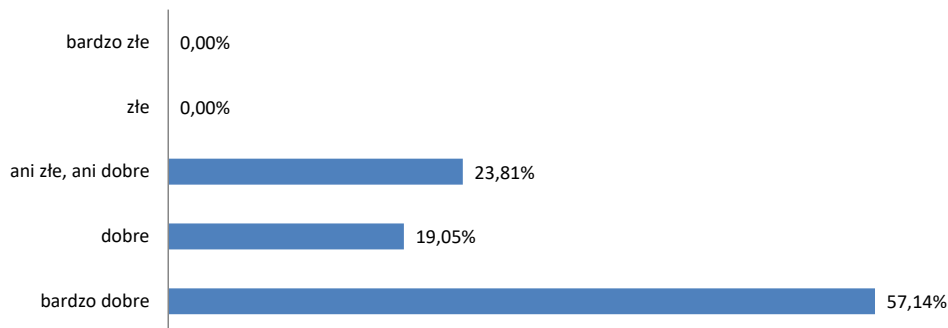
Wykres 2. Samoocena zdolności rozwiązywania konfliktów



Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy wyników badań.

Większość seniorów ocenia swoje zdolności komunikacyjne jako bardzo dobre. Ludzie starsi wg badań cechują się wyższą rozmownością, szczególnie po 70. roku życia. Jednak trudności komunikacyjne, takie jak osłabienie narządów artykulacyjnych, utrata zębów, a także te związane z zapamiętywaniem wątków, dygresjami oraz (mimo większego słownictwa niż u pokoleń zstępných) zapominanie słów, mylenie znaczeń i brak nowego słownictwa, aktualnego np. u osób młodych, ograniczają ich zdolności porozumiewania się (Kataryńczuk-Mania, Gebreselassie, 2018). Relacje rodzinne – również te pośrednie, np. rozmowa telefoniczna – najczęściej są wystarczające do zaspokojenia potrzeb komunikacyjnych osób starszych, o ile są powiązane z takimi cechami jak: troska, częstotliwość kontaktów, uznanie (Sanecka, 2015). Właśnie na podstawie tych interakcji seniorzy budują niejako mentalną mapę otaczającego ich świata oraz otrzymują *feedback* na temat istniejącej (lub nie) więzi z innymi.

Następny wykres prezentuje odpowiedzi seniorów dotyczące oceny relacji z bliskimi. Pytanie o ocenę relacji rodzinnych seniorów uczestniczących w warsztatach jest powiązane z warunkami wdrożenia treści i umiejętności nabytych podczas spotkań, co jest ważnym kryterium oceny efektów długofalowych uzyskanych po warsztatach.

Wykres 3. Ocena poziomu jakości relacji seniorów z bliskimi

Źródło: opracowanie własne na podstawie analizy wyników badań.

Według większości uczestników jakość relacji, jakie posiadają, jest bardzo dobra, ale też wysoki odsetek badanych (23,81%) wskazał odpowiedź „ani złe, ani dobre”. Jest to bliskie wynikom dotychczasowych badań (por. m.in. Kutyla, 2012; Fabiś, Wawrzyniak, Chabior, 2014; Lada, 2018), które z jednej strony wskazują, iż relacje w najbliższym otoczeniu zdaniem seniorów wpływają na jakość życia i korelują z obecnością osób bliskich, ale też znacznie częściej niż inne grupy społeczne seniorzy są osobami samotnymi, pozostającymi bez jakichkolwiek (dobrych lub złych) bliskich relacji. W tej grupie też jest większe ryzyko wystąpienia zjawiska opuszczenia, a nawet zaniedbania i zaniechania opieki nad starszym członkiem rodziny.

Jakość posiadanych relacji z bliskimi, zdolności komunikowania się i rozwiązywania sporów bezsprzecznie są ze sobą powiązane i mają znaczenie (na co wskazują badania) dla kształtowania się pozytywnej oceny własnego życia – jego jakości. Ta triada przyczynia się także do większej aktywności ludzi starszych i częstszej partycypacji w wydarzeniach i inicjatywach społecznych.

Podsumowanie

Wnioski zarówno po warsztatach, jak i te wynikające z badań ewaluacyjnych rysują się wielowarstwowo i wielokontekstowo, a ich katalog nie zostanie wyczerpany w tym artykule, gdyż jest to dopiero otwarcie dyskusji i poszukiwań zarówno możliwości rozwoju działalności organizacji pozarządowych na rzecz osób starszych, jak i nowych pól badawczych, pozostających w związku z praktyką i codziennością seniorów.

Z perspektywy organizatorów programu mającego na celu promocję wiedzy o mediacjach wśród seniorów, można się spodziewać, że podobne wydarzenia

będą się cieszyły powodzeniem, gdyż tematyka ta w odbiorze uczestników jest ważna, sensowna i adekwatna do ich potrzeb. Seniorzy dostrzegają, że zdobytą wiedzę i umiejętności mogą wykorzystać w codziennym życiu. Dodatkowo cenią sobie możliwość spotkania w grupie, spędzenia czasu w dobrej atmosferze i zrobienia czegoś sensownego (jak w tym przypadku: dowiedzą się, jak chronić się przed manipulacją).

W rozważaniach nad przeprowadzonymi warsztatami i badaniami nie mogło umknąć uwadze, że uzyskanych wyników nie można generalizować na całą populację seniorów. Jedynie w przybliżonym stopniu mówią one o tych, którzy i tak już są aktywnymi członkami społeczności lokalnych poprzez uczestnictwo w spotkaniach i wydarzeniach organizowanych czy to przez Kluby Seniorów (do których należą), czy przez rady parafialne i wspólnoty kościelne. Badanie oparło się na tej grupie, wybranej z populacji, wobec której działania zmierzające ku przeciwdziałaniu wykluczeniu społecznemu już odniosły pewien sukces. Jednocześnie seniorzy uczestniczący w warsztatach wykazali dużą życzliwość i gotowość do kilkugodzinnych spotkań, podczas których uczyli się i aktywnie pracowali.

Trening komunikacji powiązany z mediacjami i edukacją prawną jest istotny w procesie podnoszenia poziomu kompetencji społecznych, jak i poprawy relacji (por. m.in. Duda, 2019; Sanecka, 2015; Kataryńczuk-Mania i in., 2018). Ponadto, zgodnie z teorią Pierre’a Bourdieu, są to kluczowe czynniki warunkujące rozwój kapitału społecznego. Ten wybitny socjolog zdefiniował kapitał społeczny jako „zbiór rzeczywistych i potencjalnych zasobów, jakie związane są z posiadaniem trwałej sieci mniej lub bardziej zinstytucjonalizowanych związków wspartych na wzajemnej znajomości i uznaniu lub, inaczej mówiąc, z członkostwem w grupie, która dostarcza każdemu ze swych członków wsparcia w postaci kapitału posiadanego przez kolektyw” (Bourdieu: za Zarzycki, 2004, s. 47).

Inkluzyjne traktowanie ludzi starszych sprzyja poszerzaniu się kapitału społecznego. Dostrzeżenie i uznanie potencjału seniorów jest podstawą wszczęcia działań nakierowanych na wzmacnianie go i aktywizowanie ich do uczestnictwa w życiu społecznym. Inkluzyjne podejście odzwierciedla się także w działaniach, takich jak „identyfikowanie, łagodzenie, zapobieganie i przeciwdziałanie barierom utrudniającym pełnoprawne życie osób starszych w społeczeństwie” (Zrałek, 2014, s. 113).

Interesujące jest to, jaki byłby udział seniorów posiadających predyspozycje mediacyjne w populacji, gdyby rozszerzyć badania na inne grupy poza Klubami Seniorów, również te mniej dostępne. Jest to grupa, w której z pewnością tkwi duży potencjał do działania w społeczeństwie na rzecz promocji idei mediacji i porozumienia bez przemocy.

Z zaprezentowanych badań jasno wynika, że seniorzy mają dużą otwartość na udział w polubownym rozwiązywaniu sporów, jakim są mediacje. Wśród zalet mediacji wymienia się: szybsze i tańsze rozwiązanie sporu niż przed sądem, wpływ na szybkość postępowania, jasne zasady procesu mediacyjnego, ograniczenie kosztów postępowania sądowego, wpływ na treść ugody, gwarantowana poufność i bezstronność mediatora oraz wiele innych (por. Rękas, 2010). Wiedza o dostępności mediacji umożliwia osobom starszym, pełniącym różne role życiowe, z których mogą wynikać spory – szybsze, skuteczniejsze i bardziej satysfakcjonujące ich rozwiązywanie, z szansą na zachowanie dobrych relacji rodzinnych, sąsiedzkich.

Seniorzy są szczególnie narażeni na samotność, a pojawiające się trudności w nawiązywaniu relacji interpersonalnych dodatkowo pogłębiają ten stan, przyczyniając się do izolacji społecznej i wpływając na inne aspekty ludzkiego życia (Sygulska, Wnęk-Gozdek, 2019; por. także Theiss, 2006). Osamotnieniu towarzyszy nieufność wobec innych, a jednocześnie, gdy pojawia się możliwość nawiązania głębszej relacji, seniorzy często tracą uważność i czujność, stając się łatwymi ofiarami manipulacji i nadużyć. Seniorzy uczestniczący w warsztatach mieli możliwość zapoznania się z bazowymi informacjami dotyczącymi przepisów prawa nie tylko w zakresie mediacji. Szansa ukazuje się w wynikach badań dotyczących ponownego udziału w warsztatach. Tematyka, która wydaje się nieco pomijana w często oferowanych spotkaniach dla osób starszych (np. w Uniwersytetach Trzeciego Wieku), to edukacja prawna. Jest to ważna informacja zwrotna zarówno dla instytucji samorządowych, jak i dla organizacji zajmujących się wspieraniem osób starszych i całożyciową edukacją.

Senior w roli mediatora – takie podejście często pojawia się jako motyw w kulturze i literaturze, ilekroć nobliwy człowiek rozsądza jakąś sprawę lub nestor/nestorka rodu wysłuchuje i jedna członków rodziny. Taka imaginacja ma swoje korzenie w obecnych do niedawna w Polsce strategiach rozwiązywania sporu z pomocą osoby nobliwej, godnej zaufania. Przykładem jest *Pan Tadeusz* i obecna w utworze postać Macieja. Znaczenie ludzi starszych ewoluowało wraz ze zmianami społeczno-gospodarczymi, ale w dobie tak wielu konfliktów, napływu informacji i opinii (gdzie trudno odróżnić jedno od drugich) dystans, jaki potrafią zachować seniorzy, a także ich doświadczenia życiowe mogłyby doskonale sprawdzić się na polu mediacji. Być może jest to obszar nie tylko sentymentalnych wspomnień o dawnych czasach, kiedy to „młodszy słuchali się starszych”, ale przyczynek do swoistego treningu, przygotowującego ich do roli mediatora w sprawach cywilnych⁴. „Stąd też działania powinny być ukierunkowane na wspiera-

4 Mediatorem „ad hoc” może być każdy obywatel, który ukończył 18 lat i jest osobą godną zaufania, posiadającą zdolności pojednawcze.

nie i wzmacnianie potencjału osób starszych oraz aktywnego ich uczestnictwa w życiu społecznym i równocześnie identyfikowanie, łagodzenie, zapobieganie i przeciwdziałanie barierom utrudniającym pełnoprawne życie osób starszych w społeczeństwie” (Zrałek, 2014, s. 113) oraz potraktowanie ich potencjału jako realnego czynnika wspierającego rozwój mediacji.

Najważniejszą puentą wydaje się jednak refleksja na temat tego, że wystarczyłoby traktować ludzi starszych nie jak „balast”, ale jak pełnoprawnych, wartościowych, bogatych w doświadczenia obywateli, członków społeczeństwa... członków własnych rodzin. Wiele trudności związanych z partycypacją społeczną seniorów ma powiązanie z nastawieniem społeczeństwa i okrutnie kreowanym obrazem starości w mediach. Jak podkreśla ponownie Zrałek: „wysoki poziom kapitału społecznego występuje, gdy ludzie mają dobre relacje z innymi członkami społeczności, obdarzają się zaufaniem i wspólnie lub indywidualnie działają z myślą o poprawieniu warunków życia” (2014, s. 117). Troska o seniorów i możliwość bycia przy nich wobec tego wydaje się przywilejem oraz szansą. Wzajemne towarzyszenie – bycie razem i poznawanie się – przynosi obopólne korzyści i może uczynić świat chociaż odrobinę lepszym.

Bibliografia

- Bourdieu, P. (1985). The Forms of Capital. In: J. G. Richardson (Eds.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Greenwood-NewYork.
- Brzezińska, M. (2011). *Proaktywna starość. Strategie radzenia sobie ze stresem w okresie późnej dorosłości*. Difin.
- Chabior, A. (2014). Rodzina i jej znaczenie w życiu ludzi starszych. W: A. Chabior, A. Fabiś, J. K. Wawrzyniak, *Starzenie się i starość w perspektywie pracy socjalnej* (ss. 49–65). Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich.
- Czapiński, J. (2015). Indywidualna jakość i styl życia. W: J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2015. Warunki i jakość życia Polaków. Raport. Contemporary Economics*, 9(4), 200–331.
- Dąbrowski, K. (red.). (1985). *Zdrowie psychiczne*. PWN.
- Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being. Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54(1), 403–425.
- Duda, A. (2019). *Masz prawo do mediacji w szkole. Zarys pracy mediatora szkolnego*. Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Duda, A., Mróz, A., Mądry-Kupiec, M., Zawisza-Wilk, E., Skrzypek, W., & Koperna, P. (2022). Predyspozycje mediacyjne kandydatów na mediatorów rówieśniczych w wieku 11–13 lat. *Studia Paedagogica Ignatiana*, 25(1), 107–132.
- Dz. U. Unii Europejskiej, seria C11/04 z 15 stycznia 2013.

- Fidelus, A. (2023). *Przemoc wobec ludzi starszych*. SWPS.
- Kataryńczuk-Mania, L., Gebreselassie, J. (2018). Kompetencje komunikacyjne seniorów – wybrane wątki. *Dyskursy Młodych Andragogów*, 19, 151–161.
- Kutyla, M. (2012). Integracja społeczna ludzi starszych. W: N. Pikuła (red.), *Starość może być atrakcyjna*. Scriptum.
- Lada, A. (2018). Jakość życia seniorów. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio J – Paedagogia-Psychologia*, 31(2), 331–345.
- Plucińska-Nowak, M. (2021). *Status i oblicza mediacji w społeczeństwie polskim*. Wydawnictwo Nauk Społecznych i Humanistycznych UAM, Wydawnictwo Fundacji Humaniora.
- Rękas, A., Sroka, T. (2010). *Czy tylko sąd rozstrzygnie w sporze? Mediacja i sądownictwo polubowne*. Ministerstwo Sprawiedliwości.
- Rokicki, A. (2016). Starość nie znaczy bierność – współczesne metody aktywizowania seniorów. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio J – Paedagogia-Psychologia*, 29(1), 185–198.
- Rudolf, A., Cichowicz-Major, M., Matysiak, M., Pałka, S., Pieniążek, W., Przybył, C. (2014). *Diagnoza stanu stosowania mediacji oraz przyczyn zbyt niskiej do oczekiwanej popularności mediacji*. Ministerstwo Sprawiedliwości.
- Sanecka, A. (2015). Psychiczne i społeczne bariery komunikacyjne seniorów. W: M. Synowiec-Piłat, B. Kwiatkowska, K. Boryślowski (red.), *Inkluzja czy ekskluzja? Człowiek stary w społeczeństwie*. Wrocławskie Towarzystwo Naukowe.
- Sygulska, K., Wnęk-Gozdek, J. (2019). Wstęp. *Exlibris Biblioteka Gerontologii Społecznej*, 17(2), 7–10.
- Szatur-Jaworska, B. (1991). Społeczna kwestia ludzi starszych. W: B. Rysz-Kowalczyk, *Społeczne kwestie starości*. Ośrodek Badań Społecznych.
- Theiss, W. (2006). Edukacja środowiskowa – wprowadzenie. W: W. Theiss, B. Skrzypczak (red.), *Edukacja i animacja społeczna w środowisku lokalnym*. Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL.
- Zarycki, T. (2004). Kapitał społeczny a trzy polskie drogi do nowoczesności. *Kultura i Społeczeństwo*, 48(2), 45–65.
- Zbonikowski, A. (2020). Samorealizacja młodzieży akademickiej u progu kariery zawodowej. Wyznaczniki psychologiczne i kierunki wsparcia. W: W. Welskop (red.), *Przyszłość edukacji – Edukacja przyszłości* (ss. 101–108). Wydawnictwo Naukowe Wyższej Szkoły Biznesu i Nauk o Zdrowiu w Łodzi.
- Zrałek, M. (2014). Tworzenie podstaw dla partycypacji osób starszych w życiu społecznym. W: A. Kamińska, E. Kraus, K. Ślęczka (red.), *Jak możliwy jest dialog?* Oficyna Wydawnicza Humanitas.

Netografia:

- Bezpieczeństwo seniorów, <https://policja.pl/pol/kgp/biuro-prewencji/wydzial-profilaktyki-sp/bezpieczenstwo-osob-sta/174854,BEZPIECZENSTWO-SENIOROW.html> [dostęp: 10.08.2024].
- Cebula, R. (2012). *Mediacje w kodeksie postępowania cywilnego*, <https://www.gov.pl/attachment/71d853fc-265b-4e23-95e9-45b905b80b89> [dostęp: 10.08.2024].
- Krawętkowski, Ł. (2021), Przemoc wobec seniorów, <https://psychologiwpraktyce.pl/artikul/przemoc-wobec-seniorow> [dostęp: 20.10.2024].
- Rojek-Socha, P. (2018). Mediacje w Polsce zbyt rzadko wykorzystywane, <https://www.prawo.pl/prawnicy-sady/mediacje-w-polsce-zbyt-rzadko-wykorzystywane,315473.html> [dostęp: 10.08.2024].