



INFORMATOR

JAK SŁUCHAĆ I BYĆ SŁUCHANYM,
CZYLI **ABC** DOBREJ KOMUNIKACJI
RADY SENIORÓW Z LOKALNYM SAMORZĄDEM



INFORMATOR

JAK SŁUCHAĆ I BYĆ SŁUCHANYM,
CZYLI **ABC** DOBREJ KOMUNIKACJI
RADY SENIORÓW Z LOKALNYM SAMORZĄDEM



MAZOWIECKA KADEMIA SENIORÓW

Biuro Projektu:

ul. Piłsudskiego 3 /wejście od ul. Kopernika/

05-120 Legionowo

tel. 728 106 270

e-mail mazowieckieprs@wp.pl

www.mas.spp-nadzieja.pl

Znajdź nas na Facebooku

Biuro działa od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 16.00

Zespół redakcyjny:

Roman Biskupski

Waldemar Siwczyński

Projekt i skład:

Agnieszka Matusiak-Ziółkowska

Zdjęcia: Czesław Karpiński; Bartosz Karwacki;

Zbigniew Oczkowicz; www.freepik.com

Egzemplarz bezpłatny



MAZOWSZE.
serce Polski

Projekt dofinansowany z budżetu Województwa Mazowieckiego.

Jak słuchać i być słuchanym?

W czasach, kiedy seniorzy coraz chętniej wychodzą z domów, aby uczestniczyć w kulturalnym i społecznym życiu swoich wsi, miast i miasteczek, a często nawet owo życie kreatywnie współtworzyć, ich głos z roku na rok staje się głośniejszy. Głos, którego warto i należy posłuchać. Wiedzą to dobrze przedstawiciele jednostek samorządu terytorialnego, wiedzą też oczywiście ludzie z rosnącej w siłę grupy osób w wieku 60+. I dlatego starają się ze sobą rozmawiać. Problem pojawia się wtedy, gdy ten, nierzadko międzypokoleniowy, dialog nie przynosi oczekiwanych rezultatów. I chociaż przyczyny takiego stanu rzeczy bywają rozmaite, źródeł wzajemnego braku zrozumienia często nie trzeba wcale szukać bardzo głęboko. Okazuje się, że aby poprawić jakość komunikacji, wystarczy niekiedy po prostu lepiej się do niej przygotować. I stosując się do kilku podstawowych zasad rządzących kontaktami interpersonalnymi, od początku wiedzieć, co, dzięki komu i w jaki sposób chce się osiągnąć. W różnego rodzaju relacjach lokalnych rad seniorów z miejscowym samorządem może to być klucz do oczekiwanego przez każdą ze stron sukcesu. A ponieważ zawsze dobrze jest go mieć przy sobie, ten klucz – za pośrednictwem niniejszego mini poradnika – właśnie dajemy seniorom do ręki.

Niedługo minie równo dekada od momentu, gdy na mocy Ustawy o samorządzie gminnym powstała prawna możliwość tworzenia na terenie każdego z nich gminnych rad seniorów. W ten właśnie sposób dużej grupie obywateli, ludziom wciąż jeszcze w sile wieku, zaoferowano narzędzie służące podjęciu aktywnej współpracy z organami samorządu terytorialnego. Już nie z pozycji – jak to dawniej bywało – petentów, lecz jako członków ważnego organu o charakterze konsultacyjnym, inicjatywnym i doradczym. Ważnego choćby z tego powodu, że rady seniorów reprezentują grupę obywateli stanowiącą już niemal jedną czwartą polskiego społeczeństwa. I najlepiej wiedzą, czego im na co dzień brakuje, czego najbardziej potrzeba. – Impuls do powołania gminnej rady seniorów może wyjść zarówno od lokalnych władz, jak też ze strony i na wniosek ludzi ze środowisk zainteresowanych jej utworzeniem. I od nas, w Legionowie, tak szybko, jak to było możliwe, taki impuls wyszedł. Zgodnie z duchem ustawy, w składzie Miejskiej Rady Seniorów znalazło się miejsce dla przedstawicieli osób starszych oraz dla reprezentantów lokalnych podmiotów działających na rzecz seniorów, w tym Legionowskiego Uniwersytetu Trzeciego Wieku. No i, będąc dopiero ósmą radą w naszym kraju, gdy tylko stało się to możliwe, z entuzjazmem zaczęliśmy działać – wspomina dr Roman Biskupski, przewodniczący Miejskiej Rady Seniorów w Legionowie i prezes Stowarzyszenie Pomocy Potrzebującym „Nadzieja”, które wyszło z inicjatywą jej powołania.

Jak w przypadku wielu innych samorządów w kraju, również w Legionowie senioralna inicjatywa trafiła na podatny grunt. – Wspieranie i upowszechnianie idei samorządowej zalicza się do podstawowych zadań gminy. Jednym z fundamentów społeczeństwa obywatelskiego jest partycypacja publiczna, której istota polega na aktywnym udziale obywateli w stanowieniu i włączeniu się

w proces podejmowania kluczowych decyzji. Ponieważ odsetek osób starszych w Legionowie już teraz wynosi około 25 procent, a zapewne będzie wzrastał, sposób funkcjonowania ludzi dojrzających w coraz większym stopniu będzie wpływał na życie społeczności lokalnej Legionowa. Oczywiście jest, że realizacja zadań gminy musi brać pod uwagę osoby starsze: ich punkt widzenia, opinie i potrzeby – uważa sekretarz miasta Ida Parakiewicz-Czyżma.

Dzięki utworzeniu gminnej rady seniorów władze samorządowe mogą sprawniej wykonywać istotną część swoich zadań. A szczególnie sprzyjać solidarności międzypokoleniowej oraz tworzyć warunki do pobudzania aktywności obywatelskiej osób starszych w społeczności lokalnej. Pojawienie się organu, w którym zasiadają seniorzy, pomaga też pozytywnie wpłynąć na zaufanie innych osób starszych do władz gminy, zaś w dłuższej perspektywie owocuje włączeniem seniorów do działań na rzecz lokalnej wspólnoty. Co więcej, gminna rada seniorów często pełni również funkcję edukacyjną. Aktywnie w niej działając, seniorzy zyskują bowiem doświadczenie funkcjonowania w samorządzie, zaś obserwując z bliska realia, w jakich on pracuje i znając jego obiektywne ograniczenia, stają się lepszymi partnerami do dyskusji.

I tu pojawia się fundamentalne, stawiane co i rusz pytanie: jak sprawić, żeby taka rozmowa przyniosła dobre, oczekiwane przez każdego z jej uczestników rezultaty?

PO PIERWSZE: REGULARNOŚĆ

Pragnąc mieć realny wpływ na działania lokalnych władz w sferze polityki senioralnej, powinno się pozostawać z jej przedstawicielami w bieżącym, możliwie częstym kontakcie. Co się tyczy relacji bardziej oficjalnych, chodzi tu między innymi o regularne spotkania (na przykład raz w miesiącu) z osobami odpowiedzialnymi za polity-

kę senioralną, w trakcie których poruszane będą tematy dotyczące konkretnych potrzeb środowiska osób starszych. Członkowie rad seniorów mogą, a nawet powinni podtrzymywać też indywidualne kontakty z reprezentantami miejscowego samorządu: wójtami, burmistrzami, prezydentami oraz członkami rad gmin i powiatów. W większości przypadków ułatwia to uświadomienie im oczekiwań starszych mieszkańców oraz możliwie szybkie i bezproblemowe przejście do fazy ich realizacji.

Po DRUGIE: DOBRA ŁĄCZNOŚĆ

Jakkolwiek w kwestii relacji z gminnymi urzędnikami wskazana jest aktywność każdego z członków danej rady seniorów, powinna ona wybrać ze swego grona kogoś, kto oficjalną drogą będzie nawiązywał kontakty w jej imieniu. A kiedy już taka osoba się znajdzie, należy uzgodnić kanał komunikacji między środowiskiem seniorów a urzędem miasta czy gminy. Przyda się również jeden konkretny adres e-mail i/lub numer telefonu, pod które obie strony będą mogły kierować informacje.

Poza tym, w dobie internetu, grzechem byłoby nie wykorzystać ogromu stwarzanych przez niego możliwości. Na początek warto pomyśleć o stworzeniu lokalnego portalu dla seniorów. Z jednej strony osoby starsze – zwłaszcza te starające się iść pod rękę z postępem technologicznym – zyskają w ten sposób nową przestrzeń do wypowiedania się, z drugiej zaś gminni urzędnicy będą mogli łatwo i szybko dotrzeć do nich z istotnymi informacjami. Na przykład dotyczącymi oferty pomocy socjalnej czy akcji prozdrowotnych. Ciekawym pomysłem są także, stworzone z myślą o osobach w wieku 60+, Mobilne Kawiarenki Obywatelskie, gdzie raz na jakiś czas, blisko swojego miejsca zamieszkania mogą one – przy smacznym poczęstunku – w miłej atmosferze wyartykułować swe potrzeby i oczekiwania wobec lokalnych władz.



Przykładem wzorowej słyszalności głosu seniorów w strukturach samorządu służą choćby Suwałki. Nie tylko formalnie działają tam oni przy prezydencie miasta, ale też skłonili go do mocnego zaangażowania się w sprawy ich środowiska. A to zawsze sprzyja traktowaniu drugiej strony po partnersku. Wyznaczono tam również konkretną osobę do współpracy samorządu z Suwalską Radą Seniorów, którym został Pełnomocnik Prezydenta Miasta ds. Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi. Wszystko to sprawiło, że udało się nawiązać ścisłą współpracę z tamtejszymi radnymi, którzy są otwarci na propozycje uchwał na rzecz seniorów i traktują ich problemy jako wspólne, załatwiając je z reguły ponad politycznymi podziałami. Dzięki temu w mieście wprowadzono z czasem szereg regulacji prawnych mających za zadanie poprawę jakości życia suwalskich seniorów. Takie przykłady można by mnożyć.

W pojedynkę – czy to jako osoba fizyczna, czy nawet pod szyldem organizacji – działać da się niewiele. Dlatego w codziennym funkcjonowaniu rad seniorów tak ważna jest chęć współpracy z lokalnymi władzami oraz wiara w ich dobrą wolę. W budowaniu pomiędzy nimi partnerstwa pomagają wzajemne zaufanie i szczerza rozmowa, a także pozytywne relacje z szeregowymi pracownikami urzędu miasta czy gminy, którzy – z inicjatywy lub na polecenie swoich przełożonych – bezpośrednio wprowadzają w życie ustalenia poczynione przez obie strony samorządowo-senioralnego dialogu. Nie od rzeczy będzie również zadbanie o to, aby realizacją polityki senioralnej było zainteresowanych jak najwięcej lokalnych organizacji, prywatnych i państwowych firm oraz instytucji. Ich pomoc – bądź to w zakresie doradztwa, bądź to rzeczowa lub finansowa – stwarza każdej radzie seniorów o wiele większe możliwości działania i w rezultacie – dotarcia do szerszego grona beneficjentów.



Krótko mówiąc, im bardziej członkowie „trzeciowiekowych” rad są skłonni do głośnych i aktywnych starań na rzecz realizacji potrzeb swego środowiska, tym więcej udaje im się osiągnąć. Dobrze to widać we wspomnianym już Legionowie, gdzie obsługą administracyjną Miejskiej Rady Seniorów zajmuje się ratuszowy Wydział Zdrowia Publicznego i Spraw Społecznych. – Miejska Rada Seniorów służy u nas opinią lub wykazuje własną inicjatywę w stosunku do organów gminy w zakresie między innymi spraw dotyczących działalności oświatowej i kulturalnej, zwraca uwagę na problemy tej grupy społecznej, czy też wskazuje zadania priorytetowe na rzecz osób starszych. Ponadto stanowi doskonały czynnik pobudzający aktywność obywatelską osób starszych w społeczności lokalnej – wylicza Ida Parakiewicz-Czyżma. – Legionowska rada komunikuje potrzeby osób starszych poprzez opiniowanie i konsultowanie dotyczących ich decyzji władz miasta. Ponadto ważną jej rolą jest przełamywanie stereotypów na temat starzenia się, podejmowanie działań dążących do budowy pozytywnego wizerunku seniorów



i senierek oraz budowanie autorytetu osób starszych, jak również inicjowanie przedsięwzięć zmierzających do integracji społecznej osób starszych i zaspokojenia potrzeb tej grupy społecznej. Współpracę z Miejską Radą Seniorów postrzegam jako ciągły dialog oraz wypracowywanie takich mechanizmów komunikacji i wspólnego podejmowania decyzji, które będą skutkować coraz większą otwartością i budowaniem wzajemnego zaufania – dodaje Sekretarz Miasta Legionowo.

Wśród działań podjętych przy legionowską MRS, które należy wyróżnić jako sukces, urzędniczka wymienia współtworzenie „Strategii działań miasta Legionowo na rzecz seniorów 60+ na lata 2022-2026”. A więc dokumentu stanowiącego dla władz drogowskaz pokazujący, w którym kierunku powinny one podążać, aby ich decyzje nie rozjechały się z oczekiwaniami starszych mieszkańców. Do stworzenia rzetelnej i perspektywicznej strategii walczy przy czynił się aktywny udział seniorów we wszystkich organach przedstawicielskich, takich jak choćby rada miasta, rada pożytku publicznego, rada ds. osób niepełnosprawnych, czy też stała, aktywna współpraca z lokalnymi organizacjami pozarządowymi w rodzaju Uniwersytetu Trzeciego Wieku, Związku Emerytów Rencistów i Inwalidów, a także miejscowych kół zrzeszających między innymi kombatanów, diabetyków czy też osoby niedowidzące. Wszystko to z myślą o tym, aby głos każdego odłamu różnorodnej senioralnej społeczności był słyszalny i uwzględniony w poczynaniach lokalnego samorządu.



DIALOG PONAD METRYKAMI

Nie jest tajemnicą, że inaczej rozmawiają ze sobą ludzie młodzi, inaczej dorośli, a inaczej osoby starsze, wkraczające bądź znajdujące się już w jesieni życia. Wynika to przede wszystkim z ich dojrzenia w innych warunkach społeczno-kulturowych czy też ze zmian cywilizacyjnych, za którymi nie każdy senior może albo chce nadążyć. Z tych głównie powodów komunikacja międzypokoleniowa od zawsze rodziła wiele trudności, bo seniorzy często posługują się językiem i wyrażeniami, które – choćby na skutek przemian technologicznych – współcześnie potrafią nabrać zupełnie innego znaczenia. Albo też, tracąc walor komunikacyjny, wyszły z potocznego obiegu. Mając to na uwadze, należy o tym pamiętać również w komunikacji na linii samorząd – rada seniorów. We władzach miast i gmin, w lokalnych urzędach, dominują reprezentanci młodszych pokoleń, stąd konieczność uwzględnienia tego faktu w ich kontaktach z seniorami.

Zanim przystąpisz do rozmowy, zwracaj uwagę na:

- osoby, które biorą w niej udział (np. ich wiek, stan fizyczny i psychiczny)
- sposób, w jaki się wypowiadasz (obejmujący m.in. dostosowanie intonacji i słownictwa do okoliczności)
- cel, jaki ci przyświeca
- stopień zrozumienia komunikatu.

W moderowaniu kontaktu międzypokoleniowego powinno się unikać tematów-raf, tworząc prawdziwie dialogowy kontekst wspólnego działania, opierający się na zrozumieniu potrzeb osób przynależących do różnych pokoleń. Na pierwszym etapie bardzo ważne jest wypracowanie wzajemnego zaufania i uniknięcie stereotypowego myślenia „starych” o „młodych” i odwrotnie. Osią porozumienia może być wymiana doświadczeń, mogących stanowić nie tyle wzorzec, co inspirację służącą skutecznemu uporaniu się z danym problemem. Właściwa komunikacja między generacjami pozwala stworzyć swego rodzaju pomost w relacjach pomiędzy osobami reprezentującymi różne pokolenia, przeciwdziałając tym samym marginalizacji czy wykluczeniu pewnych grup społecznych, zwłaszcza najstarszych roczników. A w tej właśnie materii członkowie rad seniorów mogą służyć dobrym przykładem i okazać się niezwykle pomocni.

Skuteczny dialog międzypokoleniowy należy budować:

- wokół konkretnych, codziennych potrzeb poszczególnych grup pokoleniowych
- wokół tematów mających pewien ładunek emocjonalny ze względu na ich historyczny lub aktualny kontekst
- poprzez stworzenie możliwości wspólnej nauki i zabawy.

Właściwe podejście do tego wyzwania pozwala zmienić postrzeganie seniorów w społeczeństwie i poprawić kondycję więzi międzypokoleniowych. Nie tylko w kontaktach senioralnych aktywistów z władzami samorządowymi, lecz także wewnątrz ich rodzin, w gronie najbliższych, którzy nie zawsze mieli wcześniej czas na zastanowienie się nad lepszym zrozumieniem swoich babć czy dziadków i pomysły, jak to należy uczynić.

KOMUNIKACJA A ZDROWIE

To właściwie truizm, lecz szeroko pojęta komunikacja od zawsze była podstawą międzyludzkich interakcji. To przede wszystkim dzięki niej nawiązuje się emocjonalne więzi i tworzy nić porozumienia pomiędzy ludźmi. Jest ona też niezwykle istotna w kontekście przekazywania informacji. Mając do czynienia z osobą starszą, należy jednak liczyć się z szeregiem komplikujących ten proces przeszkód i trudności. Zarówno przekazywanie, jak i uzyskiwanie in-



formacji staje się wówczas prawdziwym wyzwaniem. Świadomość ich istnienia powinni mieć sami seniorzy, jak też osoby, do których ze swoimi sugestiami, wnioskami czy potrzebami się oni zwracają.

W podeszłym wieku pojawiają się konkretne dolegliwości, znacznie komplikujące proces przekazywania informacji. Z powodu wielu chorób seniorzy mogą nie do końca poprawnie dobierać słowa lub nawet je wypowiadać. Do głównych przeszkód w komunikacji z seniorem można zaliczyć:

- obniżenie sprawności umysłowej, dotyczące głównie osoby w podeszłym wieku i sprawiające, że na przykład często mylą one fakty lub o nich zapominają,
- problemy ze słuchem, przez które ciężko przekazać seniorom informacje, tak by były one przez nich zrozumiałe,
- zaburzenia mowy ciała, powodujące, że seniorzy nie są w stanie efektywnie gestykulować i operować mimiką twarzy, przez co komunikacja z nimi staje się o wiele trudniejsza.

Owocna, satysfakcjonująca dla obu stron komunikacja pomiędzy członkami rady seniorów a włodarzami samorządu może przyjść bardzo naturalnie, ale może też potoczyć się w złym kierunku, uniemożliwiając osiągnięcie zamierzonych celów. Dlatego też – niezależnie od konieczności zachowania indywidualnego podejścia do każdego rozmówcy – warto unikać kilku podstawowych błędów, mocno utrudniających zbudowanie odpowiedniej relacji z interlokutorem.

A oto, co w tym może zaszkodzić:

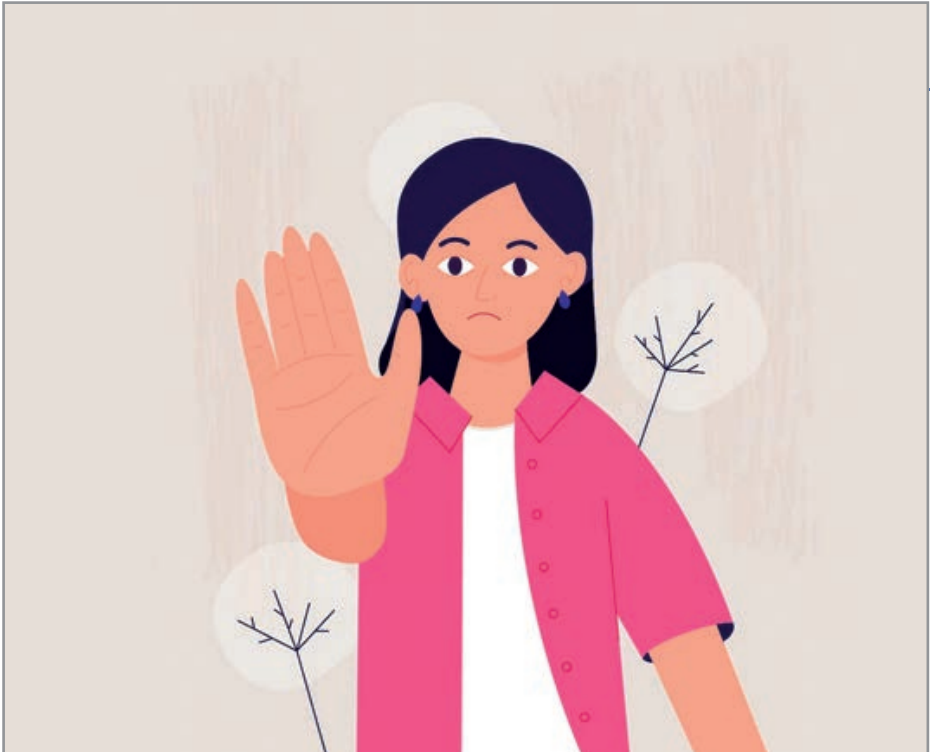
POCHOPNE UDZIELANIE RAD I POUCZANIE

Okazywanie zainteresowania problemami rozmówcy powinno odbywać się w zdrowy, zrównoważony sposób. Dzięki temu nie tylko nawiązuje się z nim nić porozumienia, ale też sprawia, że ten

zachowuje bardziej otwartą postawę, która z pewnością ułatwi codzienne kontakty. Warto zatem unikać zbyt pouczającego tonu, a rad udzielać z najwyższą delikatnością.

PRZERYWANIE

Błędem (lub jak kto woli – nietaktem) w komunikacji jest nie tylko przerywanie wypowiedzi, ale też ponaglanie lub samodzielne kończenie zdania. Należy o tym pamiętać zwłaszcza w odniesieniu do seniorów, których problemy z pamięcią i wyrażaniem opinii wymagają nieraz pewnej dozy cierpliwości. Trzeba wówczas starać się zachować serdeczną, otwartą postawę, a brakujący wyraz zasugerować możliwie najbardziej dyskretnie. Jeśli nawet sformułowanie myśli zajmie osobie starszej więcej czasu, poczuje się bardziej komfortowo, jeśli sama będzie mogła narzucić tempo dyskusji.



Może się przejawiać na kilka sposobów, głównie za sprawą nieadekwatnej mowy ciała. Potakiwanie i utrzymywanie kontaktu wzrokowego niewerbalnie zakomunikuje zainteresowanie, podobnie jak unikanie rozbudowanych anegdot, częste nawiązywanie do wypowiedzi rozmówcy i trzymanie się pierwotnego tematu.

OSTRZEGANIE

Wypowiedź rozpoczynająca się od stwierdzenia: „Jeśli pan/pani nie zmieni zdania, to...” przynosi zazwyczaj zupełnie odwrotny od zamierzonego skutek. Zachowanie zdrowego dystansu okazuje się często bardziej skuteczne podczas próby odpowiedniego pokierowania sytuacją i pokierowania rozmowy na



właściwe tory. Warto przy tym rozważyć okoliczności i możliwe przyczyny pojawienia się na horyzoncie konfliktu, może to bowiem sygnalizować większy problem, wobec którego wszelkie próby prowadzenia dyskusji są z góry skazane na porażkę.

Ten błąd w komunikacji prowadzi do wielu nieporozumień. Na szczęście można go łatwo uniknąć. Jednoznaczny język nie pozostawi wiele miejsca na domysły, natomiast unikanie skrótów myślowych i rzeczowość pomogą wzmocnić przekaz.

JAK MÓWIĆ, ABY NAS ZROZUMIANO

Naukowcy już dawno doszli do tyleż zaskakującego, co solidnie popartego szeregiem badań wniosku, że aż 55 proc. naszego komunikatu stanowi język ciała, 38 proc. – ton głosu, a słowa – zaledwie pozostałe 7 proc. Ich wagę da się podkreślić między innymi intonacją, na którą wpływają:

1. Postawa ciała – kiedy leżysz, komunikat jest niepewny, głos się zapada, nie ma mocy. Gdy siedzisz, jest już silniejszy, jednak najmocniejszy będzie, kiedy wstaniesz. Masz wtedy przewagę – głos inaczej rozchodzi się w klatce piersiowej, dzięki czemu brzmi pewniej. Dodatkowo możesz pomóc sobie gestykulacją.

2. Modulacja – niski głos jest bardziej przekonujący, natomiast wysoki budzi mniejszy autorytet w oczach (i uszach!) odbiorcy.

3. Szybkość mówienia – intonując, sprawiasz wrażenie, że wiesz, o czym mówisz. Kiedy zostawiasz miejsce na komunikat drugiej strony, ewentualne pytania, jesteś partnerem. Spokój jest twoim sprzymierzeńcem. Kiedy wypowiadasz słowa pośpiesznie, można odnieść wrażenie, że nie jesteś przekonany do tego, co chcesz powiedzieć. Płynność mówienia odgrywa istotną rolę w przekazywaniu wiadomości.

4. Wady wymowy – utrudniają przekaz poważnego komunikatu.



Siadając z samorządowcami do rozmów, czy też dyskutując w okolicznościach mniej formalnych, każdy senior zawsze powinien dobrze przemyśleć to, co chce im zakomunikować. Znajomość własnych intencji oraz potrzeb to podstawa. Trzeba wiedzieć co, a także po co i do kogo się mówi, no i mieć sprecyzowane oczekiwania odnośnie efektu swoich słów. Tu również, choć oczywiście nie zawsze i nie wszędzie, w prosty sposób da się poprawić efektywność komunikacji.

ZADBAJ O ODPOWIEDNIE WARUNKI ROZMOWY

Warto dołożyć starań, aby wybrany kanał komunikacji nie utrudniał zrozumienia przekazu. Na przykład rozmowa w hałaśliwym miejscu może uniemożliwić zrozumienie siebie nawzajem, a także rozpraszać i obniżać skupienie. Przeprowadzanie ważnych rozmów musi się więc odbywać w miejscu do tego odpowiednim, ustronnym i komfortowym.

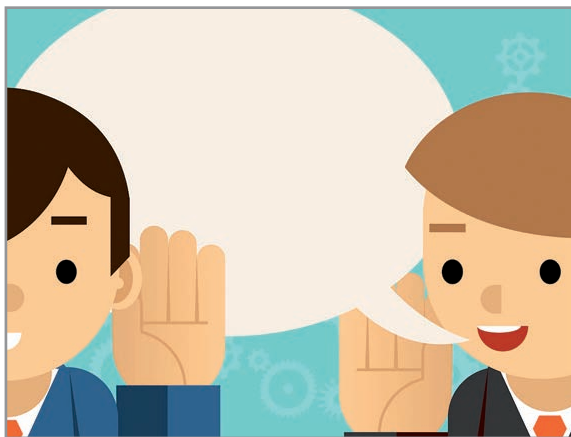
TWÓRZ ZROZUMIAŁE KOMUNIKATY

Komunikat powinien być konkretny, jasny i powiedziany wprost. Dobierz odpowiednie słowa i skonstruuj wiadomość tak, aby rozmówca wiedział, co chcesz przekazać i nie musiał się domyślać de-

tali lub ukrytych intencji. Unikaj skrótów, żargonowych zwrotów, a także zdań nazbyt długich i wielokrotnie złożonych. Weź odpowiedzialność za własny przekaz. Jeśli odbiorca go nie rozumie, doprecyzuj komunikat. A kiedy wystąpi taka sytuacja, nie wahaj się przyznać, że czegoś nie jesteś pewien, ewentualnie po prostu przyznaj się do błędu.

UWAŻAJ NA EMOCJE, NIE OCENIAJ ROZMÓWCY

Mów o swoich uczuciach i myślach, nie o uczuciach rozmówcy. Może się on poczuć atakowany, kiedy zacznie być oceniany. Dopóki go nie zapytasz, nigdy nie możesz być pewny jego intencji i pobudek. Jeżeli przechodzisz do oceny, oceniaj zachowanie drugiej osoby, a nie ją jako człowieka, ponieważ takie postępowanie wzbudzi jej opór i obronę.



AKTYWNIEM SŁUCHAJ

Zadawaj pytania, kiedy czegoś nie rozumiesz. Myśl o tym, co mówi do ciebie rozmówca. Skupiaj się na omawianym temacie. Aby wykazać się aktywną postawą słuchacza, powinieneś utrzymywać

kontakt wzrokowy i prezentować postawę zainteresowania. Skoro rozmówca wysłuchał, co miałeś do powiedzenia, teraz czas na twoją kolej. Odnieś się do tego, czego się dowiedziałeś. Informacja zwrotna powinna być wyrażona asertywnie. Jeśli krytykujesz – rób to konstruktywnie, nie zaś bazując na czyichś uczuciach czy przekonaniach. A na koniec przyda się też informacja zwrotna.

Mówiąc na przykład: „Cieszę się, że podjąłeś ze mną ten temat, bo był dla mnie niezwykle ważny”, niczego nie tracisz, możesz natomiast zyskać ważnego sprzymierzeńca, który w przyszłości nie będzie głuchy na twoje potrzeby.

DYSKUTUJ... CIAŁEM

Przez cały czas miej na uwadze, że twoje gesty, postawa, wyraz twarzy stanowią integralny element rozmowy. Mowa ciała – jakkolwiek stosunkowo trudno mieć nad nią pełną kontrolę – powinna pokrywać się z tym, co mówisz. W przeciwnym wypadku u rozmówcy może powstać dysonans: zamknięta postawa przy asertywnym komunikacie może zniwelować plany, ponieważ ciało będzie przekazywało co innego niż usta. I nic więcej się już w danej sprawie nie wskóra.



Aktywiści działający w radach seniorów, jak Polska długa i szeroka, od lat dostarczają rozlicznych dowodów na to, że w relacjach z lokalnym samorządem potrafią zadbać o swoje interesy. Mechanizm tych działań wydaje się banalnie prosty: ci pierwsi dają pod rozwagę różne pomysły i formułują strategiczne cele swego środowiska, urzędnicy z kolei pomagają przełożyć senioralne plany na lokalną, również finansową rzeczywistość. A ponieważ często bywa tak, że obie strony mają pod dostatkiem chęci i umiejętności, pojawiło się już mnóstwo efektów tej pożytecznej kooperacji. Także w Legionowie, gdzie senioralną radę utworzono z udziałem przedstawicieli trzech sektorów: administracji publicznej, organizacji pozarządowych i biznesu. – Patrząc z perspektywy czasu, uważam, że – a nie jestem w tej opinii odosobniony – można już mówić o naszym, osiągniętym na lokalnym gruncie sukcesie w dążeniu do integracji całego środowiska osób starszych. Dzięki uporowi i ciężkiej pracy liderów, jacy wyłonili się z grona mieszkańców w wieku 60+, nasza Miejska Rada Seniorów stała się dla władz samorządowych merytorycznym partnerem wyrażającym ważne opinie w przedkładanych jej sprawach, istotnych z punktu widzenia funkcjonowania seniorów w społeczności lokalnej. Konsultuje się z nami projekty aktów prawa miejscowego czy planów rozwoju, a zwłaszcza inwestycji mających wpływ na życie osób starszych. I chociaż nasze stanowisko w przedłożonych sprawach nie ma mocy wiążącej, jest ono brane pod uwagę przy podejmowaniu ostatecznych decyzji przez właściwe organy gminy – podkreśla dr Roman Biskupski, pełniący też funkcję rzecznika prasowego oraz wiceprzewodniczącego Mazowieckiej Rady Seniorów.

Jak zatem widać, na kontaktach pomiędzy radami tworzonymi przez starszych reprezentantów lokalnej społeczności a miejscowymi samorządowcami mnóstwo zyskuje każda ze stron. Mając w zanadru

sporą wiedzę, doświadczenie życiowe, a także rozeznanie potrzeb swoich rówieśników, seniorzy stanowią źródło wielu oryginalnych, ciekawych pomysłów wychodzących naprzeciw potrzebom oraz oczekiwaniom ludzi w ich wieku. A jest ich i będzie w każdej gminie coraz więcej.



