

---

---

# BADANIA

---

---

EMILIA KRAMKOWSKA

## PRACA SOCJALNA ZE STARSZYMİ KOBİETAMI I MĘŻCZYZNAMI – PODOBIENSTWA I RÓŻNICE

### ABSTRAKT

**Wstęp:** Społeczeństwo polskie starzeje się, co oznacza, że populacja osób w wieku podeszłym stanowi i będzie stanowić coraz większy odsetek ludności. Sytuacja ta implikuje wiele konsekwencji i problemów wymagających rozwiązania. Prezentowana praca omawia jedno z istotnych zagadnień związanych ze starzeniem się społeczeństwa polskiego, jakim jest praca socjalna z kobietami i mężczyznami w podeszłym wieku.

**Metoda:** Artykuł powstał na podstawie badań jakościowych (ustrukturyzowany wywiad pogłębiony) przeprowadzonych w 2011 r. wśród pracowników instytucji pomocy społecznej (pracowników socjalnych i psychologów) w województwie podlaskim. Badaniem zostały objęte wszystkie ośrodki pomocy społecznej działające na terenie województwa. Przeprowadzono 145 wywiadów, w tym 133 z pracownikami socjalnymi i 12 z psychologami.

**Wyniki i wnioski:** Przedkładany tekst omawia podobieństwa i różnice w pracy z seniorami i seniorkami, zilustrowane wypowiedziami pracowników systemu pomocy. Osoby badane wskazywały, że praca z seniorami jest trudniejsza niż z ludźmi młodymi, bo wymaga więcej czasu i cierpliwości. Niemniej jednak ma też wiele zalet w postaci wdzięczności seniorów i ich kulturalnego podejścia wobec pracownika. Płeć seniorów też ma znaczenie. Mężczyźni rzadziej zgłaszają się do ośrodków, ale jeśli już zdecydują się na taki krok, działają bardziej zdecydowanie niż kobiety i nie wycofują się z podjętych aktywności. W podsumowaniu zasugerowano kierunki przyszłych działań w zakresie pracy socjalnej z osobami w podeszłym wieku.

**Słowa kluczowe:** starość, ludzie starzy, praca socjalna, pomoc społeczna

### WPROWADZENIE

Starość, proces starzenia się i jego konsekwencje dla dotkniętych nim ludzi starych czy ogółu społeczeństwa to zagadnienia od dawna będące przedmiotem licznych rozważań prowadzonych przez filozofów, naukowców czy przeciętnego człowieka obserwującego u siebie lub u innych upływ czasu. Współcześnie, kiedy mamy do czynienia z procesem starze-

jącej się ludzkości, tematy te są podejmowane częściej i dodatkowo nurtują polityków, publicystów, ekonomistów itp. Demograficzne starzenie się społeczeństw to nie lada wyzwanie i nie należy szczyć wysiłków na rzecz poszukiwania właściwych rozwiązań pojawiających się problemów.

Jednym z obszarów, w którym niezbędne będzie dostosowanie do sytuacji demograficznej, praktykowanych obecnie w Polsce regulacji, jest pomoc społeczna (Kramkowska, 2013). W ustawie o pomocy społecznej czytamy, że „pomoc społeczna jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są one w stanie pokonać, wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości” (Ustawa o pomocy społecznej, 2004, art. 2, ust. 1). Z kolei art. 3 ust. 1 ustawy precyzuje: „pomoc społeczna wspiera osoby i rodziny w wysiłkach zmierzających do zaspokojenia niezbędnych potrzeb i umożliwia im życie w warunkach odpowiadających godności człowieka”. Świadczenia pomocy społecznej przyjmują różną postać: materialną, rzeczową czy też pracy socjalnej. I o ile dość powszechna stała się praktyka korzystania z takich czy innych świadczeń przez ludzi młodych lub w wieku średnim, na skutek doświadczanego przez nich bezrobocia, ubóstwa czy innych sytuacji życiowych, o tyle obecność ludzi starych w systemie pomocy społecznej nie jest już taka oczywista. Powody tego stanu rzeczy są różne, począwszy od obowiązujących kryteriów (głównie dochodowych) uniemożliwiających seniorom korzystanie z pomocy, poprzez brak wiedzy na temat możliwych form wsparcia, po nie mniej istotne poczucie skrzepowania i wstydu, które powstrzymuje osoby w podeszłym wieku przed uzyskaniem statusu klienta systemu pomocy społecznej. Nie oznacza to jednak, że seniorzy są zupełnie nieobecni w tymże systemie. Są obecni, lecz w nieco inny sposób niż ludzie od nich młodszy.

Tekst stanowi analizę zarysowanego zagadnienia. Na podstawie badań przeprowadzonych wśród pracowników instytucji pomocy społecznej w województwie podlaskim zostanie w nim omówiona specyfika pracy socjalnej z osobami starszymi, ze szczególnym podkreśleniem podobieństw i różnic w pracy ze starszymi kobietami i mężczyznami.

## WYJAŚNIENIA TERMINOLOGICZNE

Aby prowadzone rozważania były czytelne, warto rozpocząć od przytoczenia definicji kluczowych pojęć. Na początku starzenie się i starość.

Najogólniej rzecz ujmując, starzenie się jest naturalnym, długotrwałym i – co ważne – nieodwracalnym procesem fizjologicznym, któremu podlegają wszystkie organizmy żywe, w tym także i człowiek. Jest to zjawisko dynamiczne i rozciągnięte w czasie (Pędich, 1996, s. 7) dokonujące się na płaszczyźnie biologicznej, psychicznej i społecznej. Adam A. Zych i Małgorzata Kaleta-Witusiak wskazują, iż w wymiarze fizjologicznym starzenie się jest rozumiane jako proces naturalnych zmian w organizmie (biologii) człowieka, z punktu widzenia psychospołecznego zaś starzenie się to „działanie czasu na osobowość człowieka, jego życie emocjonalne i duchowe” (Zych, Kaleta-Witusiak, 2010, s. 30). Proces starzenia rozpoczyna się stosunkowo wcześniej, tzn. „z chwilą wystąpienia niechorobowych zmian regresyjnych, obniżających sprawność organizmu, a więc początek starzenia się musimy »datować« na lata między 30. a 40. rokiem życia” (Kocemba, 2000, s. 108). Jednak prawdą jest, że intensyfikacja dokonujących się procesów starczych przybiera na sile nieco później i prowadzi do stanu nazywanego starością.

Starość jest „naturalną fazą życia, następującą po młodości i dojrzałości, wieńczącą dynamiczny proces starzenia się. Określana mianem »trzeciej tercji życia«, utożsamiana jest ze spadkiem wydolności organizmu, utratą mobilności, osłabieniem sił immunologicznych (starość biologiczna, fizjologiczna), ograniczeniem zdolności przystosowywania się do wszelkich zmian, a w kontekście socjoekonomicznym – nierzadko też z pauperyzacją, samotnością (starość psychologiczna), koniecznością korzystania z pomocy innych (starość ekonomiczna) i funkcjonowaniem na marginesie życia społecznego (starość społeczna)” (Trafiałek, 2006, s. 69). W związku z tym starość jest jednym z etapów życia, a dokładniej – jest to ostatnia faza dorosłości, czyli późna dorosłość, z właściwymi dlań cechami i problemami (Halicki, 2010; Halicka, Pędich, 1992). Z kolei człowiek stary to osoba należąca do grupy ludzi, którzy według obiektywnych kryteriów wkroczyli w okres starości. Wciąż płynna pozostaje granica starości, gdyż procesy starcze u każdego przebiegają inaczej, co nie oznacza, że brakuje mniej lub bardziej trafnych uogólnień.

Najwięcej badaczy jest zdania, że za próg starości powinno uznać się 60. lub 65. rok życia dla obu płci. Mówią o tym m.in. demografowie, którzy stosują kryterium „wieku poprodukcyjnego” (w Polsce: 60 lat dla kobiet i 65 dla mężczyzn). Za próg starości rzadko uznaje się 75. rok życia dla obu płci, choć zdaniem Piotra Błędowskiego (2012, s. 11–12) „dziś – wobec postępu medycyny i dalszego wydłużania czasu trwania życia ludzkiego, a także z uwagi na podnoszenie w coraz większej liczbie państw

wieku emerytalnego powyżej 65 lat – czas podjąć dyskusję nad zdefiniowaniem umownej granicy starości”. Tymczasem warto odwołać się do ustaleń zaproponowanych przez Światową Organizację Zdrowia (WHO), gdyż w konwencji WHO okres starości to czas od sześćdziesiątego roku życia wzwyż, który dzieli się na *starość wczesną* (wiek podeszły) przypadającą na przedział wieku 60–74 lata, *starość pośrednią* (faza starości pełnej), do której zalicza się osoby mające 75–89 lat i jest jeszcze *starość późna* (faza długowieczności), będąca udziałem tych, którzy ukończyli 90 lat i więcej (Kramkowska, 2016, s. 25–26). Przedstawiona klasyfikacja Światowej Organizacji Zdrowia została wykorzystana w badaniach, których wyniki (ich fragment) zostaną zaprezentowane w artykule.

I jeszcze jeden termin – praca socjalna. W przywoływanej wcześniej Ustawie o pomocy społecznej czytamy, że „praca socjalna to działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi” (Ustawa o pomocy społecznej, 2004, art. 6, ust. 12). W podobny sposób, aczkolwiek zdecydowanie szerzej i dokładniej pojęcie to definiuje Aleksander Kamiński, zauważając, że praca socjalna jest działalnością instytucji służb społecznych, która wykorzystując dostępne urządzenia i usługi, „umożliwia rozwinięcie szerokiego frontu aktywności społeczno-wychowawczej w zakresie wychowywania (kompensowania) braków biologicznych, społecznych i kulturalnych oraz wspomagania pomysłnego rozwoju jednostek i grup społecznych. Inaczej mówiąc, poczynania socjalne mają zarówno uzupełnić potrzeby bytowe ludzi (w szczególności o obniżonych możliwościach samodzielnego dawania sobie rady w trudnościach życiowych), jak i wzmacniać szanse rozwojowe szerokich rzesz” (Kamiński, 1982, s. 85–86). Można zatem powiedzieć, że praca socjalna jest profesjonalną działalnością polegającą na aktywizowaniu i motywowaniu ludzi oraz środowisk społecznych do wykorzystywania własnego potencjału na rzecz poprawy swojej sytuacji. Na takie rozumienie pracy socjalnej wielokrotnie zwracała uwagę Helena Radlińska, twórczyni pedagogiki społecznej, będąca przeciwniczką wyręczenia osób będących w potrzebie (por. Szatur-Jaworska, 2006, s. 185). Uznać zatem należy, że praca socjalna do łatwych nie należy, w odniesieniu do osób starszych zaś dodatkowo przybiera inną postać.

## PODEJŚCIE BADAWCZE

Materiał empiryczny będący podstawą artykułu uzyskano dzięki przeprowadzeniu badań jakościowych wśród pracowników instytucji pomocy społecznej w województwie podlaskim. Tematyka badań dotyczyła zagadnienia przemocy w rodzinie wobec człowieka starego, czyli wobec kobiet i mężczyzn od 60. roku życia. Autorka tekstu ma świadomość, że pracownik socjalny to osoba znająca ludzkie problemy jak nikt inny. Stąd też pomysłu na badania w instytucjach pomocy. Jednak ze względu na fakt, że tak naprawdę niewiele wiadomo na temat ludzi starych – beneficjentów pomocy społecznej, postanowiono zagadnienie to poruszyć podczas prowadzonej eksploracji. W związku z tym osoby badane pytano, czy ludzie starzy funkcjonują/są obecni w systemie pomocy, czy zgłaszają się do ośrodków, a jeśli tak, to z jakimi problemami przychodzą. Co wyróżnia tę grupę klientów na tle innych beneficjentów systemu pomocy? Czym różni się praca socjalna z kobietami i mężczyznami w podeszłym wieku? Te i inne zagadnienia związane z funkcjonowaniem ludzi starych w instytucjach pomocy społecznej dotyczyły nie tylko osób starszych, będących ofiarami przemocy w rodzinie, ale wszystkich seniorów, z którymi badani mieli kontakt.

Badania prowadzono od lipca do listopada 2011 roku. Autorka tekstu kierowała się zasadą, zgodnie z którą w każdym ośrodku pomocy (miejskim, gminnym, miejsko-gminnym, ośrodku interwencji) funkcjonującym na terenie województwa podlaskiego o udział w badaniu poproszono jednego pracownika socjalnego oraz jednego psychologa – jeśli taki był zatrudniony w danej instytucji. W sumie udało się przeprowadzić ustrukturyzowany wywiad pogłębiony (por. Konecki, 2000, s. 169–170; Sołoma, 1999, s. 65) wśród 145 osób, a dokładnie było to 133 pracowników socjalnych oraz 12 psychologów. Narzędziem służącym do przeprowadzenia badania był scenariusz wywiadu. Z wyjątkiem tych sytuacji, w których osoba badana nie zgodziła się na nagranie (takich było 20), wszystkie pozostałe rozmowy nagrano i sporządzono z nich transkrypty, będące przedmiotem pogłębionej analizy jakościowej. W zależności od posiadanych doświadczeń i rozmowności osoby badanej, wywiady trwały średnio od 50 minut do 90 minut. Najkrótsza rozmowa trwała 30 minut, a najdłuższa 110 minut.

W tym miejscu należy zaznaczyć, w jaki sposób będą opisywane w artykule cytowane fragmenty wypowiedzi osób badanych. Skrót używany w nawiasach będą oznaczać płeć narratora (K – kobieta, M – mężczyzna), reprezentowaną instytucję (OPS – Ośrodek Pomocy Społecznej, GOPS

– Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, MOPS – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, MGOPS – Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej, OIK – Ośrodek Interwencji Kryzysowej); ostatnią informacją zawartą w nawiasie będzie zaś wiek osoby badanej.

## **PODOBIENSTWA W PRACY SOCJALNEJ ZE STARSZYMI Kobietami i mężczyznanami**

Badania przeprowadzone wśród pracowników instytucji pomocy społecznej z województwa podlaskiego wskazały, że praca z osobami w podeszłym wieku – zarówno z kobietami, jak i mężczyznami – jest pod wieloma względami podobna, a jednocześnie różna od pracy z pozostałymi grupami klientów. Co ją wyróżnia?

Po pierwsze, osoba starsza nierzadko ma problemy ze zrozumieniem tłumaczonych jej kwestii, co utrudnia pracę i wymaga od pracownika nie tylko czasu i cierpliwości, lecz również wyrozumiałości. Kierownik jednego z ośrodków pomocy opowiadał: *ludziom starym wszystko trzeba tłumaczyć szczegółowo, dokładnie, bo osoby starsze wielu rzeczy nie rozumieją, a tego czego nie rozumieją, to się boją* (K, OPS, 40 l.). Oto kilka podobnych komentarzy innych osób badanych: *na pewno osoby starsze wymagają więcej czasu, trzeba im bardziej wytłumaczyć, nie zawsze rozumieją, więc trzeba im wszystko tłumaczyć jak najprościej* (K, GOPS, 33 l.), albo: *ciężko im zrozumieć procedury, które u nas obowiązują, że np. muszą napisać jakieś podanie, żeby coś otrzymać, że muszą dostarczyć takie dokumenty* (M, GOPS, 27 l.). W podobny sposób wypowiadał się również inny pracownik, podkreślając, jak istotny jest dobór słownictwa w rozmowie z osobą starszą czy tempo mowy, czyli trzeba mówić powoli, głośno, a to wymaga zarezerwowania większej ilości czasu (M, MOPS, 34 l.). Pracownicy wskazywali też, że tłumaczenie sposobu załatwienia różnych spraw na niewiele się zdaje, ponieważ niektóre osoby starsze nie są w stanie same czegoś zrobić, więc trzeba za nie wypełnić dokumenty, zadzwonić to tu, to tam, więcej podpowiadać, ukierunkowywać. Nie trudno się domyśleć, że to zmiany starcze, problemy ze słuchem, z zapamiętywaniem różnych informacji, utrudniają pracę ze starszymi wiekiem klientami ośrodków pomocy. A wszystko dlatego, że „w normalnym procesie starzenia się następuje stopniowe wygasanie funkcji zapamiętywania, z wiekiem pogarsza się pamięć, zwłaszcza krótkoterminowa, pojawia się nowy typ pamięci emocjonalnej, określanej mianem pamięci serca, a inteligencja płynna ułatwiająca proces uczenia się

i zapamiętywania przechodzi w inteligencję skryształizowaną, czyli opartą na doświadczeniu” (Zych, Kaleta-Witusiak, 2010, s. 30). Podczas jednego z wywiadów pojawiała się opinia: *bariery związane z wiekiem, osoby starsze są głuche, niedostyszące, schorowane, nie poruszają się często i te zmiany starcze utrudniają pracę* (K, OPS, 44 l.). Czy też inny komentarz: *do ludzi starych trzeba mieć cierpliwość i to bardzo dużo cierpliwości, bo ta demencja starcza powoduje, że osoba starsza podejrzewa o coś, posądza i to jest ciężka praca* (K, MOPS, 49 l.). Pracownik socjalny wykonując swój zawód, musi być świadomy specyfiki okresu starości, która odciska swe piętno na jakości i przebiegu kontaktu z osobą w podeszłym wieku.

Po drugie, praca z ludźmi starymi jest trudniejsza, ponieważ pracownik socjalny, czy psycholog ma im do zaoferowania znacznie węższy wachlarz możliwych form pomocy: *mało można tutaj zmienić, mała jest efektywność, dwie, trzy formy pomocy i tyle, nic więcej nie można zrobić* – uzasadniała jedna z badanych kobiet (K, MOPS, 56 l.). Albo bardziej „dosadny” komentarz psychologa: *praca ze starszymi jest bardziej nudna, bardziej monotonna (...) więc od takiej strony emocjonalnej ta praca z osobą starszą wymaga więcej zaangażowania* (K, MOPS, 63 l.). W literaturze przedmiotu czytamy „trzeba zauważyć, że pomoc osobom starszym, które zdecydują się powiedzieć o swoim problemie, jest o tyle trudna, iż brakuje odpowiednich narzędzi pomocy, narzędzi prawnych – bo np. mamy schroniska dla matek z dziećmi itd., ale brakuje oferty pomocy nakierowanej wyłącznie na pomoc ludziom starym” (Baumann, 2006, s. 120). Ale trudność w pracy z seniorem polega też i na tym, że osoba starsza jest mniej skłonna do zmian: *osoby starsze trudno przekonać do czegokolwiek, bo są uparte, bo mają swoją drózkę, przekonania i poglądy, i kłapki na oczach i trudno jest zmieniać ich myślenie* – tłumaczył pracownik socjalny (K, GOPS, 27 l.). Albo inna wypowiedź: *na pewno nie można wkraczać w świat ludzi starych ze swoimi pomysłami, oni już myślą swoimi kategoriami, mają swoje przyzwyczajenia i osoby starsze bardzo trudno jest przekonać, np. do usług opiekuńczych czy innych form pomocy* (K, MGOPS, 45 l.). W ciekawy i trafny sposób taką postawę seniorów uzasadniał psycholog: *jeśli coś wchodzi w życie przez wiele lat, to ciężko jest przez parę miesięcy to wykorzystać. Więc trudniejsza jest praca z osobami, które są nasiąknięte pewnymi zachowaniami czy wypracowanymi sposobami funkcjonowania* (M, OIK, 43 l.).

Kolejną sprawą jest nieufność ludzi starych. W tym obszarze doświadczenia pracowników socjalnych i psychologów były różne. Niektórzy uważali, że osoby starsze są ufne, nawet bardziej ufne niż młodzi, choć *na po-*

*czątku, jak się do nich zajeżdża, to trzeba rozluźnić atmosferę, porozmawiać na temat dzieci, wnuków, czy przyjeżdżają. Wtedy taka osoba starsza nabiera zaufania i łatwiej jest jej mówić o problemach* – mówiła jedna z uczestniczek badania (K, GOPS, 33 l.). Ale były też głosy podkreślające nieufność osób starszych, najczęściej wypowiediane przez badanych pracujących w mieście. *Nieufni są, ciężko czasami, nawet ten odcinek z renty czy emerytury poprosić, a to potrzebne jest do dokumentacji, gdy ktoś korzysta z obiadów* – tłumaczyła jedna z badanych kobiet (K, MOPS, 38 l.). Inna zaś wspominała o zdarzeniu, w którym sama brała udział. Otóż chodziło o sprawdzenie sytuacji starszego wiekiem małżeństwa, gdyż do ośrodka dotarła informacja, że starszkom dzieje się krzywda. I jak relacjonowała pracownica socjalna, gdy zajechała na miejsce, w ogóle nie została wpuszczona do mieszkania. *Nie wpuścili mnie nawet do domu* – opowiadała – *powiedzieli, że muszę przyjść z soltysem, bo tylko soltys zna ich sytuację, a oni mnie nie znają i nie wpuszczą. Także o zaufanie takie na dzień dobry to trudno, szczególnie w dzisiejszych czasach* (K, GOPS, 48 l.). Być może nieufność seniorów wynika z ich niechęci do wpuszczenia do domu osoby obcej, która będzie zaglądała w różne kąty, a to może powodować, że oni sami nie będą czuć się komfortowo.

Aby nie było tak pesymistycznie, należy zaznaczyć, iż praca z osobami starszymi ma też swoje dobre strony. Opowiadając o plusach pracy z ludźmi starymi, kobietami i mężczyznami, badani na pierwszym miejscu wymieniali kulturę osobistą i szacunek, które osoby starsze okazują pracownikom socjalnym. Małgorzata Buchła tłumaczy: „starsi z reguły darzą szacunkiem urzędników państwowych i przedstawicieli innych instytucji. Prawdopodobną przyczyną takiego zachowania najstarszej generacji jest pozostałość po ukształtowanym w byłym ustroju pełnym akceptacji stosunku do władzy i jej organów. Niewykluczone, że przyczyną tego typu zachowań może być kultura osobista, naznaczona grzecznością i szacunkiem wobec innych ludzi, a szczególnie – przedstawicieli instytucji państwowych” (Buchła, 2010, s. 71–72). Owszem, zdarzają się konfliktowi, roszczeniowi seniorzy, jednak jest ich zdecydowanie mniej niż podobnie zachowujących się klientów w młodszym wieku. Pracownicy instytucji pomocy wyjaśniali, że wspomniane różnice w zachowaniach klientów są szczególnie widoczne w momencie uzyskania przez nich informacji na temat możliwości otrzymania pomocy. *Ludzie starzy przychodzą i pytają, czy mogą uzyskać taką, czy inną pomoc* – tłumaczył kierownik jednego z ośrodków pomocy – *a jak nic im nie przysługuje, np. z tytułu zbyt wysokiego dochodu, to nie będą z tego robić afery i grzecznie podziękują, i wyjdą, a młodzi to nie mają żadnych za-*



*hamowań, im się należy i koniec* (K, OPS, 40 l.). Wydaje się, że pochodną wspomnianego szacunku i kultury osobistej seniorów są także inne cechy wyróżniające pracę z tą grupą osób.

Pracownicy instytucji zwracali uwagę, że osoby starsze są bardziej miłe, serdeczne, a przede wszystkim wdzięczne za udzieloną pomoc, nawet jeśli była symboliczna. *Bo starsze osoby są wdzięczne za uzyskaną pomoc, nastawione na to „dziękuję”, to jest takie miłe dla nas i to jest najlepsza nagroda* – tłumaczył pracownik socjalny (K, MGOPS, 47 l.). Ponadto badani wskazywali, że ów szacunek i jakościowo inny kontakt z człowiekiem starym wynika również z doświadczenia życiowego i mądrości seniorów, które często dają o sobie znać podczas rozmowy/kontaktów z tą grupą klientów. Jak czytamy w literaturze przedmiotu, „mądrość starego człowieka, zdobyta w długoletnim doświadczeniu, pozwala mu widzieć trudniejsze sprawy z dystansem, bez emocji, realnie” (Dyczewski, 1994, s. 75; Nerło, 2007, s. 36). Z kolei zdaniem Agnieszki Nowickiej, „jest rzeczą niezwykle ważną, aby krzywdzące stereotypy na temat ludzi starych przełamywać, a postawy ludzi żyjących w XXI wieku kształtować na podstawie poglądów starożytnych, które cechowały się większą rozwagą i empatią przejawianą wobec ludzi starych. Osoby te są bowiem nosicielami zanikających dziś wartości oraz posiadaczami mądrości, której wszyscy potrzebujemy. To przede wszystkim mądrość, a nie nauka, której zawdzięczamy wiele dobra, ale też tak wiele klęsk i katastrof, może ludzkość ocalić. Naturalnie, jeśli znajdziemy w sobie pokorę, aby po nią sięgnąć” (Nowicka, 2010, s. 23). Z wypowiedzi osób biorących udział w badaniu można wnioskować, iż one po tę mądrość sięgają. Kierownik jednego z Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej tłumaczył: *to, co mi bardzo odpowiada w kontakcie z człowiekiem starym, to inne podejście do życia, brak takiego pośpiechu, taki spokój i cieszenie się tym co się ma, oni widzą nieraz tyle pozytywnych rzeczy wokół siebie* (K, MOPS, 38 l.). Oto kilka podobnych komentarzy: *czasami ten kontakt z osobą w starszym wieku jest taki budujący* – relacjonował pracownik socjalny – *oni są po prostu mądrzy i to są takie korzyści dla nas, ta mądrość życiowa. I jeszcze ich warunki w domu, dla mnie te ich domy mają duszę – obrazki, wianuszki, obrusy. Takie inne podejście do wszystkiego* (K, OPS, 52 l.); albo: *jak wychodzę z domu od osoby w starszym wieku, to jest mi tak bardzo fajnie, naładują mnie, jest mi dobrze, nie są napastliwi, ale uspokajają. Od młodszych wychodzi się z niesmakiem, a osoby starsze, nawet jeśli załatwi się ich negatywnie, tzn. otrzymają odmowną odpowiedź na coś, to one zupełnie inaczej na to reagują, bo nie jedno już w życiu przeszły i stąd ta mądra, a nie roszczeniowa postawa. Potrafią to*

*sobie wytłumaczyć* (K, GOPS, 56 l.). Błędne byłoby wnioskowanie, że pracownicy nie mieli do czynienia z seniorami narzekającymi na zdrowie, na relacje w rodzinie, na brak zainteresowania itd. Takie informacje również pojawiały się podczas prowadzonych rozmów, bo różne są przecież postawy seniorów wobec własnej starości i w konsekwencji – wobec innych. Jednak badani rzadziej pracowali z osobami, które za D. Bromley'em można nazwać tzw. starymi gniewnymi.

I jeszcze jedna cecha pracy socjalnej z seniorami. Osoby biorące udział w badaniu wskazywały, że praca z osobami starszymi jest emocjonalnie bardzo angażująca. I choć o emocjach można mówić również w przypadku innych klientów OPS-u, pracownicy zauważali, że nie bez znaczenia jest specyfika okresu życia, w jakim znajduje się osoba w podeszłym wieku. Kontakt z osobą starszą może wywoływać w pracowniku socjalnym czy psychologu smutek i współczucie – szczególnie wtedy, gdy babcia czy dziadek to osoba samotna, zaniedbywana w wyniku braku zainteresowania ze strony rodziny, jeśli dokuczają jej choroby wieku starczego itd., *człowiek widzi samego siebie za ileś tam lat i to też jest takie przejmujące* (K, OPS, 52 l.) – wyjaśniała jedna z badanych kobiet. Pracownicy instytucji pomocy mówili też, że patrzą na starszego wiekiem klienta przez pryzmat swoich starych rodziców czy dziadków i kierując się podobieństwem sytuacji, podchodzą do nich z większą empatią i zrozumieniem.

## **RÓŻNICE W PRACY ZE STARSZYMİ KOBİETAMI I MĘŻCZYZNAMİ**

Zmienna, jaką jest płeć, bardzo często różnicuje wyniki prowadzonych diagnoz. Nie inaczej było podczas omawianych tu badań wśród pracowników instytucji pomocy. W porównaniu z opisanymi wyżej podobieństwami w pracy z seniorami i seniorkami, różnic w tym zakresie jest mniej i są one trudne do uchwycenia. Powód jest zasadniczy – ogólnie rzecz biorąc, osoby starsze są rzadkimi klientami pomocy społecznej, mężczyźni w podeszłym wieku zaś to wyjątkowo mało liczna grupa beneficjentów systemu pomocy. *Mało mamy starszych panów (...), u nas jest dużo wdów, dużo starszych mężczyzn poumierato* – powiedział jeden z pracowników (K, GOPS, 53 l.), albo inny komentarz: *ich po prostu jest mniej, mężczyzn, jak mamy usługi to przeważnie kobiety. Wyjątek gdzie jest jakiś mężczyzna starszy. Mężczyźni rzadko korzystają z usług, no bo mniej jest starszych mężczyzn wdowców* (K, GOPS, 48 l.), czy też: *mężczyźni w ogóle rzadko. Z usług opiekuńczych to same ko-*

*biety. Bo facet chodzi, chodzi, pada i umiera na zawał. I nie ma. A kobieta to leży, to cewnikowana, to obłożnie chora. Ze statystyk w Polsce wynika, nawet w szpitalach popatrzeć, to głównie pacjentkami są kobiety. Z racji tego, że dłużej żyją, i z racji tego, że dłużej skrzypią. U facetów jest szybsze schodzenie. Zawał... w pół roku i nie ma. U kobiet to trwa 5, 10, 15 lat, są całkowicie inne organizmy i tak jest w całej Polsce, nie tylko u nas...* (K, GOPS, 35 l.).

Szybsze umieranie mężczyzn to jeden powód. Kolejny to podział ról w rodzinie. Podczas jednego z wywiadów pracownik powiedział: *myślę, że jest tak: mężczyźni przez ostatnie 50 lat nie zajmowali się domem, absolutnie. Do tej pory zajeżdżamy do domu i mężczyzna sam sobie nie nalewa zupy. Nie nalewa. Żona mu nalewa zupy, podaje drugie danie, on odchodzi, ona wszystko zbiera, naczynia zmywa czy ktoś z domowników zmywa. W żadnym wypadku nie wykonywał żadnych czynności czy to przy dzieciach, czy to w domu, o sprzątanii nawet nie wspomnę. Jest to jakiś podział ról. Chciany, niechciany. Kobieta miała swoje role, mężczyzna miał swoje role* (K, GOPS, 41 l.). Można zatem wnioskować, iż rolą kobiety jest zaradzanie różnym trudnym sytuacjom rodzinnym, np. prośenie o pomoc, co dla mężczyzn może być kwestią bardzo wstydliwą, a zresztą to wynika z kultury, że kobiety załatwiają różne sprawy w urzędach – tłumaczył kierownik jednego z ośrodków pomocy (K, MGOPS, 36 l.). Wydaje się, że nie będzie zbyt daleko idącym uogólnieniem stwierdzenie, że najczęściej do obowiązków kobiety należał kontakt z ośrodkiem, a *jak żona umrze czy tam ten, to wtedy przychodzi mężczyzna i staje się bezradniejszy* (K, GOPS, 52 l.). A zatem mężczyzna korzysta z pomocy społecznej przymuszony sytuacją!? Wspominali o tym uczestnicy prowadzonego badania.

W jednej z gmin wiejskich, pracownik socjalny, wypowiadając się na temat swoich doświadczeń w pracy z osobami starszymi, powiedział: *mężczyźni po pomoc też się zgłaszają, ale jak już są do tego zmuszeni, gdy np. zostali sami, są wdowcami, albo gdy np. żona jest chora, to owszem, oni też przyjdą po pomoc* (K, OPS, 44 l.). Wart zacytowania jest również komentarz kierownika jednego z ośrodków – reprezentanta płci męskiej będącej w mniejszości wśród badanych osób: *mężczyźni rzadko przychodzą. My po wiadomościach od sąsiada np. wiemy, że jakiś starszy pan potrzebuje pomocy, bo on sam nie przyjedzie po nią, chyba że już w ostateczności, mężczyzna jak się do nas zgłosi sam, to już w ostateczności, bo sytuacja go zmusi czy coś, bo tak to sam nie przyjdzie, będzie starał się sam poradzić sobie z całą sytuacją. A w takich sprawach to ten czynnik społeczny zadziała, i dowiemy się, że gdzieś potrzebna jest pomoc. Starsi panowie myślę, że się wstydzą bardziej niż kobiety i tu też ten*

*czynnik społeczny zadziała, że mężczyzna musi sobie poradzić. Chociaż myślę, że w tym okresie geriatrycznym, to te emocje też są już słabsze i jak będzie potrzeba to w końcu zwróci się po pomoc. Więc może już jako ujmę na honorze nie traktują korzystania z pomocy (M, MOPS, 43 l.).* Cytowana wypowiedź wydaje się bardzo trafna.

Gdy mamy do czynienia z sytuacją, kiedy to starsi wiekiem mężczyźni podejmą współpracę z pracownikami instytucji pomocy społecznej, kontakt z nimi jest pod pewnymi względami inny niż z kobietami w tym samym wieku. Co to znaczy?

Wielu uczestników badania podkreślało, że z mężczyznami pracuje się łatwiej. *Mężczyźni bardzo rzadko zgłaszają się do pomocy społecznej, ale jak już są, to łatwiej jest się z mężczyzną zgadać, mężczyźni są bardziej otwarci, dogadać się łatwiej, nie mają tajemnic, opowiadają o sprawach, o których kobiety nie chcą mówić* – powiedziała jedna z badanych kobiet (K, MOPS, 47 l.). Ponadto mężczyźni są bardziej zdecydowani, czyli gdy zgłaszają się do instytucji pomocy, to faktycznie chcą skorzystać z możliwych form wsparcia, więc *mężczyźni oczekują konkretnej pomocy, odpowiedzi na konkretne pytania, typu: co on może zrobić w takiej czy innej sytuacji itd. Więc oni oczekują konkretnej pomocy* – powiedział jeden z rozmówców (K, OIK, 27 l.). Pracownicy socjalni wspominali, iż zdarzają się sytuacje, kiedy to mężczyzna przychodzi i prosi o pomoc w rozliczeniu ZUS-u (K, GOPS, 44 l.), albo bywa i tak, że *przychodzą z powodu dzieci alkoholików i chcą coś zrobić z nimi, bo granice są przekroczone i w końcu trzeba coś z nimi zrobić. Do mężczyzny szybciej dociera, a matka zawsze broni. Kobieta zawsze broni* (K, GOPS, 48 l.). Pracownicy socjalni i psycholodzy podkreślali również, że starsze wiekiem kobiety bardzo często przychodzą do ośrodka pomocy, by „wygadać się”, ponarzekać na problemy rodzinne, zdrowotne i to im wystarcza, nie potrzebują innych form pomocy. W przypadku mężczyzn takie sytuacje są sporadyczne. Ponadto zdaniem kilku pracowników instytucji pomocy, starsi mężczyźni jako klienci są bardziej wymagający, *powiem, że faceci są bardziej upierdliwi* – stwierdził kierownik jednego z ośrodków – *Nie częściej przychodzą, tylko mają większe wymagania. Bo kobiecie da się wytłumaczyć, że coś... dzisiaj nie mogę, a facetowi nie da się wyjaśnić, że np. dzisiaj pada deszcz i nikt nie przyjdzie kosić mokrej trawy u pana. Bo on spojrzal za okno, trawa jest duża i dzisiaj ona ma być skoszona* (K, GOPS, 46 l.). Trzeba przyznać, że pomysłowość klientów pomocy społecznej nie zna granic.

I na koniec warto dodać, iż wśród męskiej grupy klientów pomocy społecznej będących w zaawansowanym wieku są też i tacy, którzy w wyniku

nieprzemysłanego kierowania swoim życiem, znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej i nie mają za co żyć. *Mamy panów, którzy że tak powiem przebibali całe życie i teraz zgłaszają się po zasiłek do MOPS, bo nie mają z czego żyć – mówił pracownik socjalny. Panów mamy sporo, więcej niż kobiet, ja mam tylko jedną panią, która korzysta z pomocy, a reszta to panowie i mówię: nie mają z czego żyć, więc zgłaszają się po zasiłek, bo nie zapracowali na emeryturę i teraz się zgłaszają* (K, MOPS, 48 l.). Czy też komentarz innej uczestniczki badań: *mężczyźni rzadko się w ogóle zgłaszają po pomoc. Chyba że dewianci tacy alkoholowi, na alkohol, jeżeli brakuje to tak, ale wtedy na jedzenie to niekoniecznie te pieniądze wydadzą* (K, MOPS, 63 l.).

## PODSUMOWANIE

Materiał przedstawiony w artykule wskazuje, że praca socjalna z różnymi grupami klientów instytucji pomocy, a szczególnie z kobietami i mężczyznami w starszym wieku jest urozmaicona – czasami trudniejsza, wymagająca więcej wysiłku, a czasami bardziej przyjemna, wnosząca pewne wartości i ucząca dystansu wobec życia.

Należy pamiętać o specyfice pracy z ludźmi w podeszłym wieku i uwrażliwiać na nią szczególnie tych, którzy pracują w pomocy społecznej. Bo choć obecnie osoby starsze nie stanowią licznej grupy klientów instytucji pomocy, w przyszłości sytuacja ta może ulec zmianie. Niskie emerytury, rosnące ceny leków, migracja dzieci za granicę, brak niezbędnej opieki czy też dająca się we znaki samotność seniorów mogą spowodować, iż więcej ich będzie zgłaszać się do poszczególnych placówek pomocowych, prosząc o taką czy inną formę wsparcia. Ponadto seniorzy są i będą w przyszłości heterogeniczną grupą, którą będą tworzyć również osoby świadome swoich praw i przysługujących im świadczeń, a dzięki dostępowi do Internetu i wyższemu wykształceniu, mogą głośniejszemu zabiegać o to, co się im należy.

A zatem pomoc społeczna powinna podjąć działania na rzecz dostosowania obowiązujących w niej regulacji do potrzeb i problemów pojawiających się w starzejącym się społeczeństwie polskim.

Z całą pewnością konieczna jest zmiana kryterium dochodowego, uprawniającego do korzystania np. z pomocy finansowej. Co prawda podlega ono systematycznej weryfikacji (co 3 lata), jednak zwykle seniorzy w mniejszości kwalifikują się do pomocy. W związku z tym zagrożeni są marginalizacją społeczną i niską jakością życia (Halicka, 2004). Zasadne jest również wypracowanie rozwiązań, dzięki którym wzrośnie prawdopo-

dobieństwo sprawowania przez rodzinę opieki nad potrzebującym jej seniorem. Być może konkretny zapis w ustawie o pomocy społecznej pomógłby pracownikom socjalnym w egzekwowaniu takiego zachowania członków rodziny. W pomocy społecznej funkcjonuje osoba asystenta rodziny albo osoby niepełnosprawnej. Dlaczego nie wprowadzić asystenta seniora? Osoby, która mogłaby uczynić codzienność bardziej znośną, która mogłaby pomóc w wykonywaniu codziennych obowiązków, których człowiek stary sam wypełnić już nie może lub nie potrafi, i która pomogłaby przezwyciężyć samotność. I jeszcze należy wspomnieć o podnoszeniu kwalifikacji pracowników instytucji pomocy społecznej w zakresie pracy z seniorami. Systematyczne szkolenia z zagadnień gerontologicznych mogłyby pomóc pracownikom socjalnym w efektywnej pracy z najstarszymi obywatelami naszego społeczeństwa.

Wprowadzenie nowych, dobrych rozwiązań nie jest zadaniem łatwym, ale nie jest też niemożliwe. Jeśli w proces ich wypracowywania i implementacji zostaną włączone osoby na co dzień pracujące w pomocy społecznej oraz sami seniorzy, których nowe regulacje będą dotyczyć, prawdopodobieństwo pomyślnej realizacji tego wyzwania staje się wyższe.

## BIBLIOGRAFIA

- Baumann, K. (2006). Osoby w okresie późnej dorosłości jako ofiary nadużyć. *Gerontologia Polska*, 3, 119–124.
- Błądowski, P. (2012). Starzenie się jako problem społeczny. Perspektywy demograficznego starzenia się ludności Polski do roku 2035. W: M. Mossakowska, A. Więcek, P. Błądowski, *Aspekty medyczne, psychologiczne, socjologiczne i ekonomiczne starzenia się ludzi w Polsce* (s. 11–23). Poznań: Termedia Wydawnictwa Medyczne.
- Buchła, M. (2010). Rezultaty przemian transformacyjnych z perspektywy człowieka w okresie późnej dorosłości. W: M. Halicka, J. Halicki, K. Czykier, *Zagrożenia w starości i na jej przedpolu* (s. 65–74). Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku.
- Dyczewski, L. (1994). *Ludzie starzy i starość w społeczeństwie i kulturze*. Lublin: Redakcja Wydawnictw KUL.
- Halicka, M. (2004). *Satysfakcja życiowa ludzi starych. Studium teoretyczno-empiryczne*. Białystok: Akademia Medyczna.
- Halicka, M., Pędich, W. (1992). *Działania samopomocowe ludzi starszych: badania panelowe w Białymstoku*. Białystok: Akademia Medyczna.
- Halicki, J. (2010). *Obrazy starości rysowane przeżyciami seniorów*. Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku.
- Kamiński, A. (1982). *Funkcje pedagogiki społecznej. Praca socjalna i kulturalna*. Warszawa: PWN.

- Kocemba, J. (2000). Biologiczne wyznaczniki starości. W: A. Panek, Z. Szarota (red.), *Zrozumieć starość* (s. 107–110). Kraków: Oficyna Wydawnicza TEXT.
- Konecki, K.T. (2000). *Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana*. Warszawa: WN PWN.
- Kramkowska, E. (2013). Praca socjalna w starzejącym się społeczeństwie polskim. W: A. Kotlarska-Michalska, K. Piątek, *Praca socjalna – jej dyskursy, usytuowania i profile* (s. 249–260). Toruń–Bydgoszcz: Wydawnictwo Edukacyjne AKAPIT.
- Kramkowska, E. (2016). *Człowiek stary jako ofiara przemocy w rodzinie*. Gdańsk: WN KATEDRA.
- Nerło, M. (2007). Mądrość w okresie późnej dorosłości jako efekt indywidualizacji rozwoju. W: A.I. Brzezińska, K. Ober-Łopatka, R. Stec, K. Ziółkowska (red.), *Szanse rozwoju w okresie późnej dorosłości* (s. 31–47). Poznań: Wydawnictwo Fundacji Humaniora.
- Nowicka, A. (2010). *Wybrane problemy ludzi starszych*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Pędich, W. (1996). *Ludzie starzy*. Warszawa: Centrum Rozwoju Służb Społecznych.
- Sołoma, L. (1999). *Metody i techniki badań socjologicznych: wybrane zagadnienia*. Olsztyn: Wyższa Szkoła Pedagogiczna.
- Szatur-Jaworska, B. (2006). Istota i cele pracy socjalnej. W: B. Szatur-Jaworska, P. Błędowski, M. Dzięgielewska, *Podstawy gerontologii społecznej* (s. 183–186). Warszawa: Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR.
- Trafiałek, E. (2006). *Starzenie się i starość. Wybór tekstów z gerontologii społecznej*. Kielce: Wszechnica Świętokrzyska.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej (Dz.U. nr 180, poz. 1493 z późn. zm.).
- Zych, A.A., Kaleta-Witusiak, M. (2010). Geragogika specjalna – moralnym obowiązkiem naszych czasów. W: A. Nowicka, *Wybrane problemy osób starszych* (s. 27–41). Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.

## SOCIAL WORK WITH ELDERLY WOMEN AND MEN – SIMILARITIES AND DIFFERENCES

### ABSTRACT

**Introduction:** Polish society is ageing, which means that the population of the elderly represents, and will continue to represent, an increasing proportion of the population. This situation implies a number of consequences and problems that need to be solved. This paper discusses one of the important issues related to an ageing Polish society, which is social work with elderly women and men.

**Method:** The article is based on qualitative research (structured in-depth interview) conducted in 2011 among employees of social welfare centers (social workers and psychologists) in Podlaskie Voivodship. The study covered all

the social welfare centers in the voivodship. As many as 145 interviews were conducted – 133 with social workers and 12 with psychologists.

**Results and conclusions:** This paper discusses the similarities and differences in working with elderly women and men, illustrated with the statements of social welfare employees. Respondents indicated that working with seniors is more difficult than with young people as it requires more time and patience. However, there are also many advantages of this kind of contact, such as seniors' gratitude and their cultured approach to social workers. Seniors' gender also matters. Men are less likely to report to the centers, but if they decide to take such a step, they work harder than women and do not withdraw from the activity. In the summary of the paper, there are directions for future activities in the field of social work with the elderly.

**Key words:** old age, the elderly, social work, social welfare