



Ogród w mieszkaniu

VADEMECUM PRACY Z SENIOREM



czerwony
krakowiak

Komunikacja: słuchaj więcej, niż mówisz

Pamiętaj:

- **Bądź cierpliwy**

Senior może potrzebować więcej czasu na odpowiedź lub sformułowanie myśli. Nie kończ za niego słów czy zdań, nie pośpieszaj. Okazywanie cierpliwości daje poczucie szacunku i swobody w rozmowie.

- **Utrzymuj kontakt wzrokowy**

Rozmawiaj twarzą w twarz – to ułatwia zrozumienie, zwłaszcza jeśli senior wspiera się czytaniem z ruchu warg. Kontakt wzrokowy daje też poczucie uwagi i otwartości. Unikaj rozmowy „z innego pokoju” lub odwracania się w jej trakcie.

- **Mów jasno i spokojnie**

Buduj krótkie, proste zdania i przekazuj jedną informację na raz. Zbyt szybkie lub dygresyjne wypowiedzi wywołują chaos i są trudne do przetworzenia. Spokojny ton głosu zmniejsza napięcie.

- **Mów wyraźnie i nieco wolniej, ale naturalnie**

Staraj się wypowiadać słowa wyraźnie, starannie i w umiarkowanym tempie.

Niewielkie spowolnienie mowy pomaga lepiej zrozumieć przekaz, szczególnie osobom z trudnościami ze słuchem. Pamiętaj jednak, aby nie mówić przesadnie wolno – może to być odebrane jako brak szacunku. Rób krótkie przerwy między zdaniami, unikaj „połykania” końcówek wyrazów.

- **Używaj normalnego i powszechnie stosowanego języka**

Dostosuj język do rozmówcy. Jeśli musisz użyć trudniejszego pojęcia, od razu je wyjaśnij prostymi słowami. Dzięki temu senior nie poczuje dyskomfortu, że czegoś nie rozumie. Unikaj slangu, specjalistycznych terminów, słów obcojęzycznych, wyrazów modnych, skrótowców.

- **Zadawaj pytania otwarte**

Zamiast pytań zamkniętych, na które można odpowiedzieć „tak” lub „nie”, używaj takich, które zachęcają do wypowiedzi. Np. zamiast: *Czy wszystko w porządku?* – zapytaj *Jak się pan/pani dzisiaj czuje?*

- **Daj seniorowi czas, żeby mógł wyrazić swoje myśli w swoim tempie**

Przede wszystkim nie przerywaj i nie pośpieszaj. Cisza w rozmowie nie musi być niezręczna – może być potrzebna, aby zebrać myśli.

- **Upewnij się, że dobrze rozumiesz**

Możesz używać do tego parafrazy: *Rozumiem, że...* W razie wątpliwości dopytaj: *Czy dobrze rozumiem, że...* To pomaga uniknąć nieporozumień.

- **Ogranicz rozpraszacze**

Wyłącz telewizor, ścisź radio, usuń hałas z otoczenia. Niech nie przeszkadzają też powiadomienia z Twojego własnego telefonu – wycisz go na czas rozmowy. Cisza w tle buduje spokój i tworzy dobre warunki do rozmowy.

Potrzeby i bariery: dostrzeż je i zrozum

Pamiętaj:

- **Szanuj różnice**

Senior może mieć inne wartości, poglądy i doświadczenia niż Ty. Nie oceniaj i nie próbuj przekonywać na siłę. Unikaj tematów kontrowersyjnych.

- **Uwzględniaj ograniczenia fizyczne**

Słabszy wzrok, słuch czy mobilność mogą wpływać na przebieg spotkania.

Dbaj o komfort przestrzeni i zapowiadaj, co zamierzasz zrobić, np. *Teraz pomogę pani wstać.*

- **Wzmacniaj poczucie wartości**

Wielu seniorów czuje się niepotrzebnych. Pytaj o zdanie, proś o radę, zachęcaj do dzielenia się wspomnieniami.

- **Zamiast przejmować inicjatywę i „robić za seniora”, zaproś go do rozmowy i współdecydowania**

Granice: zachowaj równowagę

Pamiętaj:

- **Bądź asertywny z empatią**

Buduj bliską, życzliwą relację, ale nie rezygnuj z profesjonalnego dystansu. Jasno określaj swoje możliwości i trzymaj się ustaleń.

- **Nie obiecuj ponad możliwości**

Unikaj deklaracji, których nie możesz spełnić, np. dodatkowych wizyt. Mów uczciwie to, co jest możliwe.

- **Traktuj seniora podmiotowo**

Senior to partner w relacji, nie dziecko. Szanuj jego decyzje i niezależność.

- **Dbaj o grzeczność w komunikacji**

Używaj form *pan/pani*. Unikaj zdrobnień, chyba że senior sam je zaproponuje.

- **Zamiast skracać dystans za wszelką cenę i wyręczać, wybierz życzliwą bliskość połączoną z szacunkiem i jasnymi granicami**

Bezpieczeństwo: twórz spokojne warunki

Pamiętaj:

- **Zwracaj uwagę na zagrożenia w domu**

Śliskie dywaniki, wysokie progi czy słabe oświetlenie mogą zwiększać ryzyko upadku. Reaguj na takie sytuacje i pomagaj je ograniczać.

- **Dbaj o higienę**

Myj i dezynfekuj ręce, stosuj środki ochronne, gdy jest to potrzebne. Seniorzy są bardziej podatni na infekcje, dlatego profilaktyka ma duże znaczenie.

- **Informuj, co robisz i co zamierzasz zrobić**

Przewidywalność działań pomaga seniorowi czuć się pewniej.

- **Zamiast ignorować drobne ryzyka i działać rutynowo, wybierz uważność, zapobiegliwość i troskę o komfort seniora**

Złota zasada

**Traktuj seniora tak,
jak sam chciałbyś być traktowany:
z szacunkiem, cierpliwością
i autentycznym zainteresowaniem**

Fundacja Czerwony Krakowiak

Osiedle stalowe 16, 31-922 Kraków

www.Czerwony-krakowiak.ngo

Tekst: Beata Śpiewak-Siwulska

Redakcja, koncepcja graficzna: Beata Śpiewak-Siwulska, Alicja Żaczek-Żmijewska

Tekst udostępniany na licencji Creative Commons.

Creative Commons Uznanie Autorstwa 4.0. (CC-BY 4.0)

Publikacja jest rozpowszechniana bezpłatnie. Przy cytowaniu prosimy o podawanie źródła.

Nowa Huta 2026



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



towarzystwo
inicjatyw
twórczych



GENERATOR
INNOWACJI
SIECI
WSPARCIA³