

Mikro-poradnik: Jak projektować działania cyfrowe z osobami seniorskimi

Poradnik powstał w ramach projektu „DIGI-INCLUSION – leaving no-one behind in a digital world” na zlecenie Gdańskiej Fundacji Przedsiębiorczości.

Opracowanie merytoryczne: Ewa Patyk

Konsultacje merytoryczne: Aleksandra Abakanowicz, Anna Knoff

Poradnik powstał z myślą o osobach prowadzących domy sąsiedzkie oraz działania integracyjne z osobami seniorskimi. Zawiera praktyczne wskazówki, które pomagają projektować bezpieczne, dostępne i oparte na szacunku spotkania cyfrowe.

UWAGA NA DOBRY POCZĄTEK

Nie zawsze budżet i zasoby pozwalają na zorganizowanie spotkania idealnego. Zadbanie o wszystkie kwestie techniczne i indywidualne potrzeby uczestników bywa wyzwaniem. Jednak „zrobione” jest lepsze niż „idealne”! Najważniejsze to dostępność komunikacji i miejsca. Nawet jeśli nie ma podjazdu czy windy, warto szukać rozwiązań. Zadbaj o poczucie bezpieczeństwa, przyjazną atmosferę i szacunek dla wszystkich. Ten poradnik traktuj jak mapę, Ty wybierz drogę, którą będziesz podążać.

Czy wiesz, że...

- ✓ Tylko około 40–50% osób w wieku 65–74 lata w Polsce korzysta z Internetu, co znacząco odbiega od unijnej średniej (ok. 61%). Pokazuje to, że choć wiele osób jest zainteresowanych, to nadal istnieją bariery, np. brak sprzętu, kompetencji, czy poczucie wykluczenia.¹

¹ Eurostat. (2021, May 17). *How popular is internet use among older people?*
W: European Commission.

- ✓ Dla wielu seniorów i senierek najważniejsze w zajęciach cyfrowych nie jest samo opanowanie technologii, lecz wspólne spędzanie czasu i poczucie przynależności. Nauka obsługi maila czy przeglądarki często staje się pretekstem do rozmowy, wymiany doświadczeń i bycia razem.
- ✓ Lęk przed ośmieszeniem i przekonanie „jestem za stara/y na to” są większą blokadą niż wyzwania techniczne – dlatego ton głosu, cierpliwość i język pełen szacunku mają większe znaczenie niż model telefonu czy laptopa.

DOBRE PRAKTYKI

1. Zanim zaczniesz - przygotuj grunt

Zanim zaczniesz planować działania cyfrowe z osobami seniorskimi, warto na chwilę się zatrzymać i dobrze przygotować grunt. Kluczem jest uważność, zarówno na potrzeby konkretnej grupy, jak i na szerszy kontekst, w jakim będą się odbywać zajęcia. Osoby seniorskie nie są identyczne: różnią się wiekiem, stanem zdrowia, sprawnością fizyczną, ale też dostępnością czasową czy poziomem znajomości nowych technologii.

Dobre praktyki:

- Poznaj swoją grupę - np. wiek osób, stan zdrowia, sprawność fizyczną, dostępność czasową i kompetencje cyfrowe osób seniorskich.
- Zamiast zgadywać, warto po prostu zapytać osoby uczestniczące, jakiego wsparcia potrzebują, z jakiego sprzętu korzystają na co dzień, co im sprawia trudność.
- Zadbaj o dostępność miejsca: wystarczająco duże pomieszczenie, poręcze przy schodach, dostępne toalety, wysokie stoły i wygodne krzesła, podjazd (super, jeśli w budynku jest winda).
- Uwzględnij różnice kulturowe wynikające z wieku: osoby seniorskie mogą mieć inne oczekiwania, np. sposobu komunikacji, czy stroju. Wiele starszych osób celebrytuje okazję do wyjścia z domu, poprzez elegancki strój. Uszanowanie tego pomaga nawiązać relację i jest wyrazem szacunku dla różnorodności.

- Przygotuj zespół organizujący wydarzenie: podzielcie się rolami i zadaniami porozmawiajcie o obawach i doświadczeniach, ustalcie wspólne zasady współpracy oraz to jak radzić sobie z trudniejszymi sytuacjami.

2. Buduj poczucie bezpieczeństwa

Przed pierwszym spotkaniem dobrze jest zadbać o jasność i przewidywalność wydarzenia. Może wydawać się drobiazgiem, ale często właśnie to przesądza o gotowości do udziału.

Dobre praktyki:

- Poinformuj z wyprzedzeniem o czasie i celu spotkania, zapewnij jasną informację o dojeździe.
- Wyjaśnij cel spotkania, możliwe rezultaty i co się z nimi stanie.
- Wspólnie ustalcie zasady: zwróć uwagę prawo do niewiedzy, brak oceniania, własne tempo.
- Unikaj publicznego poprawiania, mów: „Zróbmy to razem” zamiast „To nie tak”.
- Weź pod uwagę potrzeby psychiczne oraz lęk przed ośmieszeniem, czy obawy związane z nauką nowych rzeczy.
- Mów spokojnie, prosto, ale nie infantylnie. Osoby seniorskie to dorośli!
- Zadbaj o komfort fizyczny: temperatura, oświetlenie, toalety, wygodne meble. Jeśli nie wiesz jak, zapytaj osoby uczestniczące.
- Zapewnij przerwy, dzięki nim napięcie spada, relacje rosną.
- Zaplanuj przestrzeń na nieformalne rozmowy przy kawie albo zaproponuj krótką, lekką aktywność na rozgrzewkę. Wspólne chwile na start pomagają przełamać lody, ośmielają i budują poczucie bezpieczeństwa w grupie.

3. Zadbaj o włączanie i równy dostęp

Włączanie to coś więcej niż obecność — to realna możliwość uczestniczenia na równych zasadach. Każda osoba wnosi coś cennego, ale nie każda w taki sam sposób czy w tym samym tempie. Zadbajmy o to, aby każdy głos mógł wybrzmieć.

Dobre praktyki:

- Każdy/a z nas ma swoje ograniczenia: mogą być chwilowe, trwałe, widoczne lub niewidoczne. Osoby seniorskie częściej zmagają się z wyzwaniem zdrowotnymi czy poznawczymi wynikającymi z wieku. Nie każdy jednak czuje się komfortowo, by o nich mówić. Dlatego warto zawsze z wyczuciem pytać o specjalne potrzeby, ale też działać proaktywnie, np. przygotować materiały w większej czcionce, ograniczyć hałas czy chaos organizacyjny.
- Buduj relacje indywidualne: bezpośredni kontakt pomaga tworzyć przestrzeń do zadawania pytań czy proszenia o pomoc.
- Zadbaj o równy głos w grupie: zachęcaj do udziału wszystkie osoby i uważnie reaguj, jeśli ktoś zaczyna dominować. Delikatnie równoważ dyskusję, dając przestrzeń także tym osobom, które mówią mniej.
- Uwzględnij różnorodne potrzeby dietetyczne i kulturowe (np. nie wszystkie osoby są gotowe na dania wegańskie, niektóre osoby stosują post, nie wszystkie osoby będą chciały przechodzić "na ty").
- Twórz o warunki sprzyjające nauce: dostosuj formę aktywności do różnych potrzeb, stosuj zrozumiałe słownictwo, odpowiednie tempo, elastyczność rozwiązań - ludzie uczą się różnie.
- Zwróć uwagę na to, czy wszyscy mają jasność - parafrazuj trudniejsze terminy, zadawaj pytania.

WSKAZÓWKA

Podczas zajęć, czy spotkań ze specjalistami/tkami warto włączyć osobę ze swojego zespołu, która będzie zadawać pytania pomocnicze i parafrazować trudniejsze terminy.

4. Buduj dobrą atmosferę

Przyjazna atmosfera jest tak samo ważna jak techniczne i usprawnia naukę.

Badania wykazują, że starsi dorośli cenią sobie poczucie wspólnoty i możliwość spędzenia czasu z innymi.²

² Neves, B. B., Franz, R. L., Judges, R., Beermann, C., & Baecker, R. (2019). Can digital technology enhance social connectedness among older adults? A feasibility study. *Journal of Applied Gerontology*, 38(1), 49–72. <https://doi.org/10.1177/0733464817741369>

Dobre praktyki:

- Zapewnij napoje i przekąski, a przy dłuższych spotkaniach - obiad. Spotkania przy stole wspierają relacje i poczucie bycia mile widzianą/ym.
- Twórz przestrzeń do rozmów nieformalnych, np. przy stole, w kółku, na przerwie.
- Zaproponuj aktywność integracyjną, która pozwoli na zapoznanie się i ośmielenie osób uczestniczących.
- Jeśli to możliwe wyznacz osobę z zespołu, która będzie dbać o atmosferę.
- Daj przestrzeń na uśmiech, wdzięczność, uznanie. To wzmacnia motywację. Nie bój się uważnych żartów i poczucia humoru.
- Zachęcaj do pytania, myślenia „na głos” i dzielenia się, nie tylko słuchania.
- Traktuj po partnersku: wspieraj, ale też proś o pomoc, angażuj osoby w tworzenie wydarzenia – np. analizę potrzeb, rekrutację, czy wspólne sprzątnięcie.

A jeśli pojawią się trudności w grupie?

To naturalne, każda grupa je miewa! Oto, co może się zdarzyć i jak możesz zareagować:

- ✓ Ktoś dominuje dyskusję: zachęć innych do głosu, np. „a co sądzą inne osoby?”
- ✓ Ktoś się wycofuje: podejdź w przerwie, zapytaj, czy wszystko w porządku.
- ✓ Napięcie między uczestnikami: wróć do wspólnych zasad (np. wzajemny szacunek).
- ✓ Ktoś się złości lub krytykuje: nie oceniaj, wysłuchaj, odnieś się spokojnie.
- ✓ Ktoś przerywa lub komentuje złośliwie: przerwij delikatnie, przypomnij o zasadach.
- ✓ Ktoś się frustruje („to za trudne!”): docień starania, poszukajcie razem rozwiązania.
- ✓ Cisza i opór: daj czas, zapytaj, co jest niejasne. Nie zmuszaj.
- ✓ Ktoś nie rozumie zadania: daj więcej czasu, parafrazuj polecenia, zachęcaj do zadawania pytań.

Kluczowe:

Reaguj na zachowanie, nie na osobę. Rozmawiaj w cztery oczy, nie publicznie. Zadbaj o emocje, zanim wrócisz do zadania. Korzystaj z mądrości grupy, współpracujesz z dorosłymi, którzy mają duże doświadczenie życiowe. Jeśli to możliwe, angażuj liderów/ki grupy. Konflikt nie jest czymś złym, jest sygnałem, że komuś na czymś zależy i okazją do rozwoju.

5. Przygotuj sprzęt i przestrzeń do uczenia się

Dobre przygotowanie miejsca i sprzętu ma kluczowe znaczenie. Ułatwiają koncentrację i zwiększają zaangażowanie uczestników.

Dobre praktyki:

- Uczestnicy i uczestniczki mogą woleć pracować na swoim sprzęcie, to zwiększa ich poczucie bezpieczeństwa. Ustal czy to możliwe.
- Sprawdź sprzęt i jeśli masz taką możliwość, zapewnij zastępcze egzemplarze.
- Zadbaj o stabilne połączenie internetowe i dostęp do niego (np. hasło do Wi-Fi).
- Pamiętaj o ładowarkach, myszkach, zasilaczach, przedłużaczu i kablach z różnymi końcówkami. Przypomnij o nich osobom uczestniczącym, ale postaraj się mieć ze sobą zapas.
- Zadbaj o niezbyt niskie, wygodne krzesła i stabilne stoły, to ważne dla komfortu pracy.
- Sprawdź, czy każda osoba ma dostęp do e-maila i zna swoje hasło. Przygotuj alternatywne rozwiązania logowania, jeśli to możliwe (np. specjalne profile na potrzeby warsztatów).
- Tłumacz prosto: np. różnice między „kliknij”, „przeciągnij”, „zatwierdź”.
- Nie zakładaj, że zagadnienia technologiczne są oczywiste dla wszystkich - niektóre osoby nie mają wyrobionych skojarzeń związanych z obsługą sprzętu np. mogą nie znać funkcji ikon, czy nazw aplikacji.

6. Zadbaj o bezpieczeństwo cyfrowe

Temat bezpieczeństwa jest bardzo ważny. Znajdź czas, by uczyć osoby seniorskie, jak się chronić, a także jak rozwiewać obawy przed nadużyciem zaufania podczas spotkania. Dzięki temu osoby uczestniczące czują się bezpieczniej i swobodniej podczas nauk

Dobre praktyki:

- Stwórz zrozumiałe zasady/regulamin sprzyjający bezpieczeństwu cyfrowemu, zapoznaj z nim osoby uczestniczące i organizatorów/rki.

- Nie zapisuj danych osobowych (PESEL, hasła, adresy) osób uczestniczących na komputerze wspólnym lub swoich notatkach
- Tłumacz zagrożenia, ale uważaj na techniczne terminy np. phishing, czy cyberbezpieczeństwo - mogą budzić niepokój.
- Zachęcaj osoby uczestniczące do rejestrowania haseł w prywatnej, bezpiecznej formie, bez pokazywania innym.
- Jeżeli prosisz o założenie konta online, wyjaśnij dlaczego i jak je zabezpieczyć. Przygotuj alternatywne rozwiązania logowania, jeśli to możliwe (np. specjalne profile na potrzeby warsztatów).
- Gdy coś nie działa, szukaj rozwiązania razem. To w porządku przyznać się do błędu.

Co pomaga, co przeszkadza

Co pomaga	Co przeszkadza
jasna struktura i spokojne tempo zajęć	pośpiech i chaotyczny plan
prosty, konkretny język	fachowy żargon, skróty bez wyjaśnienia
wsparcie 1:1, podejście partnerskie	publiczne poprawianie, traktowanie z góry
praca na własnym sprzęcie	Konieczność korzystania z obcych urządzeń
możliwość zadawania pytań	brak przestrzeni na niewiedzę
integracja i kontakt międzyludzki	chłód, brak empatii
małe grupy	brak uwagi dla pojedynczych osób
przerwy i wspólne posiłki	brak odpoczynku i nieformalnego kontaktu

ćwiczenie i powtarzanie	sama teoria, bez praktyki
zasada dobrowolności	przymus „ukończenia wszystkiego”
świadomość różnic kulturowych	podejście „jeden format dla wszystkich”

7. Pięć wskazówek, dla kadry i wolontariuszy

1. Nie przechodź automatycznie na „ty”. Poczekał na propozycję ze strony osoby seniorskiej.
2. Sprawdzaj, nie zakładaj. Zamiast oceniać, zapytaj np. „Do czego na co dzień używa Pan/Pani telefonu lub laptopa?”
3. Zawsze pytaj o zgodę: zanim sięgniesz po czyjś sprzęt lub zajrzysz na ekran, zapytaj właściciela(-kę).
4. Doceniaj szczerze i bez protekcjonalnego tonu. Zwróć uwagę, jeśli ktoś zrobi coś dobrze: zapytaj, skąd to wie.
5. Notuj i zachęcaj do notowania. Wspólne notatki pomagają utrwalić wiedzę i wspierają pamięć.

Pamiętaj!

Nie wszystko musi się udać za pierwszym razem.

Nie uczymy seniorów i seniorek, uczymy się razem.

Wzajemny szacunek, cierpliwość i zrozumienie są ważniejsze niż technologiczne nowinki.

Projekt „DIGI-INCLUSION – leaving no-one behind in a digital world” realizowany jest w ramach Programu URBACT IV (Europejska Współpraca Terytorialna – EFRR).