

KOMUNIKACE SE SENIORY V MIKROREGIONU STŘEDNÍ HANÁ

Jana Vargová

Bakalářská práce
2013/2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana Vargová**
Osobní číslo: **H11897**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Komunikace se seniory v mikroregionu Střední Haná**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti komunikace se seniory, problematiky stárnutí a stáří, verbální a neverbální komunikace.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BEDNÁŘÍKOVÁ, Iveta. Sociální komunikace. Vyd. 1. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, 2006. ISBN 80-244-1357-4.

ERNEKER, Jaroslav. Sociální komunikace ve veřejné správě. Vyd. 1. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008. ISBN 978-80-86708-66-9.

EXNEROVÁ, Stanislava. Komunikační dovednosti: otázky a odpovědi. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita, 2008. ISBN 978-80-7372-374-3.

MOTSCHNIG, Renate a Ladislav NYKL. Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3612-9.

PLŇAVA, Ivan. Průvodce mezilidskou komunikací: přístup ? dovednosti ? poruchy. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.

POKORNÁ, Andrea. Komunikace se seniory. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.

CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Eva Šalenová

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

20. ledna 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

2. května 2014

Ve Zlíně dne 20. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně^{17.2.2014}.....

.....
Katgorová Jana

¹⁾ Zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací.

²⁾ Vysoká škola nevolnělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Dizertační, diplomová, bakalářská a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, optáty nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3;*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užívá-li někdo za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo;*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odporčí-li autor uzavření díla udělit svolení bez vádného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybného projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 sáztává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Předložená bakalářská práce se věnuje problematice komunikace se seniory v mikroregionu Střední Haná. Skládá se ze dvou částí, z teoretické části a z části empirické. V teoretické části práce jsou na základě poznatků z odborné literatury vymezeny pojmy jako komunikace, funkce komunikace a druhy komunikace, komunikační bariéry a obecné zásady vhodné komunikace se seniory. Dále se zabývá verbální komunikací. Poté následuje model komunikace, rozhovor a jeho druhy, fáze rozhovoru a typy otázek při rozhovoru. Dalším, čím se bakalářská práce zabývá, je aktivní naslouchání. Věnuje se i neverbální komunikaci a všem jejím složkám. V poslední kapitole teoretické části se bakalářská práce zabývá problematikou stáří a stárnutí, jsou vymezeny pojmy jako teorie stárnutí, změny v oblasti socializace, tělesné a psychické změny ve stáří. Empirická část zahrnuje kvantitativní výzkum, který je prováděn pomocí dotazníkového šetření. Jeho cílem bylo zjistit aktuální stav komunikace se seniory v mikroregionu Střední Haná a dle zjištění pak navrhnout doporučení pro praxi.

Klíčová slova: komunikace, sociální komunikace, verbální, neverbální komunikace, komunikační bariéry, model komunikace, rozhovor, aktivní naslouchání, stáří, stárnutí.

ABSTRACT

This bachelor's thesis deals with the communication issues of the elderly citizens in the Central Hanakia microregion. The theoretical part is based on theoretical knowledge of reference books. The terms such as communication, its function and types, communication barriers and common principles for seniors are specified there. Following part deals with verbal communication, its model, dialogue and its types, phases and question types of dialogue. This thesis also looks into the concept of active listening, non-verbal communication and its parts. Last chapter of theoretical part deals with the problems of aging and the terms such as theories of aging, changes in a process of socialization, physical and mental changes during the process of aging. Empirical part includes a quantitative research done by questionnaire and its main objective was to find out current communication status of the elderly in micro region of Central Hana and suggest recommendations for future usage in social field.

Keywords: communication, social communication, verbal and non-verbal communication, communication barriers, communication model, dialogue, active listening, old age, aging.

Ráda bych poděkovala paní Mgr. Evě Šalenové za odborné vedení mé bakalářské práce, za její cenné rady a připomínky.

Také bych chtěla poděkovat své rodině za morální podporu a pomoc, kterou mi během zpracování mé bakalářské práce a v průběhu celého studia poskytla.

*„Dobrá komunikace má stejné povzbuzující účinky jako
káva a stejně obtížně se po ní usíná“*

A.M.Lindbergh

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Kojetíně 16. 4. 2014

Jana Vargová

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE	14
1.1 FUNKCE KOMUNIKACE	15
1.2 DRUHY KOMUNIKACE.....	16
1.3 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY.....	17
1.4 OBECNÉ ZÁSADY VHODNÉ KOMUNIKACE SE SENIORY	18
2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	20
2.1 MODEL KOMUNIKACE	21
2.2 ROZHOVOR A JEHO DRUHY, FÁZE A TYPY OTÁZEK PŘI ROZHOVORU	22
2.3 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ	24
3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	26
4 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ	28
4.1 TEORIE STÁRNUTÍ.....	29
4.2 ZMĚNY V OBLASTI SOCIALIZACE	30
4.3 TĚLESNÉ ZMĚNY VE STÁŘÍ.....	31
4.4 PSYCHICKÉ ZMĚNY VE STÁŘÍ.....	32
II EMPIRICKÁ ČÁST	34
5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU	35
5.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	36
5.2 VYMEZENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ	36
5.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR	37
5.4 METODA SBĚRU DAT	37
6 VÝSLEDKY VÝZKUMU	39
6.1 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ – VYHODNOCENÍ	39
6.2 SHRnutí VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	54
6.3 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	59
ZÁVĚR	61
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	63
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	65
SEZNAM OBRÁZKŮ	66
SEZNAM GRAFŮ	67
SEZNAM TABULEK	69
SEZNAM PŘÍLOH	70

ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá problematikou komunikace se seniory v mikroregionu Střední Haná. Komunikace je neodmyslitelnou součástí života každého jedince, potřeba komunikovat a sdílet s někým, ať už to jsou zážitky nebo pocity, je základní potřebou každého člověka. Pro sociální život a pro socializaci jedince do společnosti má schopnost komunikovat s druhými lidmi obrovský význam. Dá se říct, že komunikujeme neustále a se všemi okolo nás. Komunikace neplní jen funkci dorozumívací, ale také uspokojuje potřebu sdružovat se a patřit tak do nějaké skupiny. Je neodmyslitelnou součástí poskytování ošetrovatelské a léčebné péče ve zdravotnictví. V komunikaci rozlišujeme tři základní věci a to jsou: umět, chtít a moci komunikovat. Je velmi důležité, aby lidé, kteří jsou v každodenním kontaktu s jinými lidmi, uměli a hlavně i chtěli navzájem komunikovat. Není možné nekomunikovat! V mládí převážně komunikace nevázne, problémy nastávají v pozdějším věku, ať je to z důvodu zdravotního stavu nebo stáří. Stárnutí populace je celosvětový problém, který by měla každá moderní společnost akceptovat a zároveň by měla přizpůsobit svůj vývoj, v němž by měl každý jedinec právo na kvalitní a důstojný život. Zkoumaná cílová skupina seniorů se přímo nabízí k empirickému výzkumu v této problematice, neboť zájem o staré občany se dostává do popředí v každé civilizované společnosti stejně, jako je komunikace čím dál více probírané téma, protože společnost si začala uvědomovat její důležitost a nezastupitelnost v životě člověka.

Hlavním cílem předložené práce je analýza aktuálního stavu komunikace se seniory a dle zjištěného stavu pak navrhnout doporučení pro praxi.

Předložená bakalářská práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a empirickou.

Cílem teoretické části je prohloubení znalostí v oblasti komunikace. Kapitola první podává vysvětlení o vymezení pojmu komunikace, funkci a druhích komunikace. Dále jsou zde zmíněny komunikační bariéry a obecné zásady vhodné komunikace se seniory. Druhá kapitola je věnována verbální komunikaci, v níž je zmíněný model komunikace, rozhovor a jeho druhy, fáze a typy otázek při rozhovoru. Je zde popsáno také aktivní naslouchání a správná a nesprávná komunikace. Třetí kapitola popisuje neverbální komunikaci. Poslední kapitola teoretické části se zabývá stářím a stárnutím. Jsou zde popsány teorie stárnutí, změny v oblasti socializace, tělesné a psychické změny ve stáří.

Empirická část zahrnuje kvantitativní výzkum, který je prováděn pomocí dotazníkového šetření v mikroregionu Střední Haná. Cílem empirické části bakalářské práce je

zjistit aktuální stav komunikace se seniory v mikroregionu Střední Haná. Dle výsledků dotazníkového šetření, komparace a za podpory teoretického základu pak navrhnout doporučení, které by mohlo vést ke zlepšení zjištěného stavu.

Danou problematikou se v první řadě zabývá PhDr. Andrea Pokorná, Ph.D., která se této oblasti věnuje ve své knize s názvem *Komunikace se seniory*. Dalším, kdo se touto problematikou zabývá, je MUDr. Iva Holmerová, která se především zabývá otázkou stárnutí. V neposlední řadě se této problematice věnuje prof. PhDr. Rudolf Kohoutek, CSc.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE

„Slovo komunikace je latinského původu. V latině *communicare* znamená *communem reddere* – učinit společným. Psychologicky řečeno: zbavit něco subjektivity, výlučné vázanosti na psychiku toho, kdo s druhým to své sdílí. Tomuto širšímu a hlubšímu pojetí sociální komunikace, které v češtině vyjadřujeme termínem sdílení (na rozdíl od pouhého sdělování), odpovídá i latinský ekvivalent *communicare est multum dare* – komunikovat znamená mnoho dát.“ (Mareš, Křivohlavý, 1989, str. 19) Je to proces, kterým si lidé předávají různé informace v sociálním kontaktu za pomoci různých prostředků. Jednodušeji řečeno jde o předávání si informací.

V komunikačním procesu probíhá jak přijímání, tak i sdělování informací, všechny informace mají svůj určitý význam, který je různým způsobem prezentován, většinou pomocí slov nebo gest, obecně se slova a gesta dají označit za symboly, které používáme k vyjádření myšlenek, pocitů nebo potřeb. Dochází tak ke společnému sdílení situace a určitého způsobu jeho prožívání. Pro sociální život a pro socializaci jedince do společnosti má schopnost komunikovat s druhými lidmi obrovský význam. Komunikace je také velmi důležitou složkou sociální interakce a může mít různý charakter, nezahrnuje pouze rozhovor, jak by si každý mohl myslet, ale i komunikaci pomocí psaného textu. To znamená, že komunikující osoby nejsou v přímém kontaktu. (Vágnerová, 2004, str. 297)

Existuje několik různých definic komunikace. Pokorná definuje komunikaci jako „proces předávání informací mezi dvěma či více komunikujícími subjekty. Znamená prakticky základ všech lidských vztahů.“ (Pokorná, 2010, str. 11) Asi od poloviny 20. století se do popředí zájmu dostává studium lidské komunikace a to zejména díky rozvoji komunikačních a informačních technologií, které zasahují do všech oblastí lidské činnosti a stejně tak i do oblasti zdravotnictví a ošetrovatelství. Lidská forma komunikace je mluvená a psaná řeč. Komunikace mezi lidmi má podobu řečovou, verbální a nonverbální neboli neverbální. Komunikace se také dělí na záměrnou a nezáměrnou. Každá kultura má svůj specifický systém znaků, zahrnující informace, hodnoty, postoje, emoce a dovednosti. Jedinec se již od narození učí porozumět těmto významům a to nejprve formou neverbální a následně se učí komunikovat verbálně. Hlavním smyslem komunikace je dorozumět se a přijímat nebo předávat různé informace, které jsou přenášeny, jak již bylo řečeno prostřednictvím znaků – symbolů. Důležitou podmínkou, aby komunikace probíhala správně, je společný jazyk komunikujících.

„Člověk se utváří a existuje ve vzájemném působení s okolním světem. Pokud nám dobře komunikovat z různých důvodů nejde, nejenže to prožíváme nepříjemně, ale odrazí se to i řadou fyzických příznaků, jako je napětí, svalová ztuhlost, bolesti hlavy, žaludku apod.“ (Bukovská, 2006, str. 5)

Sociální komunikace neboli také nazývaná společenská, mezilidská komunikace. Potom podle Erneker „se jedná o komunikaci ve společnosti, mezi lidmi navzájem, uvnitř sociálních skupin. Je to sdělování (přenos informací či výměna významů) v rámci společenského styku.“ (Erneker, 2008, str. 7) Sociální komunikace v podstatě slouží k odlišení komunikace mezi lidmi od komunikace ve smyslu dopravní silnice, které se také říká komunikace. Sociální komunikace zahrnuje to, že se jedná o komunikaci mezi lidmi uvnitř sociálních skupin. Je to složitý proces vzájemného dorozumívání a sdělování informací, myšlenek nebo názorů, který vzniká při sociální interakci s druhým člověkem nebo skupinou lidí.

Komunikační schopnost je dána schopností přizpůsobit vyjadřování (tzv. kódování) zjištěným okolnostem specifické situace tak, aby příjemci sdělení vyhovovalo. Jde o to, smysluplně formulovat sdělení a vědět, jaké prostředky můžeme použít v určité situaci. (Exnerová, 2008, str. 8)

1.1 Funkce komunikace

Komunikace má hned několik funkcí a podle jejího zaměření se dají rozlišit na několik podob. Funkce informační, jejímž cílem je někoho o něčem informovat. Funkce instruktivní, jejímž hlavním cílem je naučit a vysvětlit. Dále je to pak funkce přesvědčovací, kde cílem je ovlivnit, ba dokonce zmanipulovat komunikačního partnera. Chceme-li někomu vyjádřit podporu, používáme funkci podpůrnou. Další funkcí komunikace je relaxační funkce, jejímž cílem je rozptýlit se, nebo si popovídat a pobavit se. Motivace ke komunikaci často vychází z rozmanitých potřeb. „Potřeba komunikovat je jednou ze základních potřeb člověka, je součástí potřeby sociálního kontaktu. Komunikace odráží vztahy mezi lidmi a může je zároveň také nějak ovlivňovat. Působí i na vztah jedince ke skupině a podporuje jeho identifikaci s tímto společenstvím.“ (Vágnerová, 2004, str. 297)

Další dělení je dle Bednařkové, podle které účel komunikace vyjadřují tyto funkce:

1. „Informační (předat zprávu, něco oznámit, sdělit, prohlásit, doplnit...).
2. Instrukční (dávat návod, pokyny, upozorňovat, koordinovat...).

3. Přesvědčovací (ovlivnit, získat, zmanipulovat, přemluvit...).
4. Zábavná (pobavit, rozptýlit, rozveselit, potěšit, zvednout náladu...).
5. Exhibilční (upoutat pozornost, demonstrovat, účelově předvádět...).“ (Bednaříková, 2006, str. 17)

Prostřednictvím komunikace získáváme cenné informace, které nám napomáhají k porozumění okolnímu světu, zejména tomu sociálnímu a tak uspokojit potřebu orientace. Usnadňuje se tím i adaptace na podmínky okolního světa. Z potřeby sebepotvrzení neboli sebeuplatnění může vycházet i motivace komunikovat. V tomto procesu si tak člověk pak může potvrdit vlastnosti a kompetence a tím i jejich hodnotu a svou vlastní identitu. V rámci tohoto procesu se může také jedinec prosadit, získat pozornost a respekt, ale také tomu může být i opačně. Prostřednictvím komunikace si člověk potvrzuje konformitu, tím že komunikuje v souladu se svou rolí, sociálním postavením a platnými normami. (Vágnerová, 2004, str. 297 – 298)

Komunikační situace se stále mění, doma vystupujeme jinak než na pracovišti nebo před dětmi. Vystupujeme jinak i v různých situacích a v různých rolích. Role je očekávaný způsob chování nacházejícího se jedince v určité společenské pozici a souvisí se sebepojetím. Každý člověk ve svém životě zaujímá hned několik rolí, které se postupem jeho života neustále mění, jsou to role jako například dcera, vnučka, matka, babička, zaměstnanec, student a mnoho dalších. Podle Exnerové sociální role jsou: „Sociálně definovaná očekávání, jimiž se osoba s určitým statusem nebo sociálním postavením řídí.“ (Exnerová, 2008, str. 11) Všechny výše zmíněné funkce jsou důležitou součástí komunikace mezi lidmi a bez těchto funkcí by žádná komunikace nemohla správně fungovat, proto je velmi důležité je správně používat.

1.2 Druhy komunikace

Základní dělení komunikace je většinou na verbální, což je komunikace pomocí slov a neverbální, komunikace pomocí gest a někdy se uvádí i komunikace paraverbální. Při verbální komunikaci si sdělujeme asi 7% informací, neverbálně až 55% informací a paraverbálně kolem 38% informací. Pomocí verbální komunikace si většinou sdělujeme fakta, ostatní věci si sdělujeme převážně neverbálně nebo pak také paraverbálně – to znamená, že díky tónu hlasu, rychlosti a dynamice řeči jde rozpoznat naše okamžitá nálada. Další dělení komunikace je na tzv. typy komunikace, mezi které patří interpersonální komunikace, což je komunikace mezi osobami nebo sociálními útvary a intrapersonální komunikace k sobě

samému. Skupinová komunikace odpovídá převažujícím skupinovým vztahům komunikace. Je to komunikace probíhající ve skupině nebo i mezi skupinami. (Výrost a Slaměník, 2008, str. 225)

Dále můžeme komunikaci dělit na přímou, což je komunikace přímým verbálním nebo neverbálním sociálním kontaktem a komunikaci nepřímou, která je zprostředkovaná třetím faktorem, například to mohou být informační a komunikační technologie. Existuje i komunikace jednosměrná od komunikátora ke komunikantovi nebo komunikace obousměrná, což je výměna informací mezi komunikujícími se stálou zpětnou vazbou. Soukromá komunikace je určena pro omezený okruh komunikujících. „Tam, kde při komunikaci využíváme hromadných sdělovacích prostředků, hovoříme o komunikaci hromadné. Informace jsou při ní šířeny veřejně, nepřímo a v zásadě jednostranně. Jde např. o městský (závodní, školní) rozhlas, místní noviny a podobně. V případě, že tyto sdělovací prostředky zasahují široké vrstvy obyvatel, tj. celou společnost, a dnes dokonce celý svět, hovoříme o masové komunikaci. Sdělovací prostředky pak označujeme jako masmédiá.“ (Kraus, 2008, str. 124-125)

Komunikace paradoxní je, když něco říkáme, ale zcela jinak to vyjadřujeme neverbálně. Lidé si odlišností většinou všimnou a věří spíše řeči těla než mluvenému slovu. Nejčastěji tento druh komunikace užíváme vůči seniorům, například když je ujišťujeme, že nám jejich chování nevadí a přitom současně neverbálně dáváme naopak, že je tomu obráceně. U seniorů tato komunikace přispívá k nelibým pocitům. (Haškovcová, 2012, str. 105)

1.3 Komunikační bariéry

S překážkami se setkáváme jak v technické, tak i v sociální komunikaci, slabá místa tak mohou vzniknout v kterémkoliv komunikačním kanálu. Ve specificky lidské komunikaci mají tyto bariéry zvláštní podobu. Komunikační bariéra je překážka, která ztěžuje komunikaci a může mít různé příčiny. V obecné rovině lze bariéry v komunikaci rozdělit na interní a externí. Interní bariéry vyplývají ze schopností a dovedností jedince a také z jeho zdravotního stavu. Může to být obava z neúspěchu, nebo negativní emoce jako jsou zlost nebo strach. Dále to může být fyzické nepohodlí, nemoc, nepřipravenost jedince nebo bariéry postoje, kde patří zejména xenofobie. Externí bariéry jsou dány zejména zevním prostředím a jeho uspořádáním. Zahrnují vyrušení další osobou, šum a hluk, vizuální rozptýlení a neschopnost naslouchat. (Pokorná, 2010, str. 53)

Další dělení uvádí například Clark, který popisuje:

- „problémy z důvodu poškození vizuálních (zrakových funkcí),
- Poškození sluchu
- Senzorické deprivace
- Potíže s orientací a zmateností,
- Problémy spojené s poruchou řeči,
- Potíže způsobené v důsledku cévní mozkové příhody.“ (Pokorná, 2010 cit. podle Clark, 1992, str. 53)

Další bariéry v mezilidském styku mohou být například uzavřenost partnera, nekomunikativnost partnera, nedůvěra, rozdílné vnímání, šum, emoce a v neposlední řadě také jazykové rozdíly. Určitou komunikační bariérou může být i strach.

Ve vztahu k příjemci péče s ohledem na komplexní pohled na osobnost seniora v kontextu moderní společnosti a ve vztahu ke komunikaci bylo vytvořeno třídění proměnných na fyzické změny, kde patří zejména poruchy smyslových funkcí a to zejména zraku a sluchu. Psychické změny, jako změny nálad a deprese. Kognitivní změny zahrnují změny poznávacích schopností a v neposlední řadě také psychosociální změny. (Pokorná, 2010, str. 54)

1.4 Obecné zásady vhodné komunikace se seniory

Komunikaci se seniory ovlivňují jak faktory fyzické, tak i faktory psychické a sociální. Důležité je také, aby mluvil vždy pouze jeden, skákání do řeči je nezdořilost. Vhodné je také mluvit stručně, věcně, jasně a srozumitelně. Vyhýbáme se používání cizích slov a neznámých výrazů. Před začátkem komunikace si vymezíme předem stanovený cíl, smysl a účel komunikace. Velmi důležité je zvolit formu komunikační techniky a respektovat omezení seniorů. V komunikaci se seniory se mohou vyskytovat různé komunikační bariéry, které se snažíme překonat. V neposlední řadě je také velmi důležitá trpělivost a laskavý přístup. (Klevetová a Dlabalová, 2008, str. 97)

Při komunikaci se starým člověk je třeba si uvědomit, jaký druh rozhovoru s ním chceme vést. Může jít o rozhovor vzdělávací – edukační, pokud klienta chceme o něčem informovat. Naslouchající, pokud se senior potřebuje vypovídat, musíme si dávat pozor na skutečné aktivní naslouchání. Podporující, když si klient nevěří, že něco zvládne a potřebu-

je podporu a pomoc. Motivující, klienta motivujeme k nějakému výkonu nebo spolupráci. (Mlýnková, 2011, str. 56)

Klevetová a Dlabalová uvádějí jako zásady vhodné komunikace se starým člověkem zodpovědět si následující otázky:

- „Chce senior hledat pomoc, nebo potřebuje jenom vyslechnout?
- Cítí se vůbec být nemocný a touží po rozhovoru?
- Potřebuje starý člověk rozhovor mezi čtyřma očima? Chce mít někoho u sebe? Jak moc jsou pro něj významné doba rozhovoru, místo a prostředí?
- Je ošetrovatelská situace pro seniora ohrožující a potřebuje direktivní vedení?
- Je schopen se rozhodnout? A rozhoduji já správně ve prospěch sycení jeho potřeb?
- Jaké téma budeme řešit?
- Jednám ve prospěch nemocného, nebo ve prospěch svůj?
- Jaký rozhovor povedu v situacích, kterým nerozumím?
- Která slova nejčastěji používáme ke své obraně?
- Kolik času starému člověku věnuji?“ (Klevetová a Dlabalová, 2008, str. 97 – 98)

Nesmíme zapomenout vymezit si délku času na daný rozhovor a sdělit ji seniorovi před samotným začátkem rozhovoru. Ušetříme si tak pozdější nepříjemné vysvětlování, proč už v rozhovoru déle nemůžeme pokračovat. Důležitou součástí rozhovoru je pozdrav a oslovení, vymezení si vzájemných rolí a vytvoření důvěry a laskavosti ve vztahu. (Klevetová a Dlabalová, 2008, str. 98 – 99)

2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Nejčastějším prostředkem lidské komunikace je řeč v mluvené podobě. Verbální komunikace je základním způsobem předávání a přijímání informací mezi lidmi. Pomocí verbální komunikace si sdělujeme různé informace, emoce, poznatky, hodnoty a normy a také dovednosti a postoje. (Výrost a Slaměník, 2008, str. 221)

Verbální komunikace je symbolická forma komunikace, která je založena na znakovém systému. Slova užívá jako jednotlivé symboly pro vyjádření. Důležité je stejné chápání významů jednotlivých slov a společný jazyk komunikujících. Tento druh komunikace je nejvýznamnější formou mezilidské komunikace. Ve verbální komunikaci lze rozlišit význam slova, které je sdíleno a smysl neboli specifické chápání slova, které je závislé na jedinci a jeho zkušenostech. Každá subkultura a i některé sociální skupiny si vytvářejí svůj slovník, je to například slang dospívajících nebo různá nářečí. Typický komunikační styl mají i jednotliví lidé, každý jedinec si vytváří individuální styl verbálního vyjadřování. (Vágnerová, 2004, str. 298 – 299)

„Komunikace verbální – dorozumívání pomocí slov, resp. řeči. K seniorům bychom měli hovořit jasně a srozumitelně. U těch, kteří hůře slyší, přidat na hlase, u těch, jejichž kognitivní funkce jsou sníženy, je vhodné volit krátké věty, popřípadě použít techniky komunikace alternativní.“ (Haškovcová, 2012, str. 105) Alternativní komunikace je součástí augmentativní komunikace, což je podpora všech forem komunikace, která je z různých příčin na nízké nebo špatné úrovni a znesnadňuje dalším lidem porozumění. V komunikaci alternativní se používají jako náhrada řeči komunikační systémy. K dorozumívání se používají srozumitelná gesta a pomůcky jako jsou, piktogramy, tabulky, obrázky a grafy. (Haškovcová, 2012, str. 104)

Plaňava uvádí že: „Dospělý člověk se středoškolským vzděláním používá průměrně devět až deset tisíc slov, pasivně rozumí dalším skoro dvaceti tisícům. Otázkou však je, zdali všichni chápeme stejně, nebo alespoň podobně význam slov.“ (Plaňava, 2005, str. 38)

S verbální komunikací také souvisí kladení otázek. Základním předpokladem pro kladení otázek je – jejich přiměřenost, sem patří věk, zkušenosti a situace. Jednoznačnost, srozumitelnost a stručnost, otázka musí být srozumitelná a nesmí být příliš dlouhá. Věcná správnost a přesnost, přesné pojmenování skutečnosti a především i jazyková správnost neboli spisovnost.

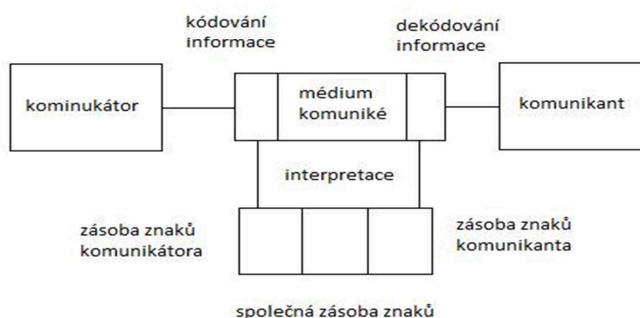
Jako ovlivňující činitele komunikace jsou uváděny denotace a konotace. Denotace pochází s latinského slova denotatio a vyjadřuje vztah výrazu k tomu, co označuje. Je to tedy význam slova, to znamená, že všichni vědí, co se čím myslí. Některá slova stejně znějí, ale jejich význam je rozdílný. Mezi tato slova můžeme zařadit například slovo koruna, která může být myšlena jako koruna u stromu i jako mince, ale také může být myšlena jako královský symbol. (Pokorná, 2010, str. 18)

Konotace je tzv. druhotná asociativní významová složka výrazu. Označuje rozsah myšlenek, představ a citů. Různá slova mohou u různých lidí vyvolat odlišné postoje, které v některých situacích mohou vést ke konfliktu. (Pokorná, 2010, str. 19 – 20)

2.1 Model komunikace

Komunikace je sociální akt a je druhem sociální interakce. Z hlediska sociální interakce nelze nekomunikovat to znamená, že komunikace probíhá, i když nechceme, stále jsou příjemci předávány informace. Každá komunikace má svůj sled. Základní struktura komunikace je podle Nakonečného tvořena následujícími činiteli: „1. komunikátor (osoba sdělující), 2. komunikant (osoba přijímající sdělení, 3. komuniké (obsah sdělení). V personální interakci se role komunikátora a komunikanta střídá a komuniké má povahu procesu, v čase se odehrávajícího se děje.“ (Nakonečný, 2009, str. 289)

Dle Nakonečného interpretaci uvedených činitelů vyjadřuje následující schéma, prezentující komunikaci jako interpersonální sdělování.



Obr. 1 (Nakonečný, 2009, str. 289)

Komunikátor může sdělení kódovat ve verbálních znacích, to znamená, že mluví a vyjadřuje určitý obsah, tento obsah se nazývá komuniké a používá určitého média. Komunikant dekóduje přijaté sdělení, které oba, tedy komunikant i komunikátor interpretují jako výsledek použitých znaků. (Nakonečný, 2009, str. 290 – 291)

Základní strukturou komunikace je tedy komunikátor, což je osoba sdělující, komunikant - osoba přijímající sdělení a komuniké - obsah sdělení. Komunikační proces probíhá podle Quissové v osmi krocích. Nejdříve si vysílač musí rozmyslet myšlenku, poté následuje emoční reakce. Následně vysílač musí svou myšlenku zakódovat, to znamená, že musí tuto myšlenku převést do slov, mimiky nebo gest a tuto informaci posílá komunikačním kanálem k příjemci. Komunikační kanál je to vše, co je mezi vysílačem a příjemcem. Příjemce musí sdělení všemi smysly dekódovat, poté probíhá emoční reakce na sdělení a následuje rozumové přijetí sdělení. V posledním kroku je nutné neustále během komunikace ověřovat, zda a jak druhý porozuměl našemu sdělení, jde o zpětnou vazbu. Za zpětnou vazbu se nedá považovat odpověď „ano“ nebo „rozumím“, ale je nezbytné, aby příjemce sdělil získanou informaci vlastními slovy. (Quissová, 2009, str. 16)

V komunikačním procesu se běžně vyskytují překážky, jako je komunikační šum. Podle Ernekera „v komunikačním procesu působí faktory, které deformují obsah sdělení. Mohou mít sémantickou, psychologickou i technickou podobu. Zdrojem šumu může být komunikátor i příjemce, kapacita zvoleného komunikačního kanálu, charakter komunikačního prostředí apod. Intenzita šumu může dosahovat takové úrovně, že přijaté sdělení není totožné se sdělením odevzdaným.“ (Erneker, 2008, str. 19)

2.2 Rozhovor a jeho druhy, fáze a typy otázek při rozhovoru

Rozhovor nebo také interview je výměna informací mezi dvěma nebo i více lidmi. Je nejpřirozenější, je základní metodou sociální práce s klienty a zároveň patří k nejnáročnějším metodám. Rozhovor je zaměřený na určitý cíl, ve kterém dochází k vzájemnému ovlivňování a zároveň se v něm odráží vztahy mezi lidmi. Účelem psychologického rozhovoru je dozvědět se něco o někom, s kým komunikujeme, o jeho povaze, názorech a prožívání. (Quissová, 2009, str. 48)

Důležité je vědět, jaký rozhovor chceme s klientem vést, a to i když si za seniorem jdeme pouze popovídat, musíme mít předem připravené téma a zároveň musíme vědět, jaký je cíl a účel rozhovoru. (Mlýnková, 2011, str. 56)

Podle Mlýnkové rozeznáváme rozhovor:

1. „Vzdělávací – edukační – chceme klienta informovat o ošetřování rány, rodinu informuje o tom, jaké pomůcky pro inkontinenci existují
2. Za účelem získání ošetřovatelské anamnézy – získáváme informace potřebné ke stanovení ošetřovatelských problémů, které bude pečovatel řešit
3. Naslouchající – senior se potřebuje vypovídat, pozor na skutečné aktivní naslouchání
4. Podporující – klient si nevěří, že zvládne rehabilitační cvičení, a potřebuje podporu, pomoc, která jej povzbudí k dalšímu cvičení
5. Motivující – klienta motivujeme ke spolupráci při dodržování léčebného a ošetřovatelského režimu.“ (Mlýnková, 2011, str. 56)

Podle počtu účastníků dělíme rozhovor na individuální, kdy je rozhovor veden mezi dvěma lidmi a skupinový, kdy je rozhovor vedený mezi více lidmi. Podle účelu a významu dělíme rozhovor na direktivní – udělují se pokyny a rady a nedirektivní - u něj se vychází především z potřeb nemocného. Dále rozhovor dělíme podle forem a techniky na standardizovaný, kdy se postupuje podle předem stanovených otázek a nestandardizovaný, kdy se v rozhovoru zachovává vytyčený cíl, ale pořadí otázek i jejich formulace je přizpůsobena klientovi.

Před navazováním kontaktu s klientem je důležité si připravit vhodnou místnost, kde nikdo a nic nebude rušit. Sledujeme klientovo chování, může mít z nadcházejícího rozhovoru strach. Oči klienta a pečovatele jsou ve stejné výši, pečovatel nikdy nad klientem nesmí stát. Pokud není ze strany klienta snaha o navázání kontaktu, zaměříme se nejdříve na neutrální téma jako je například počasí a jeho zájmy. Pro rozhovor si musíme zajistit dostatek času, který je vhodné seniorovi sdělit, aby věděl, jak dlouho si s ním můžeme povídat. Máme předem připravené otázky a také si musíme předem stanovit, zda se jich budeme striktně držet či nikoliv. Klient musí chtít komunikovat sám. (Mlýnková, 2011, str. 56)

Jak uvádí Quissová podle Matouška má rozhovor tři základní fáze. První fází je úvodní fáze, která je zaměřená na navázání kontaktu, rozptýlení obav klienta a vzájemné naladění komunikujících osob. V úvodní fázi se získávají údaje o klientovi. Druhou fází je fáze jaderná, kde jádrem rozhovoru je zjišťování očekávání, tzn. odstranění nereálných nadějí a zaměření na cíl. Poslední fází je fáze závěrečná a k té patří rozloučení, uvolnění

napětí a ke krokům, které povedou k další spolupráci. (Quissová, 2009 cit. podle Matoušek, 2003, str. 48)

Během rozhovoru je vhodné si průběžně dělat poznámky, které ale mohou ovlivnit dotazovaného. Pokud zápis neprovádíme, musíme počítat s nedokonalostí vlastní paměti. Důležité je také sledovat neverbální projevy při odpovědích dotazovaného. Pokud provádíme záznam, musíme dotazovaného předem upozornit, že důvodem, proč záznam provádíme, je přesnost získaných informací. V případě použití diktafonu musí dotazovaný dát souhlas, bez souhlasu nemůžeme rozhovor nahrávat.

Během rozhovoru se objevují otevřené otázky, jako například jak se dnes máte? Řekněte mi něco o svých dětech? Povězte mi něco o své práci? Tyto otázky jsou vhodnější než otázky uzavřené. Umožňují klientovi rozhovořit se i na několik minut, což je velmi důležité z hlediska neverbální komunikace, kterou můžeme sledovat, když klient hovoří delší dobu. Otázky uzavřené, jsou otázky typu obědval jste? Chcete svoji situaci nějak řešit? Na tyto otázky klient zpravidla odpovídá jednoslovným výrazem ano či ne a my se tak od klienta více nedozvíme. (Exnerová, 2008, str. 51)

Dále se můžeme setkat s dalším členěním otázek na objasňující, usměrňující, potvrzovací, konstruktivní, projektivní, naléhající, zázračné, měřící, dobré x špatné, přímé x nepřímé, alternativní, podněcující, manipulativní, řečnické otázky a sugestivní. (Quissová, 2009, str. 36)

2.3 Aktivní naslouchání

Jedním z důležitých předpokladů úspěšné a efektivní komunikace s klientem je optimální komunikace. Základním předpokladem přiměřené komunikace je umění naslouchat klientovi. Je důležité, aby se poradce naučil pozorně naslouchat klientovi a do rozhovoru nezasahoval a klienta nepřerušoval. (Gabura a Pružinská, 1995, str. 31)

Mezi techniky aktivního naslouchání patří reflexe neboli zrcadlení. Je třeba chápat myšlenky a projevy tak, jak jsou řečeny, nekritizovat je a neměnit. Dokázat vyjádřit svými slovy, co jsme slyšeli a hledat předpokládanou příčinu. Pokud vnímáme v pacientově řeči strach, můžeme říci: Když Vás poslouchám, mám dojem, že se bojíte. Pokud v rozhovoru druhému nabídneme pocit, který si myslíme, že prožívá, bude se ho snažit lépe vyjádřit a my tak budeme lépe vědět, co prožívá a jak to on sám hodnotí. Výsledkem pak bude návrh na řešení. Povzbuzení tím dáváme najevo, že se snažíme druhému porozumět a souhlasně

přikyvujeme, (to tedy bylo těžké, jste statečná). Důležité jsou i drobné zdvořilosti jako souhlasíte s tím, že... Mohu vás požádat o laskavost... Mlčení je další vhodnou technikou pro aktivní naslouchání, protože dává prostor, aby se jedinec vyjádřil. Mlčení je také komunikací. Pohledem si můžeme potvrdit, že souhlasíme s pocitem pacienta a respektujeme tak je ho sdělení. Dotykem můžeme vyjádřit podporu či souhlas s pocity pacienta. Pokud cítíme, že pacienta nemůžeme přerušit ve vyprávění dlouhého příběhu, stručně shrneme, co slyšíme. (Říkal jste, že jste dnes nespál, a domníváte se, že je to kvůli...), této technice se říká technika shrnutí. Poslední technikou aktivního naslouchání je vzájemné setkání a dojde k němu tehdy, když nám starý člověk sdělí své pocity, a my pak můžeme projevit vlastní názory a pocity, které v nás jeho řeč vyvolává. Sdělíme pacientovi náš názor, jak bychom to asi řešili my. Náš vlastní názor začíná slovy jako: myslím si, že... mám pocit, že... (Klevelandová a Dlabalová, 2008, str. 103)

Součástí aktivního naslouchání je i empatie. Pomáhá pracovníkovi navázat důvěryhodný vztah s klientem a umožňuje mu vstoupit do vnitřního světa klienta a lépe tak porozumět jeho potřebám, cílům a způsobům řešení. Empatie je důležitá pro kvalitní poradenský vztah, který může klientovi pomoci překonat různé překážky a ukázat mu směr cesty. (Quissová, 2009, str. 45)

3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální komunikace ke svým sdělením užívá jiných než slovních komunikačních prostředků. Dá se říci, že jakýkoli projev chování může fungovat jako sdělení. Neverbální komunikace bývá součástí komunikace verbální. Verbální sdělení je neverbálním projevem upřesněno a podpořeno, slouží tedy jako doprovod. V některých případech může dokonce verbální sdělení i zcela nahradit. Neverbální komunikace je komunikace bezeslovná nebo také neslovní a vyjadřují se jí emoce a postoj ke sdělovanému obsahu nebo ke komunikačnímu partnerovi. (Vágnerová, 2010, str. 299)

Neverbální komunikace zahrnuje několik různých složek. Jako první složku neverbální komunikace si představíme viziku. Vizika nebo také sdělování pohledy a kontakt očí patří mezi nejčastější mimoslovní způsoby sdělování v sociální komunikaci. (Kalhous, Obst a kol., 2009, str. 257)

Další je mimika neboli výrazy obličeje. Pokorná definuje mimiku jako „pohyby tváře, především úst, očí, nosu tedy tzv. hlavního neverbálního komunikačního trojúhelníku vyjadřujeme nejčastěji emoce a náladu či afekt.“ (Pokorná, 2010, str. 29)

Gestika nebo také pohyby rukou mohou vyjadřovat nějaké sdělení a mnohdy mívají jednoduchý význam. Mohou nahrazovat i slova a doprovázet slovní sdělení. V odlišných kulturách se jednotlivá gesta mohou lišit. (Vágnerová, 2010, str. 300)

Kinezika jinými slovy „řeč těla“ podle Nakonečného „bezděčné pohyby těla jako celku i jeho částí, rukou, hlavy a dalších signalizuje nevědomé reakce, jako jsou agrese, sexuální zájem, úzkost.“ (Nakonečný, 2009, str. 316)

„Haptika, doteky, podávání rukou, poplácávání, které se zejména v procesu pečování stávají významnými prostředky ošetřování nejen v souvislosti s instrumentálními výkony (v přímé souvislosti s ošetřovatelskými úkony), ale souvisí samozřejmě zejména s vyjádřením účasti, pochopení a podpory.“ (Pokorná, 2010, str. 29 – 30)

Proxemika, neboli sdělování přiblížením a oddálením. Proxemika má čtyři základní zóny. Intimní sféra, její dolní hranice splývá s těsným hmatovým dotekem partnerů. Většinou se tento styk vyskytuje mezi matkou a dítětem nebo mezi milenci. Osobní sféra - oddálení těl dvou partnerů o 45 – 75 cm, přičemž horní hranicí je 120 cm. Dodržujeme ji při setkání s cizím člověkem, se kterým se setkáme na ulici. Sociální sféra - dolní hranicí je 120 – 210 cm a horní hranicí je 210 – 360 cm. Je to vzdálenost, kterou udržujeme napří-

klad při obchodním setkání. Jako poslední je veřejná sféra a ta nastane, pokud vystupujeme veřejně jako např. herec na jevišti, učitel ve třídě, tam je nutné, aby zaujal takovou vzdálenost, aby byla zřetelně vidět celá jeho postava a pohyby i v prostoru. Jedná se o vzdálenost od 360 – 760cm. (Nelešovská, 2005, str. 54 – 55)

Posturologie jinak také sdělování fyzickými postoji, se vztahuje k funkci držení těla. Jsou to pohyby těla, rukou a nohou. Je v úzké vazbě s kinetikou a v některých odborných zdrojích se dají považovat za synonyma. (Pokorná, 2010, str. 30)

Paralingvistika se zabývá silou, intenzitou, zabarvením a intonací hlasu, také rychlostí a plynulostí řeči, které významně ovlivňují obsahový význam sdělení. (Pokorná, 2010, str. 30) Podle Quissové sledujeme paralingvistické charakteristiky jako je hlasitost řeči, kdy silný hlas může být projevem dominance nebo agresivity a slabý hlas může být naopak projevem submise. Důležitá je i výška tónu hlasu, čím vyšší hlas, tím více může signalizovat stres a nejistotu. Tempo neboli rychlost řeči, rychlá řeč je projevem nervozity. Dále je to pak objem neboli množství řeči, plynulost řeči, intonace, chyby, správnou a obsahovou kvalitu výslovnosti. Členění, jinými slovy frázovitost, naplnění času hovorem a tichem, předávání slova, délka při hovoru, otázky a latence odpovědí a například ještě vulgarismy, parazitická slova, zakoktavání, příkazy a reakci na příkazy a latence odpovědí. (Quissová, 2009, str. 29)

Sdělování úpravou zevnějšku chápeme jako způsob oblečení, líčení a účesu. Můžeme do ní zahrnout i úpravu životního prostředí. (Mareš, 1990, str. 112)

Někteří autoři jako Pokorná dále uvádí teritorialitu a chronemika což je podle ní „vyjadřování, strukturování a užívání času vůči jiným lidem, které zejména v geriatrické péči nabývá na významu s ohledem na obecně zdůrazňovaný aspekt zpomalení u seniorů v důsledku involučních procesů.“ (Pokorná, 2010, str. 30) Teritorialita je „charakterizovanou velikostí prostoru, který si člověk okolo sebe vytváří a kam pustí jen toho, koho si přeje, a při poskytování péče také toho, koho je nucen akceptovat v souvislosti s již zmiňovanými ošetřovatelskými činnostmi.“ (Pokorná, 2010, str. 30)

4 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ

Život probíhá od narození až do smrti v určitých vývojových etapách, každá etapa má svá specifika, která z ní vyplývají a ovlivňují kvalitu a způsob života. My se jim musíme přizpůsobovat a zohledňovat je. (Malíková, 2011, str. 13)

Pod pojmem stárnutí se rozumí souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které vyvolávají jeho zvýšenou zranitelnost a pokles výkonu a schopností jedince. Tyto změny vzrůstají v terminálním stádiu a ve smrti. Nápadné jsou biologické projevy stárnutí, tzn. je snížena například odolnost vůči infekcím a zvyšuje se sklon k nádorovým onemocněním. Také se zpomaluje hojení ran, ztrácí se pružnost svalstva. Tyto znaky lze pozorovat ve všech tkáních i v jejich buňkách, nejzávažnější jsou v nervové a endokrinní soustavě. (Langmeier a Krejčířová, 2006, str. 202)

„Stáří je obecné označení pozdních fází ontogeneze. Jde o poslední vývojovou etapu, která uzavírá, završuje lidský život. Souhrnně jde o projev a důsledek involučních změn funkčních i morfologických, probíhajících druhově specifickou rychlostí s výraznou interindividuální variabilitou a vedoucích k typickému obrazu označovanému jako fenotyp stáří. Ten je modifikován vlivy prostředí, zdravotním stavem, životním stylem, vlivy sociálně ekonomickými i psychickými.“ (Čevela, Kalvach a Čeledová, 2012, str. 19)

Stáří lze rozdělit na rané stáří a období pravého stáří. Stáří je poslední etapou lidského života, je fází, která bývá také označována jako postvývojová. Dá se říci, že přináší moudrost a nadhled, ale s tím i úbytek energie a nezbytnou proměnu osobnosti směřující k jejímu konci. Rané stáří se pohybuje v rozmezí od 60 do 75 let. Hlavním vývojovým úkolem stáří je dosažení integrity v pojetí svého vlastního života. V raném stáří dochází k významnému přetvoření intimity a generativity. Ze sociálního hlediska má stáří negativní význam. (Vágnerová, 2007, str. 299)

Období pravého stáří je ve věku 75 a více let. „Období po 75. roce života je označováno jako životní fáze pravého stáří, dovršením 80 let dosáhne senior tzv. čtvrtého věku, kdy je naživu pouze polovina jeho původní generace. Toto období je spojené s nárůstem problémů daných tělesným a mentálním úpadkem i se zvýšeným rizikem vzniku a kumulace různých zátěžových situací, které kladou značné nároky na adaptaci, tyto zátěže mohou být, vzhledem k aktuálnímu věku starých lidí, někdy subjektivně těžko zvládnutelné.“ (Vágnerová, 2007, str. 398) Míra závažnosti dané zátěže závisí na osobnosti každého je-

dince, jeho zkušenostech a hodnotovém systému, ale i na aktuálním psychickém a somatickém stavu.

4.1 Teorie stárnutí

Existují dvě teorie stárnutí. Teorie stochastická (teorie náhodných změn) předpokládá, že děje spojené se stárnutím jsou náhodné, s věkem přibývá opotřebování, poškození a selhání buněčného řízení. Teorie nestochastická neboli teorie naprogramování předpokládá, že stárnutí je především geneticky předurčeno. (Čevela, Kalvach a Čeledová, 2012, str. 21)

Stochastická teorie se dále dělí na Teorie omylů a katastrof, která tvrdí, že ke stárnutí dochází v důsledku nahromaděných chyb v syntéze bílkovin (proteinů) při jejich přepisování a přemístování. (Malíková, 2011, str. 17)

„Teorie překážení, ke stárnutí dochází v důsledku přehození proteinů a dalších buněčných makromolekul. V organismu se to ve zvýšené míře projevuje na úrovni některých tkání, nap. Tvorbou katarakty aj.“ (Malíková, 2011, str. 17)

Teorie opotřebení je další stochastickou teorií, která vychází z předpokladu, že došlo k poškození životně důležitých částí organismu od zániku buněk až k poškození tkáně, orgánů a nakonec celého organismu. (Malíková, 2011, str. 17)

Poslední je Teorie volných radikálů. „Předpokládá, že superoxidové radikály kyslíku mohou poškodit membránové proteiny, enzymy a deoxyribonukleovou kyselinu.“ (Malíková, 2011, str. 17)

Nestochastické teorie se rozdělují na Pacemakerová teorie, jiným názvem teorie genetických hodin. Tato teorie tvrdí, že určité orgány nebo orgánové systémy jsou geneticky naprogramovány na určitou dobu života. Genetická teorie, v ní autoři vycházejí z předpokladu, že délka života je specifická pro každý živočišný druh. Například u jednovaječných dvojčat je přibližně podobná střední délka jejich života, zatímco u ostatních sourozenců se výrazně liší. Teorie o rychlosti života, podle ní závisí délka lidského života na rychlosti, s jakou organismus vydává energii. (Malíková, 2011, str. 17)

Dalšími teoriemi jsou například Sociální teorie, které se vztahují ke stáří a stárnutí a jsou ovlivňovány zejména strukturou společnosti. Postoj seniorů ve společnosti je ovlivněn jejich počtem, čím více seniorů, tím je vyšší riziko jejich devalvace a naopak čím méně

seniorů ve společnosti, tím více se senioři těší vyššímu sociálnímu statusu. (Malíková, 2011 cit. podle Jarošová, 2006, str. 15)

Teorie aktivity – pokračování člověka ve vykonávání aktivit je významným předpokladem k udržení uspokojení a sebepojetí ve stáří. Teorie neangažovanosti tvrdí, že míra spokojenosti ve stáří závisí na přijetí a vyrovnání se s redukcí sociálních vztahů. Teorie kontinuity a diskontinuity tvrdí, že životní spokojenost seniora závisí na podobnosti nynější situace se situací, jak žil ve středních letech svého života. Čím více změn, tím je diskontinuita větší. (Malíková, 2011, str. 17 – 18)

4.2 Změny v oblasti socializace

Období raného stáří a s ním související změny v oblasti socializace.

V období stáří dochází k postupné a odstupňované proměně různých sociálních dovedností. Starší lidé jsou po odchodu do důchodu více izolováni od společenského dění. Narůstá počet seniorů, kteří zůstávají izolováni v rodině a nejbližším okolí. Tráví své stáří v rámci několika sociálních skupin. Rodina je nejvýznamnější sociální skupinou. Další jsou přátelé a známí ze sousedství, popřípadě lidé, se kterými senioři sdílejí nějaké aktivity. A poslední skupinou je společenství obyvatel určité instituce, jako jsou nemocnice nebo domovy pro seniory. (Vágnerová, 2007, str. 350)

Součástí sociálního kontaktu je komunikace. Efektivitu a uspokojivost starších lidí mohou narušovat například paměťové změny či zachovaná úroveň inteligence. Percepční problémy mohou ovlivňovat efektivitu přijímané informace. Staří lidé často trpí nedoslýchavostí, více se musí soustředit na poslech a ten od nich vyžaduje větší úsilí a to je více unavuje. Také pomalost znesnadňuje komunikaci, která je pro některé seniory velmi typická. Často potřebují delší dobu, aby sdělenou informaci zpracovali a odpověděli. Paměťové problémy komplikují jak krátkodobé, tak i dlouhodobé uchování informací. Zapamatování mluveného obsahu je tak pro seniory obtížnější než psaná forma. Někteří senioři mají tendenci opakovat svoje sdělení. Činí tak i přesto, že je jasné, že jim komunikační partner porozuměl. Dalšími sociálními změnami jsou změna jazykových kompetencí, potíže v porozumění textu, změna morálního uvažování a vztah k sociálním normám. (Vágnerová, 2007, str. 350 – 354)

Změny v oblasti socializace z pohledu pravého stáří.

Teritorium starých lidí, ve kterém žijí, se stále postupně více a více zužuje. Starý člověk ztrácí lidi, s nimiž ho spojovala hluboká citová vazba a ztrácí i ty, se kterými by mohl sdílet vzpomínky za uplynulý život. Ze ztráty mnoha sociálních kontaktů tak vyplývá osamělost, která se stává výrazným problémem pozdního stáří. Komunikace starých lidí mívá typické znaky, které ovšem nejsou zřetelné před 70. rokem jejich života. Tyto typické znaky jsou: úbytek paměti, zhoršování sluchu a změna kognitivních procesů. Problémy se objevují v porozumění i ve vyjadřování. V pozdním stáří se také objevuje sklon k nutkavému mluvení, tzn. staří lidé si často pro sebe něco povídají a dost obvykle je to stále totéž. Zhoršení jazykových kompetencí ovlivňuje kvalitu verbální komunikace, zhoršuje se také schopnost využití slovní zásoby i naučených jazykových dovedností. Někteří senioři mívají tendenci komunikovat prostřednictvím tělesných potíží. Je to z toho důvodu, že se jim nedaří jinak upoutat pozornost. (Vágnerová, 2007, str. 415 – 416)

4.3 Tělesné změny ve stáří

Tělesné změny v období raného stáří.

Stárnutí sebou přináší zhoršení tělesného i psychického stavu. Proces somatického a duševního stavu bývá individuální a rozlišný z hlediska času, závažnosti a rozsahu projevů. Jednou z příčin interindividuálních rozdílů je genetická dispozice. Dalo by se říci, že lidé ve svém genetickém materiálu mají zakódovanou rychlost stárnutí i délku jejich života. Teple stárnutí ovlivňují vnější faktory a jejich působení vede k sekundárně podmíněnému stárnutí. Během stárnutí přibývá nemocných lidí, každý člověk během svého života prodělá mnoho nemocí, které ovlivní jeho somatické funkce a některé z těchto nemocí mají chronický charakter. Polymorbidita je základním znakem nemocnosti ve stáří. To znamená, že staří lidé často trpí ve stáří větším počtem nemocí. Liší se i předpokládaný průběh stárnutí a doma úmrtí vzhledem k pohlaví. V České republice je střední délka života u mužů 69 let, zatímco u žen je to 77 let. Staršího člověka ovlivňuje jeho sociální status, rychlost proměny zevnějšku je u každého člověka individuální. Zevnějšek starého člověka může signalizovat, jaký je jeho tělesný i psychický stav. (Vágnerová, 2007, str. 311 – 315)

Tělesné změny v období pravého stáří.

Typickým projevem stáří je zhoršení zdravotního stavu. Staří lidé trpí polymorbiditou a to ještě ve větší míře než tomu bylo v období raného stáří. Pro starého člověka je roz-

hodující stupeň funkčního postižení více než samotná nemoc. Snížená soběstačnost může vést k bezmocnosti, někdy až k závislosti na jiné osobě či instituci. Pro stáří jsou nejčastější chronická onemocnění oběhové soustavy, jimiž trpí asi 75% lidí, kteří jsou starší 60 let. Dostí častým problémem stáří se stává demence, to je úbytek rozumových schopností, který může člověka zbavit úplně soběstačnosti a dotyčný se tak stane závislým na péči jiných. (Vágnerová, 2007, str. 402 – 404)

Tělesné změny ve stáří dle Venglářové: „Změny vzhledu, úbytek svalové hmoty, změny termoregulace, změny činnosti smyslů, degenerativní změny kloubů, kardiopulmonální změny, změny trávicího systému (trávení, vyprazdňování, změny vylučování moči (častější nucení), změny sexuální aktivity.“ (Venglářová, 2007, str. 12)

4.4 Psychické změny ve stáří

Psychické změny v období raného stáří. V období stáří se mění i psychické funkce, některé tyto změny mohou být podmíněny biologicky a jiné důsledkem psychosociálních vlivů. Doba, kdy se tyto změny začnou u starých lidí projevovat, jejich dynamika i způsob, jak na ně starší lidé reagují, jsou individuální. Biologicky podmíněné změny prožívání, chování a uvažování starších lidí mohou být projevem stárnutí a lze považovat za zcela normální. Jedná se například o zapomínání a celkové zpomalení. Proces stárnutí má také za následek strukturální a různé funkční změny mozku, typickým projevem je úbytek mozkové tkáně. Mozek starých lidí funguje spíše komplexněji, než je tomu u mladších lidí, u kterých se při řešení daných problémů aktivizují jen úzce specializovaná mozková centra. Psychické změny ve stáří mohou ovlivnit životní styl a různé návyky. Některé dovednosti a schopnosti již nejsou potřebné a tudíž nejsou ani využívány. (Vágnerová, 2007, str. 315 – 317)

V období pravého stáří v proměně psychických funkcí je výrazná především proměna kognitivních funkcí. V pozdním stáří proces zpomalování pokračuje a přibývá tak i úbytku přesnosti při využívání a ukládání informací. Čím dál déle trvá zpracování informací a volba vhodné reakce a tím dochází k eliminaci některých informací. Příjmu podnětů brání i zhoršení sluchových a zrakových schopností. Ve druhé polovině 80. let života dochází k diferenciaci intelektových schopností. V pozdním stáří je zřejmý úbytek všech funkcí, avšak jejich pokles je individuální a může mít odlišné tempo. Ve stáří také dochází k dalšímu poklesu komplexity uvažování a ke zhoršení časového odhadu. (Vágnerová, 2007, str. 407 – 409)

Psychické změny ve stáří dle Venglářové. „Zhoršení paměti, obtížnější osvojování nového, nedůvěřivost, snížená sebedůvěra, sugestibilita, emoční labilita, změny vnímání, zhoršení úsudku.“ (Venglářová, 2007, str. 12)

Venglářová také uvádí vedle psychických a tělesných změn ve stáří i sociální změny. Mezi ně patří odchod do důchodu a s ním spojená změna životního stylu, ztráta blízkých lidí, osamělost a časté finanční obtíže. (Venglářová, 2007, str. 12)

Reakce na tyto změny jsou ovlivněny osobností jedince a reakcemi jeho okolí. Důležitá je také možnost získání pomoci v oblastech, které již senior sám nezvládá. Mezi fyziologické změny ve stáří patří například spánková inverze, snížená chuť k jídlu, snížený pocit žízně, který je u starších lidí velmi rozšířený, dále jsou to poruchy soustředění a paměti. Kognitivní změny zahrnují jak zhoršení intelektu, tak i zhoršení komunikace a orientace. (Venglářová, 2007, str. 12 – 16)

EMPIRICKÁ ČÁST

5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

Teoretická část nám poskytuje ucelený přehled informací o funkcích a druzích komunikace, o komunikačních bariérách, které znesnadňují komunikaci, o obecných zásadách vhodných pro komunikaci se seniory a o celkovém vymezení pojmu komunikace. Teoretická část dále poskytuje přehledné informace v oblasti verbální komunikace a s ní spojeným modelem komunikace, rozhovorem, jeho druhy, fázemi a typy otázek, které využíváme při rozhovoru, za zmínění stojí také aktivní naslouchání, jež je velmi důležitou součástí komunikačního procesu. V neposlední řadě se teoretická část zabývá i neverbální komunikací, jež je také důležitou složkou komunikace. Poslední kapitola teoretické části popisuje problematiku stáří a stárnutí. Je zde zmínka o teorii stárnutí, o tělesných a psychických změnách ve stáří. V současné době jsou na komunikační dovednosti kladeny vysoké nároky v celé lidské společnosti. Proto je tento výzkum zaměřen na zjištění, zda se v komunikaci objevují odlišné problémy u seniorů, rozdělených do dvou výzkumných skupin. První skupina zahrnuje seniory ve věku 60 – 75 let a druhá skupina je zaměřena na seniory ve věku 75 let a více let. Pro tento kvantitativní výzkum a jeho dotazníkové šetření jsme zvolili mikroregion Střední Haná. Jak již bylo zmíněno, výše zkoumanou problematikou tohoto kvantitativního výzkumu jsou odlišné problémy v komunikaci u seniorů rozdělených do dvou věkových skupin. Ke zjišťování výsledků jsme zvolili kvantitativní empirický výzkum. Tímto výzkumem budou získány objektivní informace o rozdílnosti komunikace seniorů ve dvou věkových skupinách, které budou dále vyhodnocovány.

Hlavním cílem tohoto výzkumu je zjistit aktuální stav komunikace se seniory v mikroregionu Střední Haná a dle zjištění pak navrhnout doporučení pro praxi.

Dílní cíle v empirickém výzkumu jsou zaměřeny na zjištění, s jakými problémy se senioři setkávají v komunikaci nejčastěji, jak se seniorům komunikuje s ostatními lidmi, jak senioři komunikují mezi sebou navzájem a jaká je jejich celková úroveň komunikace. Dále se dílní cíle zabývají zjištěním, jak paměť ovlivňuje komunikaci seniorů včetně četnosti komunikace seniorů a také zjištěním, zda senioři mají nějaký problém s komunikací, který je spojen s jejich věkem.

Dílní výzkumné otázky vztahující se k dílním cílům nám poskytnou odpovědi, jak probíhá komunikace mezi seniory a s jakými bariérami se setkávají v komunikaci. Za pomoci dílních cílů je pak dosaženo cíle hlavního, což je zjištění problémů s komunikací u seniorů ve stanovených věkových skupinách.

5.1 Výzkumný problém

Tento provedený výzkum by měl dát odpověď na otázku, jestli se objevují rozdílné problémy s komunikací u seniorů ve dvou věkových skupinách. Výzkum je zúžený na seniory žijící v mikroregionu Střední Haná. Vybraný výzkumný problém se řadí do kategorie deskriptivního výzkumného problému a je následující: „Objevují se rozdílné problémy s komunikací u seniorů ve věku 60 – 75 let a u seniorů ve věku 75 let a více v mikroregionu Střední Haná a zjistit aktuální stav komunikace se seniory v mikroregionu Střední Haná a dle zjištění pak navrhnout doporučení pro praxi.

Hlavní výzkumná otázka byla formulována následovně:

Jaký je stav komunikace u seniorů v Mikroregionu Střední Haná?

Díličí výzkumné otázky poskytují odpovědi vztahující se k dílčím cílům. Otázky byly formulovány následovně:

Díličí výzkumná otázka číslo 1:

Jaké problémy mají senioři v komunikaci nejčastěji?

Díličí výzkumná otázka číslo 2:

Komunikují senioři s ostatními rozdílně?

Díličí výzkumná otázka číslo 3:

Nastávají problémy v komunikaci s vrstevníky?

Díličí výzkumná otázka číslo 4:

Jaká je úroveň komunikace seniorů?

Díličí výzkumná otázka číslo 5:

Ovlivňuje paměť nějak výrazně komunikaci seniorů?

Díličí výzkumná otázka číslo 6:

Jaká je četnost komunikace u seniorů?

5.2 Vymezení výzkumných cílů

Cílem praktické části této bakalářské práce bylo zjistit stav komunikace seniorů, jestli se v komunikaci mezi seniory objevují rozdílné problémy s komunikací, jaké jsou to problémy a jaká je jejich četnost. Senioři byli rozděleni do dvou skupin a to na seniory ve

věku 60 – 75 let a seniory ve věku 75 let a více, dotazníkové šetření probíhalo v mikroregionu Střední Haná.

Hlavní cíl byl formulován následovně:

Zjistit aktuální stav komunikace se seniory v Mikroregionu Střední Haná a dle zjištění pak navrhnout doporučení pro praxi.

Dále byly zformulovány dílčí cíle a to následovně:

Dílčí cíl číslo 1:

Zjistit s jakými problémy se senioři setkávají v komunikaci nejčastěji.

Dílčí cíl číslo 2:

Zjistit, jak se seniorům komunikuje s ostatními.

Dílčí cíl číslo 3:

Zjistit, jak senioři komunikují mezi sebou navzájem.

Dílčí cíl číslo 4:

Zjistit úroveň komunikace seniorů.

Dílčí cíl číslo 5:

Zjistit, zda paměť ovlivňuje komunikaci seniorů.

Dílčí cíl číslo 6:

Zjistit četnost komunikace seniorů.

5.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor pro dotazníkové šetření tvoří senioři v mikroregionu Střední Haná, který je tvořen 16 městy a obcemi, najdeme jej uprostřed Moravy na rozhraní okresů Přerov, Prostějov a Kroměříž. Z tohoto mikroregionu byli vybráni respondenti – senioři v počtu 130 osob ve věkovém rozpětí v první skupině 60 – 75 let a v druhé skupině v rozmezí 75 let a více. Jednalo se o záměrný výběr.

5.4 Metoda sběru dat

Pro tento výzkum jsme si zvolili metodu dotazníkového šetření, který byl vlastní konstrukce. Touto metodou lze získat v poměrně krátkém časovém rozpětí potřebné informace

od velké skupiny respondentů. U polouzavřených otázek je nabízena možnost „jiné“, což zabraňuje zkreslení informací. Pro správné sestavení dotazníku a pro vhodnou formulaci použitých otázek byl proveden předvýzkum. Tento předvýzkum spočíval ve vhodné formulaci otázek, jež byly předloženy malému počtu respondentů, kteří byli cíleně vybráni.

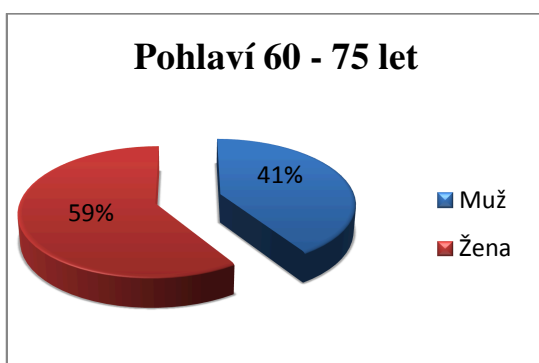
Dotazník (viz. Příloha č. 1) obsahuje celkem 20 otázek. Otázky číslo 1, 2, 3 jsou identifikační. Otázky číslo 4, 5, 8, 9, 15, 17, 20 jsou polouzavřené a otázky číslo 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19 jsou uzavřené. Dotazník je zcela anonymní. Pokyny pro jeho vyplnění byly respondentům sdělovány osobně, stejně tak jako i poděkování za jeho vyplnění. Za nevýhodu této použité statistické metody je považována nízká návratnost dotazníků, které jsme se snažili předcházet většinou osobním předáním dotazníků respondentům. Tímto způsobem se nám podařilo zajistit 88% návratnost, to znamená, že z celkového počtu 130 rozdaných dotazníků se jich vrátilo 115 vyplněných.

6 VÝSLEDKY VÝZKUMU

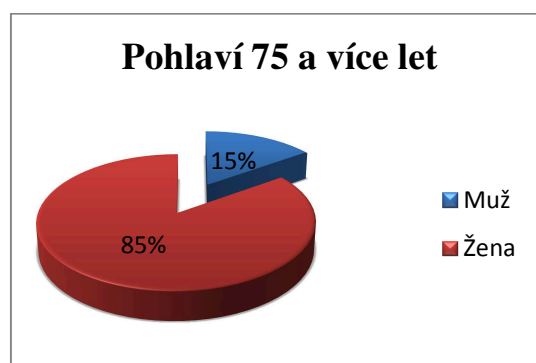
Získaná výsledná data jsou znázorněna a zpracována statisticky v grafech a u některých otázek v tabulkách. Ke každým dvěma grafům, případně k tabulkám je připojen i slovní komentář (srovnání), který je určen pro lepší názornost, přehlednost, orientaci a hlavně pro srovnání obou grafů nebo tabulek. Absolutní četnost znázorňuje počet respondentů, kteří zodpověděli na danou otázku. Relativní četnost udává informace o tom, jak velká část z celkového počtu respondentů připadá na danou dílčí hodnotu. Výsledky jsou vyjádřeny v procentech a pro lepší orientaci jsou vyjádřeny ve srovnání i v počtu respondentů. Dotazníkového šetření v mikroregionu Střední Haná se celkem zúčastnilo 115 respondentů.

6.1 Výsledky dotazníkového šetření – vyhodnocení

Otázka číslo 1 – Jaké je Vaše pohlaví?



Graf 1 – Pohlaví

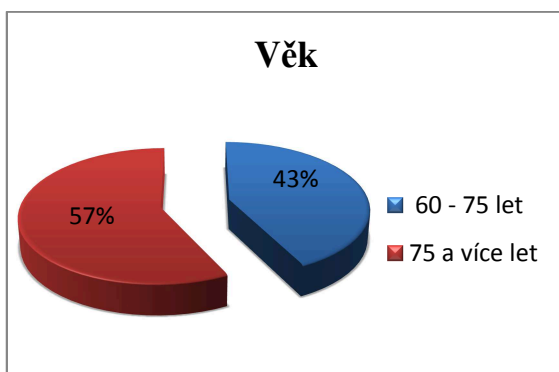


Graf 2 – Pohlaví

Srovnání:

V otázce číslo 1 byli respondenti dotázáni, aby uvedli své pohlaví. Otázka byla uzavřená. Respondentů bylo celkem 115, byli rozděleni na základě jejich věku do skupiny 60 – 75 let a do skupiny 75 let a více (dále pak už jen 1. a 2. skupina). Ve věkovém rozpětí 60 – 75 let se zúčastnilo 49 respondentů, zatímco ve věku 75 a více let se zúčastnilo 66 respondentů. V první skupině bylo více žen a více mužů jak ve skupině druhé. V první skupině bylo 29 (59%) žen a 20 (41%) mužů, zatímco ve druhé skupině bylo 56 (85%) žen a jen 10 (15%) mužů.

Otázka číslo 2 – Jaký je Váš věk?

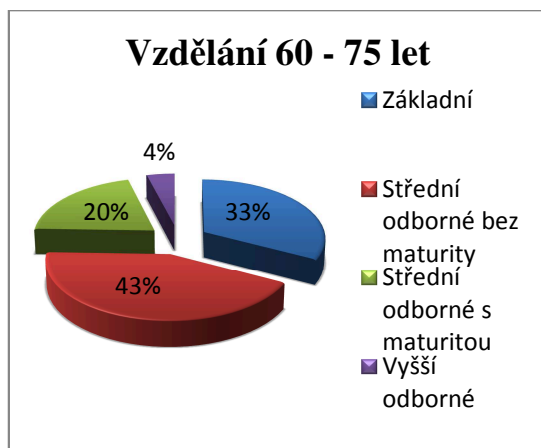


Graf 3 – Věk

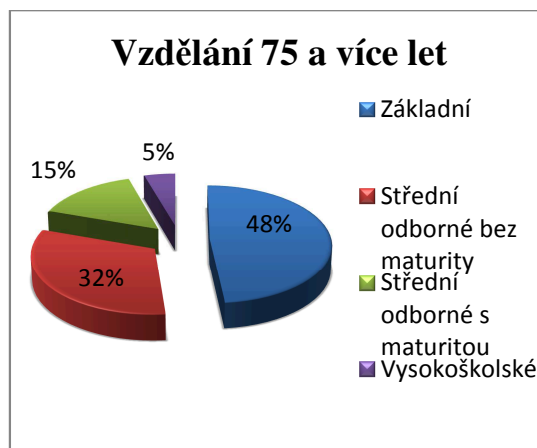
Interpretace grafu 3:

V otázce číslo 2 byli respondenti vyzváni, aby uvedli svůj věk. Celkem odpovědělo všech 115 respondentů. Otázka měla taktéž uzavřenou odpověď. Ve věkovém rozpětí 60 – 75 let bylo 49 respondentů (43%) a ve věku 75 a více let bylo celkem 66 respondentů (57%).

Otázka číslo 3 – Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



Graf 4 – Vzdělání



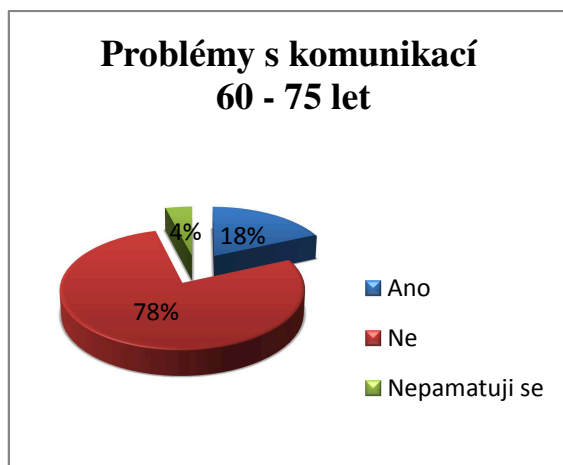
Graf 5 – Vzdělání

Srovnání:

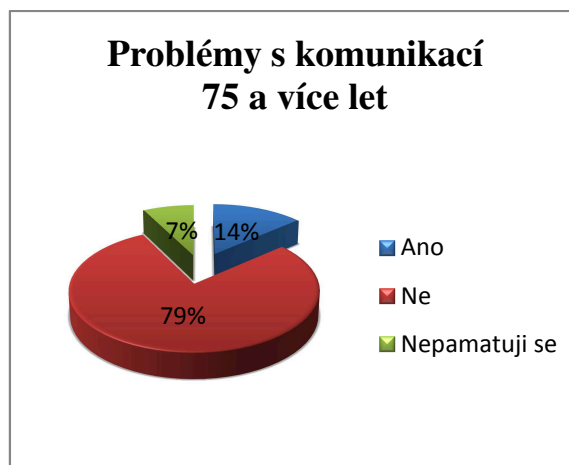
V otázce číslo 3 bylo zjišťováno nejvyšší dosažené vzdělání dotazovaných respondentů. Základního vzdělání dosáhl větší počet 32 (48%) respondentů ve druhé skupině, v první skupině má toto vzdělání pouze 16 (33%) respondentů. Středního odborného vzdělání bez maturity a středního odborného vzdělání s maturitou dosáhl stejný počet respondentů. Z první i druhé skupiny má střední odborné vzdělání bez maturity 21 (43% a 32%)

respondentů. Opět z první i druhé skupiny má střední odborné vzdělání s maturitou 10 (20% a 15%). Vyšší odborné vzdělání mají 2 (4%) respondenti z první skupiny, ale ve druhé skupině takového vzdělání nedosáhl nikdo. Vysokoškolského vzdělání dosáhli z druhé skupiny 3 (5%) respondenti a naopak z první skupiny tohoto vzdělání nedosáhl žádný z dotazovaných respondentů.

Otázka číslo 4 – Máte (měli jste) někdy nějaké problémy s komunikací?



Graf 6 – Problémy s komunikací

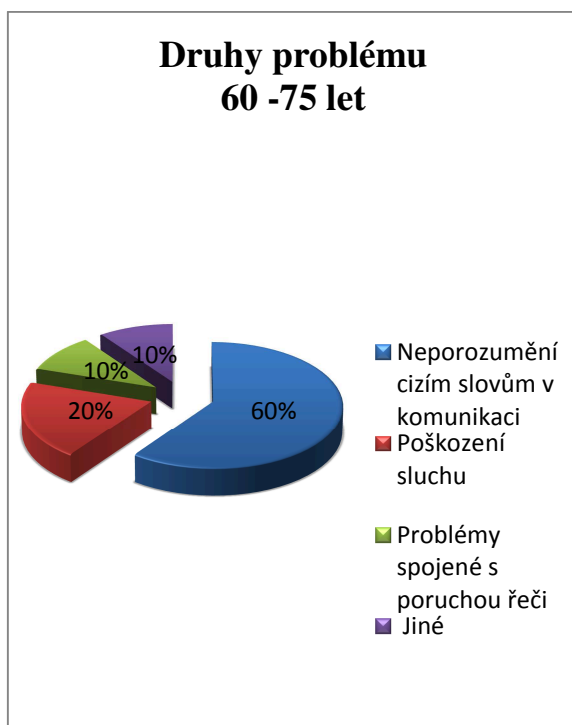


Graf 7 – Problémy s komunikací

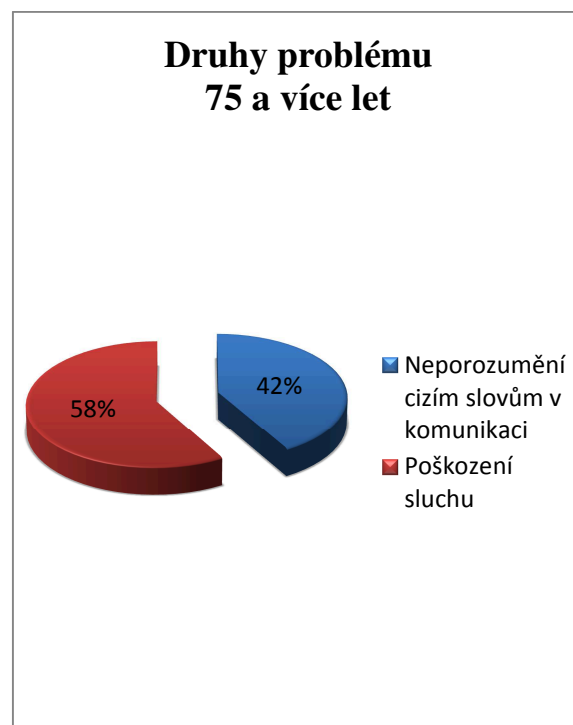
Srovnání:

Otázka číslo 4 zjišťovala, zda senioři mají nebo měli někdy problémy s komunikací. Tato otázka byla polouzavřená. Celkem 9 (18%) respondentů z první skupiny a 9 (14%) respondentů z druhé skupiny si myslí, že má nějaký problém s komunikací, 38 (78%) dotazovaných z první skupiny nemá žádné problémy s komunikací, zatímco v druhé skupině nemá problém s komunikací 52 (79%) dotazovaných. Dva (4%) respondenti z první skupiny si nepamatují, že by měli problémy s komunikací a ve druhé skupině si to nepamatuje 5 (7%) respondentů. Respondenti, kteří uvedli, že si myslí, že mají nějaký problém s komunikací, měli uvést, o jaké jde problémy. Respondenti 60 – 75 let uváděli – „někdy zapomínání a špatná formulace, sluch, nepochopení slovům, slabý hlas a obtížné vyjadřování, cizí slova, nesrozumitelnost slov.“ Pouze 3 dotazovaní nerozšířili svou odpověď. Respondenti 75 a více let uváděli – „nemožnost si vzpomenout na určitá slova, špatný sluch, odezírání, poškození sluchu" a 4 respondenti nerozšířili svou odpověď.

Otázka číslo 5 – Jaké máte problémy v komunikaci?



Graf 8 – Druhy problému

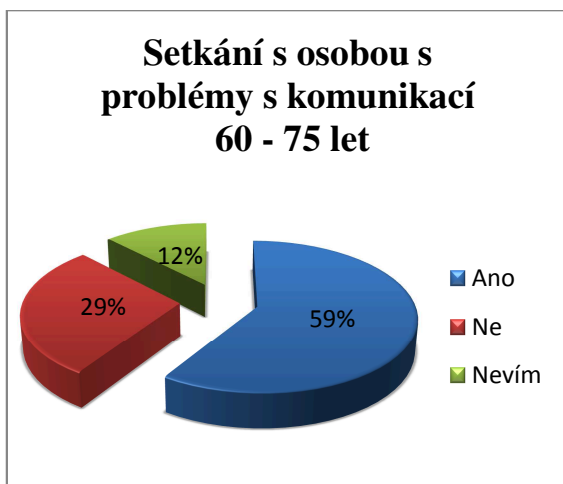


Graf 9 – Druhy problému

Srovnání:

Otázka číslo 5 zjišťovala, jaké mají senioři problémy v komunikaci. Pokud respondenti na předchozí otázku odpověděli „ne“ nebo „nepamatuji se,“ pokračovali na otázku číslo 6, tudíž otázka číslo 5 zůstala nevyplněná. Odpovídali na ni pouze respondenti, kteří odpověděli na předchozí otázku „ano“. Otázka byla polouzavřená a byla zde možnost zvolení vícečetných odpovědí. Celkem na tuto otázku odpovědělo 9 dotazovaných z první skupiny a 12 dotazovaných z druhé skupiny. Problémy spojené s neporozuměním cizím slovům v komunikaci uvádí ve věku 60 – 75 celkem 6 (60%) respondentů, zatímco ve druhé skupině toto tvrzení uvádí jen 5 (42%) respondentů. Poškození sluchu uvádí v první skupině 2 (20%) respondenti, zatímco ve druhé skupině je to 7 (58%) respondentů. Pouze 1 (10%) respondent uvádí možnost „jiné“, kde napsal vlastní problém v komunikaci a to, že trpí Parkinsonovou chorobou. Poslední - 1 (10%) respondent uvádí, že má problémy spojené s poruchou řeči (ráčkování, patlavost, koktavost...). Z druhé skupiny další možnosti neuvedl žádný dotazovaný.

Otázka číslo 6 – Setkali jste se někdy s někým, kdo měl nějaké problémy s komunikací?



Graf 10 – Setkání s osobou s problémy s komunikací

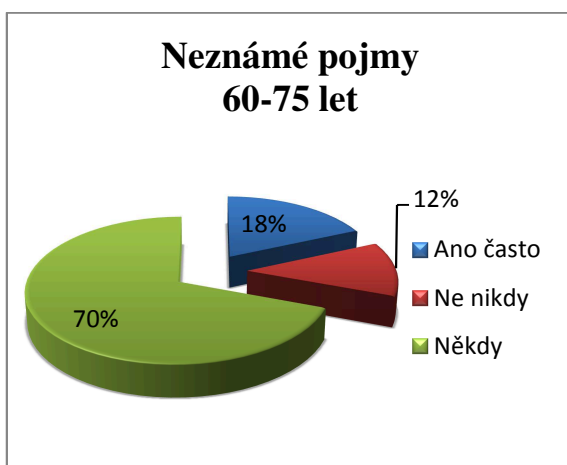


Graf 11 – Setkání s osobou s problémy s komunikací

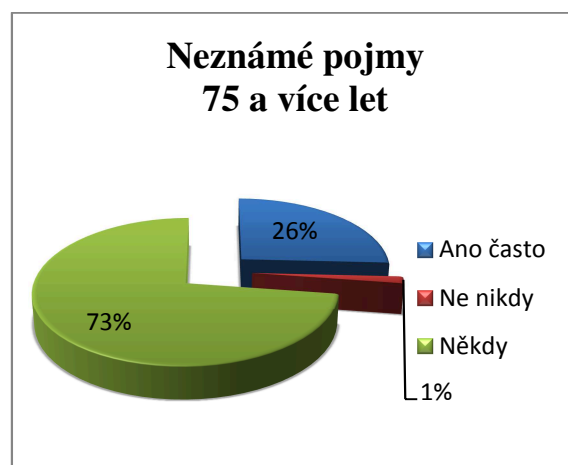
Srovnání:

Otázka číslo 6 zjišťovala, zda se respondenti setkali s někým, kdo měl problémy s komunikací. Uzavřená otázka. Z první skupiny 29 (59%) respondentů odpovědělo, že se setkali s osobou, která měla problémy s komunikací ve srovnání s druhou skupinou to bylo 25 (38%) respondentů, 14 (29%) respondentů z první skupiny se nikdy neseťkalo s osobou s problémy s komunikací, zatímco ve druhé skupině se s osobou s problémy s komunikací neseťkalo 23 (35%) respondentů. 6 (12%) dotazovaných z první skupiny si nepamatuje toto setkání, ovšem z druhé skupiny si toto setkání nepamatuje 18 (27%) dotazovaných.

Otázka číslo 7 – Setkáváte se s pojmy v komunikaci, kterým nerozumíte?



Graf 12 – Neznámé pojmy

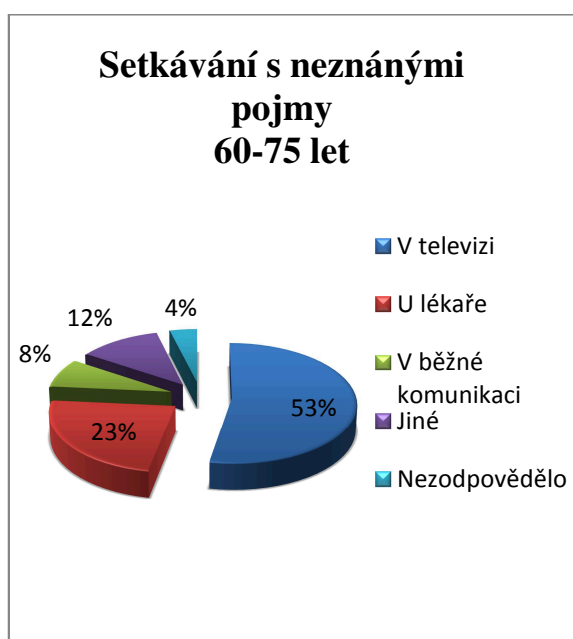


Graf 13 – Neznámé pojmy

Srovnání:

Otázka číslo 7 odpovídala na otázku, zda se senioři setkávají s pojmy, kterým nerozumí. Otázka byla uzavřená. Položku „ano často“ zvolilo v první skupině 9 (18%) dotazovaných, zatímco ve druhé skupině to bylo 17 (26%) dotazovaných. Položku „někdy“ zvolilo nejvíce dotazovaných a to v první i druhé skupině. V první skupině to bylo 34 (70%) dotazovaných a ve druhé skupině 48 (73%) dotazovaných. „Ne nikdy“ odpovědělo v první skupině 6 (12%) a ve druhé skupině pouze 1 (1%) dotazovaný.

Otázka číslo 8 – Kde se nejvíce setkáváte s pojmy, kterým nerozumíte?



Graf 14 – Setkávání s neznámými pojmy



Graf 15 – Setkávání s neznámými pojmy

Srovnání:

Otázka číslo 8 zjišťovala, kde se respondenti nejvíce setkávají s pojmy, kterým nerozumí. Otázka byla polouzavřená a měla možnost vícečetných odpovědí. 27 (53%) respondentů v první skupině a 52 (66%) respondentů z druhé skupiny uvedlo, že se s neznámými pojmy nejvíce setkávají v televizi. S neznámými pojmy u lékaře se setkává z první skupiny 12 (23%) respondentů, zatímco ve druhé skupině je to 20 (25%) respondentů. V běžné komunikaci se s neznámými pojmy setkávají 4 (8%) dotazovaní z první skupiny a 5 (7%) dotazovaných z druhé skupiny. Možnost „jiné“ uvedlo 6 (12%) respondentů 60 – 75 let, přičemž doplnili vlastní odpověď „nikde.“ Ve věku 75 a více let byla uvedena možnost „jiné“ pouze jednou (1%), ale nebyla rozšířena odpověď na rozdíl od

první skupiny. Na tuto otázku nezodpověděli v první skupině 2 (4%) dotazovaní a ve druhé skupině nezodpověděl 1 (1%) dotazovaný.

Otázka číslo 9 – S jakou skupinou lidí komunikujete nejraději?

Navazování kontaktu 60 – 75 let	Absolutní četnost	Relativní četnost
S rodinou	46%	26
S vrstevníky	36%	20
Se zdravotním personálem	7%	4
Náhodná komunikace	5%	3
Jiné	4%	2
Nezodpovědělo	2%	1

Tabulka 1 – Navazování kontaktu 60 – 75 let

Navazování kontaktu 75 a více let	Absolutní četnost	Relativní četnost
S rodinou	49%	47
S vrstevníky	33%	32
Se zdravotním personálem	10%	10
Náhodná komunikace	5%	5
Jiné	3%	3

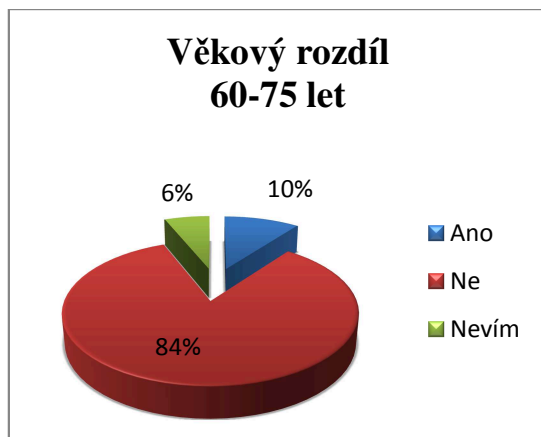
Tabulka 2 – Navazování kontaktu 75 a více let

Srovnání:

Otázka číslo 9 se ptala, s jakou skupinou lidí senioři komunikují nejraději. Otázka byla polouzavřená, opět s možností vícečetných odpovědí. Z první skupiny 26 (46%) respondentů uvedlo, že nejraději komunikují s rodinou, zatímco ve druhé skupině tuto možnost zvolilo 47 (49%) respondentů. Z první skupiny 20 (36%) dotazovaných raději komunikuje s vrstevníky, z druhé skupiny je to pak 32 (33%) respondentů. Se zdravotním personálem nejraději komunikují z první skupiny 4 (7%) dotazovaní a z druhé skupiny 10 (10%) dotazovaných. Náhodnou komunikaci mají nejraději z první skupiny pouze 3 (5%) respon-

denti, zatímco ve druhé skupině je to 5 (5%) respondentů. Z první skupiny 2 (4%) respondenti a 3 (3%) respondenti z druhé skupiny zvolili možnost „jiné“, přičemž uvedli vlastní odpověď, že komunikují rádi se všemi. Pouze 1 (2%) respondent 60 – 75 let odpověď nevedl.

Otázka číslo 10 – Dělá Vám problém komunikovat s člověkem s velkým věkovým rozdílem?



Graf 16 – Věkový rozdíl

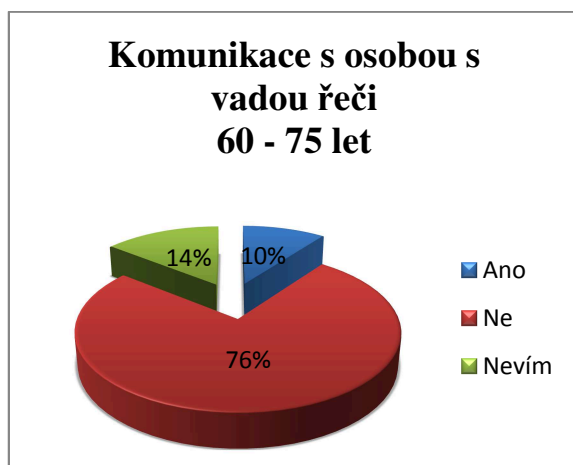


Graf 17 – Věkový rozdíl

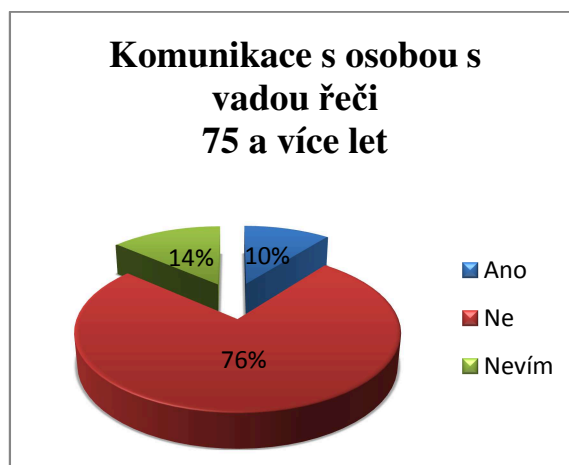
Srovnání:

Otázka číslo 10 zjišťovala, zda respondentům dělá problém komunikovat s člověkem s velkým věkovým rozdílem. Otázka byla uzavřená. Pouze 5 (10%) respondentům z první skupiny a 2 (3%) respondentům z druhé skupiny dělá problém komunikovat s člověkem s velkým věkovým rozdílem. Z první skupiny 41 (84%) respondentů a 58 (88%) respondentů z druhé skupiny uvádí, že jim nedělá problém komunikovat s člověkem s velkým věkovým rozdílem. 3 (6%) respondenti z první skupiny a 6 (9%) respondentů z druhé skupiny nevědí, zda s takovou komunikací mají problém.

Otázka číslo 11 – Dělá Vám problém komunikovat s člověkem s vadou řeči?



Graf 18 - Komunikace s osobou s vadou řeči

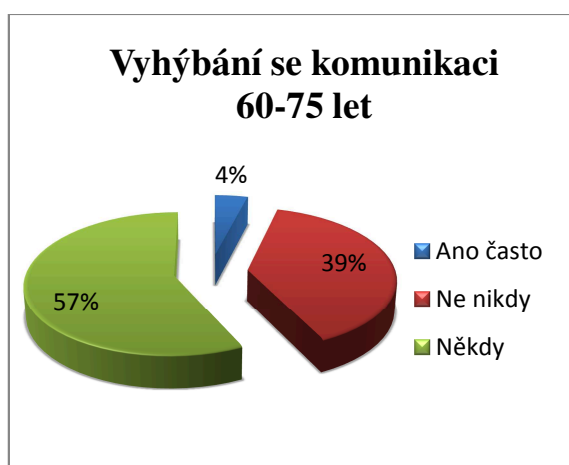


Graf 19 - Komunikace s osobou s vadou řeči

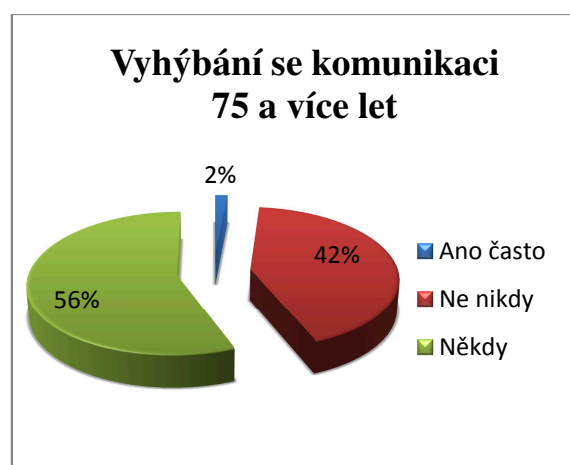
Srovnání:

Otázka číslo 11 zjišťovala, zda seniorům dělá problém komunikovat s člověkem, který má vadu řeči. Uzavřená otázka. Ve věku 60 – 75 let 5 (10%) respondentů uvádí, že má problém komunikovat s takovým člověkem a ve druhé skupině tuto možnost uvádí 7 (10%) respondentů. Zatímco 37 (76%) dotazovaných z první skupiny a 50 (76%) dotazovaných z druhé skupiny nemá problém komunikovat s člověkem s vadou řeči. Z první skupiny 7 (14%) respondentů a 9 (14%) respondentů z druhé skupiny neví, zda mají problém komunikovat s člověkem s vadou řeči.

Otázka číslo 12 – Vyhýbáte se někdy komunikaci?



Graf 20 - Vyhýbání se komunikaci

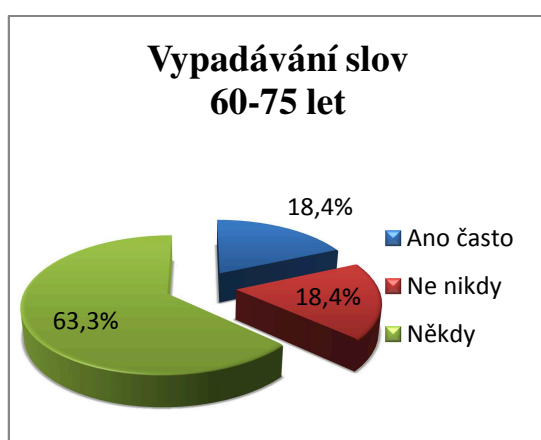


Graf 21 - Vyhýbání se komunikaci

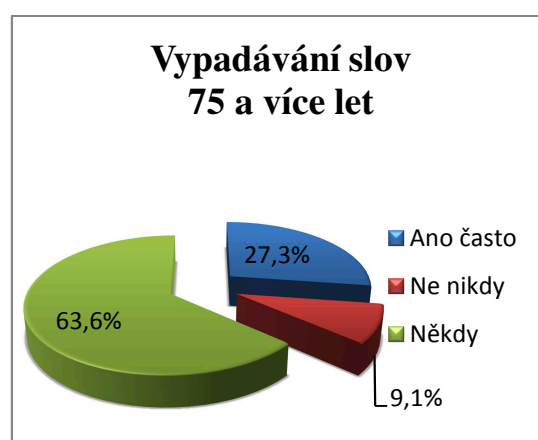
Srovnání:

Otázka číslo 12 udává, kolik respondentů se vyhýbá komunikaci. Tato otázka byla uzavřená. Pouze 2 (4%) respondenti z první skupiny a 1 (2%) respondent z druhé skupiny uvedli, že se často vyhýbají komunikaci. Ale 19 (39%) respondentů z první skupiny a 28 (42%) respondentů z druhé skupiny se nikdy nevyhýbá komunikaci. Zatímco 28 (57%) respondentů ve věku 60 – 75 let se někdy vyhýbá komunikaci a ve druhé skupině se 37 (56%) respondentů někdy vyhýbá komunikaci.

Otázka číslo 13 – Vypadávají Vám při komunikaci slova, která chcete použít?



Graf 22 – Vypadávání slov

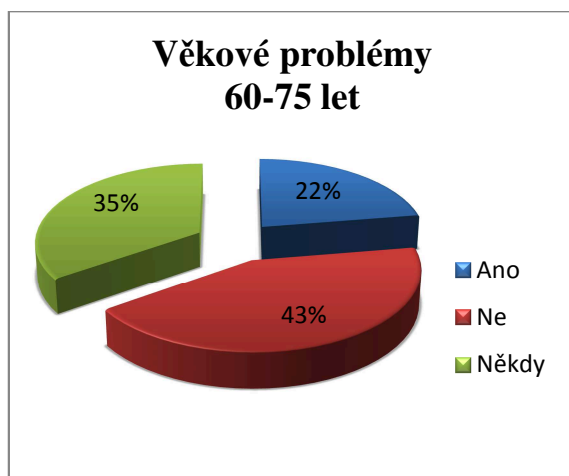


Graf 23 – Vypadávání slov

Srovnání:

Otázka číslo 13 zjišťovala, zda dotazovaným vypadávají při komunikaci slova. Otázka byla uzavřená. V této otázce je pro přesnější vyjádření uvedené i desetinné místo. Jen 9 (18,4%) respondentů z první skupiny a 18 (27,3%) respondentů z druhé skupiny uvádí, že jim často vypadávají slova, která chtějí použít. Opět 9 (18,4%) respondentů z první skupiny a 6 (9,1%) respondentů z druhé skupiny tvrdí, že jim nikdy nevypadávají slova, která při komunikaci chtějí použít. Zbylým 31 (63,3%) respondentům z první skupiny a 42 (63,6%) respondentům z druhé skupiny vypadávají slova při komunikaci pouze někdy.

Otázka číslo 14 – Myslíte si, že máte problémy s komunikací spojené s Vaším věkem? (Nedoslýchavost, nepochopení, nezáměr komunikovat, špatná nálada...)



Graf 24 - Věkové problémy

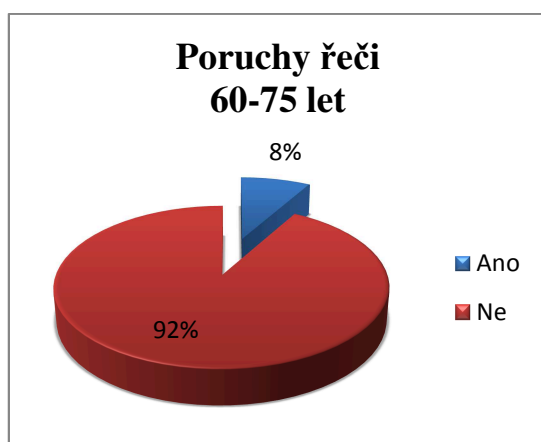


Graf 25 - Věkové problémy

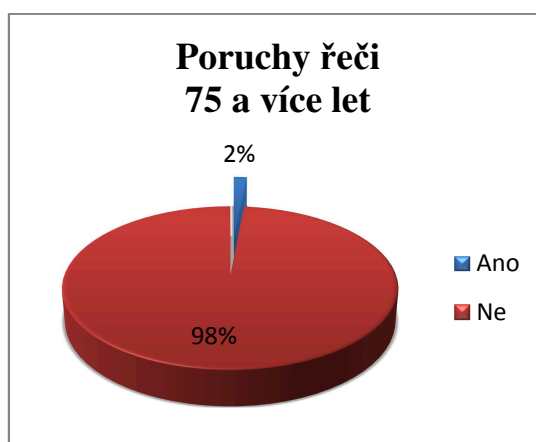
Srovnání:

Otázka číslo 14 se ptala, zda senioři mají problémy s komunikací spojené s jejich věkem. Otázka byla uzavřená. Z první skupiny si 11 (22%) respondentů myslí, že má problémy s komunikací spojené s jejich věkem, zatímco ve druhé skupině si to myslí 25 (38%) respondentů. Naopak 21 (43%) respondentů z první skupiny a 14 (21%) respondentů z druhé skupiny si myslí, že žádné takové problémy nemá. Z první skupiny 17 (35%) respondentů a z druhé skupiny 27 (41%) respondentů uvádí, že tyto problémy mají pouze někdy.

Otázka číslo 15 – Máte nějakou poruchu řeči, která by znesnadňovala Vaši komunikaci s okolím?



Graf 26 – Poruchy řeči

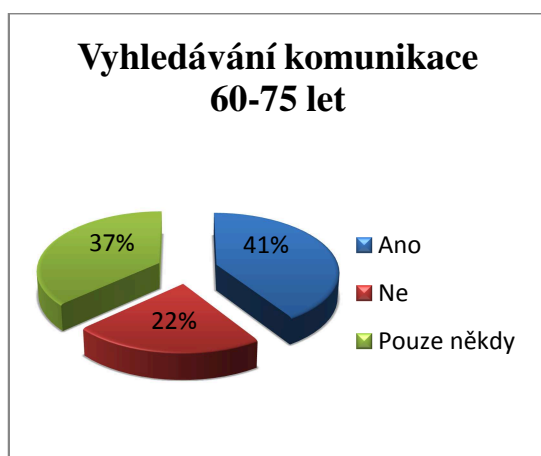


Graf 27 – Poruchy řeči

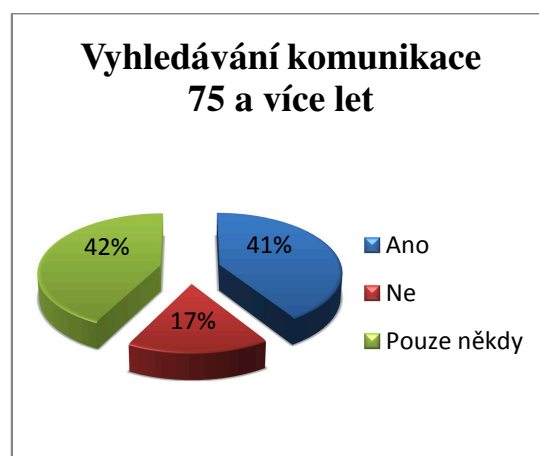
Srovnání:

Otázka číslo 15 zjišťovala, zda respondenti mají poruchu řeči, která jim znesnadňuje komunikaci. Otázka byla polouzavřená, respondenti při výběru položky „ano“ měli uvést, jaká je to porucha. Pouze 4 (8%) respondenti z první skupiny a 1 (2%) respondent z druhé skupiny zvolili možnost „ano“. Z první skupiny respondenti uvedli svou vlastní odpověď. Jeden z dotazovaných odpověděl, že trpí koktavostí, další má Parkinsonovu chorobu a zbývající dva mají špatné vyjadřování, v jednom případně jen u některých slov. Zatímco respondent z druhé skupiny svou odpověď nerozšířil. Zbýlých 45 (92%) respondentů z první skupiny a 65 (98%) respondentů z druhé skupiny uvedlo, že nemá žádnou poruchu řeči.

Otázka číslo 16 – Vyhledáváte komunikaci?



Graf 28 – Vyhledávání komunikace



Graf 29 – Vyhledávání komunikace

Srovnání:

Otázka číslo 16 udává, kolik seniorů vyhledává komunikaci. Otázka byla uzavřená. Z první skupiny vyhledává komunikaci 20 (41%) dotazovaných, zatímco z druhé skupiny komunikaci vyhledává 27 (41%) respondentů. Z první skupiny 11 (22%) a také 11 (17%) respondentů z druhé skupiny nevyhledává komunikaci. 18 (37%) respondentů z první skupiny tvrdí, že komunikaci vyhledává pouze někdy. Z druhé skupiny to tvrdí 28 (42%) respondentů.

Otázka číslo 17 – Jak často se bavíte s jinými lidmi?

Bavení se s ostatními 60 – 75 let	Absolutní četnost	Relativní četnost
Každý den více jak 2 hodiny	25%	12
Každý den méně jak 1 hodinu	31%	15
Méně jak 2 krát týdně	20%	10
Více jak 4 krát týdně	20%	10
Jiné	4%	4

Tabulka 3 – Bavení se s ostatními 60 – 75 let

Bavení se s ostatními 75 a více let	Absolutní četnost	Relativní četnost
Každý den více jak 2 hodiny	23%	15
Každý den méně jak 1 hodinu	35%	23
Méně jak 2 krát týdně	26%	17
Více jak 4 krát týdně	9%	6
Jiné	7%	5

*Tabulka 4 – Bavení se s ostatními 75 a více let***Srovnání:**

Otázka číslo 17 zjišťovala, jak často se senioři baví s ostatními lidmi. Otázka byla polouzavřená. Z první skupiny 12 (25%) respondentů se baví s ostatními každý den více jak 2 hodiny, ve druhé skupině je to 15 (23%) respondentů. 15 (31%) respondentů z první skupiny se baví s jinými lidmi každý den méně jak hodinu, zatímco ve druhé skupině se méně jak hodinu baví 23 (35%) respondentů. Jen 10 (20%) respondentů z první skupiny se baví méně jak 2 krát týdně (hodinu), zatímco ve druhé skupině je to 17 (26%) respondentů. Opět 10 (20%) respondentů z první skupiny se baví víc jak 4 krát týdně (hodinu) a z druhé skupiny se baví víc jak 4 krát týdně (hodinu) 6 (9%) respondentů. Pouze 2 (4%) respondenti z první skupiny uvedli možnost „jiné“, kde doplnili vlastní odpověď se všemi a dle možností, zatímco možnost „jiné“ v druhé skupině zvolilo 5 (7%) respondentů a uvedli své vlastní odpovědi – „pokaždé, příležitostně, nesleduji a nevím.“

Otázka číslo 18 – Jak často se bavíte s lidmi se stejnou věkovou skupinou?

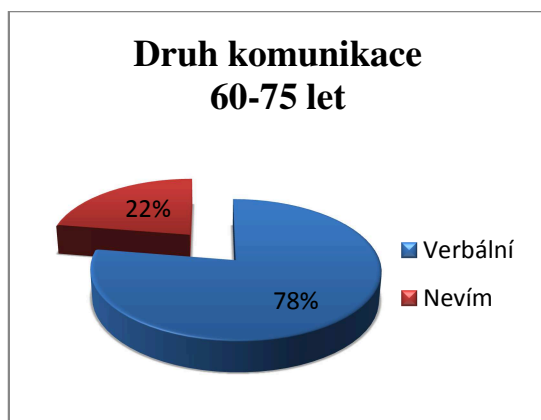
Bavení se se stejnou věkovou skupinou 60 – 75 let	Absolutní četnost	Relativní četnost
Každý den	43%	21
2 krát týdně	12%	6
3 – 4 týdně	25%	12
Méně	20%	10

Tabulka 5 – Bavení se se stejnou věkovou skupinou 60 – 75 let

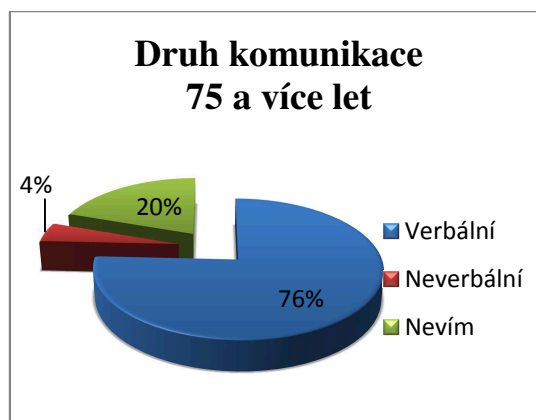
Bavení se se stejnou věkovou skupinou 75 a více let	Absolutní četnost	Relativní četnost
Každý den	30%	20
2 krát týdně	15%	10
3 – 4 týdně	9%	6
Méně	46%	30

*Tabulka 6 – Bavení se se stejnou věkovou skupinou 75 a více let***Srovnání:**

Otázka číslo 18 zjišťovala, jak často se senioři baví se stejnou věkovou skupinou. Otázka byla uzavřená. S lidmi se stejnou věkovou skupinou se baví každý den 21 (43%) respondentů z první skupiny, z druhé skupiny je to 20 (30%) respondentů. Dále 6 (12%) respondentů z první skupiny se baví 2 krát týdně se stejnou věkovou skupinou a z druhé skupiny se baví 2 krát týdně se stejnou věkovou skupinou 10 (15%) respondentů. Dalších 12 (25%) respondentů z první skupiny a 6 (9%) respondentů z druhé skupiny se baví s lidmi se stejnou věkovou skupinou 3 – 4 krát týdně. 10 (20%) respondentů z první skupiny se s jinými lidmi se stejnou věkovou skupinou baví méně než v předešlé možnosti, zatímco ve druhé skupině se méně než předešlé možnosti baví s lidmi se stejnou věkovou skupinou 30 (46%) respondentů.

Otázka číslo 19 – Jaká si myslíte, že u Vás převládá komunikace?

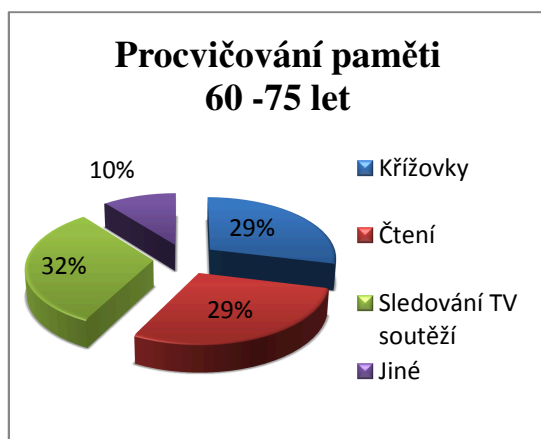
Graf 30 – Druh komunikace



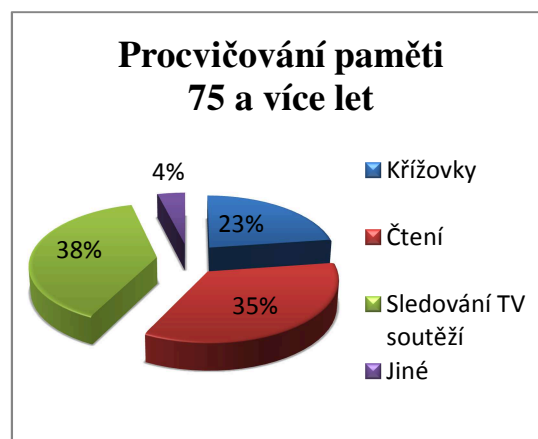
Graf 31 – Druh komunikace

Srovnání:

Otázka číslo 19 udávala, jakou formou komunikace respondenti komunikují. Otázka byla uzavřená. Většina dotazovaných z první i druhé skupiny komunikuje pomocí verbální komunikace. Z první skupiny uvedlo 38 (78%) respondentů, že komunikují verbálně a z druhé skupiny tuto možnost zvolilo 50 (76%) respondentů. V první skupině neverbální komunikaci nevedl nikdo, ale naopak ve druhé skupině tuto možnost zvolili 3 (4%) respondenti. Možnost „nevím“ uvedlo v první skupině 11 (22%) respondentů a ve druhé skupině to pak bylo 13 (20%) respondentů.

Otázka číslo 20 – Jak si procvičujete svou paměť?

Graf 32 – Procvičování paměti



Graf 33 – Procvičování paměti

Srovnání:

Otázka číslo 20 zjišťovala, jak si senioři procvičují paměť. Otázka byla polouzavřená s možností vícečetných odpovědí. Z první skupiny 21 (32%) respondentů uvedlo možnost sledování TV soutěží, zatímco ve druhé skupině tuto možnost zvolilo 39 (38%) responden-

tů. Z první skupiny 19 (29%) respondentů a 35 (35%) respondentů z druhé skupiny uvedlo možnost čtení. 19 (29%) respondentů z první skupiny luští, zatímco ve druhé skupině tuto možnost luští křížovky 23 (23%) respondentů. Jen 7 (10%) respondentů z první skupiny zvolilo možnost „jiné“, kde uvedli vlastní odpověď, že si svou paměť zlepšují prací, sledováním televize (krimi pořady), internetem a na počítači. Jako další vlastní odpověď byla uvedena možnost „nic“. Z druhé skupiny možnost „jiné“ zvolili 4 (4%) respondenti, kde uvedli vlastní odpověď, že si svou paměť zlepšují ve škole (navštěvují Univerzitu třetího věku nebo Virtuální Univerzitu třetího věku), sledují televizní noviny, romantické filmy a zúčastňují se prohlídek hradů a zámků... Dalšími možnostmi, co respondenti uváděli, bylo sledování detektivek, sportu a různých filmů. 1 respondent jako vlastní odpověď uvedl, že si paměť nijak nepochvíčuje.

6.2 Shrnutí výsledků výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, jestli se v komunikaci seniorů objevují rozdílné problémy, které jsou spojené s jejich věkem, a to ve věku 60 – 75 let a 75 a více let v mikroregionu Střední Haná. Zjistit aktuální stav komunikace se seniory v Mikroregionu Střední Haná a dle zjištění pak navrhnout doporučení pro praxi.

Cílem identifikační otázky bylo zjistit zastoupení mužů a žen ve věku 60 – 75 let a 75 let a více a jaké mají tyto respondenti nejvyšší dosažené vzdělání.

Dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo 74% žen a jen 26% mužů. Ve věkové skupině 60 – 75 let bylo zastoupení následující, 59% žen a 41% mužů. Ve věku 75 a více let potom bylo zastoupení 85% žen a pouze 15% mužů. Tyto výsledky poukazují na to, že nejvíce zúčastněných seniorů je ve věku 75 a více let. Respondenti 60 – 75 let mají nejvíce střední odborné vzdělání bez maturity 43%, dalším nejvíce zastoupeným vzděláním je pouze základní vzdělání 33%. Středního odborného vzdělání s maturitou dosáhlo 20% respondentů a vyššího odborného vzdělání pak jen 10%. Ve věku 75 a více let mají nejvíce pouze základní vzdělání 48%. Středního odborného vzdělání bez maturity dosáhlo 32% a středního odborného vzdělání bez maturity 15%. Vysokoškolské vzdělání má 5% respondentů v tomto věku.

První dílčí cíl byl stanoven následovně:

Zjistit, s jakými problémy se senioři setkávají v komunikaci nejčastěji.

První dílčí výzkumná otázka byla stanovena následovně:

Jaké problémy mají senioři v komunikaci nejčastěji?

K této dílčí výzkumné otázce se vztahují otázky číslo 4, 5, 6, 12, 14.

Problémy s komunikací má 18% respondentů z první skupiny a 14% respondentů z druhé skupiny, nemá 78% respondentů z první skupiny a 79% respondentů z druhé skupiny. Nepamatují se, že by měli problémy s komunikací 4% respondentů z první skupiny a 7% respondentů z druhé skupiny, což ověřovala otázka č. 4. Neporozumění cizím slovům v komunikaci uvedlo 60% dotazovaných z první skupiny a 42% dotazovaných z druhé skupiny. Poškození sluchu uvedlo 20% dotazovaných z první skupiny a 58% dotazovaných z druhé skupiny. Problémy spojené s poruchou řeči uvedlo 10% dotazovaných z první skupiny a možnost „jiné“ uvedlo také 10% z první skupiny. Z druhé skupiny tyto možnosti neuvedl žádný respondent. Tyto výsledky zjišťovala otázka č. 5. Otázka č. 6 ověřovala, zda se respondenti setkali s někým, kdo má problémy s komunikací. 59% z první skupiny a 38% respondentů z druhé skupiny se setkali s osobou s problémy v komunikaci, nesetkalo se 29% respondentů z první skupiny a 35% z druhé skupiny, tuto skutečnost si nepamatuje 12% respondentů z první skupiny a 27% respondentů z druhé skupiny. Komunikaci se vyhýbají pouze 4% respondentů z první skupiny a 2% z druhé skupiny. Nikdy se nevyhýbá 39% z první skupiny a 42% z druhé skupiny. Někdy se komunikaci vyhýbá 57% respondentů z první skupiny a 56% respondentů z druhé skupiny, což ověřovala otázka č. 12. Problémy s komunikací spojené s věkem má 22% respondentů z první skupiny a 38% respondentů z druhé skupiny, nemá 43% z první skupiny a 21% respondentů z druhé skupiny. Někdy má tyto problémy 35% respondentů z první skupiny a 41% respondentů z druhé skupiny, tuto skutečnost ověřovala otázka č. 14.

Z těchto výsledků se dá usuzovat, že senioři ve věku 60 – 75 let odpovídají v podstatě stejně a jejich odpovědi se tak shodují s odpověďmi seniorů ve věku 75 a více let v této oblasti dílčích výzkumných otázek.

Druhý dílčí cíl byl stanoven takto:

Zjistit, jak se seniorům komunikuje s ostatními.

Druhá dílčí výzkumná otázka byla stanovena takto:

Komunikují senioři s ostatními rozdílně?

K této dílčí výzkumné otázce se vztahují otázky číslo 9, 10, 11, 15.

Senioři ve věku 60 – 75 let nejraději komunikují s rodinou, tuto skutečnost uvádí 46% a v druhé skupině 75 a více let je to 49% respondentů. S vrstevníky nejraději komunikuje z první skupiny 36% respondentů, z druhé skupiny pak 33% respondentů. Se zdravotním personálem komunikuje nejraději 7% z první skupiny a 10% respondentů z druhé skupiny. Náhodné komunikaci dává přednost 5% respondentů, jak z první skupiny, tak i z druhé skupiny. Možnost „jiné“ uvedli 4% respondentů z první skupiny a 3% z druhé skupiny. V první skupině 2% respondentů odpověď neuvodily, což objasňuje otázka č. 9. Komunikovat s člověkem s velkým věkovým rozdílem má problém 10% respondentů z první skupiny a jen 3% respondentů z druhé skupiny. Nemá problém 84% respondentů z první skupiny a 88% respondentů z druhé skupiny. Neví 6% z první skupiny a 9% respondentů z druhé skupiny, toto udává otázka č. 10. Problém komunikovat s člověkem s vadou řeči má, jak v první, tak i ve druhé skupině 10% respondentů, nemá opět jak v první, tak i ve druhé skupině 76% respondentů a neví 14% respondentů opět pro obě skupiny, což udává otázka č. 11. Poruchu řeči, která by znesnadňovala komunikaci s okolím má pouze 8% respondentů v první skupině a jen 2% respondentů ve skupině druhé. Nemá problém 92% respondentů z první skupiny a 98% respondentů z druhé skupiny. Toto znázorňuje otázka č. 15.

Z těchto výsledků vyplývá, že senioři z první věkové skupiny opět odpovídají v podstatě stejně na uvedené otázky jako senioři z druhé skupiny. Nejsou žádné výrazné rozdíly v odpovědích.

Třetí dílčí cíl byl stanoven následovně:

Zjistit, jak senioři komunikují mezi sebou navzájem.

Třetí dílčí výzkumná otázka byla stanovená následovně:

Nastávají problémy v komunikaci s vrstevníky?

K této dílčí výzkumné otázce se vztahují otázky číslo 18, 19.

Každý den se se stejnou věkovou skupinou baví 43% respondentů z první skupiny a 30% z druhé skupiny. 2 krát týdně se s vrstevníky baví 12% respondentů z první skupiny a 15% respondentů z druhé skupiny. Asi 3 – 4 krát týdně se s vrstevníky baví 25% z první skupiny a jen 9% respondentů z druhé skupiny. Možnost „méně“ uvedlo 20% dotazovaných z první skupiny a 46% dotazovaných z druhé skupiny, což znázorňovala otázka č. 18. Verbálně komunikuje 78% respondentů z první skupiny a 76% respondentů z druhé skupiny.

ny. Neverbálně komunikuje jen 4% respondentů z druhé skupiny, z první skupiny tuto možnost neuvedl žádný respondent. Možnost „nevím“ zvolilo 22% respondentů z první skupiny a 20% respondentů z druhé skupiny. Tuto skutečnost udávala otázka č. 19.

Z těchto uvedených výsledků opět vyplývá, že respondenti z první a druhé skupiny odpovídají na uvedené otázky bez velkých procentuálních rozdílů. Z těchto výsledků také vyplývá, že se senioři baví se svou vrstevnickou skupinou, přičemž v případě druhé skupiny procento výrazně kleslo, což se dá přičíst tomu, že druhá seniorská skupina je výrazně starší a s přibývajícím věkem omezena v pohybu, což ji zřejmě brání se bavit se svou vrstevnickou skupinou.

Čtvrtý dílčí cíl byl stanoven následovně:

Zjistit úroveň komunikace seniorů.

Čtvrtá dílčí výzkumná otázka byla stanovena následovně:

Jaká je úroveň komunikace seniorů?

K této dílčí výzkumné otázce se vtahují otázky číslo 7, 8.

S neznámými pojmy se často setkává 18% dotazovaných z první skupiny a 26% dotazovaných z druhé skupiny. Někdy se s neznámými pojmy setkává 70% dotazovaných a z druhé skupiny je to 73% dotazovaných. Nikdy se s neznámými pojmy neseťkává 12% dotazovaných z první skupiny a pouze 1% dotazovaných z druhé skupiny, což vyjadřuje otázka č. 7. Nejvíce se s neznámými pojmy senioři setkávají v televizi, to uvádí 53% respondentů z první skupiny a 56% respondentů z druhé skupiny. U lékaře se s neznámými pojmy setkává 23% respondentů z první skupiny a 25% respondentů z druhé skupiny. V běžné komunikaci se s neznámými pojmy setkává 8% z první skupiny a 7% respondentů z druhé skupiny. Možnost „jiné“ uvedlo 12% respondentů z první skupiny a jen 1% respondentů z druhé skupiny. Na tuto otázku nezodpověděla 4% respondentů z první skupiny a jen 1% respondentů z druhé skupiny. Tuto skutečnost objasňovala otázka č. 8.

Ze získaných výsledků vyplývá, že senioři ve věku 60 – 75 let se setkávají s neznámými pojmy v komunikaci stejně často jako senioři ve věku 75 a více let. Stejně tak je tomu i s místem, kde se setkávají s těmito neznámými pojmy. Respondenti z první i druhé skupiny se s neznámými pojmy nejvíce setkávají v televizi.

Pátý dílčí cíl byl stanoven takto:

Zjistit, zda paměť ovlivňuje komunikaci seniorů.

Pátá dílčí výzkumná otázka byla stanovena takto:

Ovlivňuje paměť nějak výrazně komunikaci seniorů?

K této dílčí výzkumné otázce se vztahují otázky číslo 13, 20.

Slova při komunikaci často vypadávají 18,4% dotazovaných z první skupiny a 27,3% dotazovaných z druhé skupiny. Nikdy slova nevypadávají 18,4% z první skupiny a jen 9,1% dotazovaných z druhé skupiny. Někdy slova vypadávají 63,3% dotazovaným jak z první skupiny, tak i z druhé skupiny. Tuto skutečnost udává otázka č. 13. Křížovkami si svou paměť procvičuje 29% respondentů z první skupiny a 23% respondentů z druhé skupiny. Čtením si paměť procvičuje taktéž 29% respondentů z první skupiny a 35% respondentů z druhé skupiny. Sledováním TV soutěží si paměť procvičuje 32% respondentů z první skupiny a 38% respondentů z druhé skupiny. Možnost „jiné“ uvedlo 10% respondentů z první skupiny a jen 4% respondentů z druhé skupiny, což uvádí otázka č. 20.

Ze zjištěných výsledků vyplývá, že senioři ve věku 60 – 75 let odpovídají skoro stejně na danou otázku č. 20 jako senioři z druhé věkové skupiny 75 a více let. Zatímco v otázce č. 13 můžeme vidět výraznější rozdíl mezi skupinou první a mezi skupinou druhou v tom, jak často respondentům vypadávají slova při komunikaci a zda respondentům vůbec slova vypadávají. V poslední možnosti jsou odpovědi procentuálně naprosto stejné.

Šestý dílčí cíl byl stanoven následovně:

Zjistit četnost komunikace seniorů.

Šestá dílčí výzkumná otázka byla stanovena následovně:

Jaká je četnost komunikace u seniorů?

K této dílčí výzkumné otázce se vztahují otázky číslo 16, 17.

Komunikaci vyhledává 41% respondentů jak z první, tak i z druhé skupiny. Nevyhledává ji 22% respondentů z první skupiny a 17% respondentů z druhé skupiny. Pouze někdy komunikaci vyhledává 37% respondentů z první skupiny a 42% respondentů z druhé skupiny. Toto udává otázka č. 16. Každý den více jak 2 hodiny se baví s ostatními 25% dotazovaných z první skupiny a 23% dotazovaných z druhé skupiny. Každý den méně jak 1 hodinu se baví s ostatními 31% dotazovaných z první skupiny a 35% dotazovaných

z druhé skupiny. Méně jak 2 krát týdně se baví 20% z první skupiny a 26% dotazovaných z druhé skupiny. Více jak 4 krát týdně se s ostatními baví 20% dotazovaných z první skupiny a jen 9% dotazovaných z druhé skupiny. Možnost „jiné“ uvedly jen 4% dotazovaných z první skupiny a 7% dotazovaných z druhé skupiny.

Z těchto zjištěných výsledků vyplývá, že první skupina respondentů ve věkovém rozpětí 60 – 75 let i druhá skupina ve věku 75 a více let stejně často vyhledává komunikaci a obě skupiny stejně často komunikují s jinými lidmi. Odpovědi se liší pouze v některých případech a to většinou jen v možnostech odpovědí, nikoliv v celých otázkách.

6.3 Doporučení pro praxi

Níže si dovoluujeme popsat doporučení, které by podle našeho názoru mohlo vést ke zlepšení zjištěného stávajícího stavu.

Při provádění výzkumného šetření bylo zjištěno, že respondenti, kteří se zúčastnili vyplňování dotazníků, by rádi znali výsledky tohoto výzkumu a v mnoha případech uváděli, že by se rádi dozvěděli více informací o komunikaci, ať už je to verbální, neverbální komunikace, nebo například alternativní a augmentativní komunikace, nebo všeobecně základní informace týkající se komunikace. Také bylo zjištěno, že respondenti mají problémy se sluchem spojené s jejich věkem. V první skupině to bylo jen 20% respondentů, zatímco ve druhé skupině to bylo již 58% respondentů. Tyto výsledky dokazují, že senioři v první věkové skupině trpí méně poruchami sluchu než respondenti z druhé věkové skupiny. To potvrzuje obecně známý fakt, že mladší lidé trpí méně často různými poruchami než lidé starší.

Toto doporučení ke zlepšení stávajícího stavu směřuje k větší osvětě a informovanosti o komunikaci, jejího významu a potřebnosti v každodenním životě, a to cíleně pro skupinu seniorů, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením již z důvodu věku či zdravotního stavu a komunikační bariéry toto ohrožení ještě prohlubují. Tato osvěta a informovanost by probíhala v rámci pořádaných přednášek na téma Komunikace a její význam v mezilidských vztazích. Tyto přednášky by bylo vhodné zorganizovat v místě bydliště seniorů z důvodu dostupnosti, protože mnozí senioři již mají problémy s pohybovým aparátem, nebo nezvládají cestování a je to tak pro ně celkově přijatelnější a pohodlnější. Informovanost o pořádaných přednáškách k uvedené problematice by probíhala formou pozvánky – letáku (viz Příloha II), která by byla dostupná na veřejných vývěskách

v bydlištích seniorů, na úřední desce obecních úřadů, na webových stránkách pořádající organizace, v čekárnách lékařů apod.

Přednášky by se konaly v kulturních domech nebo sokolovnách jednotlivých měst. Podle předpokladů by přednáška mohla trvat v rozmezí 40 – 60 minut. Z dotazníkového šetření vyplynulo, jak již je zmíněno výše, že mnozí senioři trpí poruchami sluchu, které jsou spojeny s jejich věkem. Proto by se této přednášce zúčastnil i lékař, který by informoval seniory o prvních příznacích poruchy sluchu a poradil jim, jak mají situaci adekvátně řešit. Je velmi důležité zabývat se poruchami sluchu, jelikož výrazně ovlivňují celý proces komunikace.

Pro seniory, kteří by se nemohli zúčastnit, je možné nachystat informační letáky.

Na závěr této přednášky by následoval malý kvíz neboli soutěž, která by ukázala, co si senioři z proběhlé přednášky pamatují. Tato soutěž by obsahovala otázky, ohledně komunikace, které byly zodpovězeny během přednášky. Otázky by byly typu jako například, z jakého jazyka pochází slovo komunikace. Jak se dělí komunikace. Uveďte složky neverbální komunikace. Co je mimika? Jaké jsou typy otázek při rozhovoru? Co patří mezi fyzické změny stárnutí, u této otázky by bylo na výběr z více možností. A další otázky. Po skončení soutěže by následovalo vyhodnocení výsledků a vítězi by byl předán diplom. Poté by následovalo rozloučení a poděkování za účast.

ZÁVĚR

Vypracovaná bakalářská práce je zaměřena na téma Komunikace se seniory v mikroregionu Střední Haná. V rámci této práce jsem se snažila o hlubší uchopení teoretického tématu (otázky komunikace) a v empirickém výzkumu jsem se snažila uplatnit nabyté teoretické znalosti prostřednictvím dobře formulovaných otázek v dotazníkovém šetření.

Hlavním cílem předložené práce je analýza aktuálního stavu komunikace se seniory a dle zjištěného stavu pak návrh doporučení pro zlepšení stávajícího stavu. K tomuto úkolu bylo použito dotazníkové šetření se 115 respondenty ve dvou věkových skupinách, které bylo prováděno v mikroregionu Střední Haná.

V teoretické části bakalářské práce jsou popsány dosavadní poznatky, které se tohoto tématu týkají. Vymezení pojmu komunikace, funkce a druhy komunikace, komunikační bariéry a obecné zásady vhodné komunikace se seniory. Verbální a neverbální komunikace, model komunikace, rozhovor a jeho druhy, fáze a typy otázek při rozhovoru a aktivní naslouchání. Dále pak je v poslední kapitole teoretické části popsáno stárání a stárnutí, teorie stárnutí, změny v oblasti socializace a také tělesné a psychické změny ve stáří. Stárnutí je fyziologickým procesem, kterým si prochází každý z nás, proto je velmi důležité se jím zabývat.

Empirická část této práce zahrnuje kvantitativní výzkum prováděný pomocí metody dotazníkového šetření v zastoupení pouze populace seniorů. Seniori byli rozděleni do dvou věkových skupin, a to do skupiny 60 – 75 let a do skupiny 75 let a více. Z dotazníkového šetření vyplývá, že se celkově zúčastnilo 74% žen a pouze 26% mužů. Což potvrzuje všeobecně známý fakt, že se ženy dožívají průměrně vyššího věku než muži. A také, že ženy byly vstřícnější a ochotnější tento dotazník vyplnit. Respondenti ve věku 75 a více let mají pouze základní vzdělání častěji než respondenti ve věku 60 – 75 let. Dále bylo z dotazníkového šetření vyhodnoceno, že obě skupiny respondentů odpovídají na většinu uvedených otázek v dotazníku procentuálně stejně, tudíž jejich věk nijak podstatně neovlivňuje jejich komunikaci. Mezi problémové bariéry seniorů v komunikaci patří setkávání se s cizími pojmy v komunikaci, ať už je to v televizi, u lékaře nebo i v běžné komunikaci, velmi důležitou komunikační bariérou objevující se u respondentů nad 75 let je porucha sluchu.

Domníváme se, že poznatky zjištěné z této práce a následné doporučení pro praxi by mohly být přínosem nejen pro cílovou skupinu seniorů, ale i pro společnost. Práce se

seniory je někdy velmi obtížná a náročná a vhodná komunikace tuto práci může podstatně ulehčit. Důležité jsou jak praktické, tak i teoretické dovednosti v této oblasti. S komunikací se setkáváme neustále a nemusí to být jen komunikace záměrná, ale může to být i tzv. komunikace nezáměrná. Jedná se o různé možnosti, které mohou výrazně přispět ke zlepšení komunikace a porozumění mezi lidmi. Jak již bylo řečeno, komunikace je neodmyslitelnou součástí života každého z nás.

Nejen, že bylo dosaženo všech cílů, které byly v této bakalářské práci stanoveny, ale v rámci doporučení pořádání přednášek by tak byl naplňování celospolečenský cíl, a to je prevence sociálního vyloučení vybrané cílové skupiny seniorů prostřednictvím kontaktu se společenským prostředím, kontaktu s vrstevníky, navazování nových přátelství či předávání informací si mezi sebou. Lidský kontakt je pro každého z nás velmi důležitý a komunikace nám všem umožňuje uspokojovat své nejrůznější potřeby.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Sociální komunikace: [texty k distančnímu a kombinovanému studiu]*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. ISBN 80-244-1357-4.
2. BUKOVSKÁ, Lucie. *Asertivní komunikace*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-73-3.
3. ČEVELA, R., Z. KALVACH a L. ČELEDOVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4.
4. ERNEKER, Jaroslav. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008. ISBN 978-80-86708-66-9.
5. EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti: otázky a odpovědi*. Liberec: Technická univerzita, 2008. ISBN 978-80-7372-374-3.
6. GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakl., 1995, Studijní texty. ISBN 80-858-5010-9.
7. HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Sociální gerontologie aneb Senioři mezi námi*. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.
8. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
9. KALHOUS, Z., O. OBST a kol. *Školní didaktika*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-571-4.
10. KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2169-9.
11. KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.
12. LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. Vyd. 2., aktualizované. Praha: Grada, 2006. ISBN 978-80-247-1284-0.
13. MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.
14. MAREŠ, Jiří a Jaro KŘIVOHLAVÝ. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1990. Pedagogické a psychologické studie. ISBN 80-04-21854-7.

15. MLÝNKOVÁ, Jana. *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3872-7.
16. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.
17. NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi* [online]. Vyd. 1. Praha, [cit. 2014-03-06]. ISBN 80-247-0738-1.
18. PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.
19. POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.
20. QUISSOVÁ, Silvie. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2009. ISBN 978-80-7248-551-2.
21. VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 978-80-246-0841-9.
22. VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie II: dospělost a stáří*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1318-5.
23. VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.
24. VÝROST, Jozef. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AJ	A jiné
APOD	A podobně
CIT.	Citováno
CM	Centimetr
Č.	Číslo
NAPŘ.	Například
RES.	Respektive
STR.	Strana
TJ.	To je
TV	Televize
TZN.	To znamená
TZV.	Takzvaný

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 (<i>Nakonečný, 2009, str. 289</i>).....	21
--	----

SEZNAM GRAFŮ

<i>Graf 1 – Pohlaví</i>	39
<i>Graf 2 – Pohlaví</i>	39
<i>Graf 3 – Věk</i>	40
<i>Graf 4 – Vzdělání</i>	40
<i>Graf 5 – Vzdělání</i>	40
<i>Graf 6 – Problémy s komunikací</i>	41
<i>Graf 7 – Problémy s komunikací</i>	41
<i>Graf 8 – Druhy problému</i>	42
<i>Graf 9 – Druhy problému</i>	42
<i>Graf 10 – Setkání s osobou s problémy s komunikací</i>	43
<i>Graf 11 – Setkání s osobou s problémy s komunikací</i>	43
<i>Graf 12 – Neznámé pojmy</i>	43
<i>Graf 13 – Neznámé pojmy</i>	43
<i>Graf 14 – Setkávání s neznámými pojmy</i>	44
<i>Graf 15 – Setkávání s neznámými pojmy</i>	44
<i>Graf 16 – Věkový rozdíl</i>	46
<i>Graf 17 – Věkový rozdíl</i>	46
<i>Graf 18 – Komunikace s osobou s vadou řeči</i>	47
<i>Graf 19 – Komunikace s osobou s vadou řeči</i>	47
<i>Graf 20 – Vyhýbání se komunikaci</i>	47
<i>Graf 21 – Vyhýbání se komunikaci</i>	47
<i>Graf 22 – Vypadávání slov</i>	48
<i>Graf 23 – Vypadávání slov</i>	48
<i>Graf 24 – Věkové problémy</i>	49
<i>Graf 25 – Věkové problémy</i>	49
<i>Graf 26 – Poruchy řeči</i>	49
<i>Graf 27 – Poruchy řeči</i>	49
<i>Graf 28 – Vyhledávání komunikace</i>	50
<i>Graf 29 – Vyhledávání komunikace</i>	50
<i>Graf 30 – Druh komunikace</i>	53
<i>Graf 31 – Druh komunikace</i>	53
<i>Graf 32 – Procvičování paměti</i>	53

Graf 33 – Procvičování paměti..... 53

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 – Navazování kontaktu 60 – 75 let.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabulka 2 – Navazování kontaktu 75 a více let</i>	<i>45</i>
<i>Tabulka 3 – Bavení se s ostatními 60 – 75 let</i>	<i>51</i>
<i>Tabulka 4 – Bavení se s ostatními 75 a více let</i>	<i>51</i>
<i>Tabulka 5 – Bavení se se stejnou věkovou skupinou 60 – 75 let</i>	<i>52</i>
<i>Tabulka 6 – Bavení se se stejnou věkovou skupinou 75 a více let</i>	<i>52</i>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I:

DOTAZNÍK

Příloha P II:

NÁVRH POZVÁNKY NA PŘEDNÁŠKU O KOMUNIKACI PRO SENIORY

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Komunikace se seniory v mikroregionu střední Haná

Problémové bariéry seniorů v komunikaci

- 1) Jaké je Vaše pohlaví?
 - a. Muž
 - b. Žena
- 2) Jaký je Váš věk?
 - a. 60 – 75 let
 - b. 75 a více let
- 3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
 - a. Základní
 - b. Střední odborné bez maturity
 - c. Střední odborné s maturitou
 - d. Vyšší odborné
 - e. Vysokoškolské
- 4) Máte (měli jste) někdy nějaké problémy s komunikací?
 - a. Ano (jaké).....
 - b. Ne - (pokračujte na otázku č. 6)
 - c. Nepamatuji se – (pokračujte na otázku č. 6)
- 5) Jaké máte problémy v komunikaci?
 - a. Poškození sluchu (nedoslýchavost)
 - b. Neporozumění cizím slovům v komunikaci
 - c. Problémy spojené s poruchou řeči (ráčkování, patlavost, kótkavost...)
 - d. Jiné.....
- 6) Setkali jste se někdy s někým, kdo měl nějaké problémy s komunikací?
 - a. Ano
 - b. Ne
 - c. Nevím
- 7) Setkáváte se v řeči s výrazy, kterým nerozumíte?
 - a. Ano často
 - b. Někdy
 - c. Ne nikdy

- 8) Kde se nejvíce setkáváte s pojmy, kterým nerozumíte?
- a. V běžné komunikaci
 - b. U lékaře
 - c. V televizi
 - d. Jiné
- 9) S jakou skupinou lidí navazujete kontakt nejraději?
- a. S vrstevníky
 - b. Se zdravotním personálem
 - c. S rodinou
 - d. Náhodná komunikace (na ulici, v obchodě, v dopravních prostředcích...)
 - e. Jiné
- 10) Dělá Vám problém komunikovat s člověkem s velkým věkovým rozdílem?
- a. Ano
 - b. Ne
 - c. Nevím
- 11) Dělá Vám problém komunikovat s člověkem s vadou řeči?
- a. Ano
 - b. Ne
 - c. Nevím
- 12) Vyhýbáte se někdy komunikaci?
- a. Ano často
 - b. Někdy
 - c. Ne nikdy
- 13) Nemůžete si někdy vzpomenout na slova, která chcete v rozhovoru použít?
- a. Ano často
 - b. Někdy
 - c. Ne nikdy
- 14) Myslíte si, že máte problémy související s Vaším věkem?
(nedoslýchavost, nepochopení, nezájem komunikovat, špatná nálada...)
- a. Ano
 - b. Ne
 - c. Někdy


- 15) Máte nějakou poruchu řeči, která by znesnadňovala Vaší komunikaci s okolím?
- a. Ano – jakou?.....
 - b. Ne
- 16) Vyhledáváte komunikaci?
- a. Ano
 - b. Ne
 - c. Pouze někdy
- 17) Jak často se bavíte s jinými lidmi?
- a. Každý den více jak 2 hodiny
 - b. Každý den méně jak 1 hodinu
 - c. Více jak 4 krát týdně (hodinu)
 - d. Méně jak 2 krát týdně (hodinu)
 - e. Jiné
- 18) Jak často se bavíte s lidmi se stejnou věkovou skupinou?
- a. Každý den
 - b. 2 krát týdně
 - c. 3-4 krát týdně
 - d. Méně
- 19) Jaká si myslíte, že u Vás převládá komunikace?
- a. Verbální (slovní)
 - b. Neverbální (mimo slovní)
 - c. Nevím
- 20) Jak si procvičujete svou paměť?
- a. Křížovky
 - b. Čtení (knihy, noviny, časopisy)
 - c. Sledování TV soutěží (Riskuj, Chcete být milionářem, AZ kvíz...)
 - d. Jiné

PŘÍLOHA P II: NÁVRH POZVÁNKY NA PŘEDNÁŠKU O
KOMUNIKACI PRO SENIORY



CENTRUM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB KOJETÍN, P. O.

**Vás srdečně zve na přednášku
s názvem:**

**Komunikace a její
význam v mezilidských
 vztazích**

Akce se uskuteční ve středu dne 20. 6. 2014

Kdy? **Od 14,00**

Kde? **Sál Sokolovny v Kojetíně**

Pro koho? **Senioři ve věku 60 a více let**

Co sebou? **Brýle a propisku**



- ✓ Doba trvání **40 – 60 minut**
- ✓ Mnoho zajímavých informací, které se zde dozvíte
- ✓ Příjemné posezení s vrstevníky
- ✓ Na závěr soutěž o **Diplom**
- ✓ Chutné občerstvení zajištěno



Všichni jste srdečně zváni!