

Specifika komunikace se seniory

Bc. Marcela Bílková

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Marcela Bílková**
Osobní číslo: **H128275**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Specifika komunikace se seniory**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č.7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů.

Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

-komunikaci a její specifika, typické znaky komunikace se seniory;

-vlivy stáří na komunikaci;

-určení specifík komunikace se seniory jako nástroj srozumitelné a efektivní komunikace.

Součástí práce bude empirické šetření event. Realizovaný výzkum (kvantitativní, kvalitativní, smíšený) zaměřený na dané téma.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

DEVITO, JOSEPH. A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada Publishing, 2001.

DISMAN, M. Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum, 2002.

HAŠKOVCOVÁ, H. Fenomén stáří. Praha: Havlíček Brain Team, 2010.

VIDOVIČOVÁ, L. Stárnutí, věk a diskriminace-nové souvislosti. Brno: Masarykova univerzita, 2008.

VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. Sociální psychologie. Praha: Grada Publishing, 2008.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Halka Prášilová, Ph.D.

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. Prosince 2014



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.

děkanka

doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.

ředitel ústavu

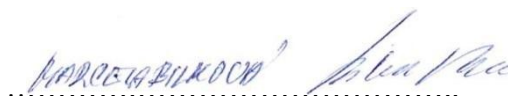
Prohlašuji, že

- 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 obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že 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. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákon má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští – li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 20. 2. 2015



Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Se stárnutím populace vzrůstá potřeba věnovat se problematice seniorů. Společnost je nucena se zabývat tímto faktem. Statistické předpovědi udávají, že za půl století bude v naší společnosti více jak 30% lidí starších 65 let.

Každá věková skupina má své typické znaky komunikace, ty jsou dané biologickými, psychologickými a sociologickými potřebami. Komunikace se starší věkovou skupinou se v mnohém podobá komunikaci s mladšími lidmi. Zásadní odlišností je, že starý člověk již prošel většinou životních etap. V projevu starších lidí se projevují jejich životní úspěchy i prohry, ale i aktuální zdravotní stav jedince.

Současná generace, která se dožije vyššího věku s relativně dobrým zdravotním stavem, se musí zajímat nejen o zajištění fyzických potřeb, ale také potřeb duševních a sociálních. Poznání toho, co je specifické pro komunikaci se seniory, nám otevírá možnosti naplňovat nehmotné hodnoty života. Komunikace je o tom mluvit spolu, sdílet, radit se a také posiluje a uspokojuje potřeby duše.

Existuje lidové moudro, které říká „Kdo neprožije, nerozumí“. Tak nerozumí mladší generace starší a naopak, ale snažme se hledat prostředky, jak se ke generaci našich rodičů a prarodičů alespoň přiblížit. Jedině přes slovo a skutky vede cesta.

Klíčová slova:

Senior, věk, stáří, komunikace, slovo, sdílení.

ABSTRACT

With the aging population is a growing need to address the issue of older persons. The company is forced to deal with this fact. Statistical predictions indicate that for half-century will be in our company more than 30% of people older than 65 years.

Each age group has its typical features of communication, these are the biological, psychological and sociological needs. Communication with the older age group is very similar to communicate with younger people. The fundamental difference is that the old man has already gone through most life stages. Words of older people manifest their life achievements and failures, as well as their current health status.

As a generation that will be live long in relatively good health, should be interesting not only to ensure the physical needs, but also mental and social needs. Know that is specific to communicate with seniors means new possibilities to fulfill the intangible value of life. Communication is talk about it together, share, consulting. Communicate also strengthens and satisfies the needs of the soul.

There is folk wisdom that says "Who do not live not understand." So younger generation do not understand to older, and vice versa. But try to seek means to be closer to the generation of our parents and grandparents. Only through words and deeds leading the way.

KEYWORDS:

Senior, age, ages, communication, word, sharing

Poděkování:

Děkuji paní Mgr. Halce Prášilové, Ph.D. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce. Děkuji také všem, kteří mi byli nápomocni a poskytli mi svůj čas.

Prohlášení:

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

Však samota dvousečný je meč,
zemdlené a unavené křísí,
nešťastník však upadne-li v její leč,
jako moucha v pavučině visí,
komu bolest srdce drásá,
o samotě není pro něj spása,
u samoty tichém objetí,
volám k Tobě příteli můj,
trpíš? Samoty se vyvaruj,
bolest svoji druhu svému svěř,
v lepší osud věř...
Trpícímu samota jen smrtí klestí práh,
samota je jeho vrah.

Luděk Nesnídal

DPS Újezd u Brna, léto 2014

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 STÁŘÍ	13
1.1 TEORIE STÁŘÍ	13
1.2 ZMĚNY BIOLOGICKÉ, PSYCHICKÉ, SOCIÁLNÍ	14
1.3 AGEISMUS	18
2 KOMUNIKACE	20
2.1 OBECNÉ TEORIE.....	20
2.2 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	23
2.3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	25
2.4 INTERPERSONÁLNÍ KOMUNIKACE	26
3 KOMUNIKACE SE SENIORY	28
3.1 INDIVIDUÁLNÍ VLIVY	28
3.2 KOMUNIKAČNÍ ZMĚNY	30
3.3 ELDERSPEAK, MANIPULACE, EFEKTIVITA	31
II PRAKTICKÁ ČÁST	34
4 VÝZKUM	35
4.1 VZOREK	36
4.2 TECHNIKY	38
4.2.1 Konstrukce pozorovacího schématu	38
4.2.2 Konstrukce záznamového archu pro rozhovor.....	39
4.2.3 Konstrukce testu instrumentálních všedních činností IADL.....	40
5 ZÍSKÁVÁNÍ DAT	41
5.1 POPIS VSTUPNÍCH INFORMACÍ.....	41
5.2 ZAMĚŘENÍ NA PROCES KOMUNIKACE SENIORŮ	42
5.3 HLEDÁNÍ SPECIFIK KOMUNIKACE SE SENIORY	43
6 ANALÝZADAT	44
6.1 POPSÁNÍ ZJIŠTĚNÝCH ÚDAJŮ V JEDNOTLIVÝCH KATEGORIÍCH Z POZOROVACÍHO ARCHU	44
6.2 ROZBOR ODPOVĚDÍ RESPONDENTŮ	47
6.3 CHARAKTERISTIKA VLIVŮ NA PROCES KOMUNIKACE	48
7 VYHODNOCENÍ	51
ZÁVĚR	55
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	57
SEZNAM PŘÍLOH	59

ÚVOD

Stárnutí je nezvratitelný proces každého organismu a lidský rod nevyjímá. Předchozí století nastartovalo éru dlouhověkosti lidského pokolení. Otázky spojené se stárnutím populace se stávají více apelující. Diskuse je vyvolávána nad penzijním systémem, zdravotní péčí či službami zajišťující obslužnost starších lidí. Jaká je únosná věková hranice odchodu do důchodu? Jsme schopni zajistit starším lidem důstojné stáří? Jsme připraveni na své stáří?

Se stárnutím populace souvisí i otázka komunikace. Odborná literatura poukazuje na odlišnosti v komunikaci různých věkových skupin. Komunikace se seniory je popisována často v souvislosti s ošetrovatelskou péčí. Jedná se nejen o samotný akt výměny informací, ale celý komplex přístupů k seniorovi - pacientovi - klientovi. Komunikace je popisována ve vztahu poskytovající - závislý. Komunikace se seniory je z velké části podobná komunikaci s jinými věkovými skupinami, přesto v ní najdeme odlišnosti.

Senior je člověk, který prošel všemi životními fázemi a setkal se s různými životními situacemi. Komunikace se seniory vykazuje běžné znaky výměny informací, zároveň vykazuje jistá specifika, která jsou ovlivněna faktory stáří, jako je stárnutí těla, oslabení, zpomalení funkcí orgánů. Psychické funkce se vlivem stáří mění velmi individuálně. Mezi faktory ovlivňující komunikaci patří vzdělání, práce, rodinné vztahy, prostředí, ve kterém žili, aktuální zdravotní stav, pocit uspokojení a vnitřní pohoda.

Komunikovat, mluvit, konverzovat, křičet, šeptat, ptát se a naslouchat je přirozeným stavem člověk, je jeho součástí i potřebou. Pomocí slov a dalších projevů se poznáváme, učíme a vychováváme. Jazyk je nám pomocí, obranou i útechou, je bránou do našeho nitra. Potřeba být slyšen a vyslyšen se prolíná celým životem člověka. Ke konci života je o to naléhavější, protože člověk rychleji ztrácí fyzické síly. Dostavuje se rekapitulace s poslední možností předat svoji zkušenost dále. Pochopení specifik komunikace se seniory nám umožní mít vnímavější vztah k této skupině populace, ke svým rodičům a posléze sami k sobě. Navázání bližšího kontaktu vytváří prostor pro vyslechnutí, uspokojení potřeb sounáležitosti. Soulad mezi aktéry komunikace přináší srozumitelnější komunikaci.

Komunikovat se starším člověkem znamená zastavení, zhodnocení života seniorem, posouzení životního směru mladší generace. Úspěšná komunikace přináší výhody pro generaci starších i mladších.

Cílem BP je popsat komunikaci seniorů, poznat její typické znaky, jaké na ní působí vlivy a na základě poznání specifik komunikace se seniory určit strategii k účinné komunikaci

Bakalářská práce je členěna na část teoretickou a část praktickou.

Teoretická část obsahuje problematiku stáří a jeho vymezení, přibližuje komunikaci s charakteristikou jednotlivých prvků. Třetí kapitola teoretické části popisuje komunikaci se seniory, charakterizuje její základní vlivy, které souvisí se seniory a změny v komunikaci.

Praktická část je zaměřena na komunikaci seniorů. Pomocí technik pozorování a rozhovorů, zjišťují typické znaky komunikace seniorů. Zároveň se sbírají informace o vlivech na komunikaci. S popsaných typických znaků komunikace seniorů budou vyvozená specifika komunikace se seniory.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 STÁŘÍ

1.1 Teorie stáří

Stárnutí je nezvratitelný proces života každého živého organismu, proces s jasným začátkem a koncem. Homo sapiens hledá elixír proti stárnutí po celé generace. Dlouhý a šťastný život je snem každého člověka. Mít však dlouhý život a být přitom věčně mlád je možné jen v románech a divadelních hrách jako například Věc Makropulos od Čapka.

O projevech stárnutí organismu bychom mohli mluvit již od narození, ale zřetelnější projevy stáří se dostavují přibližně kolem šedesátého roku (Haškovcová, 2010, s. 20, Stuart - Hamilton, 1999, s. 43).

Stáří je chápáno jako období ke konci lidského života, kdy člověk ztrácí své fyzické síly, ztrácí své přátele. Jednou z možností jak, vyjádřit stáří člověka, je vyjádření číslicí. Poměrně jednoduchý, univerzální způsob zařazení člověka do věkové kategorie. Chronologický nebo také uváděný kalendářní věk určuje, jak je člověk dlouho na světě, ale nic nevyovídá o funkčním věku. Stáří člověka se může posuzovat z hlediska fyzických, psychických a sociálních změn, ke kterým v plynutí času dochází. Změny vlivem stárnutí člověka se projevují určitými znaky např. vráscitá kůže. Psycholog Stuart - Hamilton popisuje univerzální znaky stárnutí pro všechny staré lidi shodné a probabilistické znaky, znaky pravděpodobné (1999, s. 18). K problematice určení, kdy člověk stárne, píše Stuart Hamilton *„konkrétní okamžik, ve kterém člověk zestárne nelze určit a chronologický věk je ve všech případech pouze arbitrární a nepřiliš přesnou mírou“* (1999, s. 20).

Lidský život je proces zákonitých vývojových změn, které spolu se změnami náhodnými, určují různorodost lidské populace (Říčan, 2004, s. 21). Vývoj jedince bývá rozdělen na první, druhou a třetí etapu. Vzhledem k rozšiřující se skupině s vyšším věkem je někdy přidávána i čtvrtá etapa. Etapy jsou charakterizovány změnami fyzickými, duševními a sociálními. Třetí a čtvrtá etapa souvisí s obdobím stáří. Světová zdravotnická organizace uvádí začátek stáří v 60 letech a doporučuje časové členění etap po 15 letech (Mühlpachr, 2004, s. 20). Vlivem prodloužení života se hranice stáří posouvá k 65 letům. Stáří samotné, kdy proces stárnutí je plně rozběhnut, a jsou viditelné změny stárnutí, nastává obvykle v období druhé poloviny sedmdesáti let jedince. Jednotlivé věkové etapy stáří se označují slovy rozdílně, číslice však vyjadřuje přesnou míru. Věk mezi 60 a 75 lety

jednotliví autoři označují jako vyšší věk, mladé stáří, rané stáří. Věk od 75 do 89 jako stařecký věk, senium, vlastní stáří, pravé stáří, pokročilý věk, kmetství. Od 90 let se mluví o dlouhověkosti, vysokém věku, velmi pokročilém stáří, patriarchium. Autorka knihy Fenomén stáří Haškovcová se zmiňuje o používaném anglickém označení skupiny dlouhověkých very oldold v překladu znějící jako velmi staří, staří (2010, s. 21). Haškovcová uvádí ještě jedno zajímavé dělení věkových kategorií stáří. Dělení je po desetiletích s označením 60+. Toto označení věku je společensky přijatelnější, protože když se ptáme někoho na věk, nikdo neřekne, jsem v období raného stáří, ale řekne, bylo mi šedesát. Společensky používané je i označování věkových kategorií na mladé seniory, starší seniory, velmi staré seniory (Mühlpachr, 2004, s. 21). Slovo senior je univerzální, akceptované společností, označující staršího člověka.

1.2 Změny biologické, psychické, sociální

„Stárnutí a stáří je specifický biologický proces, který je charakterizován tím, že je dlouhodobě nakódován, je nevratný, neopakuje se, jeho povaha je různá, zanechává trvalé stopy“ (Pacovský, Heřmanová, 1981, s. 57).

Změny biologické

Při pohledu na člověka si nejprve všimneme změn tělesných. U každého člověka v různé míře, což je primárně způsobeno genetickou výbavou a sekundárně vlivem prostředí. Vliv stárnutí na změny a funkce jednotlivých orgánů probíhá nesterjně rychle, na některých strukturách organismu a probíhajících funkcích nebylo prokázáno stárnutí a u jiných se ve stáří funkce zlepšují (Pacovský, Heřmanová, 1981, s. 60). Mnohé změny jsou způsobeny nemocemi, které se stárnutím nemají přímou spojitost. Je velmi těžké určit, zda na změnu a funkci orgánů má více vliv stáří nebo nemoc. Mezi, nejčastěji uváděné změny ve fyzickém vzhledu, kterého si všímáme, je šedivění vlasů, vznik vrásek, pigmentační skvrny, zmenšení nebo nachýlení postavy, pomalejší pohyb, snížené smyslové vnímání, snížené vstřebávání živin (obezita, podvýživa).

Pro komunikaci, dorozumívání, orientaci jsou zásadní změny ve smyslovém vnímání. Úbytek obnovitelných buněk, atrofie tkání, postihuje také smyslové orgány. Informace o vnějším a vnitřním prostředí jsou podávány pomaleji, méně přesně a v následném zpracování dochází k odlišné reakci. Zrak a sluch umožňují člověku orientaci v prostředí a jeho změny nejvíce zasahují do běžného života.

Přibližně od 30 roku života dochází ke zhoršování kvality ostrosti zraku. Problémy se zrakem se více začínají projevovat až pátém decenniu. Změny na čočce mají, za následek snížení akomodační schopnosti oka tzn. „*vidět ostře do určité vzdálenosti*“ (Pacovský, Heřmanová, 1981, s. 92). Zelený a šedý zákal, odborně glaukom a katarakt, nejsou typické pro staré lidi, ale jsou zde častější výskyty. Věkem se mění vnímání barev, citlivost na světlo, přizpůsobení při oslnění, adaptace na šero, zúžení zorného pole.

Padesát procent lidí starších 80 let trpí vadou sluchu (Stuart - Hamilton, 1999, s. 30). Studie podporují poznatek, kdy slábnoucí sluch nemusí být známkou stáří. Podíl na zhoršené kvalitě sluchu, má prostředí ve, kterém se člověk pohybuje. Stáří přináší změny na vnějším, středním a vnitřním uchu (zvětšení ušního boltce, kosti středního ucha vápenatí, vnitřní ucho - úbytek buněk). Nedoslýchavost stárnoucích se popisuje jako zhoršené vnímání zvuků o vysoké frekvenci, problémy při vnímání řeči, rozpoznávání řeči na pozadí jiných zvuků. S lidmi, kteří trpí stařeckou nedoslýchavostí (presbyakuzie) Stuart - Hamilton ve své knize poznamenává, „*že paradoxně nejvhodnějším způsobem, jak komunikovat s člověkem trpící presbyakuzií, je šeptat*“ (1999, s. 31).

Tinnitus, lidově zvonění v uchu, vzniká uvnitř sluchového orgánu. Ušní šelestí, trpí kolem 10 % starých lidí (Pacovský, Heřmanová, 1981, s. 95). Nedoslýchavost může vést k sociálnímu uzavření. Lidé s oslabeným sluchem nerozumí druhé osobě, co říká, stydí se ptát znovu. Následně se vyhýbají kontaktu a pro druhé se stávají nerudnými důchodci. V druhém případě se také nezeptají a „*sdělovanému rozumí po svém*“ (Haškovcová, 2010, s. 31). V obou případech dochází k narušení komunikačního procesu. Příjemce odlišně dekóduje informaci a její význam nabývá jiných rozměrů.

Změny psychické

Proces stárnutí organismu zanechává stopy na psychických jevech. Komunikaci postihuje změna poznávacích, emočních procesů, stavů a psychických vlastností.

U kognitivních jevů je vliv stáří patrný „*ve funkcích, které slouží k zaznamenávání, ukládání a využívání informací*“ (Vágnerová, 2007, s. 318). Typickým projevem stáří na psychiku je zpomalení poznávacích procesů. Dochází k nim již při vnímání, které je způsobené patologickými změnami na receptorech. Starší člověk vyvíjí mnohem více energie na zachycení informace než mladší jedinec. Dochází k únavě a útlumu. Jak člověk hůře vnímá informaci, tak se pro něj stává složitější ji zpracovat a uchovat. K identifikaci obrazu nebo zvuku potřebuje více času. Koncentrace pozornosti, schopnosti soustředit se

na nějaký úkol se s věkem nemění, pokud jde o dobře známé činnosti. „K významnějším změnám dochází ve stáří především v rozdělování a přenášení pozornosti“ (Vágnerová, 2007, s. 320). Výzkumem jsou přesně popsány, v jakých situacích dochází ke změnám, například pokud je více podnětů a je třeba rychle přesouvat pozornost z jednoho na druhý. Pozornost staršího člověka zaujme v danou chvíli jiný podnět, než je aktuální nebo dlouze setrvává na minulém podnětu.

„Zhoršení paměťových funkcí nezávisí jenom na biologických změnách“, je ovlivněna dalšími faktory, jako je trénink, vzdělání, životní styl (Vágnerová, 2007, s. 322). Mezi důvody poklesu funkcionality paměti řadí Vágnerová „omezení schopnosti zpracovávat informace, pokles rychlosti jejich zpracování, pokles inhibičních funkcí“ (2007, s. 322). Ve stáří je kvalita paměti závislá na procesech všípivosti a výbavnosti (Haškovcová, 2010, s. 146). Krátkodobá paměť zaznamenává v průběhu stárnutí pokles. Starší lidé mívají problém uchovat více informací najednou nebo oddělit podstatné informace od rušivých. Paměť na obecné vědomosti a dovednosti, se s věkem mění nejméně.

Emoční projevy staršího člověka jsou mnohem více propojeny s celkovou osobností, zdravotním stavem a působením vnějšího prostředí. Emoce jsou o hodnocení, která u staršího člověka v sobě nese i zkušenost minulou. Emoce vytváří aktuální vyladění spokojenosti či nespokojenosti. Na jedné straně dochází ke zklidnění citového prožívání v oblastech, které vyplývají ze znalosti sama sebe a zkušeností. Nastávají, ale situace, kdy reakce staršího člověka je neočekávaná. Vágnerová vysvětluje rozdílnost prožívání v interindividuálních rozdílech (2010, s. 336). Obecně se uvádí, že s věkem se snižuje síla emocí, vždy je ale nutné brát zřetel na minulé i probíhající události (Vágnerová, 2010, s. 336). Citové vazby směřující k blízkým osobám zůstávají ve stáří zachovány. Vyšší city se stávají méně uvědomované s následným porušováním mravních a společenských norem.

„Osobnost je organizovaný celek duševního života, v němž je integrována biologická, sociální a psychologická stránka“ (Vízdal, 2009, s. 146). Odborníci hledají společné vlastnosti pro poznávání osobnosti člověka. Znamé modely osobnosti Big five, Eysenckův faktorově analytický model, popisují základní vlastnosti společné všem lidem. Z hlediska vyrovnávání se s procesem stárnutí a volbě strategie existují u starých lidí typy osobností (Stuart - Hamilton, 1999, s. 158).

Stuart - Hamilton uvádí:

- integrované osobnosti,

- obranné a defenzivní osobnosti,
- pasivně - závislé osobnosti,
- dezintegrované osobnosti.

Osobnost, která se příznivě vyrovnává se všemi nástrahami stáří, je zařazována mezi milé babičky a dědečky. Lidé, kteří si myslí, že stáří je nemůže ohrozit, spadají do skupiny obránců. Nechtějí se stát závislími, když celý život jednali samostatně. Osobnost typu závislá, je řazena mezi příjemné staré lidi, ale od svých blízkých vyžaduje všestrannou péči. Poslední typ osobnosti staršího člověka přenáší veškeré nepříznivé stavy stáří na svoji osobu nebo okolí (Haškovcová, 2010).

Změny sociální

Sociální změny ve stáří se odráží na chování člověka. „*Sociální stáří je dáno změnou rolí, životního způsobu i ekonomického zajištění*“ (Mühlpachr, 2004, s. 19). Největší změna ve vztahu společnost a jedinec se stane na začátku mladého stáří. Přiznání starobního důchodu signalizuje člověku: „*Máš věk na odpočinek*“. Odchod na penzi přináší zátěž na ekonomickou, vztahovou a osobnostní stránku života. Pro některé znamená „*vyřazení, odstrčení a odložení*“ (Haškovcová, 2010, s. 81). Člověk ve věku 60+ je mladý senior a chce být aktivní, užitečný (Stuart - Hamilton, 1999, s. 162). Odchodem z aktivního pracovního vytížení se jedinec stává více závislý na penzi, zúžil se mu okruh sociálních kontaktů a život se odehrává nejčastěji v blízkém okolí.

Jedinec je od narození soustavně připravován na život mezi lidmi, jsou mu vštěpovány hodnoty a role. Vstupem do třetí etapy svého života a zvládnutí této role jej stojí mnoho sil. Se situací penzionování se používají termíny penzijní smrt a penzijní kolaps (Haškovcová, 2010, s. 81). Haškovcová k odchodu do penze uvádí: „*Období penzionování je z hlediska adaptačních schopností člověka náročnější než tolik opřítovaný a současně proklínaný čas puberty*“ (2010, s. 82).

Stuart - Hamilton mezi další sociální změnu, která nastává v období stáří, je ubývání lidí stejné generace. S přibývajícím věkem zákonitě dochází ke ztrátě blízkých a přátel. Přichází situace, kdy lidé stejné věkové kategorie si nemohou popovídat o svých starostech, co jim bylo společné, na co se těšili a co prožili. Se smrtí se lépe vyrovnávají starší ročníky, protože je to bráno jako přirozenost. Není jednotný odborný názor, zda se, se ztrátou lépe vyrovnají muži nebo ženy, odborné studie nedovedou odpovědět. Shodně

uvádí, že je to velký zásah a mnozí partneři se nesrovnají nikdy (Stuart - Hamilton, 1999, s. 163).

Celý proces stárnutí je navzájem propojen. Biologické stárnutí orgánů má vliv na jejich funkci, následně ovlivní psychické jevy. Vnímání, pozornost, emoce, osobnostní vlastnosti zprostředkovávají názor a postoje. Omezením psychických funkcí nastává zhoršování lidských vazeb a sdílení významů.

1.3 Ageismus

Jedno z paradigmat sociologie věku vysvětluje, proč je věk důležitý pro rozvrstvení společnosti. Věk je nástroj určující přístup ke zdrojům a zároveň stanoví příslušnou roli. Z toho plynou očekávání, prostředky a sankce. Věk určuje výhody a nevýhody, které člověk má ve společnosti.

O rozdílném přístupu společnosti ke skupinám lidí podle věku se již začalo mluvit v šedesátých letech, tehdy se použil termín ageismus. Termín byl, vnímám jako diskriminace lidí pro jejich stáří. Ageismus si i dnes společnost spojuje spíše se starší generací, ale ten v sobě obsahuje negativní jednání k dalším věkovým skupinám. Ageismus je diskriminace z důvodu věku a není podstatné, jestli je jedinec starý nebo mladý. „Dnes již je diskriminace mladších věkových skupin uznána jako legitimní součást konceptu“ (Vidovičová, 2008, s. 112). Nejvýrazněji se k tématu ageismu vyslovuje Vidovičová: „Ageismus je ideologie založená na sdíleném přesvědčení a kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu manifestovaná skrze proces systematické, symbolické i reálně stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku a/ nebo na jejich příslušnosti k určité kohortě/generaci“ (Vidovičová, 2008, s. 113). Diskriminace z důvodu věku, kterou nemůžeme ovlivnit, vzniká přímo v nás, našich hodnotách, představách a v naší socializaci jelikož, jsme jak diskriminující tak i diskriminovaní.

Ageismus, ve směru stáří a stárnutí, se projevuje ve vztahu jednotlivců, skupin i institucí, pozorovatelný v chování a komunikaci. Projevy otevřené, veřejně prezentované a tolerované, jsou články v tisku, vysílání zpráv v médiích s uvedením věku. Reklamy prezentují silné a soběstačné jedince. Banky nabízejí produkty aktivním lidem. Trhy práce nepřímo preferují zdatnější ročníky. Zdravotnictví a pečující profese mohou vytvářet u starších lidí pocit méněcennosti, neschopnosti o sobě rozhodovat. Uzavřený, tichý,

individuální ageismus má celé spektrum forem, mířící přímo ke konkrétnímu člověku. Narážky na smrt, zesměšnění, psychický nátlak, vtipy, blahosklonná tolerance, odstup, omezení účasti, agrese, vyhýbání, familiárnost, snaha rozhodovat, netrpělivost, obcházení, ignorace. Extrémní formy ageismu, které se však podle Vidovičové těžko zjišťují a dokazují, jsou týrání a zneužívání.

2 KOMUNIKACE

2.1 Obecné teorie

Komunikace je každodenní nutností pro všechny členy současné společnosti, kteří chtějí aktivně participovat na společenském životě. Nejinak tomu je i u lidí, kteří spadají do třetího a čtvrtého věku. Řeč, promluva, sdělení slovy je jedinečný způsob dorozumívání pro lidský druh.

V rozšířené charakteristice lze definovat komunikaci jako přenos informací mezi lidmi. Informace je vysílána a zároveň přijímána celým tělem člověka. Při komunikaci mezi jednotlivci či skupinami dochází k vzájemnému působení a ovlivňování. Dochází nejen k sdělování, ale i k sdílení. „*Sdílení vyjadřuje, jak je sdělení prožíváno, jaké emoční zaujetí a intenzitu emocí sdělení vzbuzuje*“ (Vybíral, 2009, s. 26). Komunikace v sobě zahrnuje jednak stránku předávání informací. Další strana komunikace je o emocích, pocitech, dojmu tzn. jak je informace vysílána, přijímána a v jakém kontextu působí. Zahrnuje veškeré chování člověka a vztahy ve společnosti. Paul Watzlawick popsal jev, kdy se člověk nevyjadřuje slovy, a přesto komunikuje.

Komunikační modely jsou popisovány pomocí částí, které jí tvoří a spolu dohromady se podílejí na procesu komunikace. Lasswellův komunikační model charakterizuje jednotlivé prvky, které by měly být přítomny při procesu komunikace. Jednoduchým způsobem vyjádřil, co je důležité.

- Kdo?
- Co?
- Jak?
- Komu?
- S jakým efektem?

J. A. DeVito zdůrazňuje komunikaci jako transakční proces. Komunikace se stává otevřený systém, měnící se působením jednotlivých prvků. Změny jednoho prvku mají za následek změnu druhého. Vzniklý proces komunikace je neopakovatelný. Jedinec je v roli přijímače i vysílače současně. Do komunikačního procesu zasahuje vnější a vnitřní kontext spojený s tzv. šumy, což jsou rušivé prvky komunikace.

Proces komunikace lze popsat jako komunikační akt (Výrost, Slaměnik, 2008, s. 220). Přímá komunikační výměna mezi odesílatelem a příjemce. Proces komunikace je řízen ději, které se odehrávají bezprostředně se všemi vnitřními i vnějšími souvislostmi. Komunikace je ovlivňována otázkami: Co vede mluvčího k promluvě? Proč je promluva vedena tímto způsobem? Jak zapůsobí na něj, pochopí příjemce význam sdělení?

Výstižný model komunikačního aktu popisuje Zbyněk Vybíral v knize Psychologie komunikace na straně 36. Komunikační model do sebe zapracovává komunikační kontext. Kontext je v knize rozdělován na vnitřní, psychický a vnější, fyzikální a sociální.

Všechny modely v sobě nesou dvě strany komunikace, významnost (obsah, vztah), způsob přenosu, vnější a vnitřní podmínky.

Účastník, který vysílá, předává významy je v komunikačním procesu označován jako mluvčí (Výrost, Slaměnik, 2008, s. 220), zdroj (DeVito, 2001, s. 22), komunikátor, podavatel (Kunczik, 1995, s. 14), produktor (Vybíral, 2009, s. 36) a odesílatel. Odesílatel volí formu komunikačního kanálu, zakóduje myšlenku a vše vyše k adresátu. Způsob jak se má sdělení dostat k adresátu ovlivňuje věcný obsah, významnost pro odesílatele, osobnost odesílatele i příjemce, komunikační kontext. Na druhé straně komunikačního modelu leží příjemce, komunikant, adresát. Sám adresát nevědomky určuje, jaký komunikační kanál bude zvolen pro obsah. Úkolem adresáta je sdělení dekodovat tzn. pochopit význam sdělení.

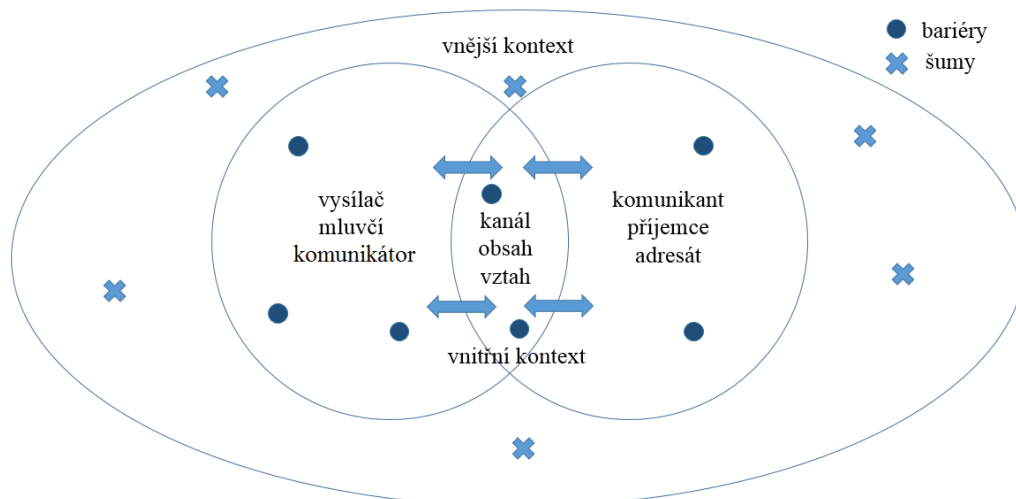
Slovíčkem co H. Lasswell vyjadřuje důležitost obsahu. Hmotná část zprávy je sdělení něčeho konkrétního, pozorovatelného, skutečného nebo vyvolaného myšlenkovou operací, vzpomínkou, fantazií. Charakter sdělení upravuje odesílatel vědomě či instinktivně podle situace.

Jakým kanálem podáme obsah? Obecně jsou prezentovány kanály související s lidskými smysly. Jak, může znamenat tón hlasu, rychlost mluvy, zvláštní slovní spojení, parajazykový projev. Zároveň je protějščí strana informována o postojích, názorech, náladě a ochotě protějšku na sebe působit. Jak přenáší nejen obsah, ale i další informace o komunikaci. Watzlawick popisuje tuto část komunikace jako vztahovou (1999, s. 46). Vztahovou částí komunikace se příjemce i odesílatel dostává do prostoru metakomunikace (komunikace o komunikaci).

„Význam je vše, o čem lidé mezi sebou komunikují. Mohou to být informace poznatky emoce, normy, hodnoty, ideály, postoje, dovednosti.“ (Výrost, Slaměnik, 2008, s. 219).

Obsah komunikace, komuniké je obaleno osobními vlastnostmi účastníků a situací konkrétní výměny. Význam propojuje všechny prvky procesu komunikace.

Překážky omezující vysílání, přijímání významů, snižují efektivitu komunikace. Jsou přítomny ve všech částech komunikačního procesu. Slovem šum v komunikaci označujeme překážku nebo rušivý prvek komunikace. Šum obsahuje informace, které nejsou v komunikačním aktu důležité. Svoji povahou se rozděluje podle zdroje, kterým je vyvolán, na vnitřní a vnější. Vnější zdroje fyzické se nacházejí mimo komunikující účastníky. Nejčastěji se uvádí prostředí, ve kterém komunikace probíhá. Vnitřní šумы vznikají u účastníků komunikace, dělí se na fyziologické, psychické, sémantické (DeVito, 2001, s. 27). Identifikace určitého šumu a jeho eliminace napomáhá k účinné komunikaci.



Obrázek č.1: Komunikační model podle autora BP

Popsané komunikační modely by se mohly shrnout do jednoduchého obrázku. Kruhy v oválu znázorňují dvě strany komunikačního procesu. Vysílače i příjemce jsou vzájemně propojeni použitým kanálem, obsahem a vzájemným vztahem (významem). Oba na sebe působí a reagují. Obě strany v sobě nesou vnitřní kontext v podobě osobnosti a její zkušenosti, působí zde bariéry např. v podobě špatné nálady. Jejich komunikace se odehrává v nějakém prostředí, v nějaké situaci označované jako vnější kontext. Šумы jsou, u tohoto modelu, rušivé prvky nebo překážky působící na komunikující z venku např. hlasitá hudba od sousedů.

Nejnámější dělení komunikace je na verbální a neverbální. Komunikace může být záměrná, nezáměrná, přímá, nepřímá, vertikální, horizontální. Podle počtu osob, které se

účastní procesu komunikace, rozlišuje se komunikace intrapersonální, interpersonální, skupinová, masová, dialog a monolog.

2.2 Verbální komunikace

Verbální komunikace je označována jako slovní komunikace. Jde o předávání a přijímání významů pomocí slov. „*Verbální (slovní) komunikaci rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí jazyka anebo jinými znaky jazykového systému*“ (Vybíral, 2009, s. 106). Jazyk slouží k dorozumívání mezi lidmi, pomocí něhož se popisují věci, jevy, myšlenky. Vyjadřují se jím děje, které již proběhly, jsou přítomné nebo teprve nastanou. Každý jazyk má svá pravidla gramatická a kulturní (DeVito, 2001, s. 103). Verbální komunikace má svůj obsah vyjádřený slovy, která volí odesílatel. Vztahová složka je u verbální komunikace závislá na řeči, jako na zvukovém projevu jazyka. Volba přízvuku, pomlka, rychlost nebo plynulost zvýrazňuje celkový význam. Smysl promluvy, pro adresáta, se stává pomocí těchto prvků srozumitelnější.

DeVito charakterizuje řeč pomocí pěti hledisek:

- „*Řeč má charakter denotační i konotační,*
- *obsahuje různou míru abstrakce,*
- *přímocíarost,*
- *řídí se určitými pravidly,*
- *její významy je lépe hledat v lidech než pouze ve slovech*“ (2001, s. 99).

Slova jsou volena s ohledem na obsah. Snahou odesílatele bývá použít takové slovo, které nejlépe vystihne stav a přitom věří, že mu rozumí i adresát. Jedním slovem lze často vyjádřit konkrétní, jednovýznamový jev. Taková slova, kterým všichni jednoho jazyka rozumí stejně, označuje literatura jako denotační. Různé osoby chápou vyslovené slovo stejně, protože existuje obecná shoda významu. Charakterizují se jako základní nebo mají takový význam, který se uvádí ve slovníku. Druhá strana chápání významu vysloveného slova je konotace. Vyslovené slovo je stejné, ale po přijetí konkrétním člověkem má odlišný význam. Vytvářené významy se vztahují k individualitě člověka, jeho vlastnostem, náladě a zkušenostem. Zpracovaný význam má v sobě vnitřní vybavení jedince formované vnějšími podmínkami. Volené slovo odráží celistvost člověka. Pro příjemce i odesílatele v denotačním významu slovo jablko znamená plod k jídlu, rostoucí na stromě. Posuzováno

z hlediska konotace může znamenat i plod utržený v Ráji, začátek růstu lidského pokolení, ale i začátek jeho záhuby.

Jak lze pochopit „*obsahuje různou míru abstrakce, přímočarost*“. Situaci, stav, myšlenku vyjadřujeme slovy. Podle situace použijeme termín v obecnější rovině nebo pro jednoznačnou identifikaci pojem vylučující záměnu. Použitím konkrétnějších pojmů bývá vyjádření přesnější a přímočařejší. Přímochařejší komunikace očekává okamžitou reakci druhé strany, kdežto komunikace, která spíše používá obecnější, nepřímá sdělení je taktická a vyčkávací. Komunikace, která používá neurčité pojmy se, někdy označuje za manipulativní komunikaci.

Pravidla komunikace se obecně řídí pravidly gramatickými a kulturními. Pravidla gramatická se řídí jazykem, kterým se vede promluva. DeVito gramatická pravidla dělí na tři části syntax, sémantiku, fonologii (2001, s. 103). Watzlawick lidskou komunikaci rozděluje syntax, sémantiku a pragmatiku (1999, s. 17). Sémantika je obor zabývající se významy slov. Jak vnímá člověk vyslovené slovo, rozebírá denotace a konotace. Syntax, je u každého autora definován jinak. DeVito stručně uvádí, že jde o „*skládání slov do vět*“ (2001, s. 103). Watzlawick popisuje syntax jako technickou část kódování a dekodování. DeVito ke gramatickým pravidlům přiřazuje fonologii. Zvuková stránka používaného jazyka, je ovlivněna prostředím, ve kterém člověk vyrůstal. Pragmatika je chápána jako prvek chování v průběhu komunikace.

Kultura jako socializační prvek formuje naši řeč, vytváří zásady a pravidla, kterými se při komunikaci řídíme. Obal tvořící hranici co je a co už není přípustné. M. Kunczik uvádí „*Je také dobře znát „etnografii komunikace“ v dané společnosti, aby se vědělo jaký druh sdělení, v jaké formě, v jaké situaci a vůči kterým jednotlivcům může, být komunikován přiměřeně dané situaci*“ (1995, s. 15).

Řeč, slova jsou jedinečným znakem dorozumívání člověka. Jako jediný živočich je využívá k předávání významů. Předává nejen fakta, ale i části svých zkušeností, postojů, nálad proto „*její významy je lépe hledat v lidech než pouze ve slovech*“ (DeVito, 2001, s. 99).

Vnímání je na počátku jakékoliv komunikace. Ze všech stran přicházejí podněty, které se zpracovávají různou intenzitou. Jejich třídění probíhá automaticky, některé signály mohou být aktuálně nedůležité, ale při určitém stimulu se probudí a člověk si je dává do souvislostí. DeVito popisuje psychické procesy, které ovlivňují vnímání osoby stojící před

námi pomocí teorie osobnosti, stereotypu, prvním dojmem, atribucí, sebenaplňující předpovědí, implicitní teorií osobnosti (2001, s. 64). Teorie vysvětlující naše vnímání a proč může být chování různých osob ke stejnému člověku odlišné.

DeVito definuje: „*Naslouchání je aktivní proces přijímání sdělení vyslaných ústně.*“ (2001, s. 398). Na rozdíl od vnímání, které je přijímání všech podnětů, je naslouchání podpořeno zaměřeností. Naslouchání znamená, vyslechnout odesílatele, porozumět sdělení a vhodně reagovat. Naše naslouchání pomáhá druhé straně vyjádřit myšlenky a zároveň obohacuje i nás. Nasloucháním se učíme žít ve společnosti, socializujeme se. Empatické, naslouchání vyjadřuje přízeň, soucítění, zájem, pokoru, uklidnění, pozitivní pocity u mluvčího jeho otevření a vděčnost. Při práci s klienty se cvičí naslouchání aktivní, které podněcuje mluvčího k detailnějšímu projevu, vytváří podmínky pro rozbor stresových faktorů. Jak v běžném kontaktu s rodinou, spolupracovníky či při terapii se setkáváme současně s nasloucháním vnějším a hloubkovým. Přítomným jevem naslouchání jsou šumy zastoupené v osobě příjemce (únava, strach, nudné téma, nezájem). Příjemce filtruje, vybírá, vyhodnocuje důležité informace, které se mohou dále využít. Procesem filtrace občas „*dochází ke ztrátě některých zpráv*“ (Vybíral, 2009, s. 124).

2.3 Neverbální komunikace

Co nás upoutává na neznámém člověku? Jeho upravený či zanedbaný vzhled, sebejisté chování, úsměv ve tvář. Vše, čeho si všimneme na druhé osobě, je neverbální komunikace. Neverbální komunikaci můžeme volně definovat jako komunikaci nepoužívající slova. Komunikujeme svým tělem, chováním, postojem k ostatním lidem, prostředím, kterým jsme se obklopili.

Výstižnou definici pro neverbální komunikaci uvádí Výrost Jozef a Slaměnik Ivan, kteří citují Ekmana P.. Neverbální komunikaci charakterizuje jako soubor „*tělesných pohybů organismu, skládající se z motorických projevů, které mohou mít původ v různých částech těla*“ (2008, s. 221). Parajazykové projevy jsou uvedenými autory vkládány na hranici mezi verbální a neverbální komunikací. Autor knihy Psychologie komunikace, Vybíral Z., tyto projevy zařazuje do skupiny „*tón hlasu a další neverbální aspekty řeči*“ (2009, s. 81). Pro pozorného pozorovatele má vypovídající hodnotu o nás i způsob zmačkání papíru, řízení osobního automobilu, využívání času. Wahlstromová B. J., označuje takový neverbální projev za zacházení s předměty. Pro některé jedince je další možností neverbální komunikace umělecký projev.

Tradičně uváděné dělení neverbální komunikace podle prostředků, které člověk využívá je haptika, gestika, mimika, posturika (držení těla), proxemika (fyzická vzdálenost), chronemika (zacházení s časem). Neverbální komunikace může být dělena i z pohledu, kterými čidly člověk přijímá informace, na optické, taktilní, akustické, chuťové, teplotní a čichové povahy.

Neverbální komunikace podporuje a zesiluje verbální projev. Nastávají situace, kdy neverbální projev pozměňuje, či dokonce odporuje tomu, co je řečeno. Jaký dojem jedinec vytváří, není vždy závislé na myšlence a záměru. Neverbální komunikace je pro příjemce mnohovýznamová. Jak je sdělení vysíláno i přijímáno záleží na situačních kontextech. Literatura dělí kontext na vnitřní a vnější. Mezi vnitřní kontexty řadíme biologické vybavení, individuální zkušenosti a vlastnosti osobnosti. Z. Vybíral definuje jako vnější kontexty kulturu, jazyk, politiku, technologii, s kým a proč mluvíme (2009, s. 38). Jednodušší dělení je na fyzický, kulturní, časový, sociálně - psychologický kontext.

2.4 Interpersonální komunikace

Vyrost, Slaměnik (2008, s. 224) zařazuje interpersonální komunikaci do velké skupiny „*komunikace společenských vztahů*“, tj. komunikace sociální. Najdeme zde komunikaci skupinovou, intrapersonální, masovou. Kunczik charakterizuje interpersonální komunikaci, kdy „*alespoň jeden jedinec musí usilovat o komunikaci s jiným jedincem, užívání symbolů musí být záměrné, rozhodujícím činitelem je záměr komunikátora*“ (1995, s. 12). Při interpersonální komunikaci se jediný člověk stává komunikátorem i komunikantem.

Dialog, konverzace, rozhovor jsou formy, jak mohou lidé mezi sebou komunikovat. Rozhovor a dialog jsou způsoby komunikace, které pomocí otázek a odpovědí, mají snahu nalézt společné stanovisko, dospět k řešení, ujasnit si priority (DeVito, 2001, s. 217). Rozhovory se dělí podle obsahu, cíle, rolí komunikujících stran. Mohou být informativní, hodnotící, poradenské atd. S typem rozhovorů souvisí zastávaná role např. pacient - lékař, pečující osoba - senior. Konverzaci se rozumí rozmluva společenského rázu. Uvolňuje napětí, plní potřebu sociálního kontaktu, umožňuje jedinci mluvit o vážných i nevážných tématech nenuceně. Pro konverzaci zaměřenou na obsahy ryze soukromé se používá termín popovídání (Vybíral, 2009, s. 121). Komunikující strany, nazvané tazatel a dotazovaný, v procesu rozhovoru, dialogu nebo konverzace procházejí několika fázemi.

Interpersonální komunikace začíná pozdravem, oslovení zjišťuje ochotu druhé strany komunikovat a navazuje potřebný kontakt. Signály navázání a pokračování komunikace jsou příznivé, tak dochází k další fázi předběžné informací. Druhá fáze zahrnuje otevření komunikačních kanálů, příprava hlavního sdělení a role v rozhovoru. Vyjádření konkrétní potřeby sdělení a výměna významů je cílem hlavní části rozhovoru. Ověření, zjištění jak byl naplněn cíl je podle DeVita fází zpětné vazby a následuje ukončení konverzace (2001, s. 107).

3 KOMUNIKACE SE SENIORY

Skupina seniorů obsahuje široké spektrum individuálních vlastností a zkušeností. Zvláštnosti v komunikaci seniorů nastávají, když dochází ke změnám v přijímání a vysílání informací. Změny mohou nastat přirozeným procesem stárnutí nebo změnou zdravotního stavu. „*Komunikace je součástí sociálního kontaktu*“ a proto nelze opomenout vliv socializace na komunikaci (Vágnerová, 2007, s. 361).

3.1 Individuální vlivy

Stáří a stárnutí je jev přirozeně probíhající bez možnosti návratu do předchozí fáze života. Další skupina vlivů, které působí na komunikaci, mají vazbu ke konkrétnímu jedinci, se mohou rozdělit na:

- zdravotní stav,
- minulou socializaci,
- současnou socializaci.

Zdravotní stav

Zdravotní stav starších osob bývá zpravidla horší, než tomu je u mladších osob. Pokud jsou jen přítomny choroby stáří, je senior považován za zdravého (Pacovský, Heřmanová, 1981, s. 107). Relativně dobrý zdravotní stav vytváří pocit subjektivní pohody a potřeby komunikovat.

Mezi zdravotní potíže, které seniory omezují v komunikaci, jsou slábnoucí zrak a sluch či nemoci pohybového ústrojí (Vágnerová, 2007, s. 406). Nedostatečnost v přijímání informací způsobuje nepochopení a rozhovor se může stát nepříjemným. Senioři, kteří mají pohybové potíže, jsou nuceni se zdržovat doma, ve stejném prostředí. Zmenšení okruhu pohybu, znamená omezení kontaktu s lidmi a vznik komunikační bariery. K zdravotním problémům v souvislosti se stářím pedagog Mühlpachr uvádí: „*Stáří není choroba, je však spojeno se zvýšeným výskytem nemocí a zdravotních potíží*“ (2002, s. 39).

Minulá socializace

„*Socializace osobnosti člověka je proces pasivního i aktivního sociálního učení, v němž si člověk osvojuje (internalizuje) určitý systém kulturních poznatků, norem a hodnot, sociálních rolí, způsobů chování a jednání, jež mu umožňují začlenit se úspěšně do určité společnosti a aktivně se účastnit společenského života*“ (Kohoutek, 2009, [online]).

Socializace probíhá od narození do smrti. Socializace a její vliv na komunikaci můžeme rozdělit z časového hlediska na současnou a minulou. Minulá socializace, jejíž zkušenosti jsou charakterizovány vzděláním, zaměstnáním, rodinou svého dětství, rodinou a partnerskými vztahy produktivního věku, uspořádáním společenských poměrů, věkem a pohlavím. Současná socializace, představuje období pěti let před odchodem do penze k dnešku. Období, kdy se slovo musím, stává, slovem chtěl bych, se vyznačuje změnou rolí, adaptací na stárnutí, častějšími zdravotními problémy, osamělostí.

Socializace probíhající v dětství předurčuje chování jedince v dospělosti. Rodina a dětství seniora zakládá jádro člověka. Jaký bude mít vztah k sobě samému, ostatním lidem a věcem kolem sebe. Podporování vzdělání, zájmů, utváření postojů se odráží v dalším životě seniora. Rodina a společnost napomáhá utvářet komunikační způsobilost, tzn. znalost pravidel verbální a neverbální komunikace pro danou situaci a prostředí (DeVito, 2001, s. 23).

Předcházejícím generacím určovalo pohlaví výchovu, vzdělání a následně zařazení na pracovním trhu. Nelze opomenout vliv společenského uspořádání a vývoje technologií na vývoj jedince.

Současná socializace

Současná socializace si klade za cíl splnit úkol stáří. Vyrovnat se životem jaký byl a jaký je a přijmout stáří i s jeho koncem. Podle Eriksonovy teorie psychosociálního vývoje je úkolem stáří „*dosáhnout integrity v pojetí vlastního života*“ (Vágnerová, 2007, s. 299). Příprava na stáří by měla podle současné gerontoložky Haškovcové začít už mnohem dříve. Rozlišuje dlouhodobou, střednědobou a krátkodobou přípravu. Dlouhodobá a střednědobá příprava se odehrává od dětství do období tří až pěti let před odchodem do důchodu. V krátkodobé přípravě na stáří dochází už ke konkrétním krokům. V tomto období je nutné zvážit, kde bydlím, dostupnost lékaře, sociálních služeb, velikost a zařízení domácnosti, jak ji budu udržovat. Plánovat si aktivity na vyplnění volného času. Rozhodnutí jsou důležitá udělat v období krátce před odchodem do důchodu nebo těsně po něm, dokud je síla a odvaha, protože starší člověk s přibývajícím věkem nerad zažívá změny.

Heslem současné socializace pro starší populaci by mělo být: „*Úspěšné stárnutí a zdravé stáří*“. Haškovcová cituje doporučení psychologa Josefa Švancary jak pečovat o psychickou pohodu pod označením: „*Pět Pé*“ (Haškovcová, 2010, s. 171). Prvním

krokem je „*mít životní perspektivu*“. Utřídit si důležité a nedůležité věci a říci, čemu by se měl člověk věnovat. Druhý krok „*usilovat o pružnost*“. Aktivní tělo a mysl je půlka zdraví. Třetím doporučením je „*pěstovat prozíravost*“. Celoživotní zkušenosti dávají seniorům výhodu. Čtvrté doporučení „*porozumění pro druhé*“. Moudrost je hlavní ctností stáří. Poslední doporučení zní „*nezapomínej na potěšení*“. Starší člověk se také rád raduje. Kroky by měly vést ke zlepšení fyzického a psychického stavu s cílem být co nejdéle soběstačný.

3.2 Komunikační změny

Proces stárnutí, zdravotní stav a socializace ovlivňují v různé míře komunikační proces u seniora. Pokorná uvádí, kde je patrný vliv změn:

- ve schopnosti přijímat sdělovaný obsah,
- ve schopnosti dekodovat sdělovaný obsah,
- ve schopnosti produkovat nová sdělení či reakci na původní informaci (Pokorná, 2010, s. 54).

Schopnost přijímat sdělovaný obsah seniory se váže na změny sluchu a zraku.

Schopnosti dekodovat obsah ovlivňuje nejen stáří, zdravotní stav, ale i socializace a struktura osobnosti. Rozvíjené schopnosti a získané vědomosti umožňují dávat verbální a neverbální komunikaci různé významy. Přijetí a dekodování sdělovaného obsahu je provázáno komunikačním jevy denotace a konotace. Konotace slova má jedinečný význam, který přikládá slovu komunikátor, proto se nemohou na jasném významu dva subjekty shodnout. Denotace jsou slova všeobecného souhlasu, ale ty se mohou vyvíjet např. slovo myš. Pokud se pod vlivem vývoje společnosti a technologií mění, významy slov může se starší jedinec stát postupem času kulturním cizincem (Pokorná, 2010, s. 18).

Schopnosti produkovat nová sdělení seniorů souvisí s momentálním psychickým a fyzickým stavem. Studie, zabývající se stářím a jazykem se shodují na několika typických znacích při produkci sdělení a odezvy. Stuart - Hamilton v kapitole „Stárnutí a jazyk“ uvádí: „*Schopnost výslovnosti ve stáří zůstává poměrně stabilní*“ (1999, s. 130). Další studie potvrzují jen nepatrnou změnu schopnosti výslovnosti se zahrnutým vlivem vzdělání a sociálního statusu. Po rozboru studií zabývající se větnou skladbou Stuart Hamilton píše: „*Ke změnám v mluveném a psaném slovu dochází: projevuji se*

zjednodušováním jazykových struktur“ (1999, s. 135). Opět podotýká, že změny mohou být způsobeny jak oslabováním paměti, tak vlivem příslušnosti k určité věkové populaci.

Pokorná zmiňuje změny v komunikaci jako pomalejší tempo v řeči, lepší porozumění pojmům, které jsou svázány s kontextem, o produkci kratších, jednoduší sdělení, nemožnosti si vybavit známé slovo, častější vkládání pauz.

3.3 Elderspeak, manipulace, efektivita

Elderspeak

Z všeobecné tendence považovat seniora za méně způsobilého, se v souvislosti s péčí o něj používá specializovaný komunikační styl eldespeak. Eldespeak je také charakterizován jako řeč mladších vůči starším. Vedený rozhovor se vyznačuje zjednodušováním, pomalou mluvou, opakujícími se slovními obraty. Mezi diskriminační komunikační styly řadíme directivespeech, baby talk, newspeak (Pokorná, 2010, s. 62).

Komunikační styly narušují rovný vztah mezi komunikujícími, protože vytváří pocit podřízenosti na jedné straně. Inhibující komunikační styly nejsou záležitostí jen sociálních a zdravotnických zařízení. Téměř každý z nás při komunikaci se starším člověkem zpomalí, začne používat krátké věty, začne mluvit nahlas a vyhýbá se novým slovům. Jedná se už o eldespeak nebo přizpůsobujeme komunikaci situačnímu kontextu? O eldespeaku můžeme mluvit tehdy, pokud ke staršímu člověku přistupujeme jako k méně kompetentnímu jedinci. Obsahem komunikace je ponižování, diskriminace, familiární oslovení. Studie ze zahraničí se spíše přiklání k charakterizování eldespeaku, jako k jednání projevující se v celkovém vyznění komunikace. Kdy eldespeak není jen o obsahu, ale i o vztahu. Watzlawick lidskou komunikaci rozděluje syntax, sémantiku a pragmatiku (1999, s. 17). Eldespeak nalezneme ve skladbě vět a používaných gest (syntax), častější opakování, jednoduší slovník (sémantika), přehnaná tolerance (pragmatika). Osobní zkušenost s verbálně-komunikačním typem ageismu má podle Vidovičové 30 -40% respondentů jejího výzkumu (2008, s. 166).

Manipulace

„Manipulace je neproduktivní strategie řízení konfliktů, která znamená vyhýbání se otevřenému konfliktu a pokusy velmi příjemným chováním odvrátit konflikt a dostat druhého do nebojovné nálady“ (DeVito 2001, s. 397). Manipulace v komunikaci znamená ovlivňování a zacházení s osobami pomocí slovních, pohybových a výrazových

prostředků. Manipulace má obecně negativní náboj, ale i vzdělání a výchovu lze považovat za jednu z forem manipulace, která je společností přijímána kladně (Pokorná, 2010, s. 86). V běžné řeči se vyskytuje manipulace neúmyslná. Její projevy jsou v neporozumění předávaných informací. Záměrná manipulace má vytýčený cíl, kterému se podřizují prostředky např. zamlčení informací.

Jazyková manipulace využívá k usměrnění jedince pojmy nebo emoce. Pojmová manipulace se soustředí na pojem, který je volen cíleně. Pojmy se používají podle určitých pravidel a záměru komunikace. Nesou v sobě určitý obsah a jako celek význam.

Jazyková manipulace orientovaná kognitivně (pojmově) se projevuje:

- v chápání denotace a konotace,
- v rozdílné obsahové analýze,
- v profesionálním žargonu (Pokorná, 2010, s. 88 - 96).

U nezáměrné pojmové manipulace dochází k odlišnému pochopení použitého pojmu, informace je nejasná. Jazykovou manipulaci pomocí pojmů označují odborníci za komunikační manévry (Vybíral, 2009, s. 57). Záměrná pojmová manipulace vytváří neurčitost v obsahu a celého významu komunikačního aktu. Projevuje se verbálně i neverbálně. Používají se dvojsmyslná slova, narážky typu: „*Ty víš, o čem je řeč*“, vkládají se pauzy. Nebezpečnou formou komunikačního manévrování je crazymaking (Vybíral, 2009, s. 58). Manipulovaná strana nerozumí, je zmatená nebo je odzbrojena jasnými argumenty protistrany, postupně ztrácí sebedůvěru. Komunikace zaměřena na zesměšnění a ponížení člověka označil argentinský psycholog Sluzki za mezilidské diskvalifikování (Vybíral, 2009, s. 58).

Komunikační manipulace využívající emocií, je manipulace pracující s city, mravními normami, zdravím, bolestí, láskou, hodnotami jedince i společnosti. Emocionální komunikace bývá úspěšnější, protože nejprve působí na pocity a až následně je zpracována rozumem. Emocionální manipulaci najdeme v intimních soukromých vztazích jedinců „*Ty mne nemiluješ!*“ nebo „*Babičko, přece nechcete, aby Vám dům spadl na hlavu.*“, ve skupinách a hnutích různého zaměření a v ovládnutí velkého počtu lidí.

Manipulace může být oboustranná i staří lidé se mohou pokoušet dosáhnout svého pomocí manipulace.

Efektivita

Porucha v komunikaci může vzniknout v každé části komunikačního procesu (Koontz, Weihrich, 1993, s. 415). Informace od odesílatele nemusí být vyslána v přijatelné podobě pro adresáta. Během přenosu vstoupí překážka. Adresát není připraven přijmout informaci.

Obecné zásady efektivní komunikace podle Koontze a Weihricha jsou:

- jasný účel a cíl sdělení,
- srozumitelnost použitých výrazů,
- určit důležitost informace,
- soulad mezi verbálním a neverbálním projevem,
- komunikace je oboustranný vztah (zpětná vazba),
- komunikace je také sdílení (Koontz, Weihrich, 1993, s. 416).

Komunikace má vždy nějaký cíl. Volba co říkáme, komu a jak to říkáme, se podřizuje konečnému výsledku. Odlišné prostředky použijeme při pomoci a jiné při nutnosti poučit jedince. Účinná komunikace záleží na znalosti komunikačního protějšku a zhodnocení kontextu komunikace.

Individuální přístup využívá zhodnocení komunikačních možností seniora, které jsou přiměřené k stáří, zdravotnímu stavu a situaci tak, aby nevytvářel pocity diskriminace. Uvádí se dávat seniorům více času na přijetí a zhodnocení podané informace, doprovázet verbální projev neverbálním projevem, udržovat kontakt, podávat informace ne stručně, ale s jasnou souvislostí.

I v komunikaci seniorů vznikají bariéry, které působí na úspěšnost komunikace. Na straně seniora jsou to zmíněné procesy stárnutí, zdravotní stav a sociální změny. Nálada, bolesti, podmračené počasí působí jako bariéra dočasná. Dlouhodobé bariéry vznikají nemocí, neuspokojením potřeb, emocemi... Pokorná uvádí bariéry působící z venku, jako jsou hluk, rušení, více podnětů, nedůvěra a obava komunikanta i komunikátora (Pokorná, 2010, s. 53). Bariéry při komunikaci se budou neustále vyskytovat, ale volbou obsahu, komunikačního kanálu, prostředí a znalostí komunikačního protějšku se mohou zredukovat (DeVito, 2001, s. 28).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

Cílem BP je popsat komunikaci seniorů, poznat její typické znaky, jaké na ní působí vlivy a na základě poznání specifik komunikace se seniory určit strategii k účinné komunikaci.

Ke studiu specifik komunikace se seniory byl vybrán kvalitativní výzkum. „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumáním daného sociálního nebo lidského problému*“ (Hendl, 2005 s. 50). Kvalitativní výzkum je opakujícím se procesem sběru a hodnocení získaných informací z kterých se po dílcích sestavuje obraz zkoumaného jevu.

Z kvalitativních metod se v BP využívají postupy případové studie, protože umožňuje zaměřit se na podrobný popis. Pro popsání komunikace se seniory, bylo účelově vybráno osm respondentů.

Postup práce

- Stanovit kritéria.
- Vybrat respondenty, Test IADL.
- Vytvořit pozorovací arch a záznamový arch rozhovorů.
- Sesbírat data.
- Porovnávat data.
- Vyhodnotit data.

Ke studiu komunikace seniorů bylo vybráno osm respondentů, kteří splňovali zvolená kritéria pro vzorek. Kritéria jsou věk, míra samostatnosti a demografické údaje o rozložení pohlaví, vzdělání a bydlení. U každého respondenta se pomocí technik zúčastněné pozorování a polostrukturovaného rozhovoru sbíraly informace o jejich komunikaci.

Technika sběru dat zúčastněné pozorování a polostrukturovaný rozhovor se uskutečňoval přes pozorovací schéma, záznamový arch rozhovorů a Test IADL. Pozorovací schéma se dělí na verbální a neverbální část s pozorovacími kategoriemi. Záznamový arch rozhovorů je s otevřenými otázkami směřující na tři okruhy komunikace a stáří, komunikace a změny, komunikace a specifika. Test IADL sleduje míru samostatnosti respondenta. Všechny formuláře zároveň sloužily k záznamu dne a obsahu setkání, informací o respondentovi (životním styl, rodinné vztahy, události ovlivňující jejich život, názory). Zápis návštěvy byl poznamenán do formulářů během dvou dnů. Skutečný důvod setkání nebyl uveden, aby

nedocházelo vlivem role tazatele ke zkreslení informací a zachování přirozené atmosféry komunikační výměny.

V analýze se sloučily posbírané informace od každého respondenta, do pozorovacích kategorií a skupin otázek ke komunikaci (komunikace a stáří, komunikace a změny, specifika komunikace). Současně s informacemi o komunikaci seniorů se doplňovaly poznatky o vlivech na komunikaci. Závěr analýzy hledal společné, typické znaky v komunikaci seniorů.

Vyhodnocení uvádí, zjištěné informace o komunikaci seniorů z toho popisuje specifika komunikace se seniory a zásady účinné komunikace.

4.1 Vzorek

Konstrukce kritérií výběrového vzorku

Kritéria výběru: věk, míra samostatnosti, pohlaví, vzdělání, bydlení.

Výzkumný vzorek pro vypracování BP není reprezentativní, ale účelový. Výzkumný vzorek se vytvořil podle kritérií. Základní kritérium pro výběr respondentů do vzorku je věk a míra samostatnosti. Pohlaví, vzdělání a bydlení respondentů je voleno podle demografických údajů. Poslední kritérium bylo navrženo tak, aby byli ve vzorku zastoupeni senioři bydlící v rodinném domě a bydlící v domovech pro seniory. Volená kritéria označují individuální vlivy na komunikaci.

Věk

K 1. 1. 2013 zaujímají senioři 16,8 % z celkového počtu obyvatel ČR. Z tohoto počtu jsou senioři věkové kategorie 75 až 80 let zastoupeni 19,2 % (ČSÚ, [cit. 2014-07-13], [online]).

Časové vymezení lety je 75 let a více. Jde o období, kdy se začíná aktivněji projevovat stárnutí. Následkem je zpomalení životního rytmu. Lidé nad 80 let spadají do období čtvrtého věku.

Pro výběrový vzorek je zvoleno období zralého stáří tj. 75 až 80 let. V těchto letech jsou zde již patrné vlivy stáří, ale ještě nedochází k plnému působení vlivů na člověka a tím i na komunikační schopnosti.

Míra samostatnosti

Posouzení míry samostatnosti pro výběrový vzorek bylo prováděno s pomocí jednoduchého testu. Senior byl hodnocen pomocí Testu instrumentálních všedních činností

IADL. Vyplněním testu bylo zjišťováno, jak zvládá senior péči o sebe, domácnost, jestli má zájem o dění mimo svůj domov. Do výběrového vzorku spadají nezávislí a částečně závislí senioři.

Pohlaví

Senioři zauímají téměř 18 % obyvatel ČR. Procentní zastoupení žen ve věku 65 let je 59,2%. Na sto seniorů, ve věkové kategorii 75 let, připadá 41 mužů a 59 žen. Každým dalším rokem se počet mužů snižuje. Osmdesátiletých mužů, na sto seniorů, je 37. Data ukazují pro období zralého stáří větší počet žen než mužů. Počet mužů a žen pro výběrový vzorek byl proto stanoven 3 muže a 5 žen (ČSÚ, [cit. 2014-07-13], [online]).

Vzdělání

V období před více jak 60 lety vzdělání ovlivňovalo mnohem více uplatnění a další život jedince. Nejčastější vzdělání u seniorů je základní nebo vyučen (SŠ bez maturity). Vysokoškolsky vzdělaných seniorů je mezi 8 a 17 %. Více vysokoškolsky vzdělaných seniorů je mužů. U žen převládá základní vzdělání a střední nad maturitou a vysokoškolským vzděláním.

Pro potřeby BP byl zvolen vzdělanostní poměr 1:2:5 seniorů. Kategorie vzdělání vysokoškolské, středoškolské s maturitou a základní nebo vyučen.

Bydlení

Bydlení seniorů je pro účel BP děleno na bydlení s vlastní generací a na bydlení s mladší generací. Pro bydlení s vlastní generací je typické bydlení v penzionech pro seniory, v domě s pečovatelskou službou a v domovech důchodců. Jde o bydlení, které sdružuje starší manželské páry, partnery nebo jednotlivce pohromadě, tak aby bylo možné zajistit jejich potřeby.

Bydlení s mladší generací nemá přímo na mysli bydlení s dětmi nebo vnuky. Senior bydlí v domě/bytě, kde v okolí jsou zastoupeny všechny generace. Podle dat ze sčítání lidu, bydlí 60% seniorů v bytě nebo v rodinném domě, který je v jejich osobním vlastnictví.

Pro potřeby BP byl počet seniorů bydlících v rodinném domě stanoven na polovinu respondentů. Vybráni byli čtyři senioři s DPS a čtyři z rodinných domů.

Charakteristika vybraného vzorku

- věk 75 až 80let,
- míra samostatnosti - částečně závislí, nezávislí, hodnoceni od 45 bodů,
- pohlaví - tři muži, pět žen,
- vzdělání - jedno vysokoškolské, tři středoškolské s maturitou, pět základní nebo vyučen,
- bydlení - čtyři respondenti bydlí v RD, čtyři v Domě s pečovatelskou službou.

Pro potřeby BP bylo vybráno 8 respondentů. Určujícím kritériem pro zařazení do vzorku byl věk. Respondenti jsou ve věku 75 až 80 let, splňující kritéria Testu instrumentálních všedních činností IADL. Ve vzorku je pět žen a tři muži. Vysokoškolské vzdělání má jeden respondent, středoškolské mají tři respondenti a ostatní základní nebo vyučen. Čtyři respondenti bydlí v DPS a čtyři v rodinném domě, z nichž jeden respondent žije v dvougeneračním domě.

Nejtěžší výběrové kritérium bylo vzdělání, protože strukturu vzdělání zkoumaného vzorku respondentů ovlivnila druhá světová válka a období minulého politického režimu.

4.2 Techniky

- Konstrukce pozorovacího schématu.
- Konstrukce záznamového archu pro rozhovor.
- Konstrukce testu instrumentálních všedních činností IADL.

4.2.1 Konstrukce pozorovacího schématu

Pozorovací schéma se dělí na verbální a neverbální část komunikace. Verbální část se zaměřila na pozorování jazykových projevů respondentů. Jednotlivé pozorovací kategorie společně zachycují tři oblasti komunikace syntax, sémantiku, pragmatiku (Vybíral, 2009, s. 26).

Kategorie reakce na projev druhé osoby, navazování, plynulost a ukončení rozhovoru sleduje pragmatickou oblast. Sémantickou část zachycuje kategorie porozumění sdělované informaci, plynulost. Syntax byl zaznamenáván v kategorii skladba vět, opakující se slova, slovní zásoba. Ostatní kategorie si všímají specifík v komunikaci seniorů.

Konstrukce pozorovacích kategorií u neverbální komunikace se držela všeobecně uváděného rozdělení podle prostředků, které se ke komunikaci používají.

Pozorovací schéma

Verbální komunikace - pozorovací kategorie:

- hlasový projev (výška, objem, rytmus, hlasitost),
- plynulost, srozumitelnost (artikulace), věcnost slovního projevu (držení tématu),
- skladba vět, opakující se slova, slovní zásoba (používání nových pojmů),
- parajazykový projev (pauzy, smích, vkládání hlásek),
- navazování, plynulost a ukončení rozhovoru (proces vlastní komunikace),
- porozumění sdělované informaci (význam použitých slov a obsahu celé věty, opakování informací, delší zprávy),
- reakce na projev druhé osoby (přiměřenost, jak naslouchá, nejednoznačnost odpovědi).

Neverbální komunikace - pozorovací kategorie:

- pohyby těla,
- vzhled těla,
- výraz tváře,
- pohled očí,
- prostorové vzdálenosti,
- tělesný kontakt,
- osobnostní zjev.

4.2.2 Konstrukce záznamového archu pro rozhovor

Konstrukce záznamového archu rozhovoru probíhala postupně. Svoji konečnou podobu získal arch až po bližším poznání s respondenty. Otázky jsou otevřené. Ze začátku otázky zjišťují u respondentů, jestli může věk ovlivnit komunikaci. Následující otázky se ptají na jejich zkušenost s druhými seniory, současně i na jejich vlastní postřehy s komunikací ve stáří. Zda zaznamenali u sebe změnu v komunikaci oproti předešlým létům. Navazující otázky se ptají na konkrétní problémy v komunikaci spojené se stářím. K záznamovému archu jsou připojeny možné pracovní varianty otázek, nejsou však vyčerpávající. Záznamový arch zároveň slouží jako formulář pro informace o respondentovy a k zaznamenávání reakcí.

Okruhy otázek v archu pro rozhovor:

- komunikace a stáří,
- komunikace a změny,
- komunikace a specifika.

4.2.3 Konstrukce testu instrumentálních všedních činností IADL

Cílem Testu IADL bylo zjistit míru samostatnosti seniora. Jak, senior zvládá péči o sebe a domácnost, přispívá k jeho celkové spokojenosti a uspokojování potřeb. Test IADL byl převzat z knihy Komunikace se seniory od autorky A. Pokorné, částečně byl upraven pro potřeby tématu BP. Do testu byl přidán bod číslo 9., zaměřen na seniorův zájem sbírat, zpracovávat a hodnotit informace působící v jeho okolí. Jestli se rád setkává s ostatními lidmi, vyhledává kontakty, čte, píše.

Test instrumentálních všedních činností IADL obsahuje:

- telefonování,
- transport,
- nakupování,
- vaření,
- domácí práce,
- práce kolem domu,
- užívání léků,
- finance,
- informovanost, zájem o dění.

5 ZÍSKÁVÁNÍ DAT

Techniky - zúčastněné pozorování a polostrukturovaný rozhovor.

- Popis vstupních informací.
- Zaměření na proces komunikace seniorů.
- Hledání specifík komunikace se seniory.

5.1 Popis vstupních informací

CÍL: Mapování terénu, kontakt s populací seniorů, stanovení kritérií pro výběr vzorku.

Terénní práce na tématu BP začaly během března 2014. První kontakt byl proveden přes domácí ošetrovatelskou péči (DOP). DOP poskytuje své služby v penzionu pro seniory (PS), Domově s pečovatelskou službou (DPS) a v jednotlivých domácnostech seniorů z blízkého okolí. Někteří klienti navštěvují jejich pracoviště v DPS.

S pomocí zkušené ošetřující sestry došlo k seznámení s životním prostředím seniorů. V měsících března až květen 2014 byly návštěvy společné se zdravotní sestrou. Na začátku bylo prozkoumáváno samotné prostředí DPS. Jak funguje bydlení, jaké jsou poskytovány služby, jak je zajištěna zdravotní a sociální péče, složení obyvatel DPS. V DPS a PS se nachází převážně byty pro jednotlivce. Věkové rozmezí bydlících klientů je od 60 do 92 let. Klienti DPS spadají, podle hodnocení IADL, do skupiny nezávislí a částečně závislí. U částečně závislých klientů jsou poskytovány zdravotní a sociální služby podle individuálních požadavků.

Kontakt se seniory se uskutečňoval přes zdravotní sestru. Opakované návštěvy u seniorů postupně vedly k získání důvěry a neomezeného pohybu po DPS. Pohyb v prostředí určeného pro seniory vedl ke stanovení základních kritérií pro vzorek. V období května 2014, na doporučení ošetřující sestry, byli vybíráni jednotliví respondenti a následovaly první samostatné návštěvy. Schůzky s respondenty s DPS se v průběhu léta a podzimu 2014 uskutečňovaly pravidelně. Jednotlivé schůzky trvaly mezi jednou až dvěma hodinami ve frekvenci jedna návštěva u jednoho respondenta jednou za 14 dní. Podle aktuálního zdravotního stavu respondenta byly schůzky v domácím prostředí, formou procházky, za účelem nákupu nebo návštěvou u známého, lékaře. Autor BP byl seniorům představen jako dobrovolník, který si doplňuje vzdělání a praxi.

V tomto období byl tvořen výběrový vzorek seniorů bydlících v rodinných domech. Vybraní senioři pochází z blízkého bydliště autora BP. U těchto seniorů odpadla fáze samotného seznamování. Jejich životní prostředí, rodinné zázemí a zdravotní stav byl znám dopředu. Ze strany autora BP docházelo k častějšímu vyhledávání kontaktů, upevnění pozice naslouchajícího člověka. U této skupiny respondentů byly schůzky nepravidelné, v domácím prostředí, sousedské výpomoci či popovídání na lavičce. Délka rozhovorů byla variabilní, pohybovala se od 10 minut do více jak jedné hodiny. U těchto respondentů byl autor BP v roli ochotného, pomáhajícího člověka.

Zkušenosti z mapování terénu, navazování kontaktů sloužilo k vypracování pozorovacího schématu a navržení záznamového archu rozhovoru.

5.2 Zaměření na proces komunikace seniorů

CÍL: Zjištění obecných změn v komunikaci (navazování a ukončení rozhovoru, obsah rozhovoru, porozumění a pochopení významu, reakce na otázku a odpověď, zpětná vazba-interpretace, neverbální a parajazykové projevy), vypracování otázek do záznamového archu rozhovoru.

Rozhovory byly následně vedeny převážně neformálně. Hlavní cíl bylo poznání obou stran. Otázky obecného charakteru např. o počasí, jídle, vystřídaly otázky soukromějšího charakteru (rodina, zdravotní stav). Volně vedený rozhovor byl zaměřen na povzbuzení přirozeného projevu respondenta. K otevření výpovědi se používaly sondy. Kladené otázky narativního typu umožnily, aby sám respondent vyprávěl, vzpomínal, přemýšlel a hledal slova. Pocity volnosti otevírají široká témata rozhovorů tak, aby se co nejvíce respondent projevil (co se stalo včera, životní osud, historky, potíže s nemocí, sousedy). Při opakujících se návštěvách byla některá téma minulé návštěvy znovu otevřena. Jedním z důvodů bylo ověření, zda si respondent pamatuje minule sdělené informace. Druhý důvod byl kvůli reakci respondenta na citlivé téma. Třetí důvod byl vázán na osobu tazatele, autora BP, jak dobře porozuměl odpovědím respondenta. Rozhovory se zabývaly nejčastěji minulostí respondenta. Přítomnost a budoucnost v rozhovorech byla zmiňována v souvislosti se zdravotním stavem a rodinnými záležitostmi. Během kontaktů s respondenty byl dotvořen záznamový arch rozhovoru. Při setkávání bylo průběžně prováděno pozorování verbálního a neverbálního projevu respondenta.

5.3 Hledání specifík komunikace se seniory

CÍL: Určení individuálních, společných specifík komunikace respondentů, individuální vlivy na projev respondenta.

Znalost prostředí, rodinného zázemí, zdravotního stavu a životních osudů pomohly blíže poznat respondenta. Ujasnit si zvláštnosti komunikace vzniklé individualitou respondenta. V této fázi došlo ke kladení otázek zjišťujících názor na komunikaci ve stáří. Zda pociťují změny v komunikaci sami respondenti a co jim dělá problémy. Každé setkání se při pozorování zaměřilo na jednu oblast verbálního nebo neverbálního projevu. Otázky ze záznamového archu rozhovoru byly kladeny v různém pořadí. Velmi často se kladly pracovní verze otázek podle obsahu a kontextu komunikace. Po každé návštěvě byla provedena rekapitulace návštěvy. Zaznamenán byl den návštěvy (setkání), obsah rozhovoru, doplněny nové údaje k respondentovi a zjištěné informace ke komunikaci. Poznámky o setkání se zapisovaly do dvou dnů.

6 ANALÝZADAT

- Popsání zjištěných údajů v jednotlivých kategoriích z pozorovacího archu.
- Rozbor odpovědí respondentů.
- Charakteristika vlivů na proces komunikace.

Respondenti 2014

Číslo	J.P.	Věk	Závislost	Pohlaví	Vzdělání	Bydlení
1	VB	80	1	M	VS	R
2	AK	75	2	M	SS	R
3	LZ	75	1	M	ZV	DPS
4	AP	75	1	Ž	SS	R
5	AK	79	1	Ž	ZV	R
6	VO	81	1	Ž	ZV	DPS
7	DŠ	78	1	Ž	ZV	DPS
8	MK	79	2	Ž	SS	DPS

6.1 Popsání zjištěných údajů v jednotlivých kategoriích z pozorovacího archu

Verbální komunikace - pozorovací kategorie:

Hlasový projev

Hlasitě mluvili respondenti, kteří nosili naslouchadla a měli problémy s nedoslýchavostí. Postižení sluchového aparátu se projevovalo opakováním odpovědí. Odpovědi byly kratší, někdy jen jednoslovné. Změny v položení hlasu nebyly pozorovány, mužský hlas odpovídal muži a ženský hlas odpovídal ženě. Pomaleji mluvili, dělali delší mezery mezi slovy tři respondenti. Dlouhé pomlky byly u respondentky 5, která žije sama v RD.

Plynulost, srozumitelnost (artikulace), věcnost slovního projevu

Plynulost projevu záležela na tématu. Velmi široce pojaté odpovědi, dlouhý výčet okolností, odbíhání od tématu výrazně vykazoval respondent 3 (při každém setkání přešel k řešení svých starostí, bez ohledu na aktuální obsah a i po změně otázky skončil u svých „bolístek“). Všichni respondenti občas vykazovali pozvolnou změnu tématu, ztrácení souvislosti s původním tématem, týkalo se to především u vyprávění jejich aktuálních osobních zážitků. Rozhovory týkající se praktických denních činností, domluvy kdy mám

přijít, byly jasné, bez vedlejších informací. Artikulace byla u některých respondentů oslabena zubní protézou nebo chybějícími zuby.

Skladba vět, opakující se slova, slovní zásoba

Záleželo, zda má respondent omezení v přijímání informací nebo má omezený kontakt s lidmi. Nejstarší respondent 1 je vysokoškolsky vzdělán, ale nedoslýchavost ho omezuje v přímém aktu komunikace na volení krátkých vět. Respondenti, kteří pravidelně četli noviny a věnovali se četbě, měli koníčky, návštěvy z rodiny a udržovali kontakt s okolím, používali širší slovní zásobu s menším opakováním slov. U všech respondentů se stávalo, že jim některé slovo vypadlo nebo si nemohli vzpomenout. Aktivní respondenti rozuměli, co znamenají „novodobé výrazy“, ale nepoužívali je. Já jsem se taky dostala do situace, kdy jsem neznala význam slova, které respondentka 6 používala v mládí „*střechéle*“.

Parajazykový projev

Ryze individuální, od „*noó*“, pousmání, povzdechnutí po „*pfěé*“, pomlky (jakoby nabírání myšlenek, dechu). Projevy směřující k zvýraznění obsahu, důležitosti situace, hledání vhodného slova, zastírací manévry nerozumění.

Navazování, plynulost a ukončení rozhovoru

U respondenta 2 po úvodním oslovení následovalo: „*Nóó, co jsem to chtěl?*“ Spolu s oslovením to byl úvod do další části rozhovoru. Navazování a ukončení rozhovoru u všech respondentů probíhalo podobně. Lišilo se to v oslovení, podle toho jak si byl respondent a autor BP blízcí. Trošku odlišný byl postup u respondentů s nedoslýchavostí. U těchto respondentů byl potřeba nejprve navázat delší oční kontakt a podle potřeby upoutat na sebe pozornost dotykem a během rozhovoru se neustále dívat na respondenta.

Porozumění sdělované informaci

K této pozorovací kategorii se nemohu jasně vyjádřit, protože porozumění na straně respondentů bylo ovlivněno osobou autora BP (nosím rovnátka a některá slova těžko vyslovuji, tak je nahrazuji méně vhodnými výrazy, zadržávám). Pokud respondent slyšel a druhá strana vyslovila větu krátce a zřetelně, podle reakce mohu říci, že respondent pochopil sdělované informace.

Reakce na projev druhé osoby

Reakce na projev druhé osoby je ovlivněna, jak respondentem, tak tazatelem. Každý respondent vykazoval jiné reakce. Od respondentky 4, která naslouchala a dovedla rozebrat

obsah rozhovoru, až po respondentu 3, který vypadal, že naslouchá, krátce odpověděl, ale pak sklouzl ke svému vyprávění. Častější role naslouchajícího byla na straně autora BP. Reakce a volená odpověď velmi závisí na schopnosti kompenzovat nedostatky v neporozumění z důvodu sluchu. Respondent 1 na dotaz „*Volala Vám dnes sestra Anička?*“ Odpověď respondenta „*Jo, volal mi dnes A'ouš*“ (jeho syn). Respondent se naučil odezírat a domýšlet vhodnou odpověď.

Pokud respondent neporozuměl z jakéhokoliv důvodu tak, reagoval několika způsoby, buď odpověděl spíše obecně, či k předchozímu tématu, tvářil se chápavě, usmál se a neřekl nic, používal parajazykový projev. Jen občas se stalo, že se respondent zeptal znovu, protože nerozuměl.

Neverbální komunikace - pozorovací kategorie:

Pohyby těla, vzhled těla

Pohyb u některých respondentů byl omezen, týkalo se to chůze, usedání, vstávání. Bezděčné pohyby respondent 3 posunování novin a jiných předmětů na stole, respondentka 5 úprava brýlí, respondentka 6, když mluvila o své matce tak se narovnalala a zvedla hlavu (jakoby se napnula), respondentka 8 měla nejčastěji složené ruce v klíně, respondent 1 pokud měl u sebe psa tak jej hladil. Vzhled těla ovlivnilo stáří, ale projevuje se individualita. Respondentka 8 i přes své zdravotní problémy působila energicky a odhodlaně.

Výraz tváře, pohled očí

Ve výrazech tváře se objevovala radost ze setkání, rozladění (znechucení) nad přístupem lékaře, zoufalost (smutek) nad prožitým životem, nespravedlivost (hněv) kvůli rodinným vztahům, rozhořčení nad zprávami z novin. Téměř všichni respondenti navazovali oční kontakt při setkání a u konverzace se oční kontakt střídali. U respondenta 2 docházelo k vyhýbání se očnímu kontaktu.

Prostorové vzdálenosti

Prostorové vzdálenosti se řídily podle navázaného vztahu respondenta a autora BP. Vzdálenosti se udržovaly v normě společenského chování.

Tělesný kontakt, osobnostní zjev

Podání ruky, pohlazení ruky se řídil podle znalosti stran. Vzhled respondenta, jak se o sebe stará se odrážel na jeho bezprostředním životním prostředí. Prostředí, kterým se obklopuje,

vypovídá o jeho samém. Respondent 2 měl štěstí, že má manželku, která se stará o něj i domácnost. Domácnosti žen, byly udržovanější a více o sebe dbaly.

Neverbální projevy se více vztahovaly k aktuálnímu zdravotnímu stavu, vyladění a individualitě respondenta. U verbálního projevu byl patrný i vliv rodiny dětství a její hodnoty.

6.2 Rozbor odpovědí respondentů

Komunikace a stáří

Respondenti, se shodují, že stáří není překážkou v komunikaci. Společně se shodují, že stárnutí ovlivňuje verbální i neverbální projev, ale záleží na člověku, jak se přizpůsobí. Respondentka 5 pociťuje menší potřebu se stýkat s novými lidmi, unavuje ji to. Komunikaci jim především ovlivňuje zdravotní stav. Respondentku 6 odrazuje komunikace se svými vrstevníky protože: „*Jenom se vykládá o nemocech a koho co bolí*“. Respondent 2 má pocit z rozhovorů: „*Když je starý tak, už vlastně nic nepotřebuje*“. Velmi častá připomínka respondentů byla: „*Mladí lidé rychle mluví a já jim špatně rozumím*“.

Komunikace a změny

Respondenti, nejčastěji odpovídali, že se jim zhoršuje sluch a zrak a tím nejsou schopni plně porozumět, co druhá osoba povídá. Tři respondenti se zmiňují o problémech s pomůckami, hůře si na ně zvykají nebo jim nepasují. Respondent 3 je nosí jen k lékaři. Reakce respondentky 5 na znovu položenou otázku: „*To neznamená, když jsem stará, že jsem taky hluchá*“. Odpověď respondentky ukazuje, jak je starší člověk vnímán společností, jako člověk, který méně slyší.

Všichni respondenti uvádí zapomínání slov. Respondentka 6 pokaždé řekla: „*Nemohu si, vzpomenout, ale jak si vzpomenu, tak si to napíšu a pak vám to řeknu*“ nebo „*úplně to vidím*“ a popisem přibližují vhodné slovo nebo člověka o kterém je řeč. Řeč pak byla pomalejší kvůli hledáním slov.

Komunikace a specifika

Postřehnuté změny respondenty:

- častější hledání správného slova,
- neporozumění z důvodu sluchu nebo jiného zdravotního problému,
- druzí mluví rychle, drmolí, používají nevhodná slova, mluví dlouze,

- ustává potřeba se s někým stýkat mimo vyřizování věcí osobní potřeby,
- my máme čas, ale druzí na nás nemají čas,
- třese se mi ruka, nesedí mi protéza, tělo mě neposlouchá,
- raději dělám, že rozumím, abych nebyl za

6.3 Charakteristika vlivů na proces komunikace

- Stáří.
- Individuální vlivy.
- Socializace minulá.
- Socializace současná.

Stáří

Vlivy stáří se projevují na každém jedinci v různé míře, jde o přirozený proces. Stárnutí spojené se změnami bylo popsáno v teoretické části.

Rozdělení podle teoretické části:

- biologické stárnutí - zděděné a vrozené dispozice, změna v tělesné stavbě, senzorické schopnosti, poznávací procesy,
- psychické stárnutí - pozornost, paměť, emoce, osobnost,
- sociální stárnutí - zmenšení počtu osob stejného věku, zmenšení kontaktu s lidmi z odlišného prostředí, úbytek nových podnětů, navazování nových přátelství, strach z nepochopení či zneužití, ageismus.

Individuální vlivy

Individuální vlivy jsou současně kritéria podle, kterých se vybírali senioři do vzorku.

Věk

Respondenti jsou ve věkovém rozmezí 75 až 80. Věk zcela určitě má vliv na komunikační schopnosti jedince, ale u skupiny respondentů je věkové rozpětí malé pro stanovení věku jako určujícího vlivu na komunikaci. Pro udržení zdravé komunikační schopnosti je důležitý funkční věk než chronologický věk.

Míra samostatnosti

Výraznějším faktorem mající vliv na komunikaci je míra samostatnosti jedince. Pro respondentku 8 je omezení pohybu velmi bolestivé, protože byla, zvyklá celý život se pohybovat a stýkat se s lidmi. Nemoc a bolest má za následek otupění, nezájem a stranění se lidem, člověk se více pozoruje. Respondentka 6 každou návštěvu lékaře odůvodňuje: „*Moje tělo je zhýralé, musí vidět bílý plášť*“.

Pohlaví

Vybíral uvádí, „*že muži a ženy se ve své mluvě mnohem více se podobají, než liší*“ (2009, s. 113). Pohlaví nemá přímý vliv na komunikaci. Můžeme se domnívat jen o vlivu nepřímém, způsobeného minulou socializací (výchova, vzdělání, určená role). Z rozhovorů mám zkušenosti, že i muži rádi hovoří a nejen o chlapeckých věcech, ale i na témata, která se spíše přisuzují ženám např. partnerské vztahy.

Vzdělání

Vzdělání utvářené školskými systémy má vliv na vyjadřovací schopnosti člověka, ale více je utvářeno rodinou a prostředím ve kterém se člověk pohybuje. Respondentka 6 je vyučena, disponuje širokou slovní zásobou, zorientuje se a dovede reagovat na jakékoli konverzační téma, dá se do hovoru s mladým, starým. Respondent 1 je vysokoškolsky vzdělán, než začal nosit naslouchátka tak byl všestranně činný, psal odborné články, ale s nedostatečným přísunem informací se rozhovor s ním stává jednotvárnější. Vzdělání má vliv na komunikaci, ale musíme s příchodem stáří počítat, že je omezován zdravotním stavem.

Bydlení

Bydlení není jen prostor, ve kterém respondent spí a jí. Bezprostřední životní prostor navazuje na širší prostředí. Jedinec si vytváří prostředí, které ho má chránit, ale zároveň ho může izolovat od vnějších vlivů, od kontaktu s lidmi. Bydlení ovlivňuje komunikaci nepřímo, přes socializaci.

Všemi kritérii, která považují za základní individuální vlivy na komunikaci, se prolíná socializace. Socializace působí z vnějšku v podobě kultury, uspořádání společnosti a přírodního prostředí. Respondenty v komunikaci ovlivňuje socializace minulá i současná.

Socializace minulá

Rodinné prostředí dětství utváří charakter jedince a rozvíjí schopnosti pro budoucí uplatnění. Rodiče, kteří směřovali svoje děti ke vzdělání, četbě, vlastenectví, přispívali k rozvíjení komunikačních schopností. Rodina (společnost) přispívá k volbě budoucího povolání. Respondentka 4 pocházela ze sedmi dětí, rodina postavením patřila mezi domkáře, tatínek byl zedník a maminka chodila sloužit. Maminka respondentky prohlásila: „*Každé dítě bude mít řemeslo*“. Respondentka studovala zdravotní školu v Jihlavě a celý život pracovala jako dětská zdravotní sestra. O vzdělání a budoucnost syna se zajímal i otec respondenta 1. Otec respondenta byl obuvník. Po domluvě s učitelem šel studovat na biskupské gymnázium do Kroměříže. Vlastní snahou a pílí se ke vzdělání dostávala respondentka 6. V rodině byla podporována jen tatínkem, maminka ke škole měla záporný postoj: „*Ona bude sedět ve škole a já za ní budu dělat!*“. Otec respondenta 3 mluvil plyně německy, ovládal esperanto, sepisoval kroniku, ale o syna se moc v tomto směru nestaral. Respondent 3 se vyučil zahradníkem a po vojně odešel pracovat do textilního průmyslu (zahradničení mu zůstalo jako koníček, ne jako kůň). Ještě malý příklad, kdy rodina dětství nepodporovala vzdělání, ale podpořila jej manželka. Respondent 2 si dodělal vzdělání v 35 letech a po ukončení maturity mohl nastoupit na pracovní pozici vedoucího.

Socializace současná

Jde, o to jak se člověk vyrovnává se svou současnou situací, jak je schopen přijmou novou roli seniora. Obtížná situace nastává, pokud jsou nuceni odejít ze svého celoživotního prostředí např. ze zdravotních důvodů. Respondentka 6 je dnes spokojená v DPS, protože si plně uvědomuje, že by nezvládla péči o dům. Z rodinných důvodů se musel přestěhovat respondent 3, k zachování rodiny ke své osobě se vracel velmi často. Těžko nesou ztrátu blízkého člověka, respondentka 5 se uzavírá a přestává se stýkat s lidmi v okolí. Samota se na jedinci projevuje mnoha způsoby. Člověk se cítí nepotřebný, stává se citlivější, více se pozoruje. Zdravé stárnutí předpokládá přijetí stáří jako další etapy vývoje člověka. I když tělo stárne, snaží se člověk co nejvíce uchovat svůj životní styl. Jak byl učený od raného mládí pořádku či pěstovat si nějakého koníčka tak i ve stáří má snahu si to, alespoň částečně uchovat. Pocit spokojenosti směřuje od myšlenky: „*Když se o sebe postarám, je to dobrý*“.

7 VYHODNOCENÍ

Studium komunikace seniorů slouží k popsání specifík komunikace se seniory. Znalost specifík napomáhá k úspěšné a účinné komunikaci. Práce dospěla k těmto výsledkům.

V komunikaci respondentů se silně projevuje jejich individualita, nejvýrazněji je to v neverbální komunikaci. Společným znakem pro neverbální komunikaci, který by mohl být pokládán za specifický, je pohyb těla a to především v chůzi, vstávání a usedání. Projev a vzhled těla byl ovlivněn stářím a zdravotním stavem. Obdobné projevy ve výrazu tváře (radost, smutek, odpor) nalézáme i u mladších ročníků. Emocionální projevy ve tváři, držení a pohyby těla byly podporovány individualitu respondenta. Každý respondent se projevoval odlišně. Vliv na komunikaci měla míra samostatnosti z individuálních vlivů, stáří a socializace.

V udržování vzdáleností mezi seniory a ostatními lidmi nejsou žádné zvláštnosti. Do osobní zóny se vstupovalo jen s velmi blízkými respondenty. Kontakt rukou při pozdravu, pohlazení po ruce nebo po ramenou se řídil znalostí obou stran. Pro starší lidi není tak důležitý přímý tělesný kontakt jako přítomnost druhého člověka, který se mu věnuje, který mu naslouchá. Vliv na komunikaci měla míra samostatnosti z individuálních vlivů, stáří a socializace.

Rozdíly ve verbální komunikaci byli mezi respondenty, kteří měli problémy se sluchem, zubní náhradou a kteří je neměli. Specifika u respondentů s problémy byli ve vnímání a následné odezvě. Komunikace se nerozvíjela, spadala do strategie opakování, parajazykových projevů a gest. Komunikace vyžadovala nutný oční kontakt (neotáčet se, být čelem), případně lehký dotyk na upozornění pro začátek konverzace. Vyskytujícím jevem, bylo zapomínání slov. Protože, když vyprávěli o minulosti, projev byl plynulejší (používali jazyk svého dětství).

Samotu a osamocení vnímá, každý respondent jinak. Mají méně příležitostí si povídat s lidmi z vnějšího prostředí. Vítají komunikaci se známým člověkem z venku. Komunikace s lidmi z venku stimuluje a vytváří nové situace, které musí senior řešit. Komunikace s novými lidmi by se také mohlo označit jako specifikum.

Společným tématem, obsahem rozhovorů je vzpomínání na dětství a rodiče. Specifikem komunikace seniorů by mohl být obsah komunikace.

Senior, který kývá hlavou a parajazykovými projevy souhlasí, nemusí být známkou, že nám rozumí. Podobnou odezvu na nerozumění známe i od mladší generace. Starší lidé neporozumí, protože hůře slyší.

Stáří, individuální vlivy a socializace mají vliv na komunikaci, nelze však stanovit jejich pořadí důležitosti. Ve verbálním projevu nalezneme výrazný vliv socializace, u neverbálního spíše osobnostní vliv.

Všemi projevy respondentů prolínala osobnost respondenta. Vliv osobnosti byl patrný v komunikaci u všech respondentů Celkovou komunikaci ještě ovlivňuje aktuální zdravotní stav jedince. Osobnosti respondentů a jejich aktuální zdravotní stav nebyly v práci rozpracovány, protože vyžaduje odborné přístupy zkoumání.

Práce se zabývala komunikací seniorů a vlivy působící na ně. Zaměřila se na seniora jak odesílatele, tak adresáta, ale z práce vyplývá, že ne vždy je problém při komunikačním aktu na straně seniora. Velmi často k neporozumění přispívá druhá strana komunikačního procesu nebo prostředí.

Specifika komunikace se seniory najdeme jak při normálním tak i při patologickém stárnutí.

Specifika komunikace se seniory

Senioři jsou lidé, kteří se snaží vyrovnávat s nástrahami stárnutí, jsou citlivější a k projevům druhých lidí, vůči sobě vnímavější. Komunikace s nimi přináší specifika v podobě jejich stárnutí. Stárnutí těla i duše. Specifika komunikace se seniory by především měly vycházet z nás.

Vnímat sebe a jakou přináším atmosféru

Vždy být pozitivní, špatná nálada se přenesle lehce. Zpětně se pak divíme, proč dnes byl tatínek tak tichý.

Úsměv je jak slunce, život a radost

Usmívat se, úsměvem nic nezkazíme a povzbudíme.

Srozumitelnost přináší důvěru

Při běžném rozhovoru nepoužívat nejednoznačná, nejasná slova, která mohou mít pro adresáta jiný význam např. komunikace, (spojení významu se silnicí), tablet (moderní přístroj nebo lék).

Úcta ke stáří, je úcta k rodičům, kteří se o nás starali

Nepoužívat slova, která mají negativní náboj, znamenají ponížení např. slovo důchodce. Slovo důchodce samo o sobě neznamena ponížení, ale jak je řečeno a v jakém kontextu. „*Důchodce, nemusí do práce.*“ „*Jel jsem na Cejl a tramvaj byla plná důchodců*“.

Nemoc přináší bolest, proč připomínat

Neptat se na zdravotní stav nebo na nemoc přímo. Ptát se na činnosti např. „*Venku je hezky, byla jste se podívat na zahrádku?*“ Vytvářet kladné věty. „*Dnes svítí sluníčko, taky celá záříte.*“

Spolehlivosti si cení i senior

Dodržovat dohodnuté časy, zavolat nebo vzkázat v případě změny. Neslušné chování může být považováno u seniora za zlobu vůči jeho osobě.

Udělejme si dostatečnou časovou rezervu

Zbytečně nepřerušovat, nespěchat, vyslechnout. I z nás vyzařuje netrpělivost, i když si myslíme, že ji maskujeme. Vnímání času ve stáří má jiné hodnoty.

Změnit způsob komunikace

Ptát se opakovaně, ale jinými slovy. Neporozumění může pramenit s neposlouchání, volbou nevhodných slov a větného spojení nebo z nezájmu. Neporozumění vzniká i špatným vysláním informace odesílatelem.

Nepřemýšlet a hodnotit za ně

Nedopovídat slovo, které senior nemůže vyslovit, počkat. Určitě budete překvapení, co měl senior na mysli, protože jsme každý jiný.

Sdílet a zajímat se znamená udržovat příjemný vztah

Udržovat společná témata pro rozhovory - rodina, vnoučci, nemoci, personál, záliby, koníčky, životní osudy.

Každá znalost se může někdy hodit

Ptát se na minulou návštěvu, prohlubovat získané informace z minulého setkání. Dovědět se o senioru více informací, poznat jeho a jeho komunikační schopnosti.

Naslouchání pomáhá nejen seniorovy, ale i nám

Obsahem rozhovorů je dětství, pro mnohé je vyprávění o dětství radostí, uklidněním a odpoutáním se od negativ stáří.

Starší lidé jsou stromy života a mladí lidé květy

Podporovat setkávání s lidmi mladší generace pro udržování komunikačních schopností. Mladší používají jiná slova, mají odlišné zájmy a starší člověk má možnost o tom přemýšlet.

Popsaná specifika komunikace se seniory vycházejí z komunikace seniorů a z vlivů na jejich komunikaci. Stáří a proces stárnutí má spolu s osobností seniora podíl na schopnostech komunikace ve stáří. Znalost změn, vlivů, osobnosti pomáhá volit vhodný způsob komunikace, nepoužívat ponižující a diskriminující styly komunikace a směřuje ke zdravé komunikaci.

Z popsaných specifík jsou vyvozená určité zásady pro efektivní komunikaci. V souvislosti se seniory můžeme použít:

- Efektivní komunikace znamená přizpůsobení komunikačnímu stylu k individualitě seniora.
- Používané pojmy přizpůsobit staršímu, jeho vzdělání, prostředí ve, kterém žije, nepoužívat odborná slova, slang, novodobější výrazy.
- K verbálnímu projevu používat neverbální projev, aby doplnil, kontext, potrhil situaci a tvořil soulad.
- Pozorně naslouchající protějšek pro staršího člověka znamená, že není jen nepotřebný materiál. Komunikace se stává otevřenější, důvěřující a přístupnější ke změnám či návrhům.
- Zpětné vazby se nám dostává při, každé reakci komunikačního protějšku. Vyvolává v nás kladnou nebo zápornou reakci. Reakce seniorů nejsou, už tak čitelné jak v mladším věku, proto nespěchat a nechat čas na odezvu.

Efektivní komunikace má posílit vztah mezi komunikujícími, utvořit prostředí důvěry a další možnosti motivovat seniory k zájmu o sebe, zájmu udržovat se v dobré fyzické a psychické kondici. Aktivní senior dokáže přijmout sdělení, vyhodnotit jej a následně použít.

ZÁVĚR

Komunikace je součástí živých organismů. Komunikace sdělováním a sdílením je výsadou člověka. Při komunikaci dochází k sociálnímu kontaktu, k vzájemnému propojení. Komunikace má svůj cíl, komunikace nás učí, spojuje, pomáhá, ovlivňuje, hraje si. Komunikace prolíná celým životem člověka.

Komunikace je nezbytnou součástí společenských vztahů, ona pomáhá člověku se začlenit do společnosti. Komunikace má své místo ve výchově a vzdělání, jako nástroj k osvojení prospěšných individuálních a společenských hodnot.

Stáří má své klady i zápory. Zápory jsou spojeny s procesem stáří. Změny biologické a psychické mohou, být částečně ovlivněny, ale ne zastaveny. Vlivy sociální jsou více ovlivnitelné, protože se na nich podílí socializace a přístup seniora ke stárnutí. Aby byl starší člověk, co nejdéle aktivní musí se připravovat na stáří. Dostávat informace, naleznout odezvu v ostatních lidech. Stárnout úspěšně znamená dodržovat určitá pravidla zdravého způsobu života, vyhýbat se rizikovým faktorům, pečovat o svoji pohodu. Úspěšné stárnutí posiluje komunikace, která rozvíjí a podporuje seniora v jeho aktivitě.

Práce se zaměřila na komunikaci se seniory. Byla studována verbální a neverbální komunikace seniorů. Pozorování jednotlivých pozorovacích kategorií a odpovědi seniorů nahlédly do problémů komunikace starších lidí. Komunikace se seniory má svoje specifika ovlivněna stárnutím, ale i individualitou seniora. Znalost specifík komunikace se seniory pomáhá použít vhodný komunikační styl. Znamená přizpůsobit svoje komunikační schopnosti osobě, s kterou komunikujeme, prostředí a cíli. Znamená nepoužívat v komunikaci se seniory nevhodné komunikační styly, které mohou být i účinné, ale působí spíše jako bariéry a mohou vytvářet pocit osamocení a nepotřebnosti.

Uzpůsobit prostředí, sociální pomoc a péči je jen část starostlivosti o starší lidi. V pomoci by mělo být místo i pro radu a prevenci. Předcházet a zmírňovat negativa stáří můžeme sdílením, nasloucháním a zájmem o staršího člověka.

BP práce se jen dotkla komunikace a stáří. Komunikace i stáří jsou obsáhlá témata, proto se BP zabývá, možná staromódně, komunikací verbální a neverbální. Senioři, ale ke komunikaci využívají i nové technologie. Používání internetu nebo SMS zpráv se stává běžnou součástí života seniorů. Tyto novější způsoby předávání informací, sdělování a sdílení jsou součástí komunikace.

Mezi málo rozvedenou část BP řadím vlivy na komunikaci. Pouze část vlivů na komunikaci byla popsána. Proces komunikační výměny je založen na tolika různých proměnných. Komunikace se odvíjí v neustálém proudu změn, které jsou reakcí na aktuální stav.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ČERNÝ, V. *Řeč těla*. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1658-6.
- ČESKO. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Český statistický úřad* [online]. ČSÚ, © [cit. 2014-07-13]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/>
- DEVITO, JOSEPH. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-7169-988-8.
- DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.
- DOŇKOVÁ, O. *Vývojová psychologie*. Brno: IMS Brno, 2012.
- HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 979-80-87109-19-9.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*, Praha: Portál, 2005, ISBN 80-7367-040-2.
- KOHOUTEK, Rudolf. *Socializace člověka* [online]. © 2008, poslední aktualizace 02. 12. 2009 [cit. 201-02-15]. Dostupné z: <http://rudolfkohoutek.blog.cz/0912/socializace-cloveka>
- KOONTZ, H., WEIHRICH, H., *Management*. Praha: East Publishing, 1993. ISBN 80-7219-014-8.
- KRAUS, B., SÝKORA, P. *Sociální pedagogika I*. Brno: IMS Brno, 2009.
- KUNCZIK, M. *Základy masové komunikace*. Praha: Karolinum, 1995. ISBN 80-7184-134-X.
- MÜHLPACHR, P. *Gerontopedagogika*. Brno: Masarykova univerzita Brno, 2004. ISBN 80-210-3345-2.
- PACOVSKÝ, V., HEŘMANOVÁ, H., *Gerontologie*. Praha: Avicenum zdravotnické nakladatelství, 1981. ISBN 08-044-81.
- POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.
- ŘÍČAN, P. *Cesta života*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-829-5.
- SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010, ISBN 978-80-7367-691-9.
- STUART - HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí*. 1. Praha: Portál, 1999, ISBN 80-7178-724-2.
- SÝKOROVÁ, D. *Autonomie stáří*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978 - 80-86429-62-5.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II.* Praha: Nakladatelství Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1318-5.

VAVŘÍK, M. *Základy sociologie.* Brno: IMS Brno, 2012.

VIDOVIČOVÁ, L. *Stárnutí, věk a diskriminace - nové souvislosti.* Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4627-6.

VÍZDAL, F., *Základy psychologie.* Brno: IMS Brno, 2009.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace.* Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie.* Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.

WATZLAWICK, P., BAVELAS, J. B., JACKSON, D. D. *Pragmatika lidské komunikace.* Hradec Králové: Konfrontace, 1999. ISBN 80-86088-04-09.

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA I: RESPONDENTI 2014

RESPONDENTI 2014						
	Věk	Závislost	Pohlaví	Vzdělání	Bydlení	Číslo
VB	80	1	M	VS	R	1
AK	75	2	M	SS	R	2
LZ	75	1	M	ZV	DPS	3
AP	75	1	Ž	SS	R	4
AK	79	1	Ž	ZV	R	5
VO	81	1	Ž	ZV	DPS	6
DŠ	78	1	Ž	ZV	DPS	7
MK	79	2	Ž	SS	DPS	8

**PŘÍLOHA P II: TEST INSTRUMENTÁLNÍCH VŠEDNÍCH ČINNOSTÍ
(IADL-INSTRUMENTAL ACTIVITY OF DAILY LIVING)**

Činnost:		Hodnocení:	Body	
01.	Telefonování	Vyhledá samostatně číslo, vytočíje.	10	
		Znáněkolik čísel, odpovídá na zavolání.	5	
		Nedokáže používat telefon.	0	
02.	Transport	Cestuje samostatně dopravním prostředkem.	10	
		Cestuje, je-li doprovázen, vyzaduje pomoc druhé osoby.	5	
		Speciálně upravený vůz.	0	
03.	Nakupování	Dojde samostatně nakoupit.	10	
		Nakoupí s doprovodem a radou druhé osoby.	5	
		Neschopen bez podstatné pomoci.	0	
04.	Vaření	Uvaří samostatně celé jídlo.	10	
		Jídlo ohřeje.	5	
		Jídlo musí být připraveno druhou osobou.	0	
05.	Domácí práce	Udržuje domácnost s vyjimkou těžkých prací.	10	
		Provede pouze lehčí práce nebo neudrží přiměřenou čistotu.	5	
		Potřebuje pomoc při většině prací nebo se neúčastní.	0	
06.	Práce okolo domu	Provádí samostatně a pravidelně.	10	
		Provede pod dohledem.	5	
		Vyzaduje pomoc, neprovede.	0	
07.	Užívání léků	Samostatně v určenou dobu, správnou dávku, zná názvy	10	
		Užívá, jsou-li připraveny a připomenuty.	5	
		Léky musí být podány druhou osobou.	0	
08.	Finance	Spravuje samostatně, platí účty, zná příjmy a výdaje.	10	
		Zvládne drobné výdaje, potřebuje pomoc se složitějšími operacemi.	5	
		Neschopen bez pomoci zacházet s penězi.	0	
09.	Informovanost, zájem o dění	Aktivně vyhledává informace, zajímá se o dění.	10	
		Pasivní příjem informací stereotypní komentáře.	5	
		Nesleduje, nečte, nezajímá se.	0	
Hodnocení	Závislí	00-40 bodů	3	
	Částečně závislí	45-75 bodů	2	
	Nezávislí	80-90 bodů	1	

PŘÍLOHA P III: POZOROVACÍ SCHÉMA

Pozorovací schéma

Pohlaví Věk Akt. zdravotní stav Bydlení Vzdělání

Verbální komunikace	
Hlasový projev	
Plynulost, srozumitelnost	
Skladba vět, opakující se slova, slovní zásoba	
Parajazykový projev	
Navazování, plynulost, ukončení rozhovoru	
Porozumění sdělované informaci	
Reakce na projev druhé osoby	

Neverbální komunikace	
Pohyby těla	
Vzhled těla	
Výraz tváře	
Pohled očí	
Prostorové vzdálenosti	
Tělesný kontakt	
Osobnostní zjev	

KLÍČ K TABULCE

Hlasový projev - výška, objem, rytmus, hlasitost.

Plynulost, srozumitelnost- artikulace, věcnost slovního projevu, držení tématu, (sémantika).

Skladba vět, opakující se slova, slovní zásoba, používání nových pojmů, (syntax).

Parajazykový projev- pauzy, smích, vkládání hlásek, protahování slov.

Navazování, plynulost a ukončení rozhovoru (proces vlastní komunikace).

Porozumění sdělované informaci - význam použitých slov a obsahu celé věty, opakování informací, delší zprávy, (sémantika).

Reakce na projev druhé osoby - přiměřenost, jak naslouchá, nejednoznačnost odpovědi, odpověď je jiná než položená otázka, odpověď je obecná nebo prajazyková, (pragmatika).

Pohyby těla- pohyby končetin všemi směry,

- gesta - pohyby celých rukou a jednotlivými částmi (jsi borec = zaťatá pěst, ruka pokrčena před hrudníkem, palec směrem k hrudníku),
- ilustrátory - tělesné projevy, které podporují a zesilují verbální projev (lékař je vlevo = ukáže se rukou vlevo),
- afektivní projevy - projevy obličejové k celkovému tělesnému a slovnímu projevu (vyjádření radosti úsměvem),
- regulátory - tělesné projevy vztahující se k verbálnímu projevu (to je zajímavé = naklonění těla a hlavy, ruce vybízející k další informaci),
- adaptéry - bezděčné, neuvědomované pohyby, uvolnění (úprava vlasů, mačkání tužky, odstranění neviditelného smítka).

Vzhled těla - celková stavba těla, poměr výšky a váhy, barva kůže, vlasů, očí.

Výraz tváře - souvisí s celkovým naladěním člověka, vyjadřuje základní emoce, aktuální připravenost pro komunikaci či jinou činnost. Pohyby úst, obočí, nosu, tváří (zatnutí, povolení, stažení, povytažení, napnutí, pokrčení, vtažení,...).

Pohled očí - oči mluví, když hlas mlčí, součást výrazu tváře, podpora vyjádření emocí délka kontaktu pokud mluví, naslouchá, uhýbání, odmítání, těkání, dívání jiným směrem.

Prostorové vzdálenosti - vzdálenost mezi komunikujícími, osobní prostor.

Tělesný kontakt - dotyky mající různý účel, povzbuzení, potěšení, výhrůžka, usmíření, podání ruky, stisk, vyjádření blízkosti až odstup.

Osobnostní zjev - celkový dojem z člověka, jeho bydlení, používání věcí, barev, vkus.

PŘÍLOHA P IV.: ZÁZNAMOVÝ ARCH ROZHOVORU

ZÁZNAMOVÝ ARCH ROZHOVORŮ

1. Řekl byste, že schopnost komunikace (vést rozhovor) se s věkem mění? (vliv stáří, zdravotního stavu, socializace)
2. Řekl byste, že s přibývajícím věkem se Vaše schopnost vést rozhovor nemění? (vliv stáří, zdravotního stavu, socializace)
3. Někdy se opravdu zdá, že schopnost komunikace (navazovat, vést, ukončovat rozhovor a přiměřeně reagovat, verbální projevy) se ve stáří mění.

Myslíte, že s tímto výrokiem souhlasíte? (změny v interpersonální komunikaci, rozhovoru) nebo

S tímto výrokiem souhlasíte, a můžete mi říct, jaké máte zkušenosti? (zjišťování možných změn)

Jak se změnila Vaše komunikační (dorozumívací) schopnosti?(osobní postřehy s procesem stárnutí a změn) nebo

4. Domníváte se, že schopnost komunikace (vést rozhovor) se u vašich vrstevníků mění s věkem? (co si myslí o druhých seniorech s možnostmi projekce, následně možnost určení specifík)
5. Stěžují si na zapomínání, pomalost, ztrácení souvislostí, špatnou výslovnost, časté pomlky či vkládání zvuků, ztrátu slovní zásoby, opakování slov? nebo

Navazuje se jim hůře rozhovor, udržuje rozhovor? nebo

Nerozumí, (z jakého důvodu - protože špatně slyší, protože druhá strana nekvalitně vysílá)?

Říká se, že s věkem člověk ztrácí zájem o dění mimo rodinu. Méně píše a čte. Jaký je Váš pohled na tuto stránku života? (slovní zásoba, pragmatická stránka komunikace)

Myslíte, že stáří a zkušenost ovlivňují, o čem si člověk povídá? Postřehl jste u sebe nebo u jiných lidí změnu témat ke konverzaci? (obsah)

PRACOVNÍ VERZE OTÁZEK - PŘÍKLADY

Mluvila jsem s XY o Z a některým slovům (významů) jsem nerozuměla. Máte taky takovou zkušenost?

Jsem mladší než Vy, ale stává se mi, že chápu odlišně význam používaného slova, věty?

S mou maminkou je to někdy zábava, stává se jí, že vyjmenuje všechny vnoučky, než řekne, jméno svého syna. Stává se Vám to také?

Jak jsou narozeniny nebo svátek, musím nakoupit pohledy, známky a tatínek píše a Vy?

Jak se Vám mluví se sousedem (vnukem, prodavačem, zdravotní sestrou,...)?

S kým si rádi povídáte?

Chodíte rádi ven, abyste si popovídali s jinými lidmi nebo jen na procházku.

SONDY

Co jste tím myslel? Postřehl jste to? Je to zvláštní, jak se některé věci opakují. Vám se to také stalo? Život je samé překvapení.

PŘÍLOHA P V: VYSVĚTLIVKY

IADL - Test instrumentálních všedních činností.

DPS - Dům s pečovatelskou službou.

DOP - Domácí ošetrovatelská péče.

Senior - člověk, který je starší 65 let, také starší člověk, jedinec.

Respondent - senior splňující kritéria výběru vzorku.

Zralé a pravé stáří - senioři ve věku 75 až 80 let.

Komunikace - je chápána jako dorozumívání (výměna informací, záměr něco sdělit) a chování (setkávání, vcítění, sdílení) obou stran komunikačního kanálu.

Komunikační schopnosti - jsou vlastnosti osobnosti, které umožňují jedinci dorozumívání s ostatními jedinci, musí se rozvíjet a udržovat učením, kontaktem.

Komunikační způsobilost - (DeVito, 2001, s. 23) vhodné a nevhodné použití slov, pohybu, podle kontextu.

Zdravá komunikace - je komunikace, která je charakterizována bezprostřední reakcí, kognitivním přizpůsobováním, zájmem o druhého, reciprocitou, humorem, třikrát ne, podpora vývoje, flexibility, konzistence interakcí, uvolněním (Vybíral, 2009, s. 227-230).