

Specifika komunikace seniorů

Eliška Hřebačková

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: **Eliška Hřebačková**
Osobní číslo: **H128015**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Specifika komunikace seniorů**

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:

- na specifika komunikace seniorů při verbálním, neverbálním a písemném projevu;
- na schopnost seniora využívat při komunikaci dostupnou komunikační techniku;
- na možnosti využití sociální pedagogiky při výše uvedených komunikacích.

Šoučástí práce bude empirické šetření event. realizovaný výzkum (kvantitativní, kvalitativní, smíšený) zaměřený na zjištění problematiky specifika komunikace se seniory.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

HAŠKOVCOVÁ, Helena. Fenomén stáří. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010, 365 s. ISBN 978-80-87109-19-9.

KLEVETOVÁ, Dana. DLABALOVÁ, Irena. Motivační prvky při práci se seniory. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2008, 208 s. ISBN 8024766426.

PEASE, Allan. Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 137 s. ISBN 80-7178-582-2.

POKORNÁ, Andrea. Komunikace se seniory. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 158 s. ISBN 978-80-247-3271-8.

TEGZE, Oldřich. Neverbální komunikace. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2003, ix, 482 s. ISBN 80-7226-429-x.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.

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 Lengálová, 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 zákona 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 užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s přípoštění-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

ELIŠKA HŘEBÁČKOVÁ 
.....
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Cílem této bakalářské práce je zjistit, zda existují nějaká specifika komunikace seniorů ve věkové skupině 70 let a více, při verbální a neverbální komunikaci ve vybraných kategoriích. Dále zjistit, zda jejich schopnost využívat dostupnou komunikační techniku, v tomto výzkumu konkrétně telefon a počítač, jim usnadňuje život nebo umožňuje bohatší společenský život a v jaké míře je tato komunikační technika seniory využívána. Pozorováním zjišťuje, zda mají senioři ve vybraném výzkumném vzorku a vybrané věkové kategorii specifické neverbální projevy při rozhovorech. V teoretické části se věnuje pojmům a definicím jako je verbální a neverbální komunikace, naslouchání, stáří, role seniora ve společnosti. Pro zpracování dat byla využita metoda kvalitativního výzkumu a byla prováděna formou polostrukturovaných rozhovorů a pozorováním na souboru 12 respondentů.

Klíčová slova:

komunikace, naslouchání, neverbální komunikace, role seniora ve společnosti, stáří, verbální komunikace

ABSTRACT

The purpose of this bachelor thesis is to research an existence of any communication specifics from age category over 70 year focused on verbal and non-verbal communication in selected categories. Next goal is to research their capability to use available communication technology, such as specifically a mobile phone and a computer which can make their lives easier or allow a better life and how often this technology is being used in such matter. By observing and learning it discovers if the seniors have by using specific research sample and in specific age category non-verbal expressions when interviewed. When it comes to the theoretical part it is dedicated to terms and definitions such as verbal and non-verbal communication, listening, age and a role of a senior in community. All the data had been processed by a research of adequate quality and had been executed by form of half-structured interviews and by observing 12 respondents.

Keywords:

communication, listening, non-verbal communication, role of senior in community, age, verbal communication

Děkuji paní Mgr. Halce Prášilové Ph.D. za metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Chtěla bych poděkovat i všem těm, kteří byli ochotni se zúčastnit a spolupracovat na mém průzkumu.

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

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 POJETÍ KOMUNIKACE	11
1.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	13
1.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	16
1.3 POSLOUCHÁNÍ A NASLOUCHÁNÍ	19
1.4 RODINA - ZÁKLAD KOMUNIKACE.....	22
2 STÁŘÍ	24
2.1 POJEM STÁŘÍ	24
2.2 SPECIFIKA PSYCHIKY SENIORŮ	25
2.3 ROLE SENIORA VE SPOLEČNOSTI	28
II PRAKTICKÁ ČÁST	30
3 METODY VÝZKUMU	31
3.1 KVALITATIVNÍ VÝZKUM.....	31
3.2 CÍL VÝZKUMU	32
3.3 VÝZKUMNÉ DÍLČÍ OTÁZKY (VDO).....	32
3.4 HARMONOGRAM VÝZKUMU	32
3.5 KONSTRUKCE DOTAZNÍKU.....	32
3.6 METODIKA A PRŮBĚH VÝZKUMU	33
3.7 VÝBĚR VÝZKUMNÉHO VZORKU	34
3.8 KRITÉRIA PRO VÝBĚR ÚČASTNÍKŮ VÝZKUMU.....	34
3.9 PILOTNÍ PRŮZKUM.....	35
4 VÝSLEDKY VÝZKUMU	36
4.1 KATEGORIE - TELEFON.....	37
4.2 KATEGORIE - POČÍTAČ	40
4.3 KATEGORIE - NA ÚŘADĚ	43
4.4 KATEGORIE - U LÉKAŘE	47
4.5 KATEGORIE - Z BĚŽNÉHO ŽIVOTA.....	48
4.6 PREZENTACE VÝSLEDKŮ ROZHOVORŮ.....	51
4.7 POZOROVÁNÍ PŘI ROZHOVORU	53
4.8 VÝSLEDKY POZOROVÁNÍ PŘI ROZHOVORU.....	56
ZÁVĚR	57
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	58
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	61
SEZNAM PŘÍLOH	62

ÚVOD

Pozorováním seniorů ve svém okolí jsem zjistila, že někteří jsou při komunikaci velmi nedůvěřiví až paranoidní, zvláště pokud žijí sami bez partnera. Můj dojem byl, že se soustřeďují více na sebe a své problémy a uzavírají se před světem. Aby nedocházelo u seniorů k této situaci, je potřeba zachovávat a aktivně vyhledávat sociální kontakty. Ve svém okolí se ale setkávám i s lidmi, kteří si i v pokročilém věku umí užívat života. Jsou pozitivně naladěni, nenechávají se omezovat svými zdravotními problémy a vůbec si nepřipouštějí, že tato jejich současná etapa by měla být mrzutá a závěrečná. Jsou ochotni se vzdělávat, cestují a mají spoustu aktivit. Užívají si svůj podzim života s úsměvem. Nemají problém komunikovat s okolím. Jak to dělají, že problém nemají? V odborné literatuře se uvádí, jak se postupně mění možnosti komunikace seniorů, jaký vliv na jejich komunikaci má věk a intelekt. Jsou uváděny způsoby jak komunikovat se seniory. Ale jak komunikuje senior? Chtěla jsem ve své práci přiblížit z pohledu seniorů jejich vnímání komunikace s okolím v některých vybraných kategoriích. Jaký druh komunikace je pro seniora snazší? Je to verbální nebo neverbální komunikace? Nebo je to komunikace pomocí moderních technologií - například pomocí telefonu nebo počítače? Je odchod do důchodu i odchodem ze společenského života a koncem komunikace s okolím? Mají senioři problém komunikovat s mladší generací nebo má mladší generace problém při komunikaci se seniorem a senior se musí přizpůsobit právě užitím komunikačních prostředků odpovídajících věkové kategorii příjemce informace? Tímto zdaleka výčet otázek nekončí, ale na některé otázky jsem se snažila nalézt odpověď přímo u seniorů formou rozhovorů a pozorování.

Tato bakalářská práce se zabývá získáním informací ze subjektivního pohledu seniora při komunikaci ve vybraných kategoriích. Jde o komunikaci seniorů na úřadech, u lékaře a v běžném životě. Snaží se zjistit, které z komunikací - verbální nebo neverbální, dávají senioři přednost. Dále zjišťuje z pohledu seniorů, zda jejich schopnost využívat dostupnou komunikační techniku, v tomto výzkumu telefon a počítač, jim usnadňuje život nebo umožňuje bohatší společenský život, anebo jestli je to z jejich strany přijímáno jen jako řešení nouze - protože většinová společnost tyto komunikační kanály plně využívá a jiné akceptovat nechce, a v jaké míře je tato komunikační technika seniory využívána. Pozorováním se snaží zjistit, zda mají senioři ve vybraném výzkumném vzorku a vybrané věkové kategorii specifické neverbální projevy při rozhovorech.

Práce je rozdělena do dvou částí - teoretické a praktické. V rámci těchto částí je dále členěna do dílčích tematických okruhů. Teoretická část je věnována pojmům a definicím souvisejícím s verbální a neverbální komunikací, nasloucháním, stářím a s rolí seniora ve společnosti. V praktické části je představen samotný výzkum, jeho realizace a použití výzkumné metody pro získání dat od respondentů v průběhu výzkumu. Dále je v praktické části představeno zpracování dat získaných při výzkumu a jejich shrnutí v závěry pojednávající o specifikách komunikace seniorů ve vybraných kategoriích.

Proč jsem si vybrala právě toto téma? Bylo to na základě osobní zkušenosti při doprovodu mé maminky na lékařské ošetření. Dříve absolvovala maminka lékařská ošetření sama, ale lékař podle ní hovořil příliš rychle a jeho artikulace byla minimální a maminka nestihla postřehnout všechny jeho informace. Neměla však odvahu ho požádat o zopakování. Nechtěla si prý připadat hloupě. Později jsem ji k lékaři i na úřady doprovázela. Při jedné návštěvě u lékaře maminka lékařův proslov zastavila a poprosila ho, aby to, co říkal jí, zopakoval ještě jednou mně, protože ona mu vůbec nerozuměla. Podobná situace se opakovala i při vyřizování záležitostí na úřadech. Přístupy lékařů i úředníků byly opravdu různorodé. Obdivující ochota, trpělivost i nepříjemné přehlížení a nevrlost až ignorace. Neporozumění hovořících stran bylo někdy až komické, ale na druhou stranu i zdrcující. Maminka se dostávala do situací, kterým nerozuměla, nevěděla, co se od ní požaduje, nevěděla jak reagovat. Byla zmatená, nešťastná a v jednom případě i agresivní. Obdobné reakce byly i na straně úředníků i lékařů, což byla názorná ukázka nepochopení vzájemné komunikace. Z těchto zjištění jsem usoudila, že senior nad 70 let je asi při jednání s úředníky nebo lékaři celkově nerozhodný až plachý. Člověk, který hovoří se seniorem, by měl být připraven s notnou dávkou trpělivosti, pochopení a empatie k jednání i rozhovoru s ním a seniora v komunikaci považovat za rovnocenného partnera. Navíc je to obraz celkového sociálního statutu seniorů ve společnosti. Role „životních zkušeností a získané moudrosti“ je nahrazena rolí „sociální a ekonomické zátěže“, kterou si senioři někdy přisuzují i sami právě tím, že se většinou nedokáží anebo nechtějí přizpůsobit okolí a okolí není ochotno si ponechat původní komunikační návyky.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 POJETÍ KOMUNIKACE

Komunikace patří k základním potřebám všech živých tvorů na zemi. Lidé, zvířata i rostliny mezi sebou komunikují. Komunikovat znamená využívat všechny možné a dostupné způsoby k předávání a přijímání sdělení. Každá komunikace má svá určitá nepsaná pravidla. Lidská komunikace je jiná než komunikace zvířat a rostlin. Zvířata i rostliny mají omezenější možnosti komunikace než lidé, protože i sofistikovanost a objem předávané informace se liší. Lidská společnost je vlastně založena na komunikaci, bez ní by nebyl ani rozvoj a ani vývoj možný. Lidská symbolika a řeč jsou charakteristické svými markantními odlišovacími znaky. Existuje mnoho definic komunikace a jsou tvořeny účelově podle oblastí a oborů bádání.

Pokorná¹ uvádí, že *„Komunikace je zjednodušeně chápána jako proces předávání informací mezi dvěma či více komunikujícími subjekty. Znamená praktický základ všech lidských vztahů. Jde o proces sdělování (také sdílení), přenosu a výměny významů a hodnot, zahrnující nejen oblast informací, ale také další projevy a výsledky lidské aktivity, jako jsou zboží, formy chování, umělecké výtvoary apod.“*

Dle Výrosta² *„Komunikace probíhá vždy v určitých společenských vztazích. Tyto vztahy nezůstávají vůči komunikaci vnější, ale projevují se uvnitř samotné komunikace. Převažujícím meziosobním vztahům odpovídá komunikace mezosobní - interpersonální, převažujícím vztahům k sobě samotnému komunikace se sebou samým - intrapersonální, převažujícím skupinovým vztahům komunikace skupinová a převažujícím společenským vztahům komunikace masová.“*

„Nejčastěji zmiňované prvky procesu komunikace a jeho jednotlivé články:

- komunikátor (ten, kdo má myšlenky, záměry, informace, důvod ke komunikaci);
- kódování (převedení komunikátorových myšlenek do systematického souboru symbolů);
- zpráva (výsledek kódovacího procesu);
- prostředek (nositel zprávy);

¹POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 158 s. ; Sestra (Grada), s. 11

²VÝROST, Jozef. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Editor Ivan Slaměnik. Praha: Grada, 2008, 404 s. Psyché (Grada), s. 218

- dekodující příjemce (dekódování zprávy příjemce na základě vlastních zkušeností a referenčního obsahu zprávy);
- zpětná vazba (reakce příjemce/ců na sdělení);
- šum (veškeré možné faktory měnící záměr zprávy a její pochopení či přijetí - fyzické, fyziologické, psychologické, sémantické).³

Každý člověk je jedinečná osobnost a každý člověk má jedinečný styl komunikace. K lidem kolem sebe se chováme podle toho, jak je vnímáme, jak na nás působí a co si o nich myslíme. Při komunikaci slovo i gesto ovlivní jednání a prožívání druhého a následně ovlivňuje jeho komunikaci a chování.

„Základní vlastností chování, vlastně nejpodstatnější, a proto obvykle přehlíženou je fakt, že: chování nemá žádný protiklad. Jinak řečeno, neexistuje nic takového, jako ne-chování nebo jednodušeji: není možno se ne-chovat. Vyjdeme-li z předpokladu, že veškeré chování v interakční situaci má význam sdělení, tj. je komunikací, plyne z toho, že ať se člověk snaží jakkoliv, nemůže nekomunikovat. Aktivita nebo neaktivita, slova či mlčení, vše má význam sdělení;“⁴ Tímto byla Paulem Watzlawickem vysloveno těžko zpochybnitelné tvrzení.

Komunikace je tedy předávání nejen informací, ale i pocitů a citů k druhým. Přestože se zdá, že světem vládnu slova, ať už vyslovená či psaná, děje se komunikace cestou verbální i neverbální. Kdo se naučil dobře naslouchat druhým, umí sledovat i mimořečové signály. Dokáže ve správný okamžik poznat, zda se ptát, pokračovat v hovoru či ustat, mlčet, zůstat či odejít. Každý člověk, bez výjimky, má určitý styl komunikace, který ho prezentuje. Jde o vrozené, ale i vývojem osobnosti osvojené a získané tempo řeči, mimiku i často používaná slova.⁵

Cílem komunikace je porozumění si, umět si předat fakta a logiku sdělovaného obsahu a zároveň si i ověřovat, zda příjemce informace sdělovaná fakta pochopil a porozuměl jim

³ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 158 s. ; Sestra (Grada), s. 11- 12

⁴ WATZLAWICK, Paul. *Pragmatika lidské komunikace*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1999, 243 s., s. 43

⁵ VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 96 s., s. 74

tak, jak byla vysílána. Komunikace se tedy uskutečňuje prostřednictvím předávání a přijímání významů sdělení. Podmínkou správné komunikace je jasnost informace. Měla by být přesná, podrobná nebo stručná, hlavně srozumitelná a jednoznačná a vyjádřená vhodnými komunikačními symboly. Pokud jde o seniorskou komunikaci, nebývá vždy jednoznačná. Podle způsobu zprostředkování a povahy prostředků se komunikace dělí na verbální a neverbální.

1.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace využívá slova k předávání a přijímání informací o určitém významu. Jde o slova v mluveném i psaném projevu. Slovy lze vyjádřit myšlenku, emoci, zážitek, zkušenost i další abstraktní pojmy. Denotace a konotace patří mezi základní principy verbální komunikace, které ve velké míře ovlivňují chápání a vnímání předávaných a přijímaných informací.

Denotace označuje základní obecný význam slova a konotace jeho hlubší nebo symbolický význam.

„Denotace je jev nebo předmět mimojazykové skutečnosti označený jazykovým výrazem. Jde o logický vztah mezi výrazem a tím, co označuje, tj. denotátem. Denotátem jedinečného jména je individuální předmět, denotátem obecného jména třída předmětů, například denotátem slova dům jsou všechny objekty, které lze jako dům pojmenovat.“ „Obecný význam pojmu se může v různém období měnit.“ „V důsledku změn vnímání obecné denotace různých pojmů se tak senior může stát kulturním cizincem.“ „Jestliže senior nerozumí určitému pojmu, či jej vnímá v rozdílném denotativním - obecném významu, nemůže zcela adekvátně reagovat na aktuální situaci dle případného očekávání a předpokladu sdělující osoby.“⁶

„Konotace je vedle základního pojmového významu (denotace) druhotná asociativní významová složka nějakého výrazu. Může se jednat buď o takzvané nepojmové rysy významu, například expresivní, emocionální, postojoyé, estetické, intenzifikační, evokační nebo ideologické, nebo o obsahové rozšíření základního (prototypického) významu - extenzivní (rozšiřující význam). Jeden výraz mívá obvykle více konotací.“

⁶ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 158 s. ; Sestra (Grada), s. 18

„Je na komunikujícím, jakým obsahem použité slovo „naplní“ a jaký význam přiřkládá slovům, která využil.“⁷

V oblasti verbální komunikace už pak záleží na každém člověku, co které konkrétní slovo pro něj znamená a jaký má pro něj daný pojem význam. Mezi komunikujícími je nutno si ujasnit význam slov, která budou používána, aby nedošlo k nedorozumění. U verbální komunikace je důležité, pokud má dojít ke shodě v komunikaci a na předmětu komunikace, vědět o protějšku aspoň pár informací - např. z jakého prostředí pochází, jakou znalost má o tématu, o kterém má být hovořeno apod. Již prvních pár vět rozhovoru naznačí směr, kterým se rozhovor bude ubírat. Jinak bude reagovat v rozhovoru senior, kterému dělá většinu času společnost televize a nekonečné seriály nebo senior, který se věnuje knížkám a má nějakého koníčka, jinak bude reagovat senior, který žije sám a nevyhledává společnost a jinak senior, který je neustále mezi lidmi a zde bude mít samozřejmě i přímý vliv věkové a sociální složení skupiny, v níž se senior pohybuje. Pokud bude obklopen svými vnoučaty, jistě bez jakékoliv námahy přijme komunikační prostředky aktivní generace. Stručně sděleno - odloučení a separace seniorů od většinové společnosti v domech seniorů nebo dobrovolná „samota“ seniorů v úkrytu svých domovů, je vlastně předurčuje ke komunikační „slepotě“ a vyčleňuje z okruhu komunikačních dovedností většinové společnosti. Tuto komunikační exkluzi seniorů nelze nahradit. Změna „rodinného“ způsobu života na individualistický má i tyto důsledky. Což by si ovšem vyžádalo samostatnou studii, kterou nelze zpracovat s ohledem na rozsah této práce.

Pokorná⁸ ve své knize *Komunikace se seniory* doporučuje pro verbální komunikaci se seniory, mimo jiné, i to, abychom

- zajistili před rozhovorem prostředí bezpečí a jistoty,
- si byli vědomi své aktuální role (např. naslouchajícího, poradce, společníka),
- přizpůsobili komunikační styl naslouchající osobě - věku, vzdělání, pojmovému aparátu - slovníku,
- sjednotili verbální a neverbální projevy (snaha o kongruenci),

⁷ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 158 s. ; Sestra (Grada), s. 19-20

⁸ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 158 s. ; Sestra (Grada), s. 24-25

- správně identifikovali míru pochopení efektivní zpětnou vazbou (neptat se na to, zda nám druhá strana rozumí, ale na to, co z našeho sdělení pochopila),

- se nedopouštěli intruzí tj. „skákání do řeči“,

a jako poslední z jejich doporučení zkusit používat pomůcku semaforu: na červenou se odmlčet, na oranžovou se zamyslet, teprve na zelenou začít mluvit a pamatovat si, že jednou vyřčená slova již nelze vzít zpět. Již v důsledku této studie je zřejmé, že senior je považován za předmět komunikační snahy - nikoli za komunikačního partnera. Tedy komunikace se seniorem existuje pro komunikaci samu - ztrácí se tak primární důvod komunikace, jehož je oboustranně prospěšné sdělování informací a jejich přenos. Navíc již vlastní důvod vzniku studie Pokorné i mé práce spočívá ve výše popsaném vyčlenění seniorů z většinové společnosti a následnému vzniku komunikačních problémů jako fenoménu dnešní doby.

V současné době je více či méně mezilidská komunikace, tj. kontakt s živými lidmi, nahrazována moderními technologiemi - telefonáty, psaním krátkých textových zpráv, sdílením informací na sociálních sítích apod. Pro mládí a střední generaci se nejedná o žádný problém. Senioři, kteří s takovou technikou ve svém zaměstnání pracovali, nemají problém s jejím užitím ani v penzi. Zvládají sledovat vyvíjející se trendy a téměř drží krok v jejím užívání. Starší senioři nestačí všechen ten technický pokrok vnímat a akceptovat stejným tempem jako mladší generace a dostávají se proto do nevýhodné pozice. Chtěli by komunikovat, ale jejich schopnosti a dovednosti již nedokáží držet krok s rozvojem moderních komunikačních prostředků. Dostávají se do situací, kterým nerozumí, neví, co se od nich požaduje, neví, jak reagovat a bývají zmatení nebo nešťastní. Navíc u některých seniorů bývá snížena schopnost komunikace v důsledku choroby nebo stáří. Jejich reakce jsou pomalejší a je potřeba delšího časového úseku, aby zpracovali přijatou informaci a následně ji vyhodnotili a mohli vytvořit odpověď na danou situaci, ať už se jedná o komunikaci verbální nebo užití moderní technologie. Na tuto situaci má samozřejmě vliv i degradace funkčnosti např. zrakových center, sluchu a v neposlední řadě změna a zvýšené nároky na koordinaci a funkčnost prstů nutných k užití těchto prostředků. Jako příklad k tvrzení lze uvést, že již pouhý třes prstů si vyžádá jiné hardwarové vybavení než to, které postačí mladšímu jedinci. Vyrovnaní se se změnou komunikačních návyků s tímto handicapem může zapříčinit faktickou nemožnost komunikace tímto prostředkem (např. mobilní telefon - je pak nutno preferovat větší tlačítka, případně jiný externí port k přenosu a tvorbě textu apod.). To silně znevýhodňuje seniora při komunikaci s mladými

lidmi, kteří nebývají na takové situace připraveni. Nebo připraveni jsou, ale neví jak reagovat. Jiná je teorie, jiná je praxe. Ve škole je učí účtě ke stáří, jak je nutno starým lidem pomáhat a být trpěliví při komunikaci s nimi, na druhé straně jsou v médiích nepřetržitě senioři prezentováni jako zátěž společnosti a lidé, kteří odčerpávají peníze ze státní pokladny. Stále potřebují lékařskou péči, stále si stěžují na malou výši starobních důchodů, stále něco požadují... Společenská objednávka a preference zániku rodinných vazeb a kult úspěšného jedince preferovaný před kultem rodiny a rodinných hodnot včetně skupinového soužití, degraduje seniora na společenskou zátěž. Mediální i sociální maska společnosti zakrývá fakt, že každého čeká stáří. V současnosti lze konstatovat, že i řada jinak úspěšných a progresivních jedinců je dopadem stárnutí překvapena a konsternovaně reaguje i na vlastní věk. Při porovnání se shodnou zátěží a situací u dětí lze konstatovat, že na rozdíl od odcházejícího stáří při shodných komunikačních překážkách, je nastupující generace akceptována vlídněji a s nesrovnatelně vyšším prahem tolerance. Jedná se tedy o složitý proces vzájemného pochopení a akceptace směřující ke komunikaci mezi střední generací a seniory. Při sledování okolí totiž lze konstatovat, že překvapivě nejmladší generace a ta nejstarší nedostatkem komunikačních prostředků netrpí - ačkoli právě zde by z logiky jejich omezenosti (adolescenti i geronti mají omezené komunikační prostředky - jedni je teprve získávají a druzí je postupně ztrácejí) měla komunikace váznout nejvíce.

1.2 Neverbální komunikace

Z názvu již vyplývá, že v této komunikaci nejsou používána slova. Neverbální komunikace je charakteristická výrazem a mimikou tváře, pohledem očí, pohybem hlavy, celkovým postojem těla, pohyby rukou a nohou, tělesným kontaktem s protějškem komunikace, vzdáleností a blízkostí komunikujících a dalšími aspekty neverbální řeči. Neverbální komunikace doplňuje komunikaci verbální a obě by měly být ve vzájemné shodě. Pokud dojde k viditelnému rozdílu a nesouladu komunikace verbální a neverbální, je zde nebezpečí konfliktu v komunikaci komunikujících osob, které může vést až ke ztrátě důvěry.

Neverbální komunikace je vývojově nejstarší komunikací. Představuje všechny mimoslovní projevy, které přijímáme smyslovými orgány. Neverbální komunikaci se lidé učí od narození po celý život. Je dána kulturními tradicemi a prostředím, ve kterých lidé žijí. Kulturních odlišností v neverbální komunikaci je bezpočet.

Snaha porozumět probíhající komunikaci, správně vyhodnocovat její průběh a orientovat se v lidech a situacích je cílem každého člověka. Některé jevy v oblasti neverbální komunikace jsou snadněji identifikovatelné, jiné naopak od nás „vyžadují“ speciální přípravu, cvičený pozorovací talent a větší množství odborných informací. V celkovém kontextu neverbální komunikace je chybou soustředit se jen na „řeč“ těla. Důležité jsou i činy člověka - co vytváří a jak žije svůj život, jak je nebo není v souladu chování a jednání člověka s jeho vyslovenými názory a jeho postoji. Při pozorování chování člověka a jeho neverbálního projevu, nás napadají otázky, na které bychom chtěli znát odpověď: Co si myslí? Co cítí? Jak se mu jeví? Jak mě vnímá? Souhlasí s mým názorem? Jak se projeví? Co se v něm odehrává? Proč reaguje právě tímto způsobem? A takto bychom mohli pokračovat v dalším nekonečném sledu otázek.

Mikuláščík⁹ uvádí rozdělení neverbální komunikace do 13 složek:

1. **Mimika** - jedná se o pohyb svalů v obličeji, které vyjadřují jedincův prožitek a emoci. Je to velmi jemná forma komunikačních signálů a lze docela dobře vyčíst z obličeje sedm základních emočních dimenzí: radost - smutek, štěstí - neštěstí, překvapení - splněné očekávání, klid - rozčilení a vztek, spokojenost - nespokojenost, zájem - nezájem, strach a bázeň - pocit jistoty.

2. **Gestika** - jsou to záměrné pohyby těla, které dokreslují verbální sdělení. Gesta mají v sociálních vztazích určitý domluvený smysl, mají kulturní závislost a je třeba se jim učit v kulturním kontextu. Všechna gesta lze rozdělit do pěti základních skupin:

- ilustrátory - gesta, se kterými dokreslujeme ve vzduchu verbální výklad
- regulátory chování - upozorňování na něco nebo někoho, organizují konverzaci
- znaky - např. palec nahoru je pro OK, palec dolů je pro KO
- emočně výrazová gesta - vyjadřují emoční stav, např. sevřená pěst značí agresivitu, vztek
- adaptory - sebemanipulující gesta, např. škrábání se, lomení rukama

⁹ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi. 2.*, dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer, s. 108-115

3. **Posturika** - signalizuje emoční stav, zaujetí, postoj k partnerovi a ke sdělení. Je to držení těla, napětí nebo uvolnění, náklon, poloha rukou, nohou, hlavy, konfigurace všech částí těla a směr natočení těla.

4. **Kinezika** - jsou to spontánní pohyby různých částí těla, které nemají význam gest. Každý má své specifické pohyby, podle nichž se dá poznat na dálku.

5. **Pohledy** - oči hrají v komunikaci velmi důležitou roli. Jsou kontrolou zpětné vazby, určují a ovlivňují interpersonální vztah, organizují diskuzi. Působí jako sdělovače, ale také jako přijímače. Je prokázáno, že když někdo chce partnera v komunikaci ovlivnit, dívá se poněkud jinak, než když o ovlivňování nejde.

6. **Proxemika** - je to pojem označující vzdálenost při komunikaci. Každý potřebuje určitý prostor, aby se cítil pohodlně. Tento prostor je relativní a individuálně i kulturně odlišný. Vzdálenost při komunikaci lze rozdělit do čtyř základních skupin: intimní vzdálenost je od úplného dotyku do půl metru, osobní vzdálenost je od 0,5 metru do 2 metrů, skupinová vzdálenost je od 1 metru do 10 metrů a veřejná vzdálenost je od 2 metrů do 100 metrů.

7. **Osobní teritorium** - teritorium se projevuje v komunikaci tím, že každý z účastníků rozhovoru jej určitým způsobem chrání. Některé lidi v něm respektujeme, jiné odmítáme.

8. **Haptika** - při komunikaci se lidé občas dotýkají. Doteky mohou mít význam formální, neformální, přátelský, intimní. Důležité je, které části těla se lidé navzájem dotýkají a také, jaký druh dotyku to je. Nejčastěji používaným dotekem je podání ruky.

9. **Chronemika** - je to způsob, jakým vyjadřujeme, užíváme a strukturujeme čas ve vztahu k jiným lidem, jak člověk komunikuje v časových souvislostech a také vzájemné komunikační vyváženosti obou komunikujících stran.

10. **Neurovegetativní reakce** - člověk nějakým způsobem reaguje na podněty, které na něj působí a jsou doprovázeny fyziologickými změnami, které jen stěží lze ovládnout vlastní vůlí.

11. **Rekvizitové prostředky a celkový image** - mezi rekvizitové prostředky patří brýle i tužka. Celkový image je dotvářen tím, jak je člověk oblečen, jaký má vkus v oblékání, jak je upraven, učešán, čistý a vonící, jaké má auto, jaké jí potraviny apod.

12. **Prostředí** - prostředí vypovídá o člověku hodně. Zda je pořádkumilovný, zda si zakládá na svém postavení, zda je romantický apod. Prostředí působí na člověka při komunikaci. Lépe se cítí v prostředí, kde má jistotu a ve kterém je zvyklý se pohybovat.

13. **Sdělování činy** - lidská činnost je úzce spjata s tím, co člověk říká a komu to říká. Ve sdělení může být vyjádřena úcta, respekt nebo naopak neúcta a pohrdání vůči jiným lidem. Naše činy mohou někdy potvrzovat to, co říkáme, někdy tomu tak není a pak působí jako dvojná vazba.

Existují desítky zaručených interpretací neverbálního projevu, ale ne vždy je jednoznačné určit a dešifrovat neverbální projev a jeho význam. Pokud si komunikující není jist významem sdělení, při kterém došlo k nesouladu verbálního a neverbálního projevu, je na místě, aby si toto ihned ověřil. Cílem komunikace je přece zamezení nedorozumění.

1.3 Poslouchání a naslouchání

„Chceš-li někoho poznat, nech jej mluvit. Dovedeš-li pozorně naslouchat, něco se dovíš.“ Andrew D. Wolvin

Naslouchání druhému člověku je první a nejdůležitější fází osobního rozhovoru. Pokud je cílem ve výzkumném šetření při rozhovorech zjištění určitých skutečností, bez poslouchání a naslouchání se to neobejde.

„*Slyšet, slyšení, to je fyziologická schopnost smyslových orgánů. Poslouchání je dovednost, kterou se můžeme naučit. Patří mezi čtyři základní komunikační dovednosti: 1. mluvení, 2. čtení, 3. psaní, 4. poslouchání.*“ Poslouchání znamená vnímat, pochopit a reagovat. „*Při poslouchání mluvíme pouze tehdy, když mluvčímu chceme dát najevo, že mu rozumíme (parafrázujeme, co jsme slyšeli), nebo že mu nerozumíme a pak se ptáme.*“¹⁰

Křivohlavý¹¹ v knize *Povídej - naslouchám* uvádí rozdíl mezi pojmy „slyšení“ a „naslouchání“. Oba pojmy mají podle něj různou funkci. Uvádí příklad: „*Slyším, že někdo volá, ale nevěnuji tomu pozornost. Mne se to netýká, a tak si dělám dále svou práci.*“ Protikladem uvádí příklad: „*Naslouchám pacientovi a najednou pochopím, že se sám nemůže na posteli otočit a přitom by chtěl změnit polohu.*“ Z toho podle něj vyplývá závěr - je možno slyšet a nevěnovat pozornost, ale naslouchání nás v klidu nenechá. Naslouchání vychází z porozumění, nejen registrace zvuku, jak tomu je u slyšení. V praxi

¹⁰ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer, s. 85-86

¹¹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej-naslouchám*. 1. vyd. Praha: Návrat, 1993, 105 s., s. 9-18

to znamená, že úroveň rozhovoru se vyvíjí podle toho, jak kvalitní je naslouchání, přičemž naslouchání navazuje na slyšení. Naslouchání není jev fyziologický, ale psychologický. Jde v něm o pochopení a porozumění toho, co slyšíme. Je to nejtěžší fáze rozhovoru: „... *pochopit záměr hovořící osoby, tj. čeho tím, že to řekl, chtěl dosáhnout*“. Může dojít k nedorozumění nebo nepochopení vyřčených slov. Zatímco slyšení mohou plně ignorovat, u naslouchání, pokud pochopím a porozumím, co bylo řečeno, dostanu se do situace, kdy se musím rozhodnout. Buď splním to, co si daná osoba přeje, nebo musím zvolit jiné řešení. Naslouchat druhému je riziková situace. „*Slyšené slovo má sugestivní moc. Té je třeba se bránit. Ten, kdo nám něco říká, často nás přemlouvá - podobně jako mládenec, který si namlouvá děvče. Je nebezpečí, že nás přemluví - i proti naší vůli.*“ Hovořící má vždy větší možnost určit, kdy bude rozhovor končit. Naslouchající je většinou nucen se podvolit a vyčkat, dokud hovořící sám rozhovor neukončí. Křivohlavý ve své knize konstatuje, že hovořit se učíme ve škole, ale naslouchat nás učí škola života.

Podobného názoru je i Mikuláščík.¹² Reflektivní a empatické naslouchání je podle něj nejlepší způsob, jak naslouchat pocitům, jak rozumět druhému člověku a jak dávat zpětnou vazbu, jak reagovat. Naslouchající odkládá vlastní pocity a vcítuje se do pocitů toho, kdo se mu svěřuje. Jde o poslouchání nejen ušima, ale i očima a srdcem. Naslouchající intuitivně chápe, smyslově cítí a naslouchá, aby porozuměl. Naslouchající by měl být soucitným posluchačem. Úroveň empatie závisí na charakterových a temperamentových vlastnostech. Vžívání se stává empatií až tehdy, když zážitek vědomě zpracujeme, pochopíme předivo souvislostí a problémů druhého člověka, dovedeme je pojmenovat a interpretovat. Empatie je složitý psychologický zážitek a působí na něj celá řada procesů. Schopnost empatie závisí na vývojové úrovni osobnosti, na množství zážitků a vztahů jedince, na vzorech chování. Není to trvalá vlastnost a v průběhu života se může změnit. Nechejte člověka vyřešit svůj problém - to je jedna z fází empatického a reflektivního naslouchání. Někdy lidé chtějí pouze ventilovat své pocity, aby se cítili lépe. Ale někdy poslouchání nestačí. Naléhají, abychom jim problém pomohli vyřešit. Oni se ale musí sami rozhodnout, co dělat dál a my zase musíme vědět, že nesmíme řešit problém druhé osoby. Tím, že si jej sám vyřeší, získá sebejistotu zvládat obtížné životní situace.

¹² MIKULÁŠČÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer, s. 91-92

Je důležité si uvědomit, že umění naslouchat druhým, věnovat jim svůj čas, se v budoucnu může vrátit jako dobře vložená investice. Naslouchat znamená porozumět druhým. Pokud člověk komunikuje s partnerem a ten vidí, že mu je opravdu nasloucháno, má v budoucnu snahu udělat to samé pro něj a zároveň mu sdělit i větší množství informací. Mnoho problémů vzniká v okamžiku, kdy se „něco“ nevysvětlí a člověk si pak to „něco“ domyslí...

Při aktivním naslouchání je velmi důležitá řeč těla. Naslouchající by se měl snažit navázat oční kontakt a ujistit mluvčího, že jej vnímá. Zároveň by měl zachovat stejnou rovinu v postavení - buď oba sedět, nebo stát. Měl by dát mluvčímu na vědomí, že projevuje zájem o komunikaci např. přitakáním, nehrát si s tužkou, nehoupat se na židli, zachovat trpělivost. Pokud mluvčí položí naslouchajícímu otázku, nechat si i čas na rozmyšlenou, není nutno okamžitě odpovědět. Mluvčí naopak získá pocit, že o jeho problému naslouchající přemýšlí. Velmi důležité je sledovat i neverbální projevy mluvčího a snažit se pochopit jejich sdělení.

Někdo je dobrý posluchač, někdo zase horší a někdo nemá vůbec dispozice být dobrým posluchačem. Mikuláščík¹³ uvádí typy posluchačů, které jsou nejčastěji se vyskytujícími kategoriemi chování:

- nesoustředěný posluchač - nedovede vnímat, co slyší, má výpadky pozornosti, nedokáže se koncentrovat na situaci
- egoistický posluchač - soustředí se pouze v situaci, když se začne mluvit o něm
- střídavě vnímající posluchač - zpozorní jen občas v situacích, kdy jej něco zaujme, je pozorný, když on sám prezentuje své názory ostatním, selektivně si vybírá informace
- pasivní posluchač - slyší slova, ale nevnímá je, může rozumět nebo nemusí rozumět (například když někdo bude mluvit japonsky, já ho slyším, ale nevím, co řečník říká, i to je pasivní poslech)

¹³ MIKULÁŠČÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer, s. 85-86

- kompetitivní posluchač - zaměřuje se na vnímání situací, kdy někdo uvádí své úspěchy, výsledky nebo zkušenosti, aby pak mohl vstoupit do diskuse a licitovat podobnou situací s lepším výsledkem
- dobrý posluchač - vnímá vše, co mluvčí prezentuje, dovede naslouchat klíčovými momentům, hlavním myšlenkám, vytváří si v mysli strom myšlenek řečníka. Respektuje myšlenky mluvčího, i když o nich ví, že jsou proti jeho vlastnímu přesvědčení. Sleduje neverbální stimuly a má silnou touhu porozumět. Jeho empatie k mluvčímu nejsou ničím omezovány a je přístupný zpětné vazbě. Neskáče do řeči, jeho interakce je verbální i neverbální.

Carnegie¹⁴ se ve své knize *Jak správně myslet, jednat a mluvit* se věnuje umění konverzace a naslouchání a na příkladech ze života přibližuje čtenáři užití získaných znalostí v praxi. Umění konverzace je podle něj zdrojem síly a mluvit bez rozmyslu a snahy o jasné a srozumitelné vyjádření povede k tomu, že se může tato dovednost obrátit proti nám. Uvádí zde i pravidla pro aktivního posluchače, která by měla provázet rozhovor. Naslouchající by měl například vypnout mobilní telefon, při rozhovoru nedělat předčasné závěry, naznačovat gesty a příkyvováním, že stále sleduje konverzaci, nepřerušovat pauzu, kterou mluvčí udělá, používat zpětnou vazbu apod. Jde o to, že i mluvčí dokáže číst neverbální styl komunikace naslouchajícího a podle toho dále rozvíjet nebo také ukončit rozhovor. *„Když jednáte s lidmi, mějte na paměti, že nejednáte s logickými bytostmi, ale se stvořeními, která jsou plná emocí.“*

1.4 Rodina - základ komunikace

Rodina v dnešní době má oproti minulosti úplně jinou strukturu a ztratila řadu svých dřívějších funkcí. Tyto funkce byly postupně delegovány na stát a sociální instituce. Mění se struktura rodiny a vícegenerační soužití v jednom domě nebo bytě je v dnešní společnosti dle názoru tazatelky v menším zastoupení.

Procházka¹⁵ ve své knize *Sociální pedagogika* uvádí, že rodinné prostředí ovlivňuje výchovu a socializaci dítěte celou řadou svých aspektů. Rodina se stává pro dítě prvotním

¹⁴ CARNEGIE, Dale. *Jak správně myslet, jednat a mluvit*. 1. vyd. Praha: Práh, 2010, 157 s., s. 60, s. 51

¹⁵ PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 203 s. Pedagogika (Grada), s. 102

a rozhodujícím prostředím, se kterým se setkává, proto zaujímá důležitou úlohu v primární socializaci. Jedná se o vztahové momenty jako je struktura rodiny, její úplnost či neúplnost, přítomnost sourozenců, **prarodičů**, interakce a komunikace mezi jejími členy navzájem a mezi rodinou a širším okolím, přítomnost výchovných cílů, výchovného stylu v rodině aj. Dítě prostřednictvím rodičů přejímá různé morální hodnoty a normy. Rodina je pro dítě modelem mezilidských vztahů, učí se v ní rozpoznávat, co je dobré a co zlé, jaké chování je vhodné a jaké ne. Dochází k formování mravního profilu jedince.

Dnešní společnost klade vysoké nároky na výkonnost jedinců, což se následně odráží v mezilidských a hlavně rodinných vztazích. Rodičům se začíná nedostávat času, který by měli strávit s dětmi a prarodiči, musí ho obětovat své práci právě na úkor dětí i seniorů. Hovoří se o krizi rodiny. Ze strany rodičů postupně dochází buď k materiální kompenzaci, kdy si rodiče tímto způsobem chtějí koupit přízeň dítěte, a tím začíná docházet u dětí k pokřivení systému hodnot a jejich charakterových vlastností, nebo rodiče situaci vůbec neřeší. Ubývá společných prožitků. Vážne komunikace. Skladba rodin je dvougenerační, trendem se stává jedno dítě, model rodiny s dvěma dětmi se opouští. Je to právě rodinné prostředí, které každého člověka velmi výrazně utváří, a přes něj jedinec vstupuje do společnosti.¹⁶

Právě nedostatek času pro děti i seniory se rodiče snaží řešit odkazováním na výchovné či ošetrovatelské ústavy a tím dochází k oddělení dětí a seniorů od rodičů a dětí od seniorů, což má dopad na absenci komunikace rodič-dítě, dítě-senior, senior-rodič. Absence komunikace se následně projevuje nepochopením mezi všemi generacemi v rodině. Tato práce se ale zaměřuje právě na absenci a chyby v komunikaci od i k seniorům. Děti se učí nápodobou. Vidí, jak se chovají rodiče ke svým rodičům a jak s nimi komunikují, a mají tendenci toto chování napodobovat a osvojovat si jej. Jakým způsobem se o seniorech vyjadřují rodiče a jaký mají na jejich život ve společnosti názor, takovým směrem a způsobem se může formovat myšlení a chování dítěte. Již v tomto momentu je položen základ budoucí komunikace a náhledu dětí na seniory.

¹⁶ PŘADKA, M., D. KNOTOVÁ a J. FALTÝSKOVÁ. *Kapitoly ze sociální pedagogiky*. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004, 45 s. , s. 27-28

2 STÁŘÍ

„Každý, kdo se přestane učit, je starý, ať je mu 20 nebo 80. Každý, kdo se stále učí, zůstává mladý. Je nejlepší v životě zůstat mladý.“ Henry Ford

Stáří - slovo, které označuje novou etapu v životě každého člověka. Nelze zastavit čas, nelze se vrátit v čase a ani ho obejít, je nutno přijmout tuto realitu života. Proto bude vždy ve společnosti vedle sebe existovat mládí a stáří. A je důležité, jak budou žít mladí a staří vedle sebe. Zda to bude vzájemná nevráživost nebo budou mít spolu úžasné společné zážitky, které budou sdílet, hovořit o nich a radovat se z nich. Nejdůležitější ovšem je, aby spolu mládí a stáří umělo komunikovat a aby porozumělo jedno druhému.

2.1 Pojem stáří

*„Stárnutí není záležitostí moderní doby, avšak až v posledním století se stalo běžnou zkušeností. Existují hypotézy, podle nichž se v prehistorických dobách stáří nedožival nikdo, a až do sedmáctého století překročilo 65. rok života pravděpodobně jedno procento populace. Do devatenáctého století se toto číslo zvýšilo přibližně na čtyři procenta.“*¹⁷

Stáří věnovali v průběhu vývoje lidstva pozornost především filozofové. *„Platón chválí stáří, protože vede člověka k lepší životní harmonii, k opatrnosti a prohlubuje jeho moudrost. Starý člověk dovede lépe hodnotit kvality života, lépe jej umí prožít, má zdravý úsudek. Sokrates se naopak obává prodloužení života, neboť má strach, že bude muset zaplatit daň stáří, oslepne, ohluchne, nebude schopen se učit a bude rychle zapomínat. Cicero upozorňuje na to, že starý člověk musí prohloubit svoji sebekontrolu, aby nezkresleně vnímal změny, které ho ve stáří čekají jak v jeho individualitě, tak v okolní společnosti.“* Seneca šel v negativním uvažování o stáří ještě dále - prohlásil: Stáří je nevléčitelná nemoc.¹⁸

Obecně lze říci, že proces stárnutí je ovlivněn mnoha faktory. Jde zejména o faktor genetický, se kterým se člověk rodí, faktor vlivu okolního prostředí a určitá časová dynamika. Vzájemná účinnost těchto faktorů vytváří jedinečnost a neopakovatelnost

¹⁷ MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004, 203 s., s. 5

¹⁸ MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004, 203 s., s. 7-8

každého jedince. Určuje tedy i to, jak bude každý jedinec stárnout - rychleji nebo pomaleji nebo úměrně svému kalendářnímu věku. Rozdíly jsou také ovlivněny úrovní vzdělání, zájmy člověka, jeho osobním životním stylem a přístupem k životu. To vše formuje osobnost člověka dříve, než se projeví první viditelné známky stárnutí. To vše učí člověka komunikovat s okolím a porozumět okolí.

V dnešní době si mladý člověk opravdu neumí představit své stáří, neumí se vžít do role seniora. Představa, že jeho mladé tělo bude jednou vypadat jako ti staří lidé kolem něj, ho děsí. Stáří ale není choroba. Je to jedna z etap života, na kterou je potřeba se připravit. Jak jedinec, tak společnost. Stáří se svou problematikou překročilo rámec osobní a rodinné události a stalo se závažnou společenskou výzvou.

Co je to tedy „stáří“?

Kraus¹⁹ popisuje stáří jako etapu, jejíž hranice rovněž nelze zcela přesně určit. V této fázi však v každém případě dochází k jistým proměnám a obrátům. I když někoho elán dlouho neopouští, přece jen již nejde o období, v němž by člověk uskutečňoval zásadní životní plány, ale spíše organizuje současný život, přehodnocuje jej a hledá nové vztahy k sobě, svým nejbližším i k světu. Důležité je najít „nový smysl života“ na dráze profesní i rodinné a také ve společenských aktivitách (např. univerzity třetího věku ap.). Konstatuje, že v současnosti se za stáří považuje až období po sedmdesátém roce věku.

Naproti tomuto konstatování Stuart-Hamilton²⁰ uvádí, že většina gerontologů z praktických důvodů označuje za počátek stáří věk 60 až 65 let, kdy je v tomto věku již dobře patrné oslabení celé řady fyzických a psychických procesů. Stárnutí je podle něj závěrečnou fází lidského vývoje a je potřeba ho posuzovat jako součást kontinuální proměny. Právě proto, že se jedná o proměnu kontinuální, není snadné nalézt uspokojivou definici okamžiku, kdy končí střední věk a začíná stáří.

2.2 Specifika psychiky seniorů

Většina lidí potřebuje společnost, kontakty s druhými lidmi. Chceme být potřební, užiteční. Během života se ztotožníme s řadou sociálních rolí. Významnou roli hrají profese a také role v rodině. Senior o řadu rolí přichází, je důchodcem bez bližší charakteristiky. Pocity

¹⁹ KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215 s., s. 63

²⁰ STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999, 319 s.

izolace vyplývají ze samostatné podstaty stáří a je nutné aktivně hledat sociální kontakty. Pokud člověk ztrácí schopnost komunikace (poruchy řeči u demencí), neorientuje se dobře v běžných situacích a nepoznává tváře, okolí se odsune stranou.²¹

Bakošová²² spojuje první období stáří s ukončením ekonomicky aktivního věku a velkou společenskou změnou pro jednotlivce, kterou je opuštění zaměstnání a pravidelné pracovní činnosti. Odchod do důchodu proto přináší v životě radikální změnu, která klade nároky na přizpůsobení se a hledání nového obsahu života a nové pozice v rodinných vztazích. Cestou správné adaptace na změněnou životní situaci je program aktivního stáří, utváření si nových životních aktivit, smyslu života a zapojování se do nových sociálních sítí, např. kluby důchodců apod. Biologické změny stárnutí se v pozdějším období stáří stávají výraznější a jsou často spojeny i s psychickými a mentálními změnami. Ty jsou důsledkem pomalého, ale progresivního a nezvratného mozkového poškození, které zhoršuje paměť, řeč, soudnost a všechny rozumové schopnosti. Tyto změny vyvolávají specifické komunikační problémy. Neuvědomění si těchto změn v chování blízkých stárnoucích lidí může vyvolávat napětí a konflikty v rodinných vztazích a vyžaduje si větší trpělivost a schopnost empatie a naslouchání. Snižováním schopnosti seniorů verbálně komunikovat se zvyšuje význam neverbálních forem komunikace (pohled, dotyk).

V psychice seniora dochází k involučním procesům, kdy starý člověk nevnímá ostře. Hůře vidí i slyší a obtížněji se orientuje v praktickém životě. „*Pro jeho potřeby mluví reprezentanti mladších věkových kategorií příliš tiše, nezřetelně a rychle. Mnozí senioři si uvědomují svůj hendikep, ale mají jen omezené prostředky svou situaci změnit. Nezřídka volí taktiku, že sdělovanému rozumí, i když pak opak je pravdou. Problémem je, že sdělovanému rozumí 'po svém', a následkem toho dochází k řadě nedorozumění.*“²³

Osobnost seniora se utváří celým jeho předchozím vývojem. Primární rodina je místem, kde se učil vytvářet vztahy k lidem, způsob života, ale také životní zkušenosti a schopnosti

²¹ VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 96 s., s.40

²² BAKOŠOVÁ, Z., G. LUBELCOVÁ a M. POTOČÁROVÁ. *Sociální pedagogika*. 1. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladatel'stvo, 2005, 168 s.

²³ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010, 365 s., s. 31

adaptace na zátěžové situace. Dvořáčková²⁴ dle Klevetové uvádí pět strategií o zvládnání vlastního stáří:

- **konstruktivní** strategie - senior se vyrovnává s omezením, které mu stáří přináší, je aktivní, vytváří nové vztahy a stanovuje si přiměřené cíle, je snášenlivý a tolerantní vůči druhým. Má smysl pro humor, navazuje nové kontakty a je optimista. Svá omezení akceptuje a dokáže se přizpůsobit změnám.

- strategie **závislosti** - senior je pasivní, spoléhá na pomoc druhých, nechce sám rozhodovat. Má rád své soukromí, pohodlí a bezpečí. Sám neví, co si přeje a co je pro něj nejlepší a nechá se velmi dobře ovlivnit.

- strategie **obranná** - senior odmítá přijmout stáří, svou soběstačnost dokazuje přehnanou aktivitou a odmítá pomoc druhých. Nerad přijímá myšlenku na odchod do důchodu, lpí na svých zvyklostech a nechce nic měnit. Bývá konfliktní a chce ovládat své prostředí.

- strategie **hostility** - senior je nepřátelský vůči lidem a vůči všemu. Nic není nikdy dobře. Chce být litován a hledá viníky za své životní prohry a obviňuje lidi kolem sebe. Je často agresivní, podezřavý, stále si na něco stěžuje. Nerozumí si s mladými lidmi, jako by jim záviděl mládí.

- strategie **sebenávisti** - senior obrací svou nenávist a zlobu proti sobě. Je kritický vůči vlastní osobě a často prohlašuje, že smrt je jeho vysvobozením. Mívá neuspokojivé vztahy s rodiči, manželem, na pracovišti. Trpí pocitem osamělosti. Život hodnotí kriticky a pohrdavě. Netouží nic dělat a ani se o nic nesnaží. U těchto jedinců je těžké najít pozitivní přístup. Nezbyvá než tento jeho postoj akceptovat.

Znalost těchto pěti strategií se ukázala jako dobrá deviza při rozhovorech se seniory. Již při představování a neformálním rozhovoru před samotným výzkumným rozhovorem, který byl nahráván, bylo možno si v praxi ověřit možnost odhadnout, kterou ze strategií se ubírá dotazovaný senior.

²⁴ DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 112 s.

2.3 Role seniora ve společnosti

Role seniora v dnešní společnosti je z jeho pohledu složitá. Technický pokrok jde neuvěřitelným tempem kupředu a mění se i styl komunikace mezi lidmi. Vzácností se stává pojem „čas“. Média propagují styl života, kdy by měla být využita každá minuta dne a reklama se stává nedílnou součástí života. Je ovšem na každém jedinci, jak dalece si nechá reklamu zasahovat do svého života. Zda se bude litovat, že už nemá tu možnost vše, co říká reklama, udělat, nebo by si měl uvědomit a přijmout svá omezení v činnostech, na které už nestačí a svou energii zúročit v jiných životních cílech a hodnotách. Naučit se a vzít si za své, že změny jsou důležitou součástí života a přijmout svou novou roli ve společnosti - roli seniora.

Podle Dvořáčkové²⁵ se postoj společnosti ke stáří vyvíjí a mění. *„Moderní společnost vede celý život člověka k nezávislosti. V momentě, kdy člověk odchází na tzv. „zasloužený odpočinek“, je penzionován, dochází ke změně společenské role - připisuje se mu role „nemít roli“.“* Při tomto statusu se dostává člověk najednou z nezávislosti do situace závislosti. Literatura nabízí dva modely řešení tohoto problému. Teorii aktivity a teorii stažení. Teorie aktivity, může být uplatňována za předpokladu, že starší člověk nemá zdravotní potíže, má zůstat po všech stránkách plně aktivní. Teorie stažení ale doporučuje, aby se stárnoucí člověk v předstihu připravoval na odchod do důchodu. Podle Eriksona naší společnosti chybí „životaschopný ideál stáří“, proto nevíme jak začlenit seniory do společnosti, co od nich očekávat a co jim může společnost nabídnout. Roli stáří je třeba znovu prostudovat a znovu promyslet.

Senior je součástí společnosti, které může nabídnout své zkušenosti i svůj postoj k dění v této společnosti. Empirické poznatky seniorů mají určitě pro společnost cenu, i když nejsou celosvětově uznávané. Jejich předávání mladším generacím se děje právě pomocí komunikace. Svět se skládá z malých drobností, seniorovy empirické poznatky nevyjímaje, které v běžném životě ani nestačíme vnímat, ale které jsou důležité pro další vývojové etapy v životě mladého člověka. To, jak nás v dětství nasměrují do života naši rodiče a okolí, jak budeme prožívat mládí a dospělost, lze se domnívat, že to vše významně ovlivní naši komunikativnost a kvalitu života ve stáří.

²⁵ DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 112 s., s. 13-15

Haškovcová²⁶ ve své knize Sociální gerontologie uvádí, že mladí v dnešní společnosti mají většinou velmi hezký vztah ke svým seniorům, tedy vlastním prarodičům, ale ostatní anonymní senioři jim nějakým způsobem „vadí“. Dochází často ke konfrontaci názorů mladých lidí a seniorů, kdy názory mladých lidí mnohé seniory překvapí. Hlavně svou odlišností. Pokud odlišnost názorů stoupá, senioři konstatují, že přestávají okolnímu světu rozumět. Komunikace začíná váznout. Výsledkem takového myšlení je, že lidé si sebe navzájem nevšímají, prohlubuje se lhostejnost. Senior na takovou společnost není zvyklý, a v této nové společnosti má pocit ztracenosti. Významnou pomocí může být rodinná, ale i školní výchova zdůrazňující vzájemný vztah rodičů a dětí, dětí a prarodičů. Nemělo by být ale zapomenuto také na vzájemný vztah právě k těm „anonymním“ seniorům, kteří nepatří do naší vlastní rodiny, ale kteří žijí kolem nás.

V knize Kvalita života²⁷ jsou formulovány závažné společenské otázky, na které se snaží zákonodárci najít odpověď: „*Jak nejlépe můžeme využít vědomosti, zkušenosti a nadání starších lidí? Jak můžeme zlepšit kvalitu života rostoucího procenta osob ve vyšším věku?*“ Jedno z možných řešení z pohledu zákonodárců je soustředit se na obnovu a rozšíření participace starších osob na fungování společnosti.

Téhož názoru je i Šimíčková-Čížková a kol.²⁸ Uvádí, že je nezbytné hledat další možnosti participace starých lidí na organizaci společnosti a hledat pro ně nové sociální role, které by odpovídaly jejich věku. Období stárnutí a stáří, i když je v současnosti předmětem zájmu vývojové psychologie, je mnohem méně probádáno než období dětství a dospívání. Předmětem dřívějších výzkumů bylo patologické stárnutí, ale poznatky **o normálním průběhu stárnutí - o zdravém stárnutí** - chyběly.

²⁶ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. 1. vyd. Praha: Galén, 2012, 194 s.

²⁷ VAĐUROVÁ, Helena a Pavel MÜHLPACHR. *Kvalita života: teoretická a metodologická východiska*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2005, 143 s., s. 102

²⁸ ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, Jitka a kol. *Přehled vývojové psychologie*. 2. nezměn. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003, 175 s.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODY VÝZKUMU

Na základě otázek vzešlých z teoretické části této práce byla k vlastnímu výzkumu zvolena kvalitativní metoda. Kvantitativní vyhodnocení a metody by nebyly dostatečně vypovídající a nebyly by schopny odpovědět na některé z kladených otázek. S ohledem na stav, kdy je třeba od zkoumaného subjektu na některé z otázek získat konkrétní odpovědi, byla zvolena forma polostrukturovaného rozhovoru, kde strukturované otázky byly ověřeny i na základě volných otázek, a skrytého zúčastněného pozorování.

3.1 Kvalitativní výzkum

Pro získání dat v praktické části bakalářské práce byla využita metoda kvalitativního výzkumu a byla prováděna formou polostrukturovaných rozhovorů a skrytým zúčastněným pozorováním na souboru 12 respondentů. Výzkum a jeho kvalita je ovlivněn geografickým výběrem vzorku, omezením věkového rozsahu a existencí jedinců splňujících podmínky pro zkoumaný vzorek. Z tohoto titulu si výzkum neklade za cíl celkový pohled na otázku komunikace seniorů jako celku, ale pohled na problematiku komunikace seniorů v době přechodu skokem na velmi odlišné technologie, než byly v době aktivního života seniorů, a v době sociálních a sociologických změn ve společnosti, které jsou poměrně zlomové při srovnání s předchozím obdobím ve vztahu ke zkoumané věkové kategorii. Jde o šetření zkoumané skutečnosti, kdy bylo sledováno více aspektů u malého vzorku subjektů, jejichž výpovědi jsou jedinečné a cílem je porozumět zkoumanému problému.

Použitý výzkum byl rozdělen s ohledem na komunikační oblasti života na pět nosných kategorií z následujících důvodů. 1. a 2. kategorie má ověřit využití komunikačních technologií seniory a jejich přijetí s ohledem na technologické a případně jiné obtíže s užitím (zdravotní, duševní, interpretační apod.). 3. a 4. kategorie má ověřit komunikační klady i obtíže z hlediska kontaktu s orgány státní správy a lékařem - tedy dopad veřejné komunikační sféry na život seniora a 5. kategorie má ověřit úroveň a problematiku komunikace v běžném životě v kontaktu s okolní společností.

Informace získané z rozhovoru jsou vnímány jako subjektivní vnímání seniora a do výsledků výzkumu jsou následně převáděny jako ověřené a zařazeny do relevantních ukazatelů dle váhy dané informace. Odpovědi mohou být formovány mnoha vlivy, ale i povahovými rysy seniorů a jejich celkovým životním postojem.

3.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit, zda existují nějaká specifika komunikace seniorů ve věkové kategorii 70 let a více a tyto skutečnosti při verbální a neverbální komunikaci ve vybraných kategoriích a za pomoci dílčích výzkumných otázek zjistit.

Hlavní výzkumná otázka zní: Jaká jsou specifika komunikace seniorů při verbálním a neverbálním projevu ve vybraných kategoriích?

3.3 Výzkumné dílčí otázky (VDO)

Na základě otázek vzešlých z teoretické části bakalářské práce a dle dřívějšího pozorování seniorů vymezila tazatelka pro tento výzkum následující kategorie pro rozhovor a pozorování a následně sestavila výzkumné dílčí otázky: komunikace pomocí telefonu, komunikace pomocí počítače a práce seniora s ním - což zdůrazňuje využití komunikačních technologií; komunikace s úředníky na úřadech, komunikace s lékaři - má vypovídací charakter styku s orgány veřejné správy a službami; společenský život seniora - zdůrazňuje komunikaci v běžném životě a kontakty napříč sociálním okolím jednotlivce.

VDO č. 1: Působí seniorům problém komunikace pomocí telefonu?

VDO č. 2: Obávají se senioři pracovat s počítačem?

VDO č. 3: Mají senioři problém komunikovat s úředníky na úřadech?

VDO č. 4: Mají senioři problém komunikovat s lékaři?

VDO č. 5: Straní se senioři společenského života?

VDO č. 6: Dávají senioři přednost verbální komunikaci před neverbální?

3.4 Harmonogram výzkumu

červen 2014 - vlastní konstrukce dotazníku

červenec 2014 - pilotní průzkum č. 1 a pilotní průzkum č. 2

srpen 2014 - sběr dat

3.5 Konstrukce dotazníku

Struktura otázek v dotazníku je tvořena dvěma typy - otázkami dichotomickými a otevřenými. Otevřené otázky jsou rozděleny na ty, které vyžadují jednoduchou odpověď

a na ty, v kterých má senior vyjádřit svůj názor nebo úvahu. Pro odlehčení napětí a psychického uvolnění seniorů byla v druhé polovině rozhovoru zařazena otázka č. 2 v tématu U lékaře.

otázky kategorie	dichotomické	otevřené jednoduché	otevřené pro vyjádření názoru nebo úvahy
Telefon	1, 2, 4,	3,5, 6-13	14-16
Počítač	1, 5, 6	2, 3, 4, 7-11	12,13
Na úřadě	6, 7	1, 2, 3, 8	4, 5, 9, 10
U lékaře	4, 6, 7	1, 2, 3, 5	8, 9
Z běžného života	1-3	4-6	7

Tabulka č. 1: Struktura otázek v dotazníku

3.6 Metodika a průběh výzkumu

Forma rozhovoru byla přizpůsobena tak, aby svými formulacemi odpovídala schopnostem a možnostem účastníků výzkumu. Rozhovory byly nahrávány. Polostrukturovaný rozhovor se skládal z pěti kategorií - Telefon, Počítač, Na úřadě, U lékaře a Z běžného života. Otázky byly dotazovaným předčítány a na ukončení jednotlivých kategorií a na přechod k nové kategorii byli vždy upozorněni. Podle situace byly pokládány další doplňující otázky a záleželo také na momentální psychické pohodě seniora, to znamená, jestli byl sdílný nebo jeho odpovědi byly strohé.

Průběh rozhovoru byl následující - tazatelka se představila dotazovanému seniorovi, sdělila mu zaměření svého studia a požádala ho o spolupráci při rozhovoru. Vysvětlila podstatu rozhovoru tj. kladení otázek a očekávání jeho nebo jejich odpovědí. Zároveň si vyžádala souhlas k nahrávání rozhovoru, který bude čistě pro její studijní účely a po doslovném přepisu bude smazán. Na počátek a konec nahrávání rozhovoru byli senioři upozorněni. Po ukončení rozhovoru tazatelka seniorovi poděkovala za ochotu poskytnout informace, které jsou důležité pro její bakalářskou práci. Pozorování seniorů probíhalo v jejich původním prostředí. Původním prostředím je myšleno domácí prostředí, kde senior žije

celý svůj život nebo alespoň větší část svého života a je schopen se postarat sám o sebe a svou domácnost. Poznámky z pozorování seniorů byly zaznamenávány na pozorovací arch bezprostředně po rozhovoru, aby nebyl rušen jeho průběh a rozhovor neztratil na souvislosti. Pro každého seniora byl připraven jeden pozorovací arch.

Vlastnímu průzkumu předcházela pilotní studie, na které byla ověřena srozumitelnost připravených otázek.

3.7 Výběr výzkumného vzorku

V projektu bakalářské práce byl uveden výběr výzkumného vzorku záměrný - úsudkový. Po praxi v terénu, byla změněna strategie získávání dat z výběru záměrného úsudkového na metodu sněhové koule (snow sampling) - postupného nabalování respondentů. Důvodem byla reakce seniorky, kterou tazatelka oslovila s tím, že by s ní ráda provedla rozhovor. Než se tazatelka stačila vyjádřit, o čem rozhovor bude, seniorka odmítla komunikovat. Uváděla, že nic kupovat a podepisovat nebude a chystala se odejít. Její kamarádka, s kterou tazatelka chvíli před tím dělala rozhovor, jí vysvětlila, že se opravdu nejedná o žádnou nabídku a prodej a tazatelka provádí výzkum pro své studium. Po vysvětlení situace seniorka k rozhovoru svolila. Omlouvala se, myslela na podvody, na které upozorňují v televizi a nechtěla se dostat do nepříjemností. Tazatelka si dovodila, že v té době v médiích probíhaly kampaně proti tzv. šmejdům, a senioři, kteří toto sledují a diskutují o tom, jsou připraveni podobné služby od nich odmítat. Otázkou je, zda by odmítali i po delším naléhání. Ale to už je otázka pro jiný výzkum. (pozn. šmejdi jsou prodejci živící se agresivními a nátlakovými obchodními praktikami na předváděcích akcích většinou pro seniory). První dva seniory pro svůj výzkum oslovila tazatelka sama. Postupným doporučením seniorů se výzkum rozšířil na území Jihomoravského a Zlínského kraje ČR. Veškeré výzkumné metody byly prováděny výhradně autorem bakalářské práce. Účastníkům výzkumu byla přislíbena anonymita.

3.8 Kritéria pro výběr účastníků výzkumu

Kritéria pro výběr účastníků výzkumu byla stanovena následovně:

- pohlaví - výzkumu by se mělo zúčastnit 5 mužů a 5 žen
- věk - musí být roven nebo vyšší 70 let
- vzdělání účastníků - základní, střední nebo vysokoškolské.

3.9 Pilotní průzkum

Do pilotního průzkumu byl zapojen muž ve věku 74 let a žena ve věku 71 let. V pilotním průzkumu měla být ověřena srozumitelnost otázek v dotazníku a možná validita odpovědí v rámci připravených otázek. Během pilotního průzkumu bylo zjištěno, že senioři jsou bez přípravy postaveni do situace, kdy mají pokud možno co nejdříve vyjádřit svůj vlastní názor nebo úvahu v odpovědích na otevřené otázky v dotazníku. Po přečtení otázek zůstávali většinou bezradní a nevěděli, jak začít odpovídat. Byla nutná improvizace v pokládání dalších doplňujících otázek. Pomocí doplňujících otázek se tazatelka snažila zjistit, jestli senioři vůbec telefon nebo počítač používají, a teprve následně zjistit, jaký je jejich názor na užívání těchto zařízení. Jejich odpovědi a následná zpětná vazba dodaly tazatelce další cenné informace k dotvoření výsledné podoby dotazníku a návodu k vedení rozhovoru. Postupně byl přepracován celý styl rozhovoru. Podle zjištěných skutečností byl dotazník zpřesněn a rozdělen, i s upozorněním, na pět oblastí - Telefon, Počítač, Na úřadě, U lékaře a Z běžného života tak, aby odpovídal zkoumaným oblastem a odpovědi bylo možno porovnat s odpověďmi položenými v jiných částech dotazníku tak, aby bylo možno zkoumat validitu odpovědí a vyloučit odpovědi konstruované respondentovou snahou o lepší sebezobrazení. Rozhovor začínal jednoduchými otázkami a postupně přecházel k otázkám složitějším, které vyžadovaly již vlastní úsudek seniora. Přepracovaný dotazník byl znovu podroben pilotnímu průzkumu. Do druhého pilotního průzkumu byly zapojeny ženy ve věku 70 let a 72 let. Otázky již nečinily seniorkám problémy a pohotově odpovídaly. Srozumitelnost dotazníku byla ověřena a mohlo se přejít k samotnému výzkumu.

4 VÝSLEDKY VÝZKUMU

Výzkumu se zúčastnilo 12 respondentů - 5 mužů a 7 žen.

Z toho 4 senioři žijí na vesnici, 2 senioři ve větším městě a 6 seniorů v menším městě.

	<i>70 let</i>	<i>71 let</i>	<i>72 let</i>	<i>73 let</i>	<i>74 let</i>	<i>89 let</i>
<i>muži</i>	1	1	1	1	1	0
<i>ženy</i>	3	1	1	0	1	1
<i>celkem</i>	4	2	2	1	2	1

Tabulka č. 2: Věk respondentů

	<i>základní</i>	<i>střední</i>	<i>vysokoškolské</i>
<i>muži</i>	0	5	0
<i>ženy</i>	1	5	1
<i>celkem</i>	1	10	1

Tabulka č. 3: Vzdělání respondentů

	<i>věk</i>	<i>vzdělání</i>	<i>kód</i>		<i>věk</i>	<i>vzdělání</i>	<i>kód</i>
<i>žena</i>	74	základní	A	muž	70	střední	J2
<i>žena</i>	70	střední	B	muž	72	střední	J4
<i>žena</i>	70	střední	E	muž	74	střední	M3
<i>žena</i>	89	VŠ	J1	muž	73	střední	V
<i>žena</i>	71	střední	J3	muž	71	střední	Z
<i>žena</i>	71	střední	M1				
<i>žena</i>	72	střední	M2				

Tabulka č. 4: Kódování osobních dat respondentů (z důvodu zachování anonymity)

Jelikož tazatelka některé respondenty přímo neznala, snažila se o navození klidné a přátelské atmosféry. Nechala seniory zpočátku hovořit o tom, o čem sami rádi hovoří, a postupně je připravila k odpovídání na otázky pro daný výzkum. Tento přístup se jí osvědčil při získávání jejich důvěry. Další zárukou serióznosti při výzkumu byla doporučení jejich známých respondentů, kteří jí zprostředkovali setkání s jejich přáteli. Rozhovory se odehrávaly v přátelském prostředí a senioři byli příjemní a tazatelka si myslí, že i upřímní.

4.1 Kategorie - Telefon

Kategorie se skládá z 16 otázek a jsou sestaveny od jednoduchých po složitější.

1. Vlastníte pevnou telefonní linku? ano - 2 ne - 10

2. Vlastníte mobilní telefon? ano - 11 ne - 1

3. Telefon je klasický tlačítkový nebo s dotykovým displejem?

Všech 11 seniorů vlastní tlačítkový telefon. Uvádějí, že je pro ně snadnější na ovládání a nemají strach s ním manipulovat. Dotykový displej je pro jejich prsty velmi citlivý. Jedna seniorka uvádí, že má mobil velký, který vypadá jako pevná linka. Důvodem je přehlednost a dobrá viditelnost na displej. Všichni senioři shodně uvádějí, že je pro ně důležité, aby měl mobil větší displej i tlačítka. Čtení i ovládání je pak pro ně snadnější, což i odpovídá předpokladu úpravy technik k eliminaci zdravotních handicapů seniorů.

4. Současný telefon, který vlastníte, jste si vybral/a sám/a? (pokud NE-následuje otázka č.5) ano - 4 ne - 7

5. Kdo vám telefon pomohl vybírat?

Čtyřem seniorům pomohl s výběrem syn nebo dcera, jednomu seniorovi vnuk a dvěma seniorům nákup doporučil dealer.

6. Kdo vás učil telefon ovládat?

sám - 2 sám s pomocí druhých - 2 syn, dcera - 3 vnuk, vnučka - 2

někdo jiný - 2

Seniorka M1 odpověděla, že pracovala na poště a v telekomunikacích, takže se telefon samozřejmě učila ovládat sama. Senioři většinou využili porady svých rodinných příslušníků. Ti, co už vlastnili několikrátý telefon, neměli problém si zvyknout na ovládání

a většinou si sami s menší poradou ovládní osvojili. Lze konstatovat, že využití komunikačních technologií nejen slouží jako prostředek ke komunikaci, ale je i jejím důvodem, což je pozitivní zjištění.

7. Co vám při učení ovládní činilo největší potíže?

nic, všechno jsem zvládl/a sám/a - 2 jiné funkce oproti původnímu mobilu - 3
přečíst a napsat sms - 3 všechno - 3

U seniorů tato otázka vyvolala úsměv i hlasitý smích. Bylo zajímavé sledovat, jak umí otevřeně říct, že něco nezvládají. Senioři se shodli na tom, že jejich nové mobily jsou oproti původním, které vlastnili, lepší a mají hezčí vzhled. Z toho lze usuzovat, že senioři neupřednostňují u mobilu až tak technické parametry, ale vzhled a že je pro ně důležité, aby mobil splňoval svou primární funkci - byl předmětem ke komunikaci.

8. Které funkce na mobilu nejvíce používáte? Lze uvést více a seřadit podle frekvence užívání (pokud senioři neodpovídali hned, byla jim nabídnuta možnost výběru z nabídky - volání, posílání sms, kalendář na upomínky, fotoaparát, internet)

volání - 11 sms - 8 fotoaparát - 2 budík - 1 kalendář - 1

Senioři shodně uváděli, že nejdůležitější je pro ně volání. Převládá tedy využití mobilu jako komunikačního nástroje nad dalšími funkcemi. Další nejvíce užívanou funkcí je posílání sms. Senioři uvedli i užití více funkcí.

9. Pokud vám telefon přestane fungovat, kdo vám pomáhá s jeho uvedením znovu do provozu?

syn, dcera - 1 vnuk, vnučka - 2 další z rodiny - 7 někdo jiný - 1

Senioři spoléhají na pomoc rodinných příslušníků. Jedna seniorka by o pomoc požádala sousedy. Otázka tedy odpovídá na existenci rodinných vazeb a komunikaci uvnitř sociální buňky - senioři stále fungují, co do komunikace, v rodinném vzoru. Individualistický vzor by je s žádostí o pomoc směřoval spíše na specialistu.

10. Jak často používáte mobil k volání?

denně i vícekrát denně - 7 obden, občas, málo - 4

11. Komu nejčastěji voláte?

syn, dcera - 4 další rodina - 6 přátelé - 3 jiným - 1

Senioři nejčastěji volají rodinným příslušníkům. Dále uváděli, že volají tak přibližně stejně rodině i přátelům. Jedna seniorka uvedla, že nejčastěji volá zákazníkům ohledně své pracovní činnosti.

12. Jak často používáte mobil k psaní sms? (pokud nepíše sms, následuje otázka č. 14)

denně - 2 různě - 6 nepíše sms - 3

Tři senioři uvedli, že nepíší sms vůbec, raději volají.

13. Komu nejčastěji píšete sms?

rodina - 5 přátelé - 3

14. Umíte si představit život bez telefonu?

ano - 3 spíše ano - 3 ne - 5 spíše ne - 1

Tato otázka byla otevřená. Senioři mohli vyjádřit svoji úvahu. Sami od sebe použili třídění na ano, spíše ano, ne a spíše ne.

J3: „Ani už ne. Hlavně, když někdo z rodiny někam cestuje, tak potom zpátky zavolá, že dojel v pořádku a já su klidnější.“

M1: „Ne. Už jsme asi závisláci.“

E: „Ne, to už je můj život. Já musím mět furt telefonní styk.“

M3: „Hravě, ale když je člověk nemocný a potřebuje zavolat doktora nebo sa k doktorovi objednat, tož je ho třeba.“ Na jednu stranu říká, že by se bez telefonu obešel, ale naproti tomu oceňuje možnost telefon vlastnit a užít jej v případě potřeby.

15. Myslíte si, že vám telefon usnadňuje život? (pokud bude odpověď ANO-položit doplňující otázku A v čem?)

Všech 12 seniorů se shodlo v odpovědi, že jim telefon usnadňuje život.

Čtyři senioři uvedli, že je to hlavně z důvodu, aby si mohli v případě potřeby zavolat lékaře nebo požádat o pomoc. Osm seniorů oceňuje možnost být kdykoliv v kontaktu s rodinou nebo přáteli. Z toho vyplývá, že pro těchto osm seniorů je to komunikační nástroj. Všichni senioři se k existenci telefonu staví kladně.

16. Myslíte si, že vám třeba zvládnání telefonování umožňuje bohatší společenský život?

ano - 5 ani ne - 6 určitě ne - 1

J1: „*Já myslím, že ano. Mohu přece kdykoliv zavolat svým nejbližším, přátelům a také svému lékaři a nepřipadám si taková odstrčená, i když jsem vlastně pořád doma.*“

E: „*Určitě. Já musím být furt mezi ludma a domlouváme sa právě přes telefon.*“

Z: „*Určitě, můžu si zavolat s kamarádama, domluvit si návštěvy a taky vyřídit různé objednávky v obchodě a co já vím, co ještě.*“

A: „*Aj ano. Protože sa scházáme s kamarádkama v cukrárně a dycky sa eště ujistíme po telefoně, že sa šecy sejdem. A když nekerá třeba nemože, tak si přehodíme hodinu a sejdem sa třeba dřív nebo pozdějc. Ale dycky sa nejak domluvíme. Na totok je to zase dobré.*“

M1: „*Tak mě určitě. Víte, hodně se snažím cestovat, nechce se mi být doma a čučet do zdi. Jezdím na ty důchodcovské výlety, takové ty jednodenní i vícedenní, turistické a poznávací a většinů si to vyřizuju přes telefon a nekdy přes internet.*“

4.2 Kategorie - Počítač

Kategorie je sestavena z 13 otázek.

1. Umíte pracovat s počítačem? (pokud odpověď NE-následuje otázka č. 4 a první část otázky č. 11 a dále 12 a 13) ano - 3 ne - 9

Tři senioři se středoškolským vzděláním uvádějí, že umí pracovat s počítačem. Pro ostatní seniory je to nová a nezařaditelná komunikační technologie a má nižší stupeň využití (nesrovnatelná k čemukoli, co používali senioři v aktivním věku).

2. Pokud ANO - kdo vás na něm učil pracovat?

Senioři odpověděli shodně, že základy je naučili rodinní příslušníci. Jedna seniorka absolvovala kurz nadace Václava a Lívie Klausových, ale konstatovala, že to, co tam viděla, už všechno znala. Jedna seniorka je přihlášena do počítačového kurzu, aby si rozšířila vědomosti.

3. Vlastníte počítač nebo notebook?

počítač - 1 notebook - 2

Jeden senior odpověděl, že už má druhý notebook a ten první si pořídil ze zvědavosti před osmi lety. Svého rozhodnutí učit se na počítači vůbec nelituje. Ve svém původním zaměstnání s počítačem nikdy nepracoval.

4. Víte, co je internet? (pokud ANO-popište vlastními slovy, co to je)

Pět seniorů odpovědělo ano. Čtyři senioři odpověděli přímo, že neví. Tři senioři mají mlhavou představu „něčeho“, co je v počítači. Z odpovědí vyplynulo, že internet mají většinou spojen s objednáváním a nákupem různého zboží a internet je „to, co je v počítači, když se počítač zapne“.

5. Umíte si na internetu vyhledat informace, které právě potřebujete?

Senioři, kteří umí pracovat s počítačem, nemají problém informace, které právě potřebují, si na internetu vyhledat.

6. Umíte používat email?

Všichni tři senioři odpověděli ano, email umí používat.

Seniorka E oceňuje tuto službu. Cituji: „*To umím. Je to výhodné a hlavně rychlejší než obyčejná pošta.*“

7. Umíte používat některý z komunikačních programů jako je například Skype, ICQ, QIP, Miranda nebo některý jiný?

Všichni tři senioři uvedli, že používají telefonování přes Skype. Navíc uvedli výhodu webkamery, která jim umožňuje se při telefonování přes počítač s rodinou nebo přáteli i vidět. Jedna seniorka uvedla, že používala dříve i ICQ.

8. Umíte používat některou ze sociálních sítí jako je například Facebook, Lidé, Líbímseti, Instagram nebo některou jinou?

Všichni tři senioři uvedli, že tyto sociální sítě nepoužívají. K používání této komunikace měli všichni tři senioři velmi negativní postoj. Tento postoj mohly vyvolat i zprávy v televizi, které na různá rizika spojená s používáním sociálních sítí upozorňují.

9. Kolik času trávíte denně na počítači?

Senioři shodně uvedli, že tráví na počítači v průměru dvě hodiny denně. Záleží také na ročním období. V létě méně a v zimě více času.

10. Znáte bezpečnostní pravidla komunikace na počítači?

ano - 2 ne - 1

Za bezpečností pravidla považují senioři antivirové programy.

11. Víte, kde můžete získat znalosti v oblasti moderních technologií a nebo se zdokonalovat v jejich ovládnutí? (například kurzy na počítači)

ano - 6 ne - 6

Čtyři senioři uvedli, že ví, že existují různé kurzy, jedna seniorka kurz navštívila, jedna seniorka je do kurzu přihlášená. Jedna seniorka odpověděla, že si myslí, že znalosti může získat jedinečně od vnoučat. Z reakce této seniorky lze usuzovat, že komunikace mezi mladší a starší generací v této rodině funguje.

12. Co říkáte na ty moderní technologie? Myslíte si, že by vás bavilo sedět třeba u počítače a hledat si informace na internetu nebo číst si tam noviny?

Reakce byly kladné i záporné. Tři senioři, kteří počítač mají, odpověděli následovně:

E: *„No je to dobrý vynález. Ušetří to hromadu času a bránit sa pokroku by byl hřích.“*

M1: *„ Je to dobrý vynález, ale nesmí sa u toho sedět furt. Je potřeba jít mezi lidi, ven do přírody a užívat si ještě života. Na celodenní sedění u počítače bude dost času, až nebudu moct chodit a budu uvázaná v baráku.“*

Z: *„Já to chválím, počítače jsou dobrý vynález. Najdu si tam, co potřebuju. Už bych se toho nechtěl zbavit.“*

Tři senioři, kteří počítač nemají a vyjádřili se kladně:

A: *„No já myslím, že jo. Víte, píšu kroniku ohledně vinařských tradic tady od nás z dědiny, tak bych tam určitě aj našla hromadu barjakých informací. No a aj ty noviny bych si tam mohla přečíst, dyť je to dnes šhecko tak drahé a důchodci mosá sakra počítat, aby jim na šhecko stačily peníze.“*

Seniorka B uvedla, že ráda čte v časopisech zajímavosti. Časopisy jí dodávají rodinní příslušníci. Cituji: *„ A esli to ide na tem internetu si takto barco najít, tož to by bylo dobré. Já s tyma mojima šmatlavýma nohama nikam nedojdu, tak by to bylo dobré.“*

J4: *„No určitě by to nebylo špatný, já rád čtu knížky o sportě, hlavně fotbal mě zajímá. Ale noviny si možu vzít odpoledně po obědě sebou na gauč a když zaspím, tož sa s nima přikryju. A jak bych si dal na hlavu ten počítač?“ (následoval smích)*

Někteří senioři uváděli, že by z užívání počítače měli strach. V televizi je plno varování před počítačovými piráty, kteří lidem vybírají peníze z účtů. To je nejvíce od možnosti užívání počítače odrazuje. Jedna seniorka uvedla, že má k počítačům negativní vztah. Důležitá je pro ni komunikace s živými lidmi. Jedna seniorka zase uvedla, že když vidí, jak její přítel pořád dokola na počítači musí něco spravovat a volá kvůli tomu synovi, tak by na to asi neměla nervy.

13. Myslíte si, že vám (pokud neumí na počítači, tak „by vám“) třeba zvládnání práce na počítači umožňuje (umožňovalo) bohatší společenský život?

Senioři spontánně odpovídali buď ano nebo ne nebo nevím.

ano - 5 ne - 4 nevím - 3

Senioři, kteří mají počítač, uvažovali následovně:

E: *„No ono je to jak s tím telefonem. Na nojbuku si najdu informace, které potřebuju a telefonem sa zasej domluvim se známými.“*

M1: *„Určitě. Mně teda určitě. Vyhledávám si tam právě to setkání a výlety s ostatními. A co nezvládne počítač, doladím telefonem.“*

Z: *„A to jak myslíte?“* Tazatelka: *„No třeba si načerpáte nějaké zajímavé informace na internet, a pak s nimi ohromujete své známe.“* Senior Z: *„Jo táááááááák jako brouk Pytlík!.. smích.. ale je pravda, že člověk při tem ňůrání na internetu se bars co dozví a pak vypadá při řeči chytře.“*

Senioři, kteří nemají počítač, měli obavu, že by jenom seděli doma u počítače a už by se nescházeli s přáteli osobně. Ale někteří by se nebránili počítač užívat.

J1: *„Kdybych byla mladší, nestála bych stranou a určitě bych si tam taky našla to své.“* Ale jak říkala, bavilo ji učit a být v přímém kontaktu s dětmi a sledovat jejich reakce.

Seniorka A uvedla, že kdyby byla mladá, určitě by počítač také využívala: Cituji: *„Céra říkala, že tam najde šeko co potřebuje a nemusí nikde létat a šetří jí to hromadu času.“*

4.3 Kategorie - Na úřadě

Kategorie je sestavena z 10 otázek.

1. Pokud potřebujete vyřídit nějakou záležitost na úřadě, jakému vyřízení dáváte přednost? po telefonu - osobně - požádáte jinou osobu - písemně A proč?

po telefonu - 1 osobně - 10 požádá jinou osobu - 1 písemně - 0

Vyřízení po telefonu a požádat jinou osobu nutil seniorky jejich zdravotní stav. Většina seniorů vyřizuje své záležitosti na úřadech raději osobně. Považují to za nejspolehlivější formu jednání. Důvodem uvádějí stres z telefonování.

2. Vyřizujete si své záležitosti na úřadech sám/a nebo chodíte s doprovodem? A proč?

sám/sama - 9 s doprovodem - 3

Devět seniorů si své záležitosti vyřizuje na úřadech samo. Jednání zvládají a nečiní jim to problémy. Z toho jeden senior uvádí: „*Chodím sám, ale manželka, když je se mnů, tak mám pevnější kramfleky.*“ Jeden senior uvedl, že nechce svými záležitostmi zatěžovat druhé. Jedna seniorka návštěvu místního úřadu (obecního) zvládá sama, ale například katastrálního už raději ne. Tam chodí s dcerou. Tři senioři uvedli, že chodí s doprovodem. Jedna seniorka chodí s doprovodem kvůli problému s chůzí, ale jinak si záležitost vyřizuje sama. Jenom potřebuje dopravit na místo samé, sama by to nezvládla.

3. Kdy jste byl/a naposled na nějakém úřadě?

méně než týden - 1 více než týden - 11

Záměrně bylo v otázce uvedeno jenom slovo „úřad“ bez bližší specifikace. Z rozhovorů vyplynulo, že senioři mají pod pojmem úřad zařity úřady obecní, katastrální, krajské apod. Poštu za úřad považoval málokdo z nich. Jednání na plynárnách považoval jeden senior jako za jednání na úřadě. Většina seniorů chodí na poštu minimálně jedenkrát za měsíc. Na ostatní úřady chodí podle momentální potřeby.

4. Jak byste popsal/a chování úředníka, když jste mu přednesl/a důvod své návštěvy?

(pokud senior krčil rameny a nevěděl jak začít, byla mu nabídnuta varianta - zkuste jeho chování popsat vlastními slovy: např. jestli byl ochotný nebo neochotný nebo na vás působil jiným dojmem..)

ochotný - 9 neochotný - 1 ochotný i neochotný - 2

Většinou se senioři setkali s ochotnými úředníky. Dva měli zkušenost s oběma typy - ochotnými i neochotnými.

A: „*Víte, já Vám řeknu, že to záleží na tych lidech tam. Protože nekde sú ochotní, že ti eště aj poradí a nekde sú takí odměření, enom to co předepisuje zákon. Víte, tým mladým chybí*

tá trpělivost. Přeca enom staří ludé nemajů taký chochmes a nejsů jak blesk, aby šecko stačili pobrat a hned ze sebja vychrlit.“

B: *„No když tam člověk nedoletí jak furia, tož oni sa take ke mně chovali pěkně. Byli ochotní a snažili sa ně hodně pomoct s tyma papírama. Ale nekde sa člověk može usmívat jak chce, tož zahlédajů jak čaroděnice. Šak oni budu take staré a budu rádi, dyž na nich bude nekdo občas na tem úradě aj hodný.“*

V: *„Jsem je tam skoro obtěžoval. Ženská byla taková nepříjemná. Taková hodně zmalovaná.“*

5. Myslíte si, že když s vámi hovořil, že měl snahu mluvit hlasitěji?

ano - 5 ne - 6 ani ne - 1

Z: *„Samozřejmě, oni vijů, že su hluchý.“ (smích)*

B: *„Ne, mluvila normálně, já mám uši jak rys.“*

J2: *„Hlasitěji ani ne, spíš mi přišlo, že se snažil mluvit pomaleji, abych stihl všemu rozumět.“*

6. Pokud jsou na úradě elektronické stojany pro výdej pořadových čísel, umíte si vybrat z nabídky?

ano - 11 ne - 1

11 seniorů shodně odpovídalo, že jim tento úkon nečiní problém. Pokud by si nevěděli rady, nestyděli by se požádat o pomoc. Jeden senior se stavěl k tomuto zařízení negativně.

7. Pokud jste plně nerozuměl/a tomu, co úředník říká, necháte si to od něj znovu zopakovat?

ano - 11 ne - 1

11 seniorů by nemělo problém se znovu zeptat a požádat o vysvětlení, aby se zamezilo dalším zmatkům. Někteří senioři by se nestyděli zeptat i vícekrát, pokud by něco nepochopili. Jeden senior, který chodí na úřady s doprovodem, by si to raději nechal vysvětlit od dcery doma. Většinou senioři shodně uváděli obavu z možných sankcí, někteří i finančních, při špatném pochopení vysvětlovaného problému.

8. Dokážete se na úřadě zorientovat podle informačních tabulí, to znamená, že podle nich najdete místo kam máte jít? Nebo se raději někoho přímo zeptáte, aby Vám poradil?

Většinou senioři nemají problém. 10 z nich se snaží nejdříve zorientovat samo a následně pokud neví, zeptají se, nesnaží se bloudit a hledat určené místo za každou cenu. Někteří se ptají přímo po vstupu do budovy, ani se nesnaží nejdříve sami zorientovat. Dva senioři mají s orientací problém.

9. Myslíte si, že jsou úřady dostatečně připravené pro komunikaci se seniory a uspokojování jejich potřeb?

ano - 4 ne - 2 nevím - 1 jak které - 5

Po přečtení této otázky senioři s odpovědí nespěchali. Bylo vidět, že přemýšlí a že si asi v duchu prochází ten který úřad a snaží se vzpomenout, jak to tam chodí a porovnávají jednotlivé úřady. Dva senioři přímo odpověděli, že na úřadech na komunikaci se seniory připraveni nejsou.

10. Myslíte si, že by úředníci měli absolvovat nějaké školení ohledně jednání a komunikace se seniory?

ano - 10 ne - 1 nevím - 1

Bylo zajímavé, že většina seniorů neměla problém při jednání s úředníky na úřadech, ale i přesto by uvítali, kdyby úředníci školení absolvovali. Dle vyjádření seniorů nemá většinou problém s nimi komunikovat starší úředník. Připisují to jednak věku úředníka a jednak délce praxe na úřadě.

A: „*Já myslím, že aj ano. Víte, ti starší úředníci to už umijú pochopit, co to je byt starý a asi jak s nama majú jednat, ale ti mladí haňba mlúvit.*“

J1: „*No určitě by to nebylo na škodu. Myslím si, že určitě ano. Prospělo by to oběma stranám. Hlavně ti mladší by se seznámili s našimi problémy, které stáří přináší a které bohužel nikoho neminou.*“ (úsměv)

J3: „*Já myslím, že ano. Dyť starých lidí přibývá a každý z nich není úplně zdravý. Nekdo je hluchý, nekdo špatně mluví třeba po mrtvičce, tak by aspoň věděli jak takým ludom pomoct.*“ Seniorka měla na mysli pomoc s vyplňováním úředních dokladů.

M1: „*Spíš bych to dala za úkol těm z města, kteří se navzájem neznají a neví, jaké má kdo z těch starších problémy. Myslím, že by to aj pomohlo.*“

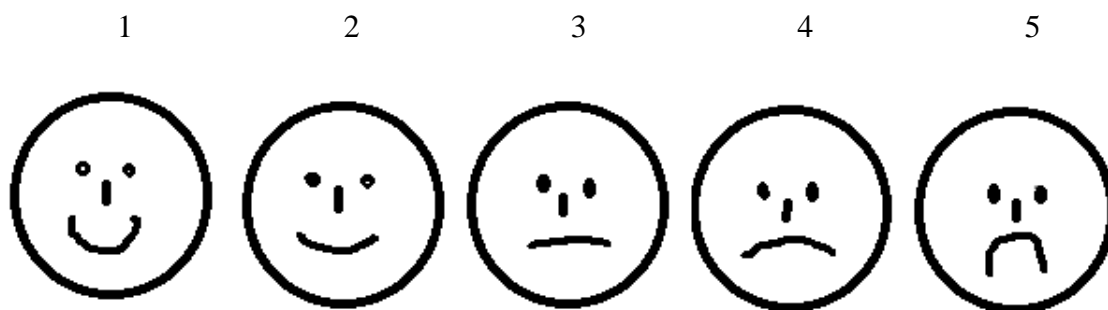
4.4 Kategorie - U lékaře

Kategorie je sestavena z 9 otázek.

1. Vyřizujete si návštěvy u lékaře sám/a nebo chodíte s doprovodem? A proč?

11 seniorů odpovědělo, že návštěvu u lékaře zvládne samo a jeden chodí s doprovodem. Pokud jde ale o složitější lékařské vyšetření nebo dojezd do vzdálenějšího zdravotního zařízení, někteří je absolvují s doprovodem. Doprovod jim poskytují většinou rodinní příslušníci.

2. Jak se tvářil/a lékař/ka při vaší poslední návštěvě? vyberte z obrázků



Obrázek č. 1-5: DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7, str. 160

11 seniorů vybralo bez zaváhání obrázek č. 1. Jedna seniorka vybrala obrázek č. 1 i 2, měla pocit, že lékařka při vyšetření nálady střídala. Lze usuzovat, že neverbální komunikace je seniory citlivě vnímána.

3. Máte pocit, že při ošetření má na vás lékař/ka dostatek času?

ano - 11 jak kdy - 1

Senioři většinou potvrdili, že si lékař na ně čas najde, i když v čekárně ještě čeká dost lidí.

4. Máte pocit, že můžete svému lékaři/lékařce důvěřovat ohledně vašeho soukromí, které mu svěřujete?

Všichni senioři odpověděli shodně, že mohou svému lékaři důvěřovat. Pro seniora je důležité, aby měl lékař pro něho pochopení a aby mohl lékaři důvěřovat.

5. Když s vámi lékař/ka hovoří, dívá se vám do tváře nebo se dívá jinam? (např. něco zapisuje a zároveň hovoří s vámi nebo něco hledá na stole apod.)

Sedm seniorů odpovědělo, že se jim lékař dívá do tváře a žádnou jinou činnost nevykonává, jeden senior odpověděl, že si u toho lékař něco zapisuje a čtyři senioři odpověděli, že lékař se jim dívá střídavě do tváře a něco si i zapisuje. Senioři to komentovali jako velkou administrativní vyčerpání lékařů a připisovali to přetechnizovanému způsobu vedení osobních zdravotních karet.

6. Ptá se vás lékař/ka po vyšetření, jestli jste všemu rozuměl/a, co vám ohledně vaší nemoci říkal/a?

ano - 8 ne - 4

U této otázky opět senioři před odpovědí chvíli přemýšleli. Z výrazu tváře bylo poznat, že senioři přemýšlí a asi si snaží vybavit návštěvu u lékaře a její průběh.

7. Pokud vám lékař/ka předepíše léky, požaduje po vás zopakování, jak se má lék užívat?

ano - 1 ne - 11

Většinou senioři odpověděli, že užívání svého léku znají a užívání léku jim přeci píše na krabičku v lékárně.

8. Jaký míváte pocit při odchodu z ordinace? (zkuste popsat - např. ano lékař/ka pochopil/a, na co jsem si stěžoval nebo vůbec mě neposlouchal, co mu říkám..)

11 seniorů má při odchodu z ordinace dobrý pocit a jeden senior špatný pocit. Většinou tento stav komentovali tím, že vyřídili, co potřebovali.

J2: „Doktor se mě hodně vyptává, co se od poslední zlepšilo nebo zhoršilo. Někdy mi ale přijde, že některé moje potíže zbytečně zlehčuje.“

9. Myslíte si, že by se dalo něco vylepšit nebo změnit při lékařských ošetřeních, která absolvujete?

Nejvíce odpovědí bylo ze strany seniorů ohledně dlouhých čekání na ošetření a ceny léků. Výdaje za léky se jim zdají vysoké. Žádný jiný problém ke zlepšení nebyl seniory v tu chvíli navržen.

4.5 Kategorie - Z běžného života

Kategorie je sestavena ze 7 otázek.

1. Chodíte do knihovny?

ano - 2 ne - 10

Senioři většinou dříve do knihovny chodili, ale teď si raději přečtou časopis nebo noviny.

2. Půjčujete si knihy od přátel?

ano - 6 ne - 6

Knihy si půjčují hlavně v zimě, přes léto pracují na zahradě a na čtení nemají čas.

3. Chodíte do kina?

ne - 12

Návštěvu kina senioři nevyhledávají, působí jim problém tak dlouho sedět a nemoci se projít.

4. Díváte se na filmy v televizi nebo si je pouštíte např. na DVD nebo na počítači?

televize - 12 DVD - 7 počítač - 1

Na filmy se raději dívají v televizi nebo si je pouští na DVD. Jak dříve kritizovali přestávky ve filmech, tak teď je vítají.

5. Chodíte do nějakého zařízení, kde se můžete setkávat s přáteli? (např. kluby, stacionáře, restaurace..)

Většinou senioři odpověděli, že rádi chodí k sousedům nebo sousedi k nim, z toho jedna seniorka chodí občas do cukrárny, jeden senior do kavárny, jedna seniorka do kurzů, jeden senior do restaurace, jedna seniorka jezdí na zájezdy, jeden senior chodí do klubu důchodců a jeden senior na fotbal.

A: „Aaaale nechodím. Já už nevydržím dlůhů cestu a tady je máloco. Ale počkaj, jednu za měsíc sa setkávame s děvčatama v cukrárně ve městě. Každé první úterý v měsíci máme taký malý babinec. Sme už enom 4, to víš, děvčico, roky leťá a už sa tam šucky nesejdem. Ale snažíme sa tam aspoň na tů hodinku dojet a povykládat si. Dáme si kafe a zákusek a posedíme.“

Z: „No moc toho do takových zařízení nenachodíme. Spíše k přátelům nebo oni k nám. Přijdou, posedíme, pokecáme, dáme kafe, neco dobrého a aj po pohárku nebo štamprli.“

V: „S klukama chodíme do klubu důchodců. A jednou za týden malé pivko v hospodě.“

J3: „Víc sedáváme s přáteli doma. Vždycky se stavijů na kafe nebo na pohárek. Když vím, že dojdů, tož napeču buchty nebo udělám neco enom tak sladkého.“

6. Pokud chcete jít někam s přáteli za zábavou, jak se domlouváte?

sejdeme se osobně a domluvíme se na datu a hodině akce - 7

zavoláme si mobilem a domluvíme se na datu a hodině akce - 9

napišeme si email, kde si sdělíme datum a hodinu akce - 1

7. Dokázal/a byste krátce popsat, jak na vás působí v dnešní společnosti komunikace mezi mladší a starší generací?

Reakce seniorů na tuto otázku byly velmi různorodé, ale jeden senior vyjádřil okamžitě kritický postoj k chování dnešní mládeže. Všichni shodně konstatovali, že dnešnímu mládí chybí respekt a úcta. Nemysleli přitom jenom úctu ke stáří, ale všeobecnou, např. k rodičům, učitelům, mezi svými vrstevníky apod. Senioři sami nabízeli řešení, že ve škole by se dětem mohlo postupně předkládat pozitivní vnímání stáří. Pořádání besed se seniory - např. pozvat seniora do třídy a téma rozhovoru by bylo o jeho povolání dříve a dnes. Děti by měly srovnání, jak to bylo dříve přímo od pamětníka a autentický zážitek se seniorem a jeho vyjadřováním a reakcemi při rozhovoru.

J1: „Víte, ono je to složité. I když někdy ani ne. Vše je o lidech a v lidech. Já jsem působila jako kantorka a mám zkušenosti s dětmi od jejich útlého věku. Ono je na těch dětech poznat, jestli vyrůstají v rodině, kde se o seniorech mluví hezky nebo špatně. To dítě jenom přebírá vzorec chování rodičů. A to se potom budou rodiče divit, až jim jejich vlastní dítě vrátí to, co v něm vypěstovali.“

M2: „Snad normálně. Každá rodina to má jinačí, jak si děti vychovali, tak to teď mají.“

B: „Víte, já když jsem byla mladá, tož jsem mohla zkusit naší mámě papulovat! a už jsem ju měla! Co naši řekli, to sa nediskutovalo. Včil to je samé vysvětlování a nevím co eště a děcka sů rozjivené a jak to říkajů? Hyperaktivní nebo tak nejak... a ze starého člověka si dělajů srandu. Ale abych jim nekřivdila. Sů aj šikovní, co pozdravijů a aj pomožů. Asi je to o výchově v rodině.“

Z: „Drhne to. Takový mám dojem. Nekdy mám pocit, že tym mladým překážíme.“

A: „Je to šecko také divné. Ti mladí sů moc rychlí. A když si chce člověk postěžovat, že ho neco bolí, tož to obracá očiska v slůp a asi si to myslí neco o A drzé je to, po dobrém, ani po zlém, sa s tým nekdy nejde domlůvit. V televizi říkali, že aj učitelku zbyli, tož kam to dnes spěje. Pro nás byl učitel NEKDO a teho sme moseli poslůchat a když jsme zaslůžili,

tož nás aj pléskl a byl klid. Ale ten respekt byl. Dnes sa ti mladí ničeho nebójá. Na co majú právo, to vijú na sto procent, ale že sú aj nejaké povinnosti, to jich asi ve škole neučá.“

4.6 Prezentace výsledků rozhovorů

Vyhodnocení DVO č.1:

Dle zjištění senioři nemají problém s užíváním telefonu a za výhodu považují to, že jej mohou mít stále u sebe a mohou si kdykoliv přivolat v případě nouze pomoc, což jim dává pocit bezpečí, a hlavně mohou být stále v kontaktu se svými blízkými. Jejich vyjádření mě přesvědčilo o tom, že jsou hrdí na to, že telefon vlastní a umí s ním zacházet. Je možno konstatovat, že technologie vycházející ze zažitého vzorce (užívání pevné telefonní linky), jen upravená a vzorec rozšiřující, je jako komunikační prostředek využívána a akceptována většinou seniorů.

Vyhodnocení DVO č.2:

Tři senioři, kteří počítač vlastní, se s ním pracovat neobávají a tři senioři, kteří počítač nevlastní, by se s ním také pracovat neobávali. Šest seniorů by se s počítačem pracovat obávalo. Z rozhovorů vyplynulo, že největší překážkou pro práci na počítači je pro seniory jeho servis. Počítač je potřeba stále kontrolovat a udržovat určité aktualizace programů a to vyžaduje osoby, které tomuto problému rozumí, a nejsou, jak říkali senioři, pořád „po ruce“. A dále to byla otázka financí. Připojení k internetu, servisní zásahy a podobné úvahy seniory od užívání počítače odrazovaly. Ačkoliv je poruchovost a servisní náročnost obou uvedených technologií takřka shodná, je přijetí méně známé a neporovnatelné technologie problematické, komunikačně nepochopitelné a neuchopitelné.

Vyhodnocení DVO č. 3:

10 z 12 seniorů si své záležitosti na úřadech dokáže vyřídit samo a většinou se setkali s ochotnými úředníky. Senioři by neměli problém se na cokoli úředníka zeptat nebo v případě nepochopení si nechat informaci zopakovat. Z výzkumu dále vyplynulo, že by senioři ocenili, i když se většina s neochotnými úředníky nesečkala, kdyby úředníci absolvovali, zvláště ti mladší, nějaká školení nebo vzdělávání ohledně komunikace se seniory. O čem například svědčí fakt, že senioři raději jednali se staršími úředníky než s mladšími? Asi měli senioři na mysli to, že pokud jsou úředníci zaměstnaní na úřadě delší dobu, setkávali se se staršími lidmi a naučili se vnímat jejich jednání a částečně pochopit jejich styl myšlení a uvažování. Proto možná mají více pochopení a trpělivosti

při komunikaci se seniory. U mladších úředníků jim při komunikaci chyběla právě ta trpělivost. Je ovšem i možné, že změna vzorce chování spočívá i ve změně vnímání pozice úředníka nastupující generací. Lze říci, že vzorec, který nahradil původní sociálně akceptovaný vzorec (úředník je služba a má se chovat uctivě), dnes v duchu kultu silného jedince vlastně potlačuje a znevýhodňuje slabé jedince, kteří pak nemohou uplatnit svá zákonná práva.

Vyhodnocení DVO č.4:

11 z 12 seniorů zvládá návštěvu u lékaře samo, nemají pocit, že by je lékař při ošetření odbýval, trpělivě je vždy vyslechne, svému lékaři plně důvěřují a při odchodu z ordinace mají dobrý pocit. Tazatelka se domnívá, že tím, že lékař absolvoval i studium psychologie, dokáže u seniora identifikovat jeho momentální duševní stav a rozhovor přizpůsobit seniorovu rozpoložení. Dalším důvodem může být, že jde o placenou službu a jako taková je pozice klienta a poskytovatele nutí s klientem zacházet lépe než je tomu u úředníka státní správy, kterého nemohou v případě nespokojenosti nahradit.

Vyhodnocení DVO č.5:

Senioři se vzájemně navštěvují a někteří chodí do zařízení, kde se mohou setkávat se svými přáteli. Subjektivní dojem seniorů na komunikaci seniorů s dnešní mládeží byl velmi rozdílný. 11 seniorů se zachovalo stejně - po přečtení otázky se na chvíli odmlčeli, pohled směřovali do prostoru a bylo vidět, že nad položenou otázkou opravdu přemýšlí. Jejich názory byly na jednu stranu hodně moralizující a jiné zase vzhledem k morálce, více tolerantnější. Zajímavé bylo, že nekritizovali mládež, ale spíše prostředí, ve kterém dnešní mladí vyrůstají. Většinou již viděli problém v utváření životních postojů a chování mládeže k seniorům přímo v rodinném prostředí. Lze tedy konstatovat, že vnímají a chápou změnu rolí ve společnosti i další sociální změny. Jde o klesající postavení rodiny a její působnost v rámci společnosti.

Vyhodnocení DVO č.6:

Z výzkumu vyplynulo, že senioři dávají přednost verbální komunikaci před neverbální. Telefon používají raději k volání než psaní sms, na úřady jdou raději osobně, než by komunikovali písemně, pokud by situace výslovně nevyžadovala písemný projev. Indicie opět podporují tvrzení, že zažité mentální komunikační kanály převládají i při zvýšené nabídce jiných alternativních možností. Komunikační specifika jsou tedy odrazem mentální návyků z předchozích etap života. Lze uvést možnou linku uvažování seniora -

pokud mohu jen trochu poupravit, co znám, pak to použiji, pokud to neznám, raději se tomu vyhnu a vykonstruji důvody, proč danou možnost nevyužiji.

4.7 Pozorování při rozhovoru

Záznamový pozorovací arch byl sestaven podle Mikuláštkova²⁹ rozdělení neverbální komunikace, které ji dělí do 13 složek. Při sestavení archu byla vynechána položka Kinezika. Tazatelka si nebyla jistá, zda by správně rozpoznala spontánní pohyby těla od gest. Sledovány byly reakce na osobu tazatelky a reakce při vedení rozhovoru.

Mimika

Ze základních emočních dimenzí se nejvíce zračilo v obličejí seniorů překvapení, následně nervozita, zvědavost a zájem o rozhovor s tazatelkou. Po představení tazatelky se většině seniorů usadil ve tváři klid a spokojenost a také radost.

Gestika

Ze záměrných pohybů těla byly tazatelkou vybrány tři nejvíce užívané gestiky.

Ilustrátory - celkem je použilo sedm seniorů. Ve všech případech šlo o napodobení mačkání tlačítek na telefonu a z toho dva senioři předvedli mačkání tlačítek na pomyslném elektronickém stojanu, který bývá v čekárnách, v bankách i na poštách.

Emočně výrazová gesta - jedna seniorka měla při rozhovoru zaťaté pěsti a zlost sama na sebe, když popisovala, jak se nechala napálit reklamou v televizi.

Adaptory - jedna seniorka lomila rukama při vzpomínce na své rodiče, když si představila, co by se stalo, že by neudělala práci, kterou jí rodiče přikázali udělat. Jeden senior se škrábal na hlavě, když vzpomínal, kdy byl naposled v kině. Čtyři senioři si při rozhovoru mnují ruce. Ostatní senioři byli v klidu, žádná gestika u nich nebyla pozorována.

Posturika

Všech 12 seniorů bylo od počátku zaujato rozhovorem a věnovali mu celou svou pozornost. Senioři seděli vzpřímeně na židli nebo pohodlně v křesle a bedlivě sledovali otázky, které jim byly předčítány. Ruce měly volně v klíně nebo na stole dlaněmi v sobě.

²⁹ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer, s. 108-115

Jeden senior byl oběma rukama opřený o svou vycházkovou hůlku. Senioři, kteří seděli na židli, měl nohy v normální poloze, a kdo seděl v křesle, měl nohy natažené před sebe, někteří je měli překřížené.

Pohledy

Tazatelka se po přečtení otázky dívala seniorům do očí a sledovala jejich reakce. Většinou se dívali tazatelce do očí nebo na ústa. Pokud potřebovali nad otázkou přemýšlet, zadívali se do prostoru po své levé nebo pravé straně nebo na papíry, které měla tazatelka v ruce.

Proxemika

Vzdálenost při rozhovoru byla buď intimní, tj. do 0,5 metru, anebo osobní, tj. od 0,5 do 2 metrů. Pět seniorek a jeden senior si u stolu přisedli k tazatelce co nejbližší, asi aby dobře slyšeli a lépe rozuměli. Dva senioři seděli od tazatelky ve vzdálenosti asi do dvou metrů v křesle. Možná to bylo u těchto seniorů dáno rozmístěním nábytku v obývacím pokoji. Ostatní senioři byli od tazatelky ve vzdálenosti asi jeden metr.

Osobní teritorium

Pod pojmem osobní teritorium si tazatelka představila při tomto výzkumu rodinný dům seniora. Neměla nikde pocit, že by senior s nelibostí nesl její přítomnost ve svém domě. Naopak, byla všude srdečně přivítána.

Haptika

Tazatelka se při rozhovoru nikdy nesnažila dotýkat se seniorů jako první. Dvě seniorky položily ruku na předloktí tazatelky při otázkách, které vyžadovaly úsudek nebo vlastní názor seniora. Ostatní senioři měli většinou ruce v klíně nebo na stole a tazatelky se nedotýkali.

Chronemika

Pro tazatelku bylo velice příjemným zjištěním, že si všichni senioři udělali čas pro rozhovor a dokonce neomezený. Někteří senioři vypnuli i své mobilní telefony, aby je při rozhovoru nerušily. Některé seniorky zase poprosily, aby tazatelka přišla o chvíli později, že ještě něco mají. Nakonec z toho vyšlo překvapení pro tazatelku, protože seniorky připravily malé pohoštění.

Neurovegetativní reakce

Jeden senior byl zpočátku nervózní, a proto jeho dýchání bylo zrychlené, ale během rozhovoru se uklidnil. Jedna seniorka měla trému z toho, že bude rozhovor nahráván a zčervenaly jí tváře. U ostatních seniorů žádné neurovegetativní reakce nebyly pozorovány.

Rekvizitové prostředky

Dvě seniorky měly ruce na stole a v nich brýle, jeden senior byl opřený oběma rukama o vycházkovou hůlku, jeden senior měl v ruce mobil a jedna seniorka dálkový ovladač od televize. Senioři měli na sobě většinou kalhoty, dlouhé nebo krátké, sportovní trička, jeden měl košili, byli oholení a upravení. Seniorky měly na sobě většinou dlouhé kalhoty a trička nebo halenky. Jedna seniorka měla na sobě dlouhý župan a pod ním noční košili. Byla po zdravotní příhodě, ale i přesto souhlasila s rozhovorem. Seniorky byly všechny upravené a učesané a většinou měly i make up. Bylo vidět, že senioři se na komunikaci s tazatelkou připravili a nic neponechali náhodě. Z jejich strany je to viditelný zájem o dění kolem nich a dalo by se říci, že i tazatelčin výzkum je pro ně zdrojem nových informací.

Prostředí

Jelikož se výzkum uskutečnil v létě, tři rozhovory byly nahrávány na zahradě pod pergolou a sedělo se u stolu na židlích. Pět rozhovorů se uskutečnilo v rodinných domech v jídelně u stolu a také se sedělo na židlích, tři rozhovory v obýváku s posezením na sedačce a jeden v pracovně s posezením na ratanových křesílkách. Ve všech domácnostech seniorů bylo vzorně uklizeno a i zařízení bylo vkusné. V šesti domácnostech převládal starší nábytek, ve třech domácnostech měli zařízení modernější. Z toho všeho lze usuzovat, že seniorům záleží na prostředí, ve kterém žijí. Přátelské navštěvování je asi jejich přirozenou sociální kontrolou, která je nutí k udržování pořádku ve svých domácnostech, aby neklesla jejich prestiž v očích přátel.

Sdělování činy

Všichni senioři se k tazatelce chovali velmi přátelsky. Během rozhovoru měla tazatelka pocit, že vnímá u seniorů pochopení i úctu ke svému výzkumu a hlavně k její osobě kvůli tomu, že studuje a snaží se dobrovolně získat vyšší vzdělání. To oceňovali senioři nejvíce. Z rozhovorů vyplynulo další zjištění - senioři plně schvalují vzdělávání nejen mladých, ale i dříve narozených. Na studium prý není nikdy pozdě.

4.8 Výsledky pozorování při rozhovoru

Senioři ocenili rozhovor jako správně zvolenou formu výzkumu. Tazatelce sdělili, že pokud by měli sami vyplňovat dotazník, účast na výzkumu by odmítli. Kategoricky odmítavé gesto rukou hovořilo za vše. Všichni byli milí a vstřícní a tazatelka se domnívá, že je těšil i zájem o jejich osoby. Tazatelka měla dojem, že se seniorům již při představování zračily ve tváři otázky typu: Budu tomu rozumět? Zvládnou to? Byly to smíšené pocity - strach, obava, ale i nadšení pro něco zajímavého a nového. Zpočátku se někteří senioři snažili mluvit spisovně, ale v průběhu rozhovoru se přestávali kontrolovat a plynule přecházeli do místního dialektu. Zároveň se snažili odpovídat rychle a dívali se netrpělivě na tazatelku a občas se snažili někteří i nahlédnout do archu s otázkami. Byli zvědaví. Postupně došlo k jejich zklidnění a odpovídali uvolněněji. Ke konci rozhovoru někteří formulovali své odpovědi i vtipně. Společným rysem při rozhovorech byla jejich uvolněnost, ale i soustředěnost na otázky a snažili se poctivě odpovídat na každou z nich. Někteří senioři se vyjadřovali převážně pozitivně a někteří negativně. Žádný ze seniorů se neprojevoval nějakými extrémními znaky neverbální komunikace. Lze tedy konstatovat, že neverbální komunikace seniorům pomáhá dotvářet komunikační kanály a lépe formulovat odpovědi. Dá se i předpokládat, že dochází k jejímu rozvoji právě z důvodu postupného výpadku jiných komunikačních dovedností. Lze doporučit, v případě komunikujících se seniory, reagovat na nonverbální prostředky a používat je ve shodném rozsahu ke zlepšení pochopitelnosti sdělovaného na straně seniora.

ZÁVĚR

V bakalářské práci jsem se zaměřila na verbální a neverbální komunikaci ve vybraných kategoriích u seniorů ve věku 70 let a více, kteří žijí ve svém původním prostředí. Cílem bylo zjistit, jak vnímají senioři ze svého pohledu komunikaci na úřadech, u lékaře a v běžném životě při vyřizování svých záležitostí a jak se staví k používání vybraných moderních technologií. Zdrojem otázek byly mé praktické zkušenosti se seniory při vyřizování jejich záležitostí na úřadech, při doprovodu k lékaři a při snaze naučit je ovládat dotykový telefon nebo je naučit pracovat s počítačem. Věřím, že se mi podařilo získat pravdivé odpovědi respondentů v jejich domácím prostředí, kde na ně nepůsobil žádný tlak okolí a mohli se sami v klidu zamýšlet nad pokládanými otázkami a odpovídat podle svého uvážení.

Z výzkumu vyplynulo, že senioři nemají problém komunikovat telefonem, nemají problém komunikovat s úředníky na úřadech a s lékaři, nestrání se společenského života a dávají přednost verbální komunikaci před neverbální. Polovina seniorů ve výzkumném vzorku se neobává pracovat s počítačem a druhá polovina má z práce s počítačem obavu. Inovace v telefonech i v počítačích někdy komplikují seniorům jejich zvládnání, ale přesto všechno si myslím, že senioři jsou k těmto technologiím vstřícní a neměli bychom podceňovat jejich schopnost, i přes pokročilý věk, se stále učit novým věcem. Je ovšem nutno konstatovat skutečnost, že nová technologie se jeví přijatelnější pro seniory, jestliže se s porovnatelnou technologií seznámili v aktivním věku. U technologií, k nimž neexistuje ekvivalent z dřívějších zkušeností, se staví s nedůvěrou až odmítnutím. Z rozhovorů je patrné, že státní úředník by měl být více motivován ke vstřícnosti a být lépe školen v komunikačních dovednostech. Motivace formou služby a konkurence je zřejmě jednou z možností, případně i motivace formou hodnocení klienty. Z výzkumu také vyplynulo, že neverbální komunikace seniorům pomáhá dotvářet komunikační kanály a lépe formulovat odpovědi. Závěry, které z výzkumu vyplynuly, se týkají pouze 12 respondentů z výzkumného vzorku a nelze je zobecňovat na širší populaci.

Při studiu literatury k bakalářské práci jsem si rozšířila vědomosti ohledně změn, které nastávají u člověka v seniorské etapě života a toto zjištění zásadně změnilo můj pohled na chování a jednání seniorů a na jejich styl komunikace. Naučilo mě zvýšené empatii, trpělivosti a vstřícnosti. Snad má práce dopomůže k podobným změnám v pozitivním vnímání komunikačních dovedností i u jiných věkových skupin než jen u seniorů.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- BAKOŠOVÁ, Z., G. LUBELCOVÁ a M. POTOČÁROVÁ. *Sociální pedagogika*. 1. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladatelství, 2005, 168 s. ISBN 80-100-0485-5.
- CARNEGIE, Dale. *Jak správně myslet, jednat a mluvit*. 1. vyd. Praha: Práh, 2010, 157 s. ISBN 978-80-7252-294-1.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 112 s. ISBN 978-802-4741-383.
- STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1999, 319 s. ISBN 80-717-8274-2.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010, 365 s. ISBN 978-80-87109-19-9.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. 1. vyd. Praha: Galén, 2012, 194 s. ISBN 978-807-2629-008.
- HÖFLEROVÁ, Eva a Petr KROHE. *Komunikační dovednosti*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, 2003, 68 s. Systém celoživotního vzdělávání Moravskoslezska. ISBN 80-704-2287-4.
- KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215 s. ISBN 978-80-7367-383-3.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Vydání I. Praha: Svoboda, 1988. Členská knihovna.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej-naslouchám*. 1. vyd. Praha: Navrat, 1993, 105 s. ISBN 80-854-9518-X.
- MATĚJČEK, Zdeněk. *O rodině vlastní, nevlastní a náhradní*. Praha: Portál, 1994, 98 s. Rádcí pro rodiče a vychovatele. ISBN 80-852-8283-6.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003, 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
- MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004, 203 s. ISBN 80-210-3345-2.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd. 2. Praha: Academia, 1998, 336 s. ISBN 80-200-0628-1.

ORT, Jiří. *Kapitoly ze sociologie stáří: (společenské a sociální aspekty stárnutí)*. Vyd. 1. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem, Pedagogická fakulta, 2004, 56 s., [5] l. obr. příl. ISBN 80-704-4636-6.

PICHAUD, Clément a Isabelle THAREAU. *Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky*. Vyd. 1. Překlad Abigail Kozlíková. Praha: Portál, 1998, 156 s. ISBN 80-717-8184-3.

PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 146 s. ISBN 80-247-0858-2.

POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 158 s. ; Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3271-8.

PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 203 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4734-705.

PŘADKA, M., D. KNOTOVÁ a J. FALTÝSKOVÁ. *Kapitoly ze sociální pedagogiky*. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2004, 45 s. ISBN 80-210-3469-6.

SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie*. Vyd. 1. Praha: Slon, 2007, 284 s. Studie, 45. ISBN 978-808-6429-625.

ŠERÁK, Michal. *Zájmové vzdělávání dospělých*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009, 207 s. ISBN 978-80-7367-551-6.

ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, Jitka a kol. *Přehled vývojové psychologie*. 2. nezměn. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003, 175 s. ISBN 80-244-0629-2.

TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace: [co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít]*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2003, 482 s. ISBN 80-722-6429-X.

TOŠNEROVÁ, Tamara. *Jak si vychutnat seniorská léta*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2009, 239 s. ISBN 978-802-5121-047.

VAĎUROVÁ, Helena a Pavel MÜHLPACHR. *Kvalita života: teoretická a metodologická východiska*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2005, 143 s. ISBN 80-210-3754-7.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory: příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007, 96 s. ISBN 978-802-4721-705.

VÝROST, Jozef. *Sociální psychologie. 2.*, přeprac. a rozš. vyd. Editor Ivan Slaměník. Praha: Grada, 2008, 404 s. Psyché (Grada). ISBN 978-802-4714-288.

WATZLAWICK, Paul. *Pragmatika lidské komunikace. Interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 1. vyd. Hradec Králové: Konfrontace, 1999, 243 s. ISBN 80-860-8804-9.

WOLF, Josef. *Umění žít a stárnout*. Vyd. 1. Praha: Nakl. Svoboda, 1982, 362 s.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

sms short message service (krátká textová zpráva)

SEZNAM PŘÍLOH

P I Dotazník

P II Arch pro zaznamenání pozorování chování respondentů při rozhovoru

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Jméno, věk, vzdělání

Telefon

1. Vlastníte pevnou telefonní linku?
2. Vlastníte mobilní telefon?
3. Telefon je klasický tlačítkový nebo s dotykovým displejem?
4. Současný telefon, který vlastníte, jste si vybral/a sám/a? (pokud NE-následuje otázka č. 5)
5. Kdo Vám telefon pomohl vybírat?
6. Kdo Vás učil telefon ovládat?
7. Co Vám při učení ovládání činilo největší potíže?
8. Které funkce na telefonu nejvíce používáte? Ize uvést více a seřadit podle frekvence
např. volání - posílání sms - kalendář na upomínky- fotoaparát - internet
9. Pokud Vám telefon přestane fungovat, kdo Vám pomáhá s jeho uvedením znovu do provozu?
10. Jak často používáte mobil k volání?
11. Komu nejčastěji voláte?
12. Jak často používáte mobil k psaní sms?
13. Komu nejčastěji píšete sms?
14. Umíte si představit život bez telefonu?
15. Myslíte si, že Vám telefon usnadňuje život? Pokud Ano, tak v čem?
16. Myslíte si, že Vám třeba zvládnutí telefonování umožňuje bohatší společenský život?

Počítač

1. Umíte pracovat s počítačem? pokud odpověď NE-následuje otázka č.4 a první část otázky č.11 a dále 12 a 13
2. Pokud ANO - kdo Vás učil na něm pracovat?
3. Vlastníte počítač nebo notebook?
4. Víte, co je to Internet? pokud ANO - popište vlastními slovy, co to je
5. Umíte si na internetu vyhledat informace, které právě potřebujete?
6. Umíte používat email?
7. Umíte používat některý z komunikačních programů jako je např. Skype, ICQ, QIP, Miranda nebo některý jiný?
8. Umíte používat některou ze sociálních sítí jako je např. Facebook, Lidé, Líbímseti, Instagram nebo některý jiný?
9. Kolik času trávíte denně na počítači?
méně než 1 hodinu
2 - 3 hodiny
více než 3 hodiny
jinak - uveďte dobu
10. Znáte bezpečnostní pravidla komunikace na počítači?
11. Víte, kde můžete získat znalosti v oblasti moderních technologií a nebo se zdokonalovat v jejich ovládnutí? například kurzy na počítači
12. Co říkáte na ty moderní technologie? Myslíte, že by Vás bavilo sedět třeba u toho počítače a hledat si informace na internetu nebo číst si tam noviny?
13. Myslíte si, že Vám (pokud neumíte na pc - tak „by Vám“) třeba zvládnutí práce na počítači

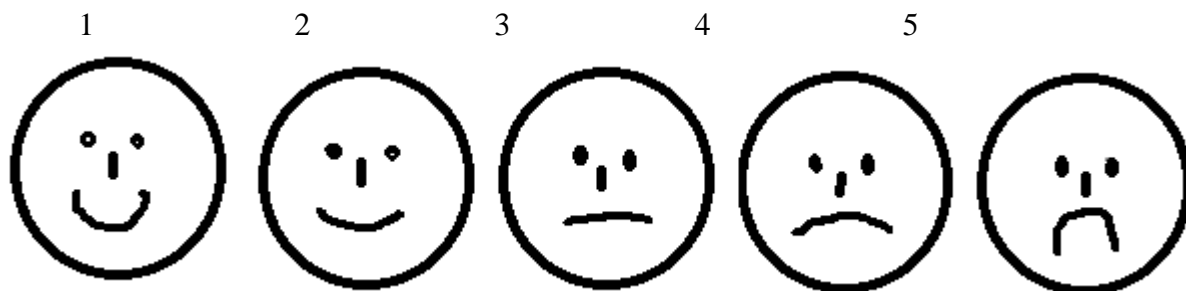
tači umožňuje (umožňovalo) bohatší společenský život?

Na úřadě

1. Pokud potřebujete vyřídit nějakou záležitost na úřadě, jakému vyřízení dáváte přednost? po telefonu - osobně - požádáte jinou osobu - písemně. A proč?
2. Vyřizujete si své záležitosti na úřadech sám/a nebo chodíte s doprovodem? A proč?
3. Kdy jste byl/a naposled na nějakém úřadě? je to méně než týden - více než týden - jinak=uveďte kdy
4. Jak byste popsal/a chování úředníka, když jste mu přednesl/a důvod své návštěvy? (zkuste jeho chování popsat vlastními slovy např. jestli byl ochotný nebo neochotný nebo na vás působil ještě jiným dojmem)
5. Myslíte si, že když s Vámi hovořil, že měl snahu mluvit hlasitěji?
6. Pokud jsou na úřadě elektronické stojany pro výdej pořadových čísel, umíte si vybrat z nabídky?
7. Pokud jste plně nerozuměl/a tomu, co úředník říká, necháte si to od něj znovu zopakovat?
8. Dokážete se na úřadě sám zorientovat podle informačních tabulí, tzn. že podle nich najdete místo, kam máte jít, nebo se někoho raději přímo zeptáte, aby Vám poradil?
9. Myslíte si, z Vašeho pohledu, že jsou úřady dostatečně připravené pro komunikaci se seniory a uspokojování jejich potřeb?
10. Myslíte si, že by úředníci měli absolvovat nějaké školení ohledně jednání a komunikace se seniory?

U lékaře

1. Vyřizujete si návštěvy u lékaře sám/a nebo chodíte s doprovodem? A proč?
2. Jak se tvářil/a lékař/ka při Vaší poslední návštěvě? vyberte z obrázků (DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: Příručka pro uživatele*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7, str. 160)



3. Máte pocit, že při ošetření má na Vás lékař dostatek času?
4. Máte pocit, že můžete svému lékaři důvěřovat ohledně Vašeho soukromí, které mu sdělujete?
5. Když s Vámi lékař hovoří, dívá se Vám do tváře nebo se dívá jinam? např. něco zapisuje a zároveň hovoří s Vámi nebo něco hledá na stole apod...
6. Ptá se Vás lékař po vyšetření, jestli jste všemu rozuměl/a, co Vám ohledně Vaší nemoci říkal?
7. Pokud Vám lékař předepíše léky, požaduje po Vás zopakování, jak se má lék užívat?
8. Jaký míváte pocit při odchodu z ordinace? zkuste popsat např. ano, lékař pochopil, na co jsem si stěžoval nebo vůbec mě neposlouchal, co mu říkám....
9. Myslíte si, že by se dalo něco vylepšit nebo změnit při lékařských ošetřeních, která absolvujete?

Z běžného života

1. Chodíte do knihovny?
2. Půjčujete si knihy od přátel?
3. Chodíte do kina?
4. Díváte se na filmy v televizi a nebo si je pouštíte např. na DVD nebo na počítači?
5. Chodíte do nějakého zařízení, kde se můžete setkávat s přáteli? např. kluby, stacionáře, restaurace..
6. Pokud chcete jít někam s přáteli za zábavou, jak se domlouváte?
sejdete se osobně a domluvíte se na datu a hodině akce
zavoláte si mobilem a domluvíte se na datu a hodině akce
napíšete si email, kde si sdělíte datum a hodinu akce (otázku položit dle odpovědi
v oblasti Počítač)
7. Dokázal/a byste krátce popsat, jak na Vás působí v dnešní společnosti komunikace mezi mladší a starší generací?

PŘÍLOHA II:

Arch pro zaznamenávání pozorování chování respondentů při rozhovoru

1. **Mimika** radost/smutek

překvapení/splnění očekávání

klid/rozčilení a vztek

štěstí/neštěstí

spokojenost/nespokojenost

zájem/nezájem

strach a bázeň/pocit jistoty

2. **Gestika** záměrné pohyby těla

ilustrátory používá/nepoužívá

emočně výrazová gesta ano/ne (sevržené pěsti, zaťaté zuby apod.)

adaptory ano/ne (lomení rukama, mnutí rukou, škrábání na hlavě apod.)

3. **Posturika** emoční stav - zaujetí rozhovorem ano/ne

držení těla

poloha rukou, hlavy, nohou

4. **Pohledy** dívá se na tazatele ano/ne

kam se dívá

5. **Proxemika** vzdálenost při konverzaci intimní 0 - 0,5 m

osobní 0,5 - 2 m

skupinová 1 - 10 m

6. **Osobní teritorium** tazatelka v něm byla respektována ano/ne

7. **Haptika** senior/ka se dotýkal/a tazatelky ano/ne

tazatelka se dotýkala seniora/seniorky ano/ne

8. **Chronemika** senior/ka si vymezila pouze určitý čas na rozhovor

senior/ka si nevymezil/a čas na rozhovor, nesledoval/a čas

9. **Neurovegetativní reakce** zčervenání tváří

zblednutí

změna frekvence dýchání

10. **Rekvizitové prostředky** brýle

tužka

jiné

Celková image oblečení

účes

obličej (muž oholený, žena make up apod.)

- 11. Prostředí**, kde se rozhovor odehrával
- jídlna
 - obýván
 - jinde
- zařízení
- málo věcí/moc věcí
 - udržované/neudržované
- 12. Sdělování činy**
- chování vůči tazatelce
 - přátelské/nepřátelské
 - úcta/neúcta
 - respekt/pohrdání