

Mezigenerační dialog mezi seniory a žáky střední školy

Bc. Jana Panáčková

Diplomová práce
2019



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jana Panáčková**
Osobní číslo: **H160317**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Mezigenerační dialog mezi seniory a žáky střední školy**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se k seniorům žijícím v pobytových zařízeních sociálních služeb, žákům střední školy a interakci mezi těmito dvěma skupinami.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu pomocí narace a metody focus groups.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BUMBÁLEK, Milan. Stáří a osamělost. in MÜHLPACHR, Pavel. Schola gerontologica. Masarykova univerzita v Brně, 2005. ISBN 80-210-3838-1.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. Fenomén stáří. 2. přepracované vydání. Praha: Havlíček Brain team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.

HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 2. přepracované vydání. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

JAVORSKÁ, Miroslava. Nové trendy v péči o seniory. in MÜHLPACHR, Pavel. Schola gerontologica. Masarykova univerzita v Brně, 2005. ISBN 80-210-3838-1.

JEŘÁBEK, Hynek a kol. Mezigenerační solidarita v péči o seniory. Praha: SLON, 2013. ISBN 978-80-7419-117-6.

SÝKOROVÁ, Dana. Autonomie ve stáří: Kapitoly z gerontosociologie. 1. vydání. Praha: SLON, 2007. ISBN 978-80-86429-62-5.

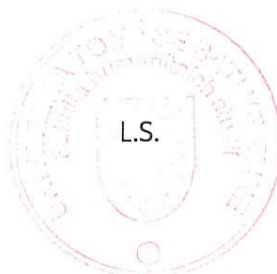
Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.**

Datum zadání diplomové práce: **21. listopadu 2018**

Termín odevzdání diplomové práce: **18. dubna 2019**

Ve Zlíně dne 21. listopadu 2018

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



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové 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 ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou 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 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 15.4.2019



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

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

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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělení svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

ABSTRAKT

Diplomová práce pojednává o mezigeneračních dialogích mezi seniory a žáky střední školy. Práce je rozdělena do dvou hlavních částí. Teoretická část se zabývá vymezením pojmů stáří a stárnutí, kvality života a potřeb seniorů. Dále přiblíží sociální exkluzi a domovy pro seniory. Největší pozornost věnuje komunikaci, jejím formám a specifickým komunikace se seniory. Praktická část je realizována kvalitativním výzkumem pomocí metody focus groups a narace. Hlavním cílem práce je pokusit se nalézt přínosné prvky mezigeneračního dialogu mezi žáky střední školy a seniory a objevit případné bariéry v komunikaci. K analýze rozhovorů bylo použito metody otevřeného kódování. Z interpretovaných výsledků vyšlo najevo, že se jedná o velmi kontroverzní téma, jež obě skupiny spatřují jako přínosné, ve smyslu vědomostního obohacení, nebo mnohdy velmi komplikované. Problémy vidí jak po obsahové stránce, tak po odlišnostech stylů komunikace. To vše se pravděpodobně děje změnami výchovy dětí, které již nejsou tolik navyklé k mezigeneračnímu kontaktu.

Klíčová slova: stáří, stárnutí, senioři, mezigenerační komunikace, mezigenerační kontakt

ABSTRACT

This diploma thesis deals with intergenerational dialogues between seniors and secondary school students. The thesis is divided into two main parts. The theoretical part defines concepts of an old age, aging, quality of life and seniors needs. Then approaches social exclusion and retirement homes. The biggest attention is dedicated to communication, its forms and specifics of communication with seniors. Practical part is realized by qualitative research using the focus groups method and narration. The main target of the thesis is attempt to find a beneficial elements of intergenerational dialogue between secondary school students and seniors and find its possible barriers. To analyse the conversations there was used the open coding method. From interpreted results it turned out that this topic is very controversial, but both groups find its beneficial because of knowledge enrichment. However they see problems in communication contents and in different styles of communication. It is probably based on constant changes in children raising. Children are not used to make the intergenerational contact these days.

Keywords: old age, aging, seniors, intergenerational communication, intergenerational contact

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych chtěla především poděkovat svojí vedoucí diplomové práce, Mgr. Petře Zimmelové, Ph.D., za cenné rady, odbornou pomoc, ochotu a trpělivost při vypracovávání této práce. Je třeba neopomenout ani na informanty, bez kterých by tato práce nemohla nikdy vzniknout. Cení si toho, že mi dovolili nahlédnout do jejich soukromí a podělili se mnohdy o velmi citlivé informace, jež mi byly velkým přínosem při vyhodnocování rozhovorů. A v neposlední řadě jsem vděčná i za postoj svého zaměstnavatele, přímé nadřízené a pracovního kolektivu, jež mi umožnil absolvovat studium při zaměstnání a vyšel mi vždy vstříc.

Čestné prohlášení

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

Prohlašuji také, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala zcela samostatně a všechny informační zdroje, ze kterých jsem čerpala, jsem uvedla v seznamu literatury.

OBSAH

ÚVOD	12
I TEORETICKÁ ČÁST	14
1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ	15
1.1 STÁŘÍ.....	15
1.2 STÁRNUTÍ	17
1.2.1 Biologické stárnutí.....	19
1.2.2 Psychické stárnutí.....	19
1.2.2.1 Krystalická a fluidní inteligence	20
1.2.3 Kvalita života	21
1.2.4 Potřeby seniorů.....	22
2 SOCIÁLNÍ EXKLUZE	25
2.1 AGEISMUS.....	26
2.2 MEZIGENERAČNÍ NAHLÍŽENÍ.....	28
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	32
3.1 POBYTOVÁ ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	33
3.1.1 Domovy pro seniory	35
4 KOMUNIKACE	37
4.1 DRUHY KOMUNIKACE.....	39
4.1.1 Verbální komunikace.....	39
4.1.2 Neverbální komunikace	40
4.2 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE.....	42
4.2.1 Naslouchání a porozumění.....	43
4.2.2 Bariéry v komunikaci	45
4.3 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY	46
4.3.1 Elderspeak.....	47
4.3.2 Mezigenerační kontakt a komunikace	48
II PRAKTICKÁ ČÁST	50
5 SENIOŘI VERSUS MLADÁ GENERACE	51
5.1 OČIMA SENIORŮ	52
5.2 OČIMA MLADÉ GENERACE	53
5.2.1 Pohled na domovy pro seniory	54
5.3 MEZIGENERAČNÍ KONTAKT.....	55
5.3.1 Mezigenerační kontakt z pohledu seniorů	55
5.3.1.1 Senioři a děti v předškolním věku.....	57
5.3.2 Mezigenerační kontakt z pohledu žáků střední školy.....	58
5.3.3 Mezigenerační kontakt z pohledu sociální pracovnice	59
5.3.3.1 Dospívající a kontakt se seniory.....	60

5.3.3.2	Předškolní děti a kontakt se seniory	61
6	MEZIGENERAČNÍ KOMUNIKACE	63
6.1	SENIORI A MEZIGENERAČNÍ KOMUNIKACE	63
6.1.1	Bariéry v komunikačním procesu.....	65
6.2	ŽÁCI STŘEDNÍ ŠKOLY A MEZIGENERAČNÍ KOMUNIKACE	66
6.2.1	Bariéry v komunikačním procesu.....	68
6.2.2	Senioři, žáci a technika	69
6.3	POSTŘEHY SOCIÁLNÍ PRACOVNICE	70
6.3.1	Bariéry v komunikačním procesu.....	72
	DOPORUČENÍ PRO PRAXI	74
	ZÁVĚR	76
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	78
	SEZNAM PŘÍLOH	82

ÚVOD

Mezigenerační dialog mezi seniory a žáky střední školy je poměrně rozporuplné téma, které se vyznačuje určitými specifiky, jež mohou působit poněkud kontroverzně. Nejde vedle sebe pravděpodobně postavit dvě rozdílnější generační skupiny, než právě tyto dvě a nacházet mezi nimi společné pojící prvky, které by přispívaly k jejich vzájemnému propojení a posléze rozvíjení společné konverzace mezi nimi.

Cílem této diplomové práce bude nalézt přínosné prvky mezigeneračního dialogu mezi žáky střední školy a seniory z domova pro seniory a objevit případné bariéry v komunikaci, které znemožňují její plnohodnotné uskutečňování. Výzkumnou skupinou budou na jedné straně senioři z Domova pro seniory Vychodilova, příspěvkové organizace, jež se nachází v Brně-Žabovřeskách. Domov pro seniory byl spolu s informanty vybrán za základě metody záměrného výběru. Informanti byli posléze doporučení na základě záměrného výběru ředitele příspěvkové organizace v součinnosti se sociální pracovnící za základě předložených požadovaných předpokladů, což byl věk nad 65 let věku, schopnost plynulé konverzace, ochota vstoupit do výzkumu, absence jakýchkoliv mentálních poruch, především absence Alzheimerovy choroby, jež by velkou měrou znemožňovala nasycenost informací. Na straně druhé se potom objeví studenti posledního ročníku čtyřletého Gymnázia Brno, Křenová, příspěvkové organizace, jež se nachází taktéž v Brně. Střední škola i informanti byli vybráni na základě záměrného výběru. Informanti byli posléze doporučení ředitelem příspěvkové organizace na základě předložených požadavků, což byl minimální věk 18 let věku, aby mohli sami dobrovolně vstoupit do výzkumu, ochota účastnit se výzkumu a pravidelná docházka do uvedené střední školy. Výzkum bude veden pomocí kvalitativních metod, a to zejména metodou focus groups, kdy se odděleně provede setkání s oběma skupinami a bude se na toto téma vést společná diskuze. Metoda focus groups bude posléze doplněna individuální narací se zástupci z obou skupin, kdy se detailněji podíváme na témata vyvstalá z diskuze skupinové.

V teoretické části této diplomové práce se zaměříme na definování stáří a stárnutí, jeho biologické a psychické formy a podíváme se i na kvalitu života spojenou s potřebami seniorů ve stáří. Dále se podíváme na problematiku sociální exkluze, jež starší generaci postihuje a nahlédneme na fenomén ageismu a mezigeneračního nahlížení. Okrajově se dozvíme něco o samotných domovech pro seniory, jež jsou nedílnou součástí jedné skupiny zkoumaných subjektů. Nejrozsáhlejší část pak bude věnována komunikaci ve

všech jejích formách, počínaje komunikací verbální, přes její neverbální stránku a konče efektivními technikami komunikace s případnými bariérami, které se mohou taktéž vyskytnout při jakékoliv formě komunikace. Zakončením teoretické části bude podkapitola komunikace přímo se seniorskou populací, možný elderspeak, mezigenerační kontakt a komunikace. Praktická část bude realizována na základě kvalitativního výzkumu pomocí metody focus groups a narace. Doslovné přepisy rozhovorů budou zpracovávány pomocí otevřeného kódování a jeho úryvky budou následně zapracovány do výsledného textu. Praktická část se bude zabývat nalezením společných znaků a odlišností obou zkoumaných skupin pomocí podkapitol rozdělených na názory jak jedné, tak druhé skupiny. Zaměří se také na pojetí mezigeneračního kontaktu, který se opět rozčlení v závislosti na názorech jak samotných seniorů, tak i žáků středních škol. Poslední a nejobsáhlejší kapitolou bude kapitola mezigenerační komunikace, které budeme věnovat největší pozornost v závislosti na tématu této diplomové práce. Opět se rozčlení na názory obou zkoumaných skupin a ty se pokusí najít její pozitiva a důvody, proč ji společně realizovat, případně jaká jsou její úskalí a kde spatřují její bariéry.

Závěrem celé této diplomové práce bude zhodnocení celého výzkumu, doporučení pro praxi, nalezení přínosných prvků mezigeneračního dialogu mezi žáky střední školy a seniory z domovů pro seniory a objevení případných bariér v komunikaci, které znemožňují její plnohodnotné uskutečňování.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 STÁŘÍ A STÁRNUTÍ

Stáří jako takové je symbolem změn. Je třeba si uvědomit, že stárneme již od okamžiku, kdy se narodíme a náš organismus se snaží přizpůsobit novým situacím, které se nám dostanou do cesty. Naše tělo se postupně mění jak po fyzické, tak i psychické stránce. „*Problémem*“ stárnutí je jeho psychický rozměr. *Jedná se spíše o změnu postojů a reakcí na okolní svět.*“¹ A jakousi poslední definovatelnou etapou velice znatelné změny je potom samotné stáří.

1.1 Stáří

Snad každý člověk má ve svém okolí někoho, kdo není zástupcem střední generace, ale řadí se již do početné populace starších jedinců. Demografickým trendem současné společnosti se stává *“klesající porodnost, snižování úmrtnosti, zvyšování střední délky života a nárůst skupiny velmi starých lidí - nad 80 let.”*² Z toho plyne následující - že zásluhou moderní medicíny a systému zdravotnictví se dosahuje čím dál vyšší věkové hranice, a tím pádem se i znásobuje potřeba s takovými lidmi takzvaně “počítat”. Vždyť *“stáří má své velice zvláštní kouzlo. I přesto, že je poznamenáno úbytkem, tak přináší spoustu nových výzev. Není to období, které staví na výkonech, ale na dozrávání, na moudření, na sdílení, na předávání.”*³ Někdy na to bohužel zapomínáme a tyto pozitivní věci nedokážeme náležitě docenit. Mnohdy se tak dostáváme do začarovaného kruhu, z nějž je těžké se dostat ven.

Velice zvláštním faktem, na který je také dobré se zaměřit, je to, že *“samotná existence životní fáze ve stáří je v životě člověka poměrně nepřírozená, a to ve vztahu k ostatním živočichům (zejména savcům), kteří žijí na naší planetě. Člověk totiž žije a prožívá významnou část svého života i po ztrátě své reprodukční činnosti (tak je tomu zejména u*

¹ *The Elderly patient in general practice*. Basel: Karger, 1987. Teaching and training in geriatric medicine, S. 2

² HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 15

³ MACLOVÁ, Aneta. *Aktivní stárnutí a mezigenerační solidarita v Hradci Králové*. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2013. Radnice. ISBN 978-80-87637-03-6, S. 4

žen a částečně i u mužů).⁴ Jako jedni z mála savců tedy využíváme i této životné etapy a snažíme se jí co nejlépe přizpůsobit svoje fungování vzhledem ke stávajícím individuálním podmínkám. I po ztrátě reprodukční činnosti vyvíjíme aktivitu směřující k nějakému vytyčenému cíli a snažíme se, aby se naše životy ubíraly určitým smysluplným směrem naplňujícím naše vnitřní hodnoty.

Pro jakési vymezení je dobré se na začátku zaměřit na způsoby, kterými lze určité kategorizace stáří dosáhnout. Ne všechny následující způsoby jsou ovšem schopné přesně ohraničit určité jevy tak, jak bychom je ohraničit potřebovali. Avšak mohou nám ukázat prožitá léta v různém světle:

- *“Chronologický věk - věk kalendářní, odpovídá skutečně prožitému času bez ohledu na stav organismu*
- *Biologický věk - je důsledkem geneticky řízeného programu, působení zevního prostředí a způsobu života a přítomnosti chorob nebo úrazů*
- *Funkční věk - odpovídá funkčnímu potenciálu člověka, je daný souhrnem charakteristik biologických, psychologických a sociálních*
- *Psychologický věk - je důsledkem funkčních změn v průběhu stárnutí, individuálních osobnostních rysů a subjektivního věku*
- *Sociální věk - zahrnuje přítomnost, respektive nepřítomnost životního programu a do jisté míry závisí na důchodovém věku”⁵.*

Pro naše potřeby se zaměříme na prosté chronologické (kalendářní) dělení stáří jako takového. Snad v naprosté většině literatury zabývající se stárnoucí populací, najdeme přibližně stejné dělení dle zhruba patnáctileté periody, a to:

- 45-59 let - zralý, nebo-li střední věk,
- 60-74 let - vyšší, nebo-li starší věk či rané stáří,
- 75-89 let - sénium, nebo-li stařecký věk či pokročilé a pravé stáří,
- 90 a výše – dlouhověkost.

⁴ JANIŠ, Kamil a Jitka SKOPALOVÁ. *Volný čas seniorů*. Praha: Grada, 2016. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5535-9, S. 36

⁵ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 13

S takovýmto vymezením se setkáváme například u Haškovcové (2010), Pacovského (1990), Hrozenské (2013) a Sýkorové (2007). Světová Zdravotnická Organizace (World Health Organization) má ovšem na vymezení věkové hranice mírně odlišný názor a věkovou stupnici začíná až od 60 let věku:

- 60-74 let – presenium či starší věk,
- 75-89 let – sénium či starý věk,
- nad 90 let – dlouhověkost.

Dokonce podle Haškovcové a Sýkorové můžeme o skutečném stáří mluvit až od 75 let věku. Teprve tehdy začíná samotné pravé stáří.

Chronologická či kalendářní kategorizace se považuje za jednu z mála objektivních měřítek, nicméně *“velkou nevýhodou však je, že kalendářní nebo chronologický věk přehlíží individuální rozdíly jednotlivců”*⁶. Není vhodné se tedy na tento faktor přílišně ohlížet, jelikož můžeme vedle sebe postavit několik stejně starých seniorů a každý bude zcela jiný. *“I když bývají leckdy senioři vnímáni jako zdánlivě stejnorodá, homogenní “šedá vlna”, liší se mezi sebou navzájem velmi výrazně věkem, zdravotním stavem, funkční zdatností, rodinnou situací, sociálním zázemím, ekonomickými podmínkami, vzděláním, životními zkušenostmi, hodnotovým systémem, genetickými vlohami pro dlouhověkost a dalšími okolnostmi”*⁷. Můžeme mít zcela vitálního “devadesátníka”, který bude žít sám ve svém domě a na starost bude mít i malou zahrádku a na druhé straně najdeme poněkud zesláblého “šedesátníka”, jenž bude umístěn v domově pro seniory a nebude si moci ani sám zajít do koupelny. Stáří je tedy velmi individuální otázkou a nelze na něj pohlížet pouze z jednoho úhlu pohledu.

1.2 Stárnutí

Stárnutí je, jak již bylo výše zmiňováno, zcela přirozenou vlastností každého živého organismu. Je to *“proces charakterizovaný strukturálními a funkčními změnami*

⁶ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 51

⁷ KALVACH, Zdeněk a Alice ONDERKOVÁ. *Stáří: pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha: Galén, 2006. Care. ISBN 80-7262-455-5, S. 8

organizmu”⁸. Šířeji se jedná o *“komplexní a dynamický proces zahrnující vzájemně propletené procesy stárnutí biologického, psychologického a sociálního”*⁹. Stárnutí obsahuje změny, které jsou univerzální, nevyhnutelné a nezvratné. V tom je rozdíl oproti nemocem, jež v předchozích životních fázích vykazují opačné vlastnosti a na stáří se z nich stávají vysoce individualizované děje, závislé průběhem a příznaky mnohdy čistě na osobnosti jedince. Dle Sýkorové ovšem *“starší ženy nahlízejí na stárnutí pozitivněji než muži. Muži vnímají citlivě i jiné známky stárnutí “na tváři i na těle”, například ztrátu vlasů, zhoršení sluchu apod.”*¹⁰ Pohled samotného seniora na poslední vývojovou etapu člověka není jen otázkou osobnosti jedince, ale určitým způsobem jej může ovlivňovat i pohlaví. Zajímavým poznatkem je také to, že *„než se člověk skutečně stane evidentně starým, prožívá relativně dlouhé období, ve kterém je nomenklaturně i sociálně za starého považován, ač se tak necítí.“*¹¹ Tento fakt je tak mnohdy příčinou vnitřního nesouladu vyvolaného reakcí okolního prostředí navzdory osobnímu prožívání samotného seniora a jeho vlastních pocitů.

Pro stárnoucího je těžké se vyrovnat se spoustou změn, které jej při odchodu do důchodu čekají. Součástí tohoto děje je například ztráta rolí, které dotyčný do dosavadní doby zastával a musel se jich znenadání vzdát, ať už jde o roli zaměstnance, kamaráda, spolupracovníka, člena různých klubů a podobně. Nedílným prvkem stárnutí jsou pak i různé psychické otřesy v podobě úmrtí blízkých kamarádů či manžela nebo manželky. *“Tito lidé se musí vyrovnávat s těžkými životními situacemi. Toho nelze dosáhnout za jediný den. Jde o obtížné a bolestné období, které však pomáhá tomu, aby člověk mohl znovu naplno žít.”*¹² Je vhodné si tuto skutečnost čas od času při kontaktu se staršími lidmi uvědomit a brát ohled na jejich občasnou rozladěnost či nevrlost. Téměř nikdo se nedokáže plně vžít do takové situace, pokud se v ní sám neocitne.

⁸ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 12

⁹ SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. Studie. ISBN 978-80-86429-62-5, S. 47

¹⁰ SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. Studie. ISBN 978-80-86429-62-5, S. 53

¹¹ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9, S. 21

¹² 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*. Praha: Portál, 1998. Sociální práce. ISBN 80-7178-184-3, S. 34

V následujících podkapitolách se zaměříme opět na jakousi kategorizaci stárnutí a vymezení jeho kladů a záporů. Ve většině literatury se dočítáme spíše o negativních informacích týkajících se stárnutí. Nicméně je třeba poukázat na to, že tato etapa se neodehrává pouze na vlně absolutního zániku ve všech jejích oblastech. Je obohacující pro mnohé z nás. Jen je zapotřebí se do takového tématu pustit bez jakýchkoliv předchozích předsudků, které v nás mohl vliv současné společnosti vyvolat.

1.2.1 Biologické stárnutí

„Biologické stárnutí posuzuje konkrétní změny způsobené stárnutím na daném organismu. Hodnotí se například funkční stav, kondice, výkonnost, dále patologie na jednotlivých funkčních orgánech.“¹³ Ohraničuje jevy, které jsou nějakým způsobem měřitelné a v určitém slova smyslu viditelné. Dá se na ně poukázat při hodnocení fyzického stavu seniora. Charakteristické jsou změny struktury a následně změny funkcí, jako je například zpomalování tempa či úbytek sil. „Změny funkcí nejsou fatální. Vhodná duševní a tělesná aktivita může zpomalit nástup funkčních změn a prodloužit aktivní věk.“¹⁴ Nasnadě je tedy neztrácet naději a být realistický v očekáváních v pohledu na konkrétní zdravotní stav, který se sice s jistotou zhoršovat bude, nicméně je pouze a jen na jedinci, jak se s tím bude psychicky vyrovnávat a co dovolí svému tělu.

O biologickém neboli fyzickém stárnutí by se dalo psát širěji, nicméně pro účely této diplomové práce postačí pouze výše zmíněné krátké uvedení do dané problematiky.

1.2.2 Psychické stárnutí

Biologické a psychické stárnutí se v mnoha případech navzájem ovlivňují a souvisí spolu. Jestliže se zhorší fyzický stav, automaticky se to odrazí v určité oblasti naší psychiky. A není tomu jinak ani u seniorské populace. Například *„vztah psychických a fyzických změn je nejlépe reprezentován na zhoršení v oblasti percepce. Pokud se nám zhoršuje zrak a*

¹³ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 52

¹⁴ 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*. Praha: Portál, 1998. Sociální práce. ISBN 80-7178-184-3, S. 25

*sluch, přirozeně dochází ke zhoršení i v oblasti vnímání podnětů z okolí.*¹⁵ Hůře se tak začínají vyznávat a orientovat v praktickém životě, který byl do té doby senior schopný běžně ovládat. Výslednicí takového jevu může být, v přemrštěnějším měřítku, až naprostá a dobrovolná sociální izolace, kdy se bude starší člověk bát setkávat s přáteli a rodinou kvůli jeho zhoršenému vnímání. S tím souvisí také snížená schopnost adaptace a koncentrace pozornosti.

Nicméně kladných reakcí se v oblasti pohledu na stáří spíše dočítáme právě v oblasti psychických pochodů. *„Pozitivní vidění stáří zdůrazňuje spíše psychické než biologické kvality. Zkušenost, moudrost, rozvaha, zachovaná krystalická inteligence apod. kompenzuje případný pokles fluidní inteligence a paměti.*¹⁶ Méně snadno se dokáží něco nového naučit, každopádně věci, jež memorováním získali dříve, dokáží velmi dobře znovu oživit a použít je. Slovní zásoba zůstává taktéž v nezměněné podobě, jestliže není jedinec postihnut určitým stupněm demence. *„Některé psychické funkce se s přibývajícím věkem nemění. Slovní zásoba, stejně jako jazykové dovednosti, zůstávají zpravidla zachovány.*¹⁷ A právě tento fakt je jednou z věcí, kterou si velice často lidé v jejich okolí neuvědomují, či o ní ani nevědí. Přitom jsou starší lidé mnohdy až studnicí vědomostí, ze které by mohla spousta lidí čerpat.

1.2.2.1 Krystalická a fluidní inteligence

Zvláštní podkapitolou psychického stárnutí je potom samotná inteligence, jíž je vhodné vyhradit zvláštní prostor. Je totiž známo, že *„inteligence a tvůrčí schopnost zůstávají zachovány v plné síle do vysokého věku především u lidí, kteří po celý život denně využívali svých mozkových a tvůrčích kapacit.*¹⁸ O tom se můžeme přesvědčit u spousty známých osobností, jako je například Wolfgang Amadeus Mozart nebo Friedrich Nietzsche a mnoho dalších, kteří vytvořili jedny ze svých nejlepších děl právě až na sklonku svých životů.

¹⁵ JANIŠ, Kamil a Jitka SKOPALOVÁ. *Volný čas seniorů*. Praha: Grada, 2016. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5535-9, S. 46

¹⁶ SÝKOROVÁ, Dana. *Senioři ve společnosti: strategie zachování osobní autonomie : výzkumná zpráva za 1. rok řešení výzkumného úkolu GAČR, reg. č. 493/02/1182*. Boskovice: Albert, 2003. ISBN 80-7326-023-9, S. 7

¹⁷ PACOVSKÝ, Vladimír. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, 1990. ISBN 80-201-0076-8, S. 40

¹⁸ GREGOR, Ota. *Stárnout, to je kumšt*. Praha: Olympia, 1983. Sport a zdraví, S. 7

Začátkem je dobré vymezit si rozdíl mezi fluidní a krystalickou inteligencí. Ne obě se totiž s postupem věku mění. Pod pojmem fluidní inteligence se skrývá způsobilost rychle se učit novým věcem. Fluidní inteligence je založena na senzomotorické činnosti a s postupem času ubývá na své intenzitě. Krystalickou inteligencí se potom rozumí „*schopnost řešit úkoly, k nimž je třeba bohatých podkladových zkušeností a vědomostí (celoživotního vzdělání)*“.¹⁹ Jedná se tedy spíše o tvůrčí schopnost a onu slovní vybavenost, kterou jsme získali až postupným učením. Krystalická inteligence prožívá svůj největší rozmach až v době vrcholného stáří, tedy mezi 60 a 65 lety. Tehdy má naše mysl nashromážděna nejvíce informací, které se postupem času nakumulovaly. Mnohdy se tedy stává, že je senior upoután na lůžko, nicméně jeho vyjadřovací schopnosti, paměť a slovní vybavenost je naprosto nedotčená.

1.2.3 Kvalita života

S přibývajícím věkem každý občas zapřemýšlí nad svým dosavadním životem. Jak a co se mu doposud povedlo a kam směřuje. Ne jinak je tomu i v poslední vývojové fázi člověka. „*Období geriatrického věku je charakterizováno svými specifiky, ale také nečekanými změnami, které nutí seniora konfrontovat svou kvalitu života se změnami zdravotního stavu a prostředí.*“²⁰ Kvalita života je velmi širokým pojmem a je těžké ji nějak konkrétněji charakterizovat a určit. Jedná se o vysoce individuální pohled na naše prožívání a spokojenost v oblasti dosavadního života a jeho smyslu. Je to „*dynamicky měnící se proces, který je ovlivněn mnoha činiteli.*“²¹ Velmi často se pojí se zdravím, pocitem jakési osobní pohody a šíří a kvalitou mezilidských kontaktů. Nicméně nedostává se jí pouze a jen ve zdraví a „*může existovat i v nemoci či jiné nepřízní osudu.*“²² To nás opět dostává ke zjištění, že k vizualizaci kvality života nelze jednoznačně rámcově dospět. Tento fenomén je značně plastický a odráží se v něm hodnotový systém každého jednotlivce. Obecně panuje názor, že „*kvalita života je především subjektivní*

¹⁹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie nemoci*. Praha: Grada, 2002. Psyché. ISBN 80-247-0179-0, S. 142

²⁰ HUDÁKOVÁ, Anna a Ludmila MAJERNÍKOVÁ. *Kvalita života seniorů v kontextu ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2013. Sestra. ISBN 978-80-247-4772-9, S. 7

²¹ HUDÁKOVÁ, Anna a Ludmila MAJERNÍKOVÁ. *Kvalita života seniorů v kontextu ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2013. Sestra. ISBN 978-80-247-4772-9, S. 8

²² HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9, S. 254

prožitková kategorie“²³ a jen jedinec sám dokáže dojít k závěru, jestli je momentálně spokojený či šťastný. Dá se jí teoreticky docílit i u těžce nemocných nebo umírajících, jestliže jsou na ni dostatečně vnitřně stimulováni.

Pokud se chceme hlouběji podívat do této problematiky, můžeme si rozdělit činitele, kteří nějakým způsobem ovlivňují kvalitu života, do dvou skupin, a to na:

- Vnitřní činitele – biologická a genetická výbava konkrétního člověka, obsahující somatickou a psychickou stránku jedince. Tento celistvý komplex může být ovlivněn a změněn například nemocí, poruchou či defektem, jež se na celkovém zdraví jedince určitým způsobem může podepsat.
- Vnější činitele – zde se jedná o „*ekologické, společensko-kulturní, výchovně vzdělávací, pracovní, ekonomické a materiálně technické faktory*.“²⁴ Obecněji vzato se to týká veškerých podnětů, které přicházejí zvenčí a tvarují tak naši osobnost.

Kvalita lidského života se u starších lidí odvíjí především na základě naplňování vyšších životních potřeb a jejich uskutečňování „*má vliv na zdraví a pohodu jedinců v každodenních činnostech*.“²⁵ Hodnotový systém nemusí být v závislosti na čase neměnný a může se postupem času, přetvořením podmínek a zdravotním stavem měnit a uzpůsobovat. Proto se nedá říci, že jestliže senior onemocní a je upoután na lůžko, automaticky ztrácí veškerou svou kvalitu života. Po čase si lze i na takovémto stavu vytvořit svůj nový hodnotový žebříček odrážející aktuální potřeby a tužby, jež může bez většího úsilí naplňovat tak, aby jej těšily.

1.2.4 Potřeby seniorů

Stáří doprovázeno spoustou involučních změn a je dobré mít stále na mysli, že k prožití plnohodnotné poslední fáze života, je třeba ji naplnit uskutečňováním rozličných

²³ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9, S. 254

²⁴ HUDÁKOVÁ, Anna a Ludmila MAJERNÍKOVÁ. *Kvalita života seniorů v kontextu ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2013. Sestra. ISBN 978-80-247-4772-9, S. 51

²⁵ HUDÁKOVÁ, Anna a Ludmila MAJERNÍKOVÁ. *Kvalita života seniorů v kontextu ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2013. Sestra. ISBN 978-80-247-4772-9, S. 37

a individuálních potřeb. Potřebou ovšem není pouze to, co člověku bezprostředně nějakým způsobem schází, ale i to, kam a k čemu skrze onu potřebu směřuje.

Mezi základní lidské potřeby, nezávislé na věku člověka, se řadí především potřeby fyziologické, bezpečí, sociální, autonomie, seberealizace a rozvoje vlastní činnosti. A ani u seniorů tomu není jinak. Potřebují uspokojovat jak potřeby fyziologického neboli biologického rázu (jídlo, pití, spánek, fyzická pohoda), tak i psychologického či psychosociálního (komunikace, sdružování, sounáležitost, soukromí, láska). Nejvýše položenými potřebami se poté stávají potřeby seberealizace a takzvané nadosobní potřeby. „*Všechny lidské potřeby tvoří celek, který spojuje fyzickou a psychickou a sociální stránku člověka, jež jsou od sebe neoddělitelné.*“²⁶ Pro účely této práce se zaměříme podrobněji pouze na potřeby psychologického rázu, a konkrétněji na ty sociální.

Sociálními potřebami máme na mysli potřeby informovanosti, náležitosti k nějaké skupině, lásky a vyjadřování se, spolu s možností vyslechnutí. Informovaností se dále rozumí „*mít informace o světě, ve kterém člověk žije, vědět, co se děje ve městě, čtvrti (zejména když už nemůže vycházet), mít zprávy o blízkých lidech... Bez těchto informací je člověk náhle odtržen od světa.*“²⁷ Nedostatek nových informací je tedy především problémem u osob, jejichž pohyb je nějakým způsobem omezen, či naprosto znemožněn. Co se týče náležitosti k určité skupině či skupinám, jsou zde komplikace způsobeny opět buďto u osob s pohybovými problémy nebo u těch, kteří byli nuceni se pod tíhou určité situace přestěhovat na jiné místo. Pocit, že nikam člověk nepatří, je pro seniory obzvláště bolestný a zneklidňující a je obtížné se s ním vyrovnat. Potřeba lásky neboli mít někoho rád a přijímat tento cit od druhého, je nedílnou součástí života nás všech. Je velmi důležité, aby s člověkem druzí počítali, protože to je jedním z hlavních smyslů našeho života. A jako poslední, neméně důležitá oblast, se naskýtá potřeba vyjadřovat se a být vyslechnut. „*Mít možnost s někým mluvit, rozmlouvat, konverzovat, vyjádřit svůj názor, sdělit své myšlenky. Potřeby vztahů jsou u různých lidí různé. Někdo potřebuje hodně mluvit, jiný se spokojí*

²⁶ 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*. Praha: Portál, 1998. Sociální práce. ISBN 80-7178-184-3, S. 41

²⁷ 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*. Praha: Portál, 1998. Sociální práce. ISBN 80-7178-184-3, S. 39

s tím, že je s ostatními.“²⁸ A právě tato problematika nás bude zajímat a následně provázet celou diplomovou prací.

My se ještě hlouběji podíváme na potřebu sdružování. I když se často její intenzita s přibývajícím věkem zvyšuje, rapidně se zužují možnosti a okruh blízkých osob. „*Sdružování je mezi živými bytostmi přirozeným jevem. Ve vyšším věku se znovu zhodnocuje původní význam sdružování, to je bezpečnost, vzájemná pomoc, usnadnění života. Starému člověku není dobře být samotnému, samota je tíživá, ostatně samovazba je považována za trest.*“²⁹ S tímto jevem se bezprostředně pojí i fakt, že s postupným stárnutím ubývá samostatnosti jedince a přibývá jeho závislost. Senioři následně pod tíhou situace někdy dobrovolně odcházejí do různých zařízení sociální péče, jelikož se jejich samota stane pro ně samotné nesnesitelnou. Raději tedy opustí svůj vlastní domov s vědomím, že už se do něj pravděpodobně nikdy nevrátí, než aby strádali po stránce sociálního kontaktu. S tímto jde ruku v ruce i potřeba komunikace, kterou si rozebereme v samostatné kapitole. Dobrou alternativou se stávají určité dobrovolnické aktivity pojící jak funkci kontaktu s ostatními osobami, tak pocitu užitečnosti. S ohledem na jejich věk pak „*právě tyto aktivity dávají starým lidem pocity užitečnosti a smysluplnosti života i v případě, kdy chybí podpora z okolí.*“³⁰

²⁸ 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*. Praha: Portál, 1998. Sociální práce. ISBN 80-7178-184-3, S. 39

²⁹ PACOVSKÝ, Vladimír. *Proti věku není léku?: úvahy o stárnutí a stáří*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-486-1, S. 60

³⁰ HUDÁKOVÁ, Anna a Ludmila MAJERNÍKOVÁ. *Kvalita života seniorů v kontextu ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2013. Sestra. ISBN 978-80-247-4772-9, S. 93

2 SOCIÁLNÍ EXKLUZE

Dnešní společnost si bohužel víceméně vykonstruovala v mnoha případech ne zcela objektivní obraz stárnoucího člověka, jež se odráží v našem přístupu k seniorům samotným. „*Negativní stereotypy spojené se stářím již vyvolaly nutnou společenskou diskusi, mezi jejíž hlavní témata patří zejména uvědomění si potenciálu seniorů a jejich přínosu pro společnost.*“³¹ Seniorsky stále častěji považují lidé za „méněcenné“ a tvrdí, že nedokáží dnešní společnosti přinést nic přínosného a tím ji obohatit. „*Starší lidé nejsou ceněni. Jejich názory nemají takovou sílu (ačkoliv jsou podloženy zkušenostmi), jako je tomu například u reprezentantů střední generace.*“³² Potýkáme se tedy s problémem dostatečného nedocení. Nicméně je třeba si zdůraznit, že úcta ke starším lidem se náhle nevytratila až v posledních letech. S problémem částečného vyčlenění se potýkáme již delší dobu. Stáří a stárnutí má svůj společný teoretický základ a ráz, nicméně konkrétní pohled na něj, závisí pouze na každém z nás. „*Jestliže jsme si o stáří vytvořili negativní představu, všímáme si u starého člověka pouze negativních stránek jeho stáří. Náš kontakt s ním bude potom podvědomě tímto negativním odstíněním poznamenán, i když se budeme sebevíc snažit o jeho potlačení. Vytvoříme-li si však o stáří vyváženější představu tím, že vedle zřetelných negativních stránek budeme hledat i stránky pozitivní, připravíme pozitivní klima pro dialog, spolupráci a konkrétní pomoc.*“³³ Jde tedy „pouze“ o úhel pohledu, který si vůči seniorům nastavíme jen my sami. V odborné i odpočinkové literatuře se ovšem velmi často setkáváme spíše s negativním ohlasem, jako je například ztráta, zhoršení, úbytek, poškození a porucha. Pohled na stárnutí je nám tedy naskytnut spíše z toho pochmurnějšího hlediska. Málokdy se někdo pozastaví i nad spoustou světlejších stránek. „*Kdybychom na stáří pohlíželi jako na změnu, nebyli bychom překvapeni, že dochází také k určitým ztrátám a zhoršením. Brali bychom také v úvahu, že*

³¹ MACLOVÁ, Aneta. *Aktivní stárnutí a mezigenerační solidarita v Hradci Králové*. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2013. Radnice. ISBN 978-80-87637-03-6, S. 7

³² HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 51

³³ 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*. Praha: Portál, 1998. Sociální práce. ISBN 80-7178-184-3, S. 25

*stáří má i druhou stránku, totiž že se dál vyvíjíme a že člověk získává něco nového.*³⁴ Když se zamyslíme nad tímto poznatkem, uvědomíme si, že je to proces permanentního dotváření. Že každou chvíli v nás sice něco umírá, ale také vzniká na bohatě a pevně vytvořených základech.

2.1 Ageismus

Z počátku je potřeba si říci, že ageismus se nevyskytuje pouze u osob dříve narozených. Dá se vztáhnout v podstatě na jakoukoliv skupinu, jež spojuje nějaká společná příslušnost nebo věková podobnost. Jednotná definice tohoto jevu neexistuje a jedná se o „*jeden z nejkompexnějších konceptů současné sociální i politické vědy, sociálně-politické i sociálně-psychologické praxe.*“³⁵ Pokud si chceme ageismus nějakým způsobem přiblížit, můžeme použít vysvětlení, které tvrdí, že „*ageismus je ideologie založená na sdílení přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu, manifestovaná skrze proces systematické, symbolické i reální stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku a/nebo na jejich příslušnosti k určité kohortě/generaci.*“³⁶ Jednodušeji řečeno jde o určitou věkovou segregaci/diskriminaci starších/mladších lidí, či averzi vůči starším/mladším lidem. Odráží se pak jak v našem myšlení, tak mnohdy i v jednání, což významným způsobem narušuje naši budoucí komunikaci s danou skupinou. Většinou si o ní vytvoříme nesprávný předsudek a aplikujeme jej při každém dalším kontaktu.

Pojďme se nicméně podívat, které zdroje se na samotném ageismu podílí. Taxler se zmiňuje o čtyřech hlavních činitelích, a to:

- Strachu ze smrti. „*Stáří vzbuzuje strach, smrt a stárnutí se tu jeví jako synonymum. Smrt není vysvětlována jako přirozená a nevyhnutelná část lidského života.*“³⁷

³⁴ 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.* Praha: Portál, 1998. Sociální práce. ISBN 80-7178-184-3, S. 24

³⁵ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory.* Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 69

³⁶ VIDOVIČOVÁ, Lucie. *Stárnutí, věk a diskriminace - nové souvislosti.* Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2008. EDIS: ediční řada disertačních prací Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. ISBN 978-80-210-4627-6, S. 113

³⁷ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory.* Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 54

Hlavně mladí lidé se v dnešní době bojí smrti a nechtějí o ní slyšet. Pohled na nemocného člověka jim tuto skutečnost jen přibližuje a o kontakt tak můžou ztrácet veškerý zájem.

- Důraz na mládí a fyzickou krásu. „*Starší lidé jsou ignorováni. Důraz na mládí nespočívá jen ve vlivu, jak jsou senioři vnímáni, ale též, jak starší lidé vnímají sami sebe.*“³⁸ Přitom jedním z největších úskalí je právě to, že mnoho seniorů se necítí vnitřně staře, ale společnost jim jejich roky takzvaně předhazuje, upozorňuje tak na jejich vyšší věk a nabádá, co by již měli nebo neměli (vzhledem k jejich stáří) dělat a konat.
- Ekonomický potenciál versus produktivita. „*Oba dva konce životního cyklu jsou shledané jako neproduktivní – děti i senioři. Děti jsou vnímány jako ekonomické investice, ale starší lidé jako finanční dluh, závazek.*“³⁹ Jenže senioři se na současné ekonomice podíleli jejich celý předchozí život a měli by mít tudíž bez vnitřních výčitek právo na klidnější prožívání jejich poslední životní fáze.
- Výzkumy nešťastně přímo nabádající k ageismu. „*Gerontologické studie (hlavně v americké společnosti) posilily negativní image starších lidí. Stárnutí bylo v první řadě studováno v ústavech s dlouhodobou péčí, navzdory tomu, že jen 5% populace starší 65 let využívá institucionární péče.*“⁴⁰ Společnosti jsou předkládány nepřesné a zkreslené informace, jejichž důsledky pak mohou mít nedozírnou hodnotu pro celou populaci dříve narozených.

Jedná se tedy spíše od začátku o nevhodné pohlížení na starší osoby. Senioři mohou být stále přínosem, pokud jim k tomu dáme možnost. Nejsou pouze ekonomickou přítěží, na podílu ekonomiky se přičinili ve svém produktivním věku a teď nám můžou například předat cenné informace, které nabyli v průběhu prožitých let. Je třeba mít také na mysli, že každý jednou zestárne a bude se chtít aktivně podílet na svém životě, i když už k tomu nebude mít třeba dostatek fyzických sil či ekonomických prostředků.

³⁸ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 54

³⁹ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 55

⁴⁰ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 55

2.2 Mezigenerační nahlížení

Děti/dospívající a senioři jsou dvě naprosto odlišné věkové skupiny. Liší se v názorech, postojích na život, nastavením svého prožívání a v mnohém dalším. V těchto stejných věcech se ale také dokáží obohacovat navzájem. Předávat si svoje zkušenosti a snažit se pochopit jednání a konání toho druhého. Jen umět tuto skutečnost uchopit správným způsobem.

Každý z nás je do života připraven s určitou sociální výbavou, kterou nám vštěpili naši rodiče, popřípadě osoby, které nás vychovávaly v našem mládí. Společnost se ovšem mění a s tím se mění i styl, hodnoty a způsob výchovy. „*Například rodinné hodnoty vštěpované dnešním dětem se mohou lišit od těch, které dostali do vínku jejich prarodiče. Vzniklé rozdíly mohou vyústit do konfliktu hodnot, někdy nazývaného mezigenerační mezera.*“⁴¹ Mohou tak vznikat nedorozumění, které ani jedna strana vyvolávat nechce, nicméně se tak stane. Senioři tak „nerozumí“ dospívajícím a dospívající zase „nerozumí“ seniorům. Mnohdy se také setkáváme s určitou dávkou předpojatosti těchto dvou skupin vůči sobě navzájem. „*Setkáváme se se studenty, kteří odsuzují svého učitele před důchodem, kvůli „totální nepružnosti myšlení, zastaralým metodám výkladu, příšernému oblečení a nesnesitelné přísnosti“*, kvůli čemuž to mezi nimi jiskří. *Pokud ale stejným způsobem učí a obléká se pedagog mladší, je nahlížen jako „svůj“, „stylový“, „postmoderní“, dokonce i ty samé metody jsou u něj brány jako snesitelné, ba i revoluční.*“⁴² Senioři oproti tomu častokrát pohlízejí na dospívající jako na děti, které si ničeho neváží a které až nesmyslně podléhají moderním technologiím. Většinou se jedná spíše o jakýsi konstrukt sociální nereality, jež se až příliš odráží v nahlížení na obě výše zmiňované skupiny osob. Vytváříme si tím stereotypy a snažíme se je, někdy až nešťastně, aplikovat na všechny osoby. „*Jestliže máte zafixované dojmy, mohli byste při setkání s příslušníkem některé takové skupiny na něj pohlížet především jako na příslušníka té skupiny. Když toho člověka vidíte jako nositele všech vlastností, které připisujete dané skupině jako celku, riskujete, že u něj do značné míry budete přehlížet vlastnosti jediného a neopakovatelného*

⁴¹ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 55

⁴² JIRÁSKOVÁ, Věra. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, S. 26

jedince.“⁴³ Pokud tedy budeme zatíženi různými stereotypy, nebudeme nikoho chtít vidět jako jedinečnou osobnost. Kdokoliv přímo zapadne do námi již vytvořené skupiny, nehledě na jeho unikátnost.

V dnešní době také zcela neplatí, že by pouze starší mohli jakýmkoliv způsobem učit mladší. „*Dnešní školák prý zná více matematických pravd než Euklides, významný řecký matematik ve 3. století před Kristem.*“⁴⁴ Každá z těchto uvedených věkových skupin má té druhé, nejen po vědomostní stránce, co nabídnout. Dříve narození mohou například předávat životní zkušenosti, učit ručním pracím, na které se začíná v přetechizované době pomalu ale jistě zapomínat (háčkování, pletení, vyšívání a mnohé další) a mladá generace zase zprostředkovat kupříkladu cestu k oněm moderním technologiím, či umožnit jiný náhled na dnešní svět. V Královehradeckém kraji se kupříkladu s takovým potenciálem vypořádali následujícím způsobem: „... z *aktivit Internet pro seniory, kterou již několik let pořádá odbor školství a volnočasových aktivit dětí a mládeže, kdy žáci základních škol uvádějí do tajů práce s počítačem zájemce z řad královehradeckých seniorů. Zájem o kurz je veliký a tato aktivita má kromě vzdělávání i jiný rozměr – setkání generací.*“⁴⁵ Děti se tak učí úctě ke straším a v některých případech se z nich stanou postupem času i přátelé. Senioři pak mají pravidelný kontakt s mladší generací a „nezůstávají pozadu“. I když je jejich schopnost k zapamatování si nových věcí menší, při pravidelných schůzkách jsou po čase schopni samostatně „brouzdat po internetu“ a získávat nové informace i jinak než z televize nebo novin. Stejnou měrou, jakou je učení se novým věcem, se na lepším prožívání stáří promítá i prostý kontakt s mladými lidmi. „*Senioři většinou rádi tráví alespoň část běžného dne mezi mladšími nebo dokonce velmi mladými lidmi, kteří jim již svou přítomností dodávají energii a optimismus. Mnohé seniory také těší, že jsou „in“, že jsou tam, kde „to vře*“.“⁴⁶ Nicméně je dobré neopomenout fakt, že senioři sice rádi poslouchají mladší generace, ale nesmí se jejich názory rapidně lišit od

⁴³ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8, S. 69

⁴⁴ PACOVSKÝ, Vladimír. *Proti věku není léku?: úvahy o stárnutí a stáří*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-486-1, S. 17

⁴⁵ MACLOVÁ, Aneta. *Aktivní stárnutí a mezigenerační solidarita v Hradci Králové*. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2013. Radnice. ISBN 978-80-87637-03-6, S. 5

⁴⁶ ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4, S. 14

těch jejich. Jakmile odlišných názorů příliš narůstá, starší lidé většinou konstatují, že nerozumí okolnímu světu a o kontakt pomalu ztrácí zájem, jelikož se v něm přestávají cítit komfortně. Bohužel se tak však nesčetněkrát stane a obě generace se od sebe začínají vzdalovat: „...*důsledkem je vznikající subkultura důchodců, kteří „nemají co říci mladým“ a „mladí o jejich názory nestojí“*. *Vzájemná neznalost problémů „těch druhých“ je velká a překonávání rozvolněné sociální solidarity je obtížné.*“⁴⁷ Panuje obecný názor, že bychom seniory neměli v přemíře zásobovat svými názory, nicméně jim raději pomoci a navést je k více realistickému pohledu na to, jak vyrůstali a nadále prožívají svůj aktuální život.

Nemalým problémem se také postupem času stává, že mnoho mladších lidí nechce vidět stáří. Bojí se nemocí, kterých je v dnešní době v médiích vyzdvihováno nespočet, úpadku sil, nastávající závislosti na ostatních osobách a nespočet dalších. Nechtějí vidět to špatné a odmítají až jeho jakoukoliv existenci. Společnost si momentálně spíše zakládá na takzvaném kultu mládí a „problémovější“ starší skupinu upozaduje. Upadá tak mezigenerační solidarita a tím je způsoben rozpad tradičních hodnot vedoucích ke společnému hodnotovému systému. Takový přístup mladé vede až k „*odmítání toho, že se mohou stát také závislími na pomoci druhých.*“⁴⁸ Je ale třeba zdůraznit, že se nejedná přímo o pocit nesnášenlivosti k závislému jedinci. Určitým způsobem s ním soucítí a o to silněji, jedná-li se přímo o jejich rodinného příslušníka. O to zásadnější je potom i pocit sounáležitosti, plynoucí z uvědomění, že všichni jednou zestárneme a budeme mít nemoci, obtíže a potřeby. „*Proto i ten, kdo je mladý a má dostatek sil, by se měl občas zamyslet nejen nad svým časově omezeným životem, ale také nad jeho závěrečnou částí. Lze předpokládat, že pak bude vůči seniorům v rodině i ve společnosti citlivější a za současné seniory i za své budoucí stáří převezme spoluodpovědnost tím, že v rámci profesních i privátních činností něco vykoná.*“⁴⁹ I senioři mají totiž svoje

⁴⁷ ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4, S. 19

⁴⁸ 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*. Praha: Portál, 1998. Sociální práce. ISBN 80-7178-184-3, S. 19

⁴⁹ ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4, S. 42

prožívání a určitý vnitřní svět, o který se chtějí podělit s ostatními. Mají tedy rozhodně co nabídnout a říci, jen jim k tomu dejme dostatek prostoru a pochopení.

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Senioři jsou, tak jako většina ostatních věkových skupin, velmi nesourodou masou, jež vyžaduje různé přístupy jak v oblasti péče, tak i přístupech k jejich konkrétním osobám. Sociální služby jako takové by měly poskytovat takovou podpůrnou činnost, která je zaměřená na jedince a snaží se o co nejefektivnější zařazení do běžné společnosti. Slouží tedy pro osoby, jež se ocitly v situaci, která není standardní pro jejich dosavadní běžné fungování. Takovéto služby se snaží pomoci potřebným osobám, jako jsou například výše zmiňovaní senioři, při „*péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, poskytnutí informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoci při prosazování práv a zájmů.*“⁵⁰ Mnohdy se jedná o běžné denní činnosti, které však senioři nejsou schopni sami bez potíží zvládnout a potřebují pomoc odněkud zvenčí. Nicméně je vhodné dbát na to, aby rozsah a forma poskytované podpůrné činnosti vůči seniorům zachovávala jejich lidskou důstojnost a podporovala je v jejich vlastní iniciativě.

Co se nabídky sociálních služeb týče, stávají se hodnotou tehdy, jestliže je po nich poptávka. Pokud se objeví služba, po které téměř nikdo nepátrá, ztrácí smysluplnost. Sociální služba tedy plní svou funkci pouze tehdy, může-li zlepšit život jejího uživatele a dopomout mu k lepšímu prožívání sebe sama. „*Uživatel definuje cíl, k jehož dosažení mu má poskytování služby pomoci. Spokojenost uživatele s naplňováním osobního cíle s podporou služby se skládá ze dvou základních prvků, spokojenost s výsledkem služby a spokojenost s procesem jejího poskytování.*“⁵¹ Konkrétní sociální služba je tudíž úspěšná, jestliže je s ní konkrétní uživatel v souladu, respektuje jeho volbu a individualitu a určitým způsobem mu dopomůže k dalšímu sociálnímu začlenění. Z hlediska poskytovatelů je potom zapotřebí vytvořit takovou službu, která je bezpečná, kvalitní a efektivní a zahrnuje v sobě tým empatických a nadšených pracovníků, jež jsou ochotní se nadále vzdělávat v konkrétní oblasti a přizpůsobovat se aktuální situaci a požadavkům na profesi.

⁵⁰ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 61

⁵¹ HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0, S. 61

Sociální služby lze z hlediska formy rozdělit na služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Terénními službami jsou ty služby, které jsou poskytovány přímo v přirozeném prostředí uživatele sociálních služeb. Ambulantními službami jsou potom ty služby, za kterými daná osoba pravidelně dochází nebo je k nim doprovázena jinam mimo svoje přirozené sociální prostředí. A v neposlední řadě se jedná také o pobytové služby, jež budou podrobněji rozebrány v následující podkapitole. Všechny uvedené služby se řídí dle platné legislativy České republiky vytvořené Ministerstvem práce a sociálních věcí, a to zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Ministerstvo práce a sociálních věcí je zde následně „kontrolním orgánem těchto služeb a dohlíží na kvalitu poskytované péče.“⁵²

3.1 Pobytová zařízení sociálních služeb

Pobytová zařízení sociálních služeb zaujímají své místo v životech seniorů tehdy, je-li již starší člověk natolik nesoběstačný, že se o sebe nedokáže plnohodnotně postarat sám a ze strany rodinných příslušníků nelze očekávat žádnou hodnotnější interakci v oblasti péče o svého stárnoucího člena rodiny. Je zde potřeba každodenní péče, kterou si dříve narození již nejsou schopni samostatně obstarat, a proto se obrací na k tomu uzpůsobené instituce. Další možnou variantou k využití pobytových zařízení sociálních služeb je potom situace, kdy již dříve hospitalizovaný senior ztrácí možnost na ústavní péči ve zdravotnickém zařízení z důvodu zlepšení jeho stavu. Nemůže se ale zcela vrátit ke svému dřívějšímu životu, jelikož se jeho zdravotní stav natolik zhoršil, že by se nezvládnul sám o sebe bez větších potíží postarat: „... vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopni se obejít bez pomoci jiné fyzické osoby, a nemohou proto být propuštěni ze zdravotnického zařízení ústavní péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou či jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování pobytových sociálních služeb v zařízení sociálních služeb.“⁵³

⁵² HOLMEROVÁ, Iva. *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta, 2014. Lékař a pacient. ISBN 978-80-204-3119-6, S. 177

⁵³ HOLMEROVÁ, Iva. *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta, 2014. Lékař a pacient. ISBN 978-80-204-3119-6, S. 53

Mezi pobytová zařízení sociálních služeb se řadí především týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem a chráněná bydlení. Týdenní stacionáře jsou za úhradu a plní svou funkci především v krátkém časovém období, slouží k nezbytnému překlenutí obtížné doby, ve které se momentálně daný člověk nachází a plní komplexní a celodenní péči o konkrétního uživatele. Domovy pro osoby se zdravotním postižením jsou taktéž za úhradu a „*poskytují dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby.*“⁵⁴ Obdobně jako stacionáře plní komplexní a celodenní péči o přijaté osoby. Domovy pro seniory si rozebereme podrobněji a zvlášť v další podkapitole, jelikož jsou pro tuto práci nejpodstatnější a je třeba se na ně podívat více do hloubky. Dále jsou to domovy se zvláštním režimem. Ty se zabývají péčí o osoby, které mají „*sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění, závislosti na návykových látkách, osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a další typy demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby.*“⁵⁵ Uživatelé těchto služeb jsou zde vystaveni podmínkám napomáhajícím fungování v běžném životě, režim je uzpůsobován každé osobě na míru a tato služba je poskytována taktéž za úhradu. V neposlední řadě se jedná také o chráněná bydlení, která slouží osobám se „*sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.*“⁵⁶ Chráněná bydlení poskytují buďto skupinové nebo individuální ubytování a opět pomáhají s každodenní péčí a všemi náležitostmi ohledně běžného fungování. I tato služba je poskytována za úhradu.

Obecně vzato, všechny výše uvedené pobytová zařízení sociálních služeb, mají napomáhat při běžném životě a nahrazovat jakousi domácí atmosféru, kterou si již jejich uživatelé nemohou vytvořit sami v jejich domovech, jelikož se jejich domovem, ať už dočasně nebo napořád, stalo právě jedno z vyjmenovaných zařízení. Všechny tyto služby jsou taktéž poskytovány za určitou úhradu, jestliže je služba poskytována „*odborně způsobilými*

⁵⁴ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV, ©2017 [cit. 2019-01-19]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>

⁵⁵ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV, ©2017 [cit. 2019-01-19]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>

⁵⁶ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV, ©2017 [cit. 2019-01-19]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>

zaměstnanci těchto zařízení, která k tomu uzavřela s příslušnou zdravotní pojišťovnou zvláštní smlouvu.“⁵⁷ Cena úhrady se v mnoha případech odráží na individuálním přístupu ke každému z uživatelů. Čím vyšší individuální přístup a péče, tím vyšší bývá také ona částka za danou službu. I zde, pokud chceme našim nejbližším dopřát tu nejprofesionálnější péči, si musíme za poskytovaný servis zaplatit. Vysoká cena nicméně nemusí být vždy garancí erudovanosti jejich poskytovatelů, proto je potřeba si vždy jakékoliv zařízení raději prověřit z více zdrojů.

3.1.1 Domovy pro seniory

Domovy pro seniory, dříve nazývané domovy důchodců, se řadí pravděpodobně k nejběžnějším a nejčastějším pobytovým zařízením sociálních služeb pro seniory. Nabízejí „*dlouhodobé pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby.*“⁵⁸ V těchto zařízeních se provádí jak péče sociální, tak i zdravotnická. Dle potřeby sem docházejí odborní lékaři a pravidelně vyšetřují jejich obyvatele. Domovy pro seniory dále poskytují „*ubytování a stravu, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.*“⁵⁹ Co se týče stravy, měl by zde být, dle veřejného ochránce práv, zcela individuální výběr jejího druhu i času konzumace. Senior může také odmítnout jakákoliv doporučení lékaře a smí i volně konzumovat alkoholické nápoje. To všechno by totiž mělo vyvolávat pocit, že jsou zde senioři „doma“. Traduje názor, že „*domovy pro seniory jsou především domovem a v žádném případě nemají připomínat nemocniční zařízení.*“⁶⁰ Velmi těžko si to nicméně uvědomují starší lidé, kteří jsou nějakým způsobem nemocní a buďto již v takovém zařízení pobývají, či vážně uvažují o

⁵⁷ HOLMEROVÁ, Iva. *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta, 2014. Lékař a pacient. ISBN 978-80-204-3119-6, S. 54

⁵⁸ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV, ©2017 [cit. 2019-01-19]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>

⁵⁹ ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV, ©2017 [cit. 2019-01-19]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/18661>

⁶⁰ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9, S. 243

jeho využití. I když se všechny tyto aspekty většinou v domovech pro seniory uskutečňují, hůře se s pobytem a změnou jejich dosavadního života samotní senioři vyrovnávají.

Rozhodnutí přestěhovat se do domova pro seniory je téměř ve všech případech rozhodnutím na celý zbytek života. Jsou sice známy i případy, kdy se zdravotní stav natolik zlepšil, že se daný senior dokázal vrátit opět domů, nicméně ve srovnání se zbytkem ubytovaných, je to zanedbatelné množství. Jestliže se stárnoucí člověk rozhodne, ať už dobrovolně nebo pod tíhou situace, přestěhovat do tohoto zařízení, musí předem podstoupit několik formálních nezbytností. Do domova se nejprve musí podat takzvaná žádost o přijetí, jejíž součástí je i písemné vyjádření obvodního lékaře, kde se hodnotí seniorův stav. Jakmile se tyto formuláře dostanou do rukou k tomu příslušných osob v domově, následuje osobní návštěva sociálního pracovníka přímo v současném bydlišti žadajícího seniora. Sociální pracovník se následně doptává a zjišťuje faktický zdravotní stav a soběstačnost žadatele a o celém procesu pořizuje písemný záznam. Posléze komise pro přijetí do domova hodnotí „*naléhavost přijetí žadatele na základě žádosti, vyjádření lékaře a provedené sociální šetření.*“⁶¹ O výsledku posléze žadatele písemně informuje. Vyjadřuje se buďto k zamítnutí žádosti nebo k jejímu zařazení do pořadníku čekatelů o umístění v domově pro seniory.

Klient se finančně podílí na chodu jeho života v instituci. Hradí si stravu, ubytování a péči, která je mu po celou dobu poskytována. Celková částka ovšem nesmí překročit 210 Kč/den, v čemž je zahrnuta celodenní strava, pobyt i požadované úkony péče a aktivizační činnosti. Vše je potom dopodrobna rozebráno a popsáno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétněji ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Platba za péči je poskytována na základě příspěvku na péči, náležící plně domovu pro seniory. Co se penze týče, v její větší části se podílí právě na úhradě příspěvku na péči a klient má nárok na 15 % z této částky, která mu slouží jako takzvané kapesné. „*V případech, kdy výše důchodu klienta nepostačuje na úhradu služeb, se očekává finanční spoluúčast rodiny klienta.*“⁶² Zdravotní péče o klienta je hrazena ze zdravotního pojištění.

⁶¹ HOLMEROVÁ, Iva. *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta, 2014. Lékař a pacient. ISBN 978-80-204-3119-6, S. 188

⁶² HOLMEROVÁ, Iva. *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta, 2014. Lékař a pacient. ISBN 978-80-204-3119-6, S. 189

4 KOMUNIKACE

Slovo je jedním z nejsilnějších zbraní, které můžeme obrátit proti kterémukoliv člověku. Slovem dokážeme hluboce ranit, ale i neskonale podpořit, motivovat, vzbudit naději, potěšit či „pohládit“. Komunikace je přirozenou vlastností člověka a řeč je jejím nejspecifičtějším lidským komunikačním prostředkem. „*Reč ako typicky duševná funkcia súvisí s procesom myslenia a umožňuje prezentáciu jeho výsledkov.*“⁶³ Dává nám tím možnost komunikace s ostatními jedinci a získávání nových informací, zkušeností a pohledu na okolní svět. Předávání a získávání informací je totiž jednou z nejniternějších potřeb člověka a naplňuje tak velkou měrou jak jeho samotnou existenci, tak jedinečnost živočišného druhu.

Podstatou člověka, jak bylo výše uvedeno, je komunikace. Zjednodušeně se jedná o předávání informací mezi dvěma či více komunikujícími subjekty za účelem jakéhosi vnitřního obohacení. „*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 výtvořiny a podobně.*“⁶⁴ Nejde jen o komunikaci slovní, tedy verbální, ale komunikujeme i neverbálně, v podstatě jakýmikoliv i téměř neviditelnými pohyby těla. Naprosto nekomunikovat s okolním světem totiž nelze. Zároveň také jde i o takzvaný transakční proces, kdy „*každá osoba může fungovat současně jako mluvčí i posluchač.*“⁶⁵ Po celou dobu kontaktu fungují obě strany jako příjemci i odesílatelé různých kódů, které se snaží navzájem rozpoznávat. Ne vždy však jde o úspěšnou výměnu informací, jelikož nemusí každý správně vyhodnotit smysl a obsah sdělovaného. V průběhu komunikace dochází k „*interpretaci vlastních emocionálních nábojů, a tudíž může mít v různé situaci stejný obsah komuniké rozdílný význam.*“⁶⁶

Jestliže se hlouběji podíváme na teoretický popis procesu komunikace, můžeme se setkat se třemi jejími částmi, a to: syntax, sémantiku a pragmatiku. Nejdříve se zaměříme na **syntax**, jelikož se jedná o jednu ze základních součástí gramatiky a zabývá se přenosem

⁶³ MOROVICSOVÁ, Eva. *Komunikácia v ošetrovatel'stve*. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2004. ISBN 80-223-1940-6, S. 23

⁶⁴ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 11

⁶⁵ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 12

⁶⁶ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 15

informací. Těžištěm syntaxu je potom samotné předávání zpráv, kódů, ruchů narušujících komunikační proces, kanálů a dalších. „*Jde o vědní nauku zaměřenou na mluvnickou stavbu vět a souvětí a jejich skladbu.*“⁶⁷ Z toho plyne, že jde o jakýsi teoretický ráz naší komunikace, bez které bychom se v běžném hovoru neobešli. Následuje **sémantika**, jež se soustředí na využívání symbolů v předávaných zprávách. Z filozofického hlediska se jedná o „*nauku zabývající se studiem vztahů mezi formou a významem znaku.*“⁶⁸ Zjednodušeně řečeno jde o vědu zabývající se významem slov a zkoumající vztah ke skutečnosti, kterou by jednotlivá slova měla vyjadřovat nebo označovat. V neposlední řadě je dobré podívat se na **pragmatický aspekt** komunikace vycházející se vzájemného vztahu komunikujících. Určuje, v jaké míře obsah a výsledek obou komunikujících stran ovlivní jejich úsudek a zda vůbec pochopí obsah sdělovaného. Všechny tři aspekty se stejnou měrou podílí na úspěšném předávání informací a je dobré si uvědomit, že když mezi sebou komunikují rozdílné generace, může dojít například u seniorů ke ztrátě sociokulturní identity. Senioři jednoduše přestávají rozumět obsahu sdělovaného u mladší generace a začnou se takzvaně ztrácet v současném světě, což na ně mnohdy působí velmi nekomfortně.

Před tím, než se podíváme na jednotlivá specifika komunikace, vysvětlíme si, jací jsou její činitelé. Budeme se zabývat denotací a konotací jako ovlivňujícími prvky sdělovaného a bez kterých nelze navzájem provádět komunikační proces. **Denotací** rozumíme skutečný stav věci, to, co slovo obecně označuje a jeho význam tak najdeme například i ve slovníku. Pokud se v češtině bavíme kupříkladu o knize, dokážeme si reálně představit, jak kniha vypadá a k čemu slouží. Denotace tedy „*vyjadřuje vztah k denotátu, to je k tomu, co označuje. Denotát je jev nebo předmět mimojazykové skutečnosti označený jazykovým výrazem.*“⁶⁹ Denotát se může v čase měnit a nabývat tak jiným výkladových skutečností. V tom také může nastat problém právě u seniorské populace, kdy slovo „*myš*“ může být chápáno pouze jako výraz pro zvíře, ale mladší generace už o ní mohou hovořit i ve vztahu k vybavení počítačové soustavy. Co se týče **konotace**, tak tento pojem se vztahuje k „*subjektivnímu nebo emocionálnímu významu, který konkrétní mluvčí*

⁶⁷ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 13

⁶⁸ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 13

⁶⁹ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 18

*a posluchač připisují určitému slovu.*⁷⁰ Konotace je v podstatě subjektivní náboj, kterým naši konverzaci naplňujeme ať už pozitivně nebo negativně. Tohoto činitele vyjadřujeme čistě neverbálně a „*zahŕňa v sebe informácie, ktoré vysielame mimikou, gestikuláciou a podobne.*“⁷¹ Rozširujeme jím obsah základního sdělení. Jestliže se tedy my, jako milovníci psů, bavíme s druhou osobou o těchto zvířatech, většinou z nás k nim bude cítit velká náklonost například v podobě živého vyprávění a úsměvu. Druhá strana může mít ale ze psů respekt, kvůli dřívější špatné zkušenosti a nemusí se tedy v hovoru cítit komfortně. Nebude chtít komunikaci dále rozvádět a bude ji spíš chtít směřovat někam jinam.

V následujících kapitolách si dopodrobna rozebereme druhy komunikace, jak verbální, tak i neméně důležitou neverbální složku. Podíváme se na efektivní komunikaci, jaké nám můžou vyvstavit vzájemné bariéry a v neposlední řadě se zaměříme na specifika komunikace se seniory a fenomén jménem „elderspeak“.

4.1 Druhy komunikace

Komunikace se, co se jejích druhů týče, dělí na verbální a neverbální, která se dále větví na další její poddruhy. Verbální komunikací se rozumí slovní vyjádření sdělovaného, které je pro populaci žijící na stejném území a hovořící stejným jazykem, srozumitelné a dokáží odvodit jeho význam. Verbální komunikace má spíše konotativní význam, tedy objektivnější, než je tomu u komunikace neverbální. Ta má naopak denotativní náboj, což symbolizuje větší subjektivitu z jedincova významového hlediska a zdůrazňuje jeho osobní názor a cítění. Komunikace má vždy nějaký kontext a význam a tuto skutečnost odráží právě styl verbálního a neverbálního vyjadřování.

4.1.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je z hlediska popisu a zkoumání objektivnější a tím pádem lépe uchopitelná. Vyjadřuje se slovy, které se spojují do vět a tvoří tak řeč, charakteristickou pro každý národ či komunitu osob. Jedná se zde o „*využívání slov jako symbolů a znaků*“

⁷⁰ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8, S. 99

⁷¹ MOROVICSOVÁ, Eva. *Komunikácia v ošetrovatel'stve*. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2004. ISBN 80-223-1940-6, S. 10

neboli kódů nejen k předávání informací, ale i myšlenek, sdílení zkušeností a zážitků, validaci (ověření) mínění druhých a vnímání vysílaných symbolů a vnímání okolního světa.⁷² Verbální komunikace má konotativní charakter, což způsobuje její větší přehlednost a jednotnější ráz. Je charakteristická pro lidský druh a je vývojově mladší než komunikace neverbální.

4.1.2 Neverbální komunikace

Podstatně bohatější a zajímavější je koncept neverbální komunikace. Její projevy totiž většinou nejdou s přesností slovně popsat a mají různé variace, jež se mohou navzájem lišit v naprostých maličkostech. Pro příjemce je mnohdy samotný neverbální rámec komunikace důležitější než její obsahový koncept. Dá se také říci, že neverbální projevy jsou jakýmsi univerzálním jazykem, jež mohou pochopit všichni lidé napříč různými zeměmi. I zde ale platí určité „nářečí“, a tak se význam sdělovaného neverbálně nemusí vždy uchopit tím správným stylem, který původce původně zamýšlel. Dle sémiotiky lze rozdělit znaky neverbální komunikace do tří skupin: indexy, ikony a symboly. První dva zmíněné jdou nějakým způsobem vyjádřit (kupříkladu takzvanými smajlíky). Třetí skupina, symboly, jsou jako jediné dohodnuté jejich samotnými uživateli – příslušníky určité skupiny osob, jako jsou squatterři, umělci a podobně. Jejich význam nemusí pochopit ostatní účastníci komunikačního procesu, kteří do něj nejsou zasvěceni.

Verbální komunikaci dokážeme většinou ovlivnit, což se u neverbální s jistotou nedá zajistit. „Projevy neverbální komunikace se dají jen velmi těžce ovládat vůlí a můžeme je pouze obtížně skrývat.“⁷³ Dokonce i pouhým pohledem dokážeme vyjádřit, jakým směrem bychom si přáli konverzaci směřovat. „Je zcela jisté, že má-li dojít k ovlivnění druhé osoby v průběhu komunikace, je oční kontakt odlišný od situace, kdy ovlivnění není cílem.“⁷⁴ Složkou neverbálního vyjadřování ale není pouze oční kontakt, tedy odborněji řečeno **vizika**. Řadí se sem mnoho dalších, jako je například mimika, kinetika, gestika, haptika, chronemika, proxemika, posturologie, teritorialita, paralingvistika a dalších. **Mimika** se

⁷² POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 16

⁷³ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 28

⁷⁴ POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-440-2, S. 14

soustředí na pohyby obličejových svalů, je nejpoužívanější, a dá se říci, že i hlavní, v běžné mimoslovní komunikaci. „*Mimika zřejmě jaké jediná vyjadřuje míru pocitu potěšení, souhlasu nebo sympatie.*“⁷⁵ **Kinetika** se zabývá celkovým pohybovým aparátem lidského těla a jeho projevy. **Gestika** se zaměřuje pouze na pohyby rukou, jež doprovází řečový projev a v případě znakové řeči lze téměř vše převést i do slovního významu. **Haptikou** rozumíme komunikování pomocí doteků, jakým je například i běžné podání rukou při setkání. Haptika je velmi významným komunikačním prostředkem i v ošetrovatelství, kdy dodává pacientům určitou útěchu. „*Nemá-li člověk možnost dotýkat se druhého, dochází k takzvané taktilní deprivaci.*“⁷⁶ **Chronemika** se zabývá vyjadřováním v závislosti na čase. To, jak je člověk schopen při komunikaci pracovat s časovým fondem, vypovídá mnohé o jeho schopnosti efektivně komunikovat. Neméně zajímavá je potom i **proxemika**, zaměřující se na prostorové vzdálenosti. Pro každého člověka jsou jejich hranice mírně rozdílné, ale základní dělení je na zónu intimní, která je méně než 45 centimetrů, dále zónu osobní – 45-120 centimetrů, společenskou zónu – 120-370 centimetrů a zónu veřejnou – více než 370 centimetrů. **Posturologie** je podobná kinetice a zaměřuje se na polohy těla a jeho končetin. **Teritorialita** zase mírně souvisí s proxemikou a vyjadřuje nám prostory, kam je daný jedinec schopný pustit okolní účastníky komunikace. A v neposlední řadě se jedná o **paralingvistiku**, jež má v zájmu zkoumání síly, zabarvení, intonaci a intenzitu hlasu, rychlost a plynulost řeči. Bohužel je většinou málo doceněná a kdyby se s jejími možnostmi lépe dokázalo pracovat, mohla by rapidně zlepšit celkový dojem z komunikace.

Vše výše jmenované má za následek určitý náboj konverzace a je jen na účastnících, jak s ním dokáží zacházet. Hovor dokáže dokonce ovlivnit i oděv, radící se také do zástupců neverbální komunikace, který k tomu účelu zvolíme, nebo parfém, jež může způsobit sympatie či antipatie u našich adresátů.

⁷⁵ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8, S. 127

⁷⁶ POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-440-2, S. 19

4.2 Efektivní komunikace

Klíčem k úspěšné a oboustranné komunikaci je pochopení toho, co jsme chtěli druhému sdělit. Má jasně stanovené cíle a pomáhá nám v její jednoduché orientaci. „*Jde o otevřenou komunikaci, kde nedojde ke zkreslení informací a komunikující partneři si rozumí.*“⁷⁷ Jestliže chceme docílit efektivní komunikace, měli bychom se držet pravidla „Sedmi C“, tedy: **credibility** (důvěryhodnost), **context** (kontext), **content** (obsah), **clarity** (jasnost), **continuity and consistency** (kontinuita a konzistence), **channels** (kanály) a **capability** (schopnost veřejnosti). Prvním zmiňovaným ze sedmi pravidel, je pravidlo **credibility**, tedy **důvěryhodnosti**. Příjemce musí cítit důvěru ve sdělovatele a věřit v pravdivost jeho podávaných informací v dané oblasti. Druhým je potom pravidlo **content** = **kontext**, zahrnující přiměřené, a především reálné prostředí, jež není se sdělovaným obsahem v rapidním rozporu. Kontext komunikace by měl být důvěryhodný a měl by odpovídat konkrétnímu sdělení. Třetím je **content** = **obsah**, zaměřující se na významové hledisko konverzace, kdy by právě obsah měl být pro příjemce významný a shodovat se s jeho zájmy. Čtvrté pravidlo **clarity** = **jasnosti**, kdy se snažíme vyhnout příliš rozvětveným, někdy těžko uchopitelným, souvětím a vyjádřit svoje informace raději v kratších a stručnějších větách, které se dají lépe pochopit. Páté pravidlo **continuity and consistency** = **kontinuity a konzistence**, vyobrazující komunikaci jako nikdy nekončící a stále se opakující proces. Obsah sdělení musí být na čase neměnný. Šesté pravidlo **channels** = **kanály**, soustředí svou pozornost na již vytvořené komunikační kanály a vzájemnou snahu o jejich využívání. Vytváření nových nikdy nepoužívaných kanálů, je velmi složitý proces, který je většinou zbytečný, vzhledem k jeho náročnosti. A poslední, sedmé pravidlo, je pravidlo **capability** = **schopnost veřejnosti**. Toto pravidlo počítá se schopnostmi příjemců a snaží se o co nejmenší námahu při přijímání informací z jejich strany.

Opakem efektivní komunikace je potom komunikace kontraproduktivní neboli nezdravá. Ta využívá manipulace s jejími příjemci a je často využívána masovými médii. Nesnaží se o vzájemné pochopení obou stran a vede spíše k všemožným pochybením. Můžeme

⁷⁷ POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-440-2, S. 29

se o ní bavit jako o komunikaci, jež „*vyvolává pocity tísně a nesoulad ve sdělovaném a chápání.*“⁷⁸ Neměla by tedy být v zájmu nikoho z nás a měli bychom se jí snažit vyvarovat.

4.2.1 Naslouchání a porozumění

Klíčem ke zdravé, jinak řečeno efektivní komunikaci, je potom především umění naslouchat. Tento „*dar schopnosti naslouchat není dán všem lidem stejnou měrou.*“⁷⁹ Spousta lidí je schopna být vysoce empatická a ztotožnit se tak s druhými zcela přirozeně. Někteří jsou velmi empatictí, ale nedokáží adekvátně reagovat a můžou tak působit poněkud nešikovně. A v neposlední řadě jsou i tací, kteří se sice snaží naslouchat, ale ne vždy se setkají s úspěchem. „*Naslouchání se však lze naučit. Lze pracovat na zlepšování této schopnosti stejně jako na jiných komunikačních dovednostech.*“⁸⁰ Naslouchání jde také ruku v ruce s vnímáním. Vnímání je „*proces přijímání, uspořádání, zpracování a interpretace velké škály přicházejících podnětů.*“⁸¹ Dostávají se k nám jeho prostřednictvím zvuky, ruchy, vůně, vizuální obrazy a mnoho dalších. Zprostředkovává nám prostý obraz reality, která se vůči nám vyskytuje. Za to naslouchání je už daleko specializovanější proces, při kterém se snažíme o pochopení přijímaných skutečností v širším měřítku. Pokoušíme se o navázání kontaktu s okolním prostředím a pochopením souvislostí, které se k nám dostávají.

Samotný proces naslouchání lze rozdělit na pět fází, a to: příjem signálů, dešifrování, zapamatování, vyhodnocení a reakci.

- Příjem signálů – čistě sluchový vjem, kdy přijímáme signály verbální i neverbální a soustředíme se na vše, co je i není přímo řečeno. „*Samotný sluchový vjem,*

⁷⁸ POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-440-2, S. 37

⁷⁹ POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-440-2, S. 34

⁸⁰ POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-440-2, S. 34

⁸¹ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8, S. 81

který s nasloucháním není totožný, začíná i končí v této první fázi naslouchání.“⁸²

Je třeba zdůraznit, že nejde o naslouchání, pouze o přijímané zvukové podněty.

- Dešifrování signálů – zde už se soustředíme i na hlubší význam sdělovaného a vnímáme širší podtext. Soustředíme se na to, jakým způsobem byly informace podány, zda se mluvčí u projevu usmíval, jaký měl tón hlasu a jak i tyto neverbální projevy souhlasily či nesouhlasily se slovním sdělením.
- Zapamatování – uložení do paměti, alespoň po dobu, kterou je uchování nutné pro pochopení kontextu. V případě dlouhých projevů, kupříkladu na veřejných přednáškách, si lze po celou dobu dělat poznámky, jelikož přísun informací je příliš obsáhlý. Zajímavé u zapamatování je to, že si „*pamatujete nikoliv to, co jste slyšeli, ale to, co si myslíte (vzpomínáte), že jste slyšeli.*“⁸³ Náš mozek si nedokáže přesně zapamatovat veškeré věci, co slyšíme, ale uspořádáme si je ve své mysli tak, aby nám to dávalo smysl.
- Vyhodnocení – po všech předchozích fázích si na celý rozhovor uděláme svůj náhled a mnohdy tak hodnotíme i věci, které nebyly přímo řečeny, jen jsme si je z kontextu vyhodnotili.
- Reakce – má většinou dvě svoje fáze, a to zpětnou vazbu, kterou mluvčímu zprostředkováváme okamžitou reakci na jeho sdělení v jeho samotném průběhu a tím mu prokazujeme, že dáváme pozor. Druhou fází je potom reakce po ukončení řeči mluvčího. Tato fáze by měla být propracovanější a měla by zahrnovat dodatečné dotazy k objasnění, projevy souhlasu či nesouhlasu a jistou míru empatie.

Celý tento proces je cyklický a neustále se v čase opakuje. Jestliže chceme opravdu chápat, co druzí říkají, je třeba naslouchat s určitou dávkou empatie. „*Jedině určitá míra empatie vám umožní začít chápat jejich myšlení. Umět se vcítit do myšlení druhého není snadné, ale stojí to za to se k tomuto umění dopracovat.*“⁸⁴ Na druhou stranu ale není vždy zcela nutné s empatií naslouchat. Pokud si neopodstatněně stěžují například kolegové na jejich

⁸² DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8, S. 82

⁸³ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8, S. 84

⁸⁴ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8, S. 87

pracovní podmínky, není vhodné se tímto hovorem dále hlouběji zabývat. Důležité je tedy spíše umět naslouchat efektivně a posléze aktivně. Být přísný k novým informacím a racionálně si je vyhodnotit tak, abychom byli schopní uvědomit si jejich důležitost a hodnotu. Efektivní naslouchání má velký přínos, „*umožňuje učit se, získávat poznatky o druhých, o světě i o sobě, vyhýbat se problémům a rozumněji a logičtěji se rozhodovat.*“⁸⁵ Pomocí něj dokážeme navazovat nové hodnotné kontakty a udržet si i ty přínosné stávající. Aktivní naslouchání se zaměřuje na zpětnou vazbu. Dáváme tak mluvčímu najevo, že jsou pro nás jeho vyslané informace důležité a chceme se jimi i nadále zabývat. Existují i určité techniky aktivního naslouchání, kdy můžeme parafrázovat myšlenky mluvčího, vyjádřit pochopení pocitů mluvčího a vyptávat se na podrobnosti již řečeného. To vše by nám mělo zajistit přínosnou a příjemnou konverzaci, z níž se nám nebude chtít podvědomě nijak uniknout. Přínosem nám může být i fakt, že „*dobré naslouchání vám pomůže ovlivňovat postoje druhých. Lidé více respektují a následují toho, kdo jim naslouchá a rozumí.*“⁸⁶ Jen je třeba takových přínosů umět spíše využívat, než je zneužívat ve svůj prospěch.

4.2.2 Bariéry v komunikaci

Ne vždy se nám podaří do komunikace vstupovat naprosto bez předsudků. Většinou si do nového rozhovoru neseme určitá svá očekávání, přání, ale i stereotypy a negativní zkušenosti. Vznikají tak v komunikaci bariéry, kterým je nutno předcházet. K jejich hlavní představitelům patří egocentrismus, dále „*neochota, lenost, neofobie, interpretační chyby vznikající v důsledku deformovaného myšlení (černobíle myšlení, konzervativní, dogmatické, tradicionalistické), životní preference a hodnoty, charakterové vlastnosti a osobní projevy (neomalenost, netrpělivost, malichernost, urážlivost, touha ponižovat druhého).*“⁸⁷ To vše se dokáže vmísit do projevu a způsobit tak nemalé potíže.

⁸⁵ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8, S. 81

⁸⁶ DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8, S. 81

⁸⁷ JIRÁSKOVÁ, Věra. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, S. 62

Základním dělením bariér v komunikaci, je dělení na interní a externí. **Interní bariéry** závisí čistě na samotném jedinci. Jedná se zde o soubor „*schopností a dovedností jedince, jeho prožívání a zdravotního stavu, obava z neúspěchu, negativní emoce (strach, zlost), bariéry postoje (xenofobie), nepřipravenost, fyzické nepohodlí, nemoc.*“⁸⁸ Z hlediska schopnosti jejich ovlivnění, jsou interní bariéry lépe formovatelné, pokud na tom má jedinec osobní zájem. Jestliže se například necítí po fyzické stránce dobře, je lepší se většímu kontaktu vyhnout (pokud není zcela nutný) a počkat na vhodnější chvíli, kdy se bude cítit lépe. **Externí bariéry** jsou oproti tomu závislé na okolním prostředí a ve většině případů je nejsme schopni větší měrou svou vlastní vůlí ovlivnit. Jsou totiž ovlivněny „*zevním prostředím, jeho uspořádáním, vyrušení další osobou, hluk nebo šum, vizuální rozptylování, neschopnost naslouchat, komunikační zahlcení.*“⁸⁹

Hlavními bariérami v komunikačním procesu se stávají především diskriminační názory s ohledem na věk, osobní prožitky a zkušenosti, společenské prostředí, v němž jsme vyrůstali, míra a kvalita dosaženého vzdělání, rozdílné životní zkušenosti, zdravotní stav, možnost seberealizace, orientace v aktuálním světě, úroveň a kvalita psaného i mluveného projevu, určitý stupeň významu etikety a pojetí důstojnosti. Je tedy zcela logické, že v přímém kontaktu s jinou osobou, nejsme schopni jednat zcela nestranně.

4.3 Specifika komunikace se seniory

Každá skupina osob, kterou spojuje nějaký společný znak, je specifická i z hlediska stylu a systému komunikace. Všichni jsme určitým způsobem jedineční a je třeba na tuto skutečnost i tak nahlížet. „*Základním východiskem komunikace je akceptace druhého jako toho, kdo je sice jiný, ale je také osobností s mnoha zkušenostmi, prožitky, poznatky a že egocentrismus, který je přirozený a věkem či nemocí se může prohlubovat, není pro úspěšné rozpravy, autentické dialogy, bariérou, pokud si jeho nástrahy*

⁸⁸ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 53

⁸⁹ POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-440-2, S. 37

uvědomujeme.“⁹⁰ Stačí si tedy vždy uvědomit, že pokud chceme, aby nás druzí brali takové, jací jsme, měli bychom se chovat stejně i my k nim.

Senioři se řadí v komunikačním procesu také mezi specifickou kategorii. Jsou vysoce vnímaví, co se týče neverbálních projevů a dokáží si všimnout i mírných odlišností mezi mluveným slovem a neverbálními projevy. Dá se říci, že základními kritérii při komunikaci se seniorskou populací jsou jednoduchost, zřetelnost, vhodné načasování a závažnost informací, důvěryhodnost, přizpůsobivost a oboustrannost. Nicméně si přitom musíme dávat pozor na přílišné, až extrémní vyjadřování ve všech uvedených příkladech, abychom nesklouzávali například k takzvanému elderspeaku, kterému bude věnována samostatná podkapitola. I senioři si totiž potřebují povídat a vést plnohodnotnou diskuzi. Chtějí být vyslyšeni a cítit se tak, že do dnešní společnosti patří. Bohužel se ve spoustě případech, a děje se tak mnohdy i v ošetrovatelství, rozmáhá mýtus, že „komunikovat se starými lidmi je zbytečné, protože od nich se přece nelze nic nového nebo zajímavého dozvědět.“⁹¹ Přitom takové tvrzení naprosto pozbývá objektivnosti. „Rozhovor se seniorem obohacuje každého mladšího posluchače minimálně o informace „jaké to kdysi bylo“ nebo „jak se kdysi žilo“.“⁹² Jen si uvědomit, že je dobré přizpůsobit se rytmu staršího člověka, naslouchat jeho požadavkům a brát ohled na jeho případné onemocnění a řečové či sluchové poruchy.

4.3.1 Elderspeak

Elderspeak vychází většinou ze stereotypů, které si vůči seniorům vykonstruujeme a jsou ve spoustě případů nereálné. Vyjadřujeme se v přemrštěně krátkých větách, mluvíme zbytečně nahlas, přehnaně artikulujeme a mnohé další. „Dle Kalvacha je elderspeak anglické označení pro eticky nevhodné hovoření o starších lidech a se starými lidmi.“⁹³ Nejde tedy jen o bezprostřední komunikaci, ale i vyjadřování se o starších lidech. Jestliže se zaměříme na ono popisování starších lidí, můžeme se setkat s formami připisující

⁹⁰ JIRÁSKOVÁ, Věra. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, S. 62

⁹¹ ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4, S. 30

⁹² ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4, S. 30

⁹³ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 63

„urážlivé hovoření a despekt vůči starým lidem, verbální projevy věkové diskriminace (ageismus) a segregace, fenomén zvěčnění (hovoření o starých lidech, například pacientech se syndromem demence jako o věci, jako o tom).“⁹⁴ Co se týče vyjadřování a bezprostřední komunikace se seniory, můžeme se střetnout s následujícím: „*nepřiměřené neosobní jednání se starými lidmi (opět forma zvěčnění, nulová komunikace, jako by byl ošetřovaný kus nábytku) či ponižující pseudofamiliárnost a infantilizace (nevyžádané oslovení babi, dědo).*“⁹⁵ Všechny výše uvedené formy jsou většinou fenoménem spíše v zařízeních poskytujících sociální péči, nicméně setkat se s nimi můžeme i v běžném životě. Celkový dopad na seniora je potom takový, že může začít propadat depresím a rapidně si ponížít sebevědomí, i když k tomu nemá větší racionální důvod.

4.3.2 Mezigenerační kontakt a komunikace

„*Mezigenerační komunikace, jejímž prostřednictvím by lidé měli dospívat k rozumnému a dorozumění, je nezbytným předpokladem kvality života.*“⁹⁶ Každá zkušenost načerpaná v průběhu života kohokoliv z nás, je dostatečným zdrojem informací vhodným k předávání dalším jedincům. Ať už jsme děti na základní škole, téměř dospělí končící vysoké školy, pracující, či lidé vstupující do důchodového věku. Všechny věkové skupiny mají, co přínosného sdělit, a také stojí o to, aby byli vyslyšeni. Dnešní společnost již není vystavěna na předpokladu, že pouze dospělejší a starší jedinci mohou něco předat skupinám mladším. Všichni se mohou navzájem učit od všech. „*Komunikačním prostorem nesmírné důležitosti je proces vzdělávání jako možnosti setkání se u věci společného zájmu, jako možnosti propojování, kdy se nejen učí a vzdělávají ti mladší a kdy ti starší už nejsou pouze nositeli vzdělávání.*“⁹⁷ Momentálně mají velkou sílu nové technologie, se kterými umí pracovat téměř děti navštěvující mateřské školy, jelikož s nimi vyrůstají a jsou s nimi seznamovány již od útlého věku. Senioři takovou možnost ani při jejich dospívání neměli, a tak mnohdy bojují až s neofobií, kdy se odmítají učit cokoliv spojeného s informačními a komunikačními technologiemi, kterým nerozumí. Když se ale hlouběji

⁹⁴ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 63

⁹⁵ POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8, S. 63

⁹⁶ JIRÁSKOVÁ, Věra. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, S. 59

⁹⁷ JIRÁSKOVÁ, Věra. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, S. 60

zamyslíme nad jejich přínosem pro starší generace, můžeme dospět ke zjištění, že „*tyto technologie mohou do značné míry přispět k zachování autonomie a kontroly.*“⁹⁸ Dávají totiž možnost kontaktu s těmi částmi rodin, které jsou například v jiném státě a nedokáží se k danému seniorovi bez větších obtíží kdykoliv, kdy je to zapotřebí, dostat. Pokud senior zvládá komunikaci pomocí informačních technologií, může zavolat sestřenicí žijící v Americe, se kterou se neviděl již několik let, a při troše štěstí s ní udělat i videohovor, při kterém ji dokonce i uvidí. Každý z nás totiž jednou zestárne a bude chtít být v kontaktu se svým blízkým či ostatním sociálním okolím, tak jim to zkusme pomoci zprostředkovat.

⁹⁸ JIRÁSKOVÁ, Věra. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5, S. 61

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 SENIOŘI VERSUS MLADÁ GENERACE

Rozdílnost obou věkových skupin dokážeme sami vycítit bez jakékoliv hlubší znalosti dané problematiky. Obě věkové kategorie se navzájem, vedle nejvíce uchopitelného ukazatele věku, liší jak názory na život, tak i zkušenostmi a znalostmi. Jedná se zde o jednu z velmi znatelných generačních propastí, jež se rozprostírá mezi zástupci výše zmíněných skupin a mnohdy je velmi těžké se jí zcela nepoddát pod tíhou stereotypů, které se k nám dostávají ze všemožných zdrojů. Cílem následujících odstavců bude přiblížení konkrétních názorů na „ty druhé“ a možnosti jejich propojení na základě samotné komunikace a nalezení případných bariér bránících hodnotné komunikaci. Navázání opětovného kontaktu napříč generacemi, jež obohatí jak seniory, tak jedince z řad mladších generací. Pro lepší vhled do následujícího tématu jsme zvolili názory a postřehy tří rozdílných skupin osob, a to seniorů z domova pro seniory, žáků střední školy, a z výzkumu přímo vyplynulo zapojení sociální pracovnice zaměstnané v domově pro seniory, jež se celého výzkumu na straně seniorů účastnila také.

Výzkum byl veden dvěma kvalitativními metodami. První z nich byla metoda **focus groups**, zaměřená na skupinovou diskuzi s ne více jak 15 informanty k danému tématu. Focus groups byla provedena se zástupci žáků střední školy a posléze skupinou seniorů z domova pro seniory, jelikož byly tyto dvě skupiny pro výzkum považovány za stěžejní. Druhou byla metoda **narace**, jež se uskutečňovala na individuální úrovni na základě dobrovolnosti informantů. Narace se potom zúčastnil jak zástupce z řad žáků střední školy, tak senior z domova pro seniory a jako velmi přínosné doplnění se posléze ukázaly i informace od sociální pracovnice, která je zaměstnána v domově pro seniory a již dlouhou dobu se zde stará nejen o volnočasové vyžití jeho klientů.

Hlavními kritérii pro záměrný výběr výzkumného vzorku ze seniorské populace, byl věk od 65 let, ochota vstoupit do výzkumu, absence mentálních poruch a jakýchkoliv stupňů demence, zejména Alzheimerovy choroby, jež by mohla velkým dílem ovlivnit poskytnutí stěžejních informací, a poskytování nepřetržité pobytové péče v domově pro seniory nacházejícího se v okrese Brno-město. V součinnosti s vedením vybraného pobytového zařízení sociálních služeb a jeho zaměstnanců bylo doporučeno 7 klientů, kteří se zcela dobrovolně zapojili do výzkumu a svoji účast stvrdili podpisy na informovaném souhlasu s výzkumem na dané téma. S postupem výzkumu a absolvováním praxe se posléze oslovila i sociální pracovnice, která byla po celou dobu

přítomna a ta taktéž souhlasila s poskytnutím individuálního rozhovoru na dané téma. Co se týče žáků střední školy, tak zde byly hlavními kritérii pro metodu záměrného výběru věk od 18 let, ochota vstoupit do výzkumu a pravidelná docházka do střední školy nacházející se taktéž v okrese Brno-město. Na základě domluvy s vedením vybrané střední školy, v součinnosti s třídní učitelkou poskytnuté třídy, se doporučilo 15 studentů z jedné třídy gymnázia nacházejícího se v okrese Brno-město, a ti zcela dobrovolně vstoupili do výzkumu na dané téma a svoji účast stvrdili podpisy na informovaném souhlasu s výzkumem.

Všechny výše uvedené skutečnosti se odrazí v následujícím textu, jež se rozčlení na názory a pohledy mladé generace a seniorů, obohacené o postřehy sociální pracovnice, tedy strany třetí a ve výzkumu nezávislé. Bude zobrazovat pojítka, a naopak naprosto odlišné rozpory mezi těmito dvěma generačními subjekty a bude se pokoušet odkrýt možné varianty propojení a vzájemného obohacení na základě komunikačních dovedností obou skupin. Největší část textu potom bude obsahovat informace týkající se mezigenerační komunikace a možných bariér, které budou vnímat informanti jako důležité a určitým způsobem narušující hladký průběh komunikačního procesu, jež by se mezi nimi uskutečňoval, popřípadě již uskutečňuje v rodinném kruhu.

5.1 Očima seniorů

Valné většině zástupců starší generace se při slově mladý člověk vybaví chuť do života či nový start, pocity spojené především s radostným prožíváním nově započínajících zážitků vyvstávajících z nové kapitoly života. Ne jinak tomu bylo i v této situaci, kdy na otázku ohledně mládí reagovali slovy jako: „*Energie.*“, „...*poznává, co je a učí se poznávat.*“, „*Nádherný čas.*“. Vesměs se tedy v naprosté většině jednalo o kladné reakce s absencí negativních pocitů. Skupinová diskuze se v tu chvíli nesla ve velmi kladném duchu a ani jedna z informantek nenesla známky nechuť k danému tématu. Seniori přímo „pookřáli“, když se začalo diskutovat o mládí a podělili se i o pár vlastních zážitků. V pobytovém zařízení sociálních služeb, ve kterém se seniori nachází, je většina jeho zaměstnanců rámcově ze zástupců střední generace a samotnými seniory je považována za „mladé“, což místy narušovalo pojetí dospívajících/žáků středních škol a po určitých časových úsecích se muselo zdůraznit, o kterou věkovou kategorii bychom se společně měli opírat ve svých názorech. Po navození diskuze na toto téma, se jedna klientka po chvíli konverzace ozvala se slovy: „*No a tady ty mladé máme.*“. Nejednalo se

ale o zástupce žáků středních škol, jak by se mohlo na první pohled zdát, ale nesprávně se tak vyjadřovaly i o zaměstnankyních, které se o ně po většinu času během dne starají. Vzhledem k vysokému věku klientek bylo pochopitelné, že se po čas diskuze občasně odklonily od určeného tématu a „ztratily nit“. Zpočátku jsme si sice společně vysvětlili, o kterou věkovou kategorii máme při výzkumu zájem a že se jedná o dospívající ve věku zhruba 15 až 19 let věku, nicméně ani to nás při občasném upozornění nevedlo vždy k tomu správnému zařazení. Mladý člověk, i po následném upřesnění požadovaného věku, pro ně symbolizoval daleko širší věkové spektrum, než bylo požadováno.

5.2 Očima mladé generace

O poznání rozporupnější reakce se vyskytovaly u druhé strany zkoumaných subjektů, a to z pohledu žáků střední školy. Po vyslovení slov jako „stáří“, „senioři“ nebo „starý člověk“, se objevovaly dva rozličné názory. První reakce byly, dá se říci, v kladném slova smyslu a zahrnovaly v sobě v určité míře jakousi úctu a obdiv ke starým lidem. Objevovaly se názory jako: *„Nějaká zkušenost.“*, *„Potřeba pomoci, občas.“*, *„Nějaká potřeba soběstačnosti.“*, *„...užívaj si důchod.“* Vyskytlo se ovšem i rozporupnější a košatější tvrzení, které obsahovalo dva rozdílné pohledy na starší generace, a to: *„...někteří důchodci jsou tak jako úplně v pohodě, mně přijde. Ale někteří důchodci mně přijdou, že prostě jsou strašně takoví, já nevím, takový pesimistický, že furt na všechno nadávají, že je tato generace hrozná.“* Jednalo se ale pouze o jednu výše zmíněnou myšlenku. Zprvu diskuze se ovšem ve většině případů vyjadřovali žáci střední školy o seniorech pouze z jedné jejich stránky. Vybavili si první myšlenku, která je v tu chvíli napadla a hlouběji o ní nepřemýšleli. Spíše se jednalo o méně negativní reakce, pravděpodobně způsobené prvotní asociací s vlastními prarodiči, ke kterým se hovor následně ubíral. Ke konci našeho setkání jsme se ale k tématu opět vrátili a objevily se daleko rozvinutější a promyšlenější tvrzení založené a větším racionálním pochopení dané tematiky. *„Mně se třeba na jednu stranu vybaví takoví ti nespokojení, co si na všechno stěžují a co se bojí té moderní doby, a na druhou stranu takoví ti, co se snaží všechno naučit a co chtějí ještě žít a užít si zbytek toho života a nečekají na to, až umřou.“*, *„... třeba takovej ten negativismus, jako v té šalině. Pak ta volnost, že nemusí pracovat a tak.“*, *„Mně se na jednu stranu vybaví ta vůle žít a na druhou stranu se mi vybaví ti zapšklí staří, nepříjemní lidi, kteří tu vůli už ztratili.“* Nedá se tedy s jistotou říci, že by na seniory dospívající nahlíželi pouze v jednom slova smyslu a jejich názor byl vůči nim zcela vyhraněný. Vesměs jsme se setkávali s názory

obsahující oba protipóly v závislosti na osobnosti, kterou senior v danou chvíli pro žáka střední školy představuje.

5.2.1 Pohled na domovy pro seniory

Pro účely této diplomové práce byl pro výzkum důležitý i pohled informantů na pobytové zařízení sociálních služeb, a to konkrétně domovů pro seniory. Co pro žáky střední školy symbolizují a jaké pocity v nich samotných vyvolávají. Jednalo se, pouze na jednu výjimku, jen o víceméně silně negativní asociace. „*Smrt.*“, „*Smrad. (celá třída propukla v hlasitý smích) Ale fakt to bylo první, co jsem si vybavil.*“, „*Nuda.*“, „*Vězení, takový jakože... vyloženě.*“, „*Takový ty smutný lidi, kteří jsou tam třeba sami.*“, „*Takový přežívání, ale nežítí.*“, „*Takový celý smutný jakože... jdou tam umřít.*“, „*Takoví jakože odstrčení vyloženě. Jakože když se někdo o někoho nechce starat, tak ho tam pošle...*“ Jedinou výše zmiňovanou anomálií potom byla následující odpověď: „*Ale zase je dobrý, že ti staří lidi jsou tam mezi svejma a můžou si tam spolu povídat o těch svých problémech.*“ Ani atmosféra nebyla v tu chvíli zcela příjemná, jelikož bylo na informantech znát, že se jedná o citlivé téma, jež se dotýká jak jich, tak i jejich nejbližší rodiny. Když jsme se zmínili o tématu umístění vlastních rodičů či prarodičů do takového pobytového zařízení sociálních služeb, bez rozmyšlení se všichni informanti vyjádřili tak, že by svoje příbuzné do takového zařízení dát nechtěli a raději by se o jejich péči prostřídali se svými sourozenci či širší rodinou. „*Určitě starat!*“, „*Starat!*“, „*Tak nějak bychom se určitě prostřídali, v rodině třeba...*“ Překvapivě se k této otázce ohledně domovů pro seniory ale s postupem času vyjadřovali všichni s určitým pochopením, a dokonce byla pro jednoho žáka tak silná, že měl potřebu se k ní po čase vrátit a doplnit svoje tvrzení. „*A třeba jak jste říkala, že jestli bysme naše rodiče dali potom do toho zařízení... Tak mně to třeba přišlo hrozně hnusný. Že mamka mně celej život utírala zadek a potom já bych jí... (zbytek třídy propukl v hlasitý smích) ...já bych jí potom na stáří, já bych se o ni potom nepostaral... Tak to mně přišlo takový, jakože hnusný. Takže z toho důvodu bych to asi neudělal.*“ A i když se zbytek třídy smál, informanta to nijak neodvádělo od tématu. Chtěl vyjádřit svůj vnitřní nesoulad a nesouhlas s případným umístěním svých rodičů do tohoto pobytového zařízení sociálních služeb a reakce ostatních pro něj v momentální chvíli nebyla naprosto důležitá a adekvátní. Jeho rozladění bylo v tu chvíli velmi silné.

Celou diskuzí ohledně domovů pro seniory se nesl spíše celkový nesoulad pocitů a převažovaly reakce zápornějšího charakteru. Svoje příbuzné by si v takových zařízeních

nedovedli a ani nechtějí představovat a jestliže již zde informanti nějakého prarodiče umístěného měli, nezanechalo to v nich taktéž v podstatě žádné pozitivnější ohlasy. „*Ne, vůbec mi to nebylo příjemný... tak kvůli tomu, že to byla moje babička a nebyla na tom úplně dobře, tak spíš proto. Jakože ne kvůli prostředí, nebo tak...*“ Těmito tvrzeními se rozvíjel fenomén strachu dospívajících ze smrti a jiných pomíjivých věcí souvisejících s poslední životní fází, které se nacházejí ve většině dostupných publikacích pojednávajících o vztahu mezi stářími a mladými lidmi. I z jejich reakcí bylo znát, že jim jejich nemocní prarodiče umístění v takovýchto pobytových zařízeních sociálních služeb, nezpůsobují kladné emoční reakce a spíše se takovýchto situací straní. V rozporu s tím, že k nim mají silný citový vztah, je navštěvují, nicméně tyto kontakty samostatně spíše nevyhledávají.

5.3 Mezigenerační kontakt

Otázka mezigeneračního kontaktu je vcelku široké téma, nás však zajímalo především propojení seniorů a žáků střední školy. Na první pohled dvě naprosto odlišné skupiny osob rozdílných postojů, zkušeností i názorů na život. Při výzkumu jsme se snažili najít pojítka, obvyklé i nezvyklé, a naopak objevit i rozdílné atributy, které vedou tyto dvě generace určitým způsobem k sobě, či je naopak oddalují a neshledávají v tom případě potřebné prvky k jejich možnému propojení. Snad první možnost takového typu kontaktu se naskýtá v nejbližší rodině, tedy mezi prarodiči a jejich vnučkami či vnuky. Jestliže rodinu nezasáhla určitá tragédie například v podobě smrti jednoho z těchto členů, a je tedy v tomto směru úplná, nachází se zde oba subjekty alespoň v jistém počtu v jejich zastoupení. Pro nás bylo významné, zdali je tento typ kontaktu uskutečňovaný ve vlastní rodině, zda k němu dochází, jeho rámcová četnost, druh a jakási kvalita či potřebnost pocíťovaná samotnými informanty. V následujících podkapitolách se tedy podrobněji podíváme na názory ohledně mezigeneračního kontaktu vyjádřeného seniory a poslze i žáky střední školy, doplněné o postřehy sociální pracovnice, jež vykonává tuto pracovní pozici na hlavní pracovní úvazek v uvedeném domově pro seniory.

5.3.1 Mezigenerační kontakt z pohledu seniorů

Pohled a kontakt s mladými lidmi starší generace obecně velmi naplňuje a snaží se jej hojněji vyhledávat, pokud ne ve vlastní rodině, což je nejčastějším a nejsnadněji proveditelným typem kontaktu, tak alespoň mimo ni. Nabíjí je energií a probouzí v nich

vzpomínky na svá „mladá léta“, kdy byli v podobném věku, ve kterém se momentálně nacházejí například dospívající či výše zmiňovaní, a pro náš výzkum stěžejní, žáci středních škol. Při dotazu ohledně žáků středních škol, se na skupinové diskuzi hned v prvopočátku objevila odpověď obsahující zástupce člena z nejbližší rodiny. „*No mně se vybaví moje vnučka, která taky zrovna studuje.*“ Posléze jsme se k tomuto konceptu navrátili a zajímalo nás kdo, s jakou četností a jakým způsobem se z rodiny nějakým způsobem střetává se „svým“ seniorem a udržuje se tak s ním v určitém pravidelnějším kontaktu. Odpovědi byly, dá se říci, překvapivé, jelikož se víceméně všichni shodovali na tom, že členové nejbližší rodiny s nimi zůstávají v kontaktu denně, a to alespoň na bázi telefonních hovorů uskutečňovaných převážně na konci každého dne. „*Za mnou chodí dcera. A dost často, poměrně. No a pořád si telefonujeme, denně.*“, „*Každý den si telefonujeme.*“, „*Každý den večer (provozují telefonní hovory).*“ Nejvíce četných a také z pohledu citového nejkvalitnějších kontaktů se nicméně dočkávají od svých dcer či synů. Jestliže se podíváme na vnučky a vnuky, či dokonce pravnučky a pravnuky, frekvence rapidně ubývá. „*No tak převážně Irenka (dcera), no a Martin s tou Jarmilkou (vnuk a vnučka) za mnou chodívají, pokud jim to, vynde čas.*“, „*Vnučka, chodí, ale málo často, protože opravdu čas jí to nedovolí.*“ Čím blíže jsou si tedy věkově, tím vyšší je frekvence kontaktu. Cítí se s nimi lépe a dokáží s nimi trávit více času, který dokáží plnohodnotněji využít. Přínosnou informací potom bylo i tvrzení jedné ze senierek, kdy přiznala, že se s dospívajícími okolo 18 let věku sice setkává ráda, ale nesmí to překročit pro ni určitou mez. „*Já se s takovými lidmi stýkám ráda, ovšem musí to mít svoji míru, jak jsem řekla.*“ Nepřímo tak naznačila, že kontakt s takto mladými lidmi si dokáže za určitých okolností představit, nicméně jen za určitých okolností.

Do domova pro seniory také pravidelně dochází studentky z nedaleké zdravotní školy. Absolvují zde svoje stáže a masírují seniory či seniorky, kteří nebo které o tuto nabídku dobrovolně projeví zájem a zapíší se tak pořadníku, který eviduje jeho žadatele. Studentky zde fungují na základě dohod obou ředitelů příspěvkových organizací, jak zdravotní školy, tak domova pro seniory, a poskytují si určitou oboustrannou službu, kdy na jedné straně poskytují klientům a klientkám v domově pro seniory určitou nadstandartní službu v podobě bezplatných masáží a na straně druhé umožňují zdokonalování masérských dovedností studentů a studentek ze zdravotní školy. Senioři o takovou nabídku, dle jejich reakcí, jeví velký zájem a vyjadřují se o ní následovně: „*A pak za námi chodí nějací studenti, zdravotníci, a dělají nám masáže. My jsme hýčkani!*“, „*Ze školy, ze zdravotní*

školy nás chodí masírovat, jednou týdně. Zapisujeme se, kdo má zájem, tak řekne. “ I když si aktivitu hojně chválí, tak výše uvedený mezigenerační kontakt berou spíše jako službu navíc, než že by se těšili z kontaktu s maséry či masérkami. Obvykle se studenti střídají a nestává se často, že by se s některým klientem domova pro seniory potkávali pravidelněji. Nedá se tedy v tomto případě zcela hovořit o kontaktu, který by pro náš výzkum byl stěžejní. Každopádně ani uvedená setkání tohoto druhu v nich nevzbuzují obavy, nebo by se jich nechtěli účastnit. Pro klienty jsou příjemným oživením jejich programu a na setkání se dle jejich slov vždy těší.

5.3.1.1 Senioři a děti v předškolním věku

Zajímavým zjištěním byl fakt, že pravidelným mezigeneračním kontaktem, s ovšem velmi mladou generací, je potom pravidelná docházka dětí z mateřských škol. Tento výměnný program se ve zkoumaném domově pro seniory pravidelně uskutečňuje jednou za měsíc a těší se velké oblibě jak mezi klienty domova pro seniory, tak i mezi dětmi mateřské školy. Pověštinou za seniory dojede třída dětí v předškolním věku spolu se svými pedagožkami a ty si zde pro ně v součinnosti se sociálními pracovníci nachystají nějakou společnou aktivitu, kterou posléze zhruba hodinu až dvě dohromady provozují. Jedná se například o sázení kyttek, vyrábění hadrových panáčků, vyprávění pohádek, hraní jednodušších deskových her a mnoho dalšího. Tato aktivita je shledávána velmi přínosnou a sami klienti se o ní vyjadřují následovně: *„Je to malý, hezký...“*, *„A děcka jsou taková rošťáci, vymýšlí...“*, *„Dneska jsou tak hezký děti, vypadají tak moc pěkně. A když jsou oblečený a zpívají a mezi sebou tak laškovou, tak je to moc hezká podívaná.“* Ze strany seniorů nejde až tolik o samotnou aktivitu, ale o kýžený kontakt s dětmi, jež jim dodává energii. Byla jsem součástí dvou takovýchto setkání a byla jsem velmi mile překvapena, jak tato aktivita funguje a kolik pozitiv pro obě strany dokázala přinášet. Děti si bez většího ostychu s „cizími babičkami“ hrály a povídaly a očividně si užívaly čas strávený pohromadě.

Odstavec výše popisoval docházení skupiny dětí do domova pro seniory, nicméně se tak v minulosti dělo i opačně, a to tak, že vybrané, převážně seniorky, občasně docházely i do mateřských škol. S jednou takovou seniorkou jsem měla možnost dělat individuální rozhovor, při kterém jsem se dozvěděla, že dříve, když byla ještě mobilnější, navštěvovala se sociální pracovníci nedalekou mateřskou školu, kde chodila dětem číst. *„No já, jezdívala jsem, tady chudera mě vlekla vždycky na vozejkou tady do školky.“*, *„Ty*

měly spat, vlastně jsem je měla uspávat, že? A ne, ony vždycky až do konce a teďka šly spat.“ Aktivita se u klientky těšila velké oblibě a ráda na ni vzpomíná: „Ale jo! Ty děcka, když tam na mě vykukovaly, jsem je napomínala. (smích)“, „Byla s něma legrace“, „No tak s těma děckama to bylo fajn náhodou!“ Klientka se u dětí vžila jako „čtecí babička L.“ a v podstatě do současnosti je tak i u nově přichozích dětí vedená, jelikož v dětech přirozeně vzbuzuje zájem o bližší kontakt více, než ostatní seniorky či senioři.

5.3.2 Mezigenerační kontakt z pohledu žáků střední školy

Žáci střední školy zpočátku neprojevovali velký zájem o zabřednutí do následující problematiky, nicméně postupem času se začali o téma více zajímat a poskytli nespočet cenných informací jak ve skupinové diskuzi, tak následně i v individuální naraci, jež byla velmi otevřená a proběhla nedlouho po absolvování focus groups s jejími spolužáky ze střední školy. První otázky směřovaly na vlastní prarodiče, jelikož ti jsou žákům nejbližší jak po citové stránce, tak samozřejmě i fyzicky, biologicky a dokáží se tedy lépe vyjádřit k dané problematice. Středem pozornosti byla nejprve četnost kontaktu a příležitosti, při kterých se setkávají. „Jednou za dva měsíce.“, „Jak chceme.“, „Většinou o Vánocích.“, „Na oběd.“, „Na narozeniny třeba.“ Návštěvy tedy nejsou z jejich reakcí příliš časté a schází se společně většinou při nějaké významnější příležitosti, kdy je k tomu dán významnější důvod a je tedy vhodné se sejít. To ovšem nebylo zcela pravidlem u všech dotazovaných informantů z řad žáků střední školy. Při individuálním dialogu například vyplynulo, že se se svým prarodičem informantka schází pravidelně, minimálně jednou týdně, a to nejméně po dobu celého jednoho dne. „Teď momentálně jezdím každý víkend, snažím se jet za babičkou. Minimálně na den.“ Výjimkou nebyl ani fakt, že těmi, kdo kontakt především nejvíce vyhledávají, jsou potom spíše samotní prarodiče. „...no, tak jak je často, no... Spíš ona navštěvuje nás.“, „Já to mám taky tak. Já mám babičku v Pardubicích a tam jsem nebyla hrozně let. Ona jezdí za náma.“ V tom se potvrzuje úvaha sociální pracovnice, o které se více informací dozvíme v následujících kapitolách, že děti již nejsou tolik přivyknuté ani na kontakt se svými vlastními prarodiči, takže jej ve většině případů spíše samy nevyhledávají, a proto je obvyklejší situace, kdy se s nimi snaží zkontaktovat sám prarodič.

Následovalo poněkud kontroverznější téma kontaktu se seniory v domovech pro seniory. Některé reakce byly překvapující, jelikož zcela nekolidovaly s tvrzeními popsány výše. „Když by o to měl zájem a věděla bych, že ho to baví, tak bych určitě chodila třeba

na procházku v létě.“, „S kamarádem, šla bych prvně ve dvou, že bych se bála jít sama takhle do něčeho.“ Nejednalo se nicméně o časté odpovědi, které by byly spíše kladného rázu a stavěly se k tomuto tématu ryze v pozitivním slova smyslu. Většina se vyjádřila tak, že by to pro ně nebylo příjemné, spíše psychicky a citově zatěžující, a raději by takový kontakt dobrovolně nevyhledávali. „Já třeba osobně bych tam nemohla chodit, protože by mě to užíralo.“, „Tady to téma je takový pro mě hodně citlivý... Takže nechtěla bych se s tím takhle obklopovat.“, „Já nevím, mně by to asi nebylo příjemný a taky si myslím, že na to nemám úplně čas a upřímně by mě to asi nebavilo, když k tomu člověku nemám žádné vztah, tak je to takový...“ Víceméně se tedy ve většině případů shodli na tom, že se jedná pro ně o příliš cizí a citlivé téma, které v nich vyvolává spíše negativní pocity a strach. Někteří se posléze podělili i o zážitky s vlastními prarodiči, jež byli nebo ještě stále jsou ubytováni v takovémto pobytovém zařízení sociálních služeb. „Já jsem tam měla prababičku... No ona byla v Třebíči, takže ne úplně každé den. Ale když jsme tam jeli za babičkou, tak jsme tam zašli. A mamka tam jezdila často, jakože třeba každé týden tam dojížděla.“ Informantka se posléze také překvapivě otevřeně svěřila, že jí kontakt s jejím prarodičem nevyvolával příliš příjemné pocity, jelikož věděla, že na tom není zcela fyzicky a zdravotně dobře a pravděpodobně už jí tedy dlouho vídat nebude. „Ne, vůbec mi to nebylo příjemný. Tak kvůli tomu, že to byla moje babička a nebyla na tom úplně dobře.“ V tom se odráží skutečnost, že mladé lidi odrazuje realita blížící se smrti a když se jedná o jejich vlastní rodinné příslušníky, reagují na to o mnoho hůře. A osoby, jež jsou umístěny v domově pro seniory, a nejsou s nimi v žádném příbuzenském vztahu, tedy logicky taktéž spíše nevyhledávají.

5.3.3 Mezigenerační kontakt z pohledu sociální pracovnice

Přínosným se v průběhu výzkumu ukázal názor sociální pracovnice, která pracuje v domově pro seniory a stará se o volnočasové aktivity klientů v něm umístěných. Pohled z třetí, nezávislé a přímo nezapojené strany skýtal mnohé zajímavé postřehy týkající se mezigeneračních propojení a kontaktů, které již buďto proběhly nebo stále probíhají na půdě tohoto zařízení. Ne vždy totiž hodnotila pouze a zcela kladně všechny pokusy, se kterými se zde mohla setkat a snaží se tak pomocí jejích vlastních zkušeností ukázat její náhled na danou problematiku. Co se týče názoru na samotné seniory zažívající mezigenerační setkání, vyjadřuje se o jejich osobnostech následovně: „Ale tak ono je to na přístupu. Když by člověk byl tady jakoby delší dobu, tak je hrozně poznat,

kdo to s těma dětma umí, nebo kdo je na ty děti zvyklej, tak jak třeba tady babička L. A jsou tady určitě klientky, který i když třeba měly děti a mají ty vnoučata, tak to nedokážou jakoby. A proto je neberou ani ty děcka, jakoby, ani zpětně to není. Úplně to nejde, někdy... Jakože to vycítí prostě.“ Popisuje tak její subjektivní, a dá se říci, že i v určitém slova smyslu racionální, úhel pohledu na podobné aktivity snažící se o propojení odlišných generací. Jak bylo popisováno v teoretické části této diplomové práce, člověk na stáří karikuje svoji povahu a rysy, které měl dříve, a ty posléze zesilují na své intenzitě. Jestliže tedy ani v dřívějším věku neměl takový citový vztah k dětem, pravděpodobně jej nenalezne ani ve stáří, spíše naopak. „*Asi i doma byli takoví chladnější, protože i člověk třeba zjišťuje, že ta rodina k nim nemá tak blízko, jako k jiným. Že... nemají to prostě v sobě.“* Nelze tedy ode všech očekávat stejné nadšení, když dojde na kontakt s cizími, a dokonce mladšími lidmi nebo dětmi. Každý klient je osobitý a je dobré k tomu tak i dle jejích slov přistupovat a respektovat ho. Záleží také na momentálním rozpoložení daného klienta, jenž se může v hojné míře odrazit na jeho reakcích k účastníkům mezigeneračních setkání. Vždy je tak na samotném seniorovi, zda se podobnou aktivitu rozhodne na základě vlastního uvážení absolvovat, či nikoliv.

5.3.3.1 Dospívající a kontakt se seniory

Opačnou skupinou jsou potom starší děti nebo dospívající, kteří vykazují taktéž určitá specifika. Zprvu se diskuze stočila právě k požadovaným žákům středních škol, kdy se hodnotilo, zda jsou společně schopny tyto dvě skupiny nalézt určité zájmy k sobě samým a zda by byl takový kontakt v jeho smyslu kvalitním. „*Spojení těch středních škol, hmm, mají úplně odlišný zájmy. Nemůžou se potkat jakoby. Už s tou technikou, protože děcka, že jo, teď jedou hodně přes ty mobily a všechny různý počítačový a tak... Vlastě to můžu vzít na příkladu, kdy tady babička L. naší Š. (dcera sociální pracovnice) dokončovala Babičku, a když za ňou teď Š. přijde jako čtrnáctiletá, tak si tady k ní sedne a celou dobu kouká do mobilu.“* Takže i když měla a stále má k seniorce mladá Š. velmi blízko, s postupem času se její zájem o kontakt nějakým způsobem přirozeně vytratil. Nedá se říci, že by seniorku již neměla ráda, ale její pozornost se stočila jiným směrem a její priority již směřují k rozličným cílům, než které měla vytyčené jako mladší dítě. Dále se sociální pracovnice zaměřila na jakousi kritičnost dospělejších dětí, se kterou do kontaktu se staršími lidmi vstupují. „*Že nejsou na kritičtí (malé děti) a nedokážou ty chyby tak vidět jak už ti velcí, kterým právě vadí spousta věcí vizuálních nebo že jste v tom*

pozadu, nebo že jim nerozumíte, když něco říkají.“ Pro dospívající děti je ještě prozatím těžké brát starší osoby tak, jací momentálně jsou. Ve většině případů jim jejich společnost není zcela příjemná a spíše se od ní přirozeně stahují. *„Ti by ani nechtěli takovýho dotyčného člověka mít doma, protože to, že vždycky obnáší přesně to, co oni nemají rádi – smrad, nehezky věci...“* V tomto se tvrzení shodovalo s výroky žáky středních škol, kdy se o lidech v domovech pro seniory vyjadřovali zcela přesně v těchto termínech. Bylo zajímavé, jak realisticky dokázala sociální pracovnice vystihnout přesnou definici, jež putovala přímo z úst žáků střední školy na adresu klientů v domovech pro seniory. Senioři, nutno dodat v domovech pro seniory, pro ně symbolizují „smrad a smrt“, pro ně samozřejmě nepříjemné věci, jež jsou v mnohých případech velmi zneklidňující a dobrovolně je nechtějí vyhledávat.

Další otázkou je pak samotná výchova dětí. Ta se postupným vývojem změnila a dá se říci tradiční způsob výchovy i s pomocí prarodičů ztrácí na své intenzitě, což s sebou samozřejmě také nese určitá specifika. *„...byli takoví jako víc odděleně, tak že už s něma neprožili ani jako moc to dětství, ty prázdniny... Takže oni moc to propojení tak s něma, takže s něma nemají ani takovej vztah tolik. Že jdou na nějakou tu povinnou návštěvu do nemocnice, do domova důchodců, možná k někomu domů, ale už to podle mě není takovej ten vztah, že si pamatujou babičku nebo dědečka, jak s něma za zahradě něco dělali.“* Výchova je tedy podle sociální pracovnice více individualistická a děti již nemají takový silný vztah k prarodičům, jaký býval dříve. Je tedy logické, že pokud nemají ve svém osobním životě tak silné vazby ke svým prarodičům, nebudou zřejmě přistupovat naprosto vřele k ostatním seniorům, ke kterým je neváže žádné biologické propojení.

5.3.3.2 Předškolní děti a kontakt se seniory

Druhým tématem, kterého jsem se společně dotkly potom byly malé, předškolní děti, které navštěvují mateřské školy. Zde se nachází zcela jiné pojetí mezigeneračního kontaktu, jež skýtá mnohé zajímavosti. Takto malé děti jsou totiž pro seniory bližší a dokáží se snadněji těšit z jejich přítomnosti. *„Oni rádi sledujou ty malý děti a hodně malý děti. Že mně přijde, že jsou jim tak nějak blíž. Nevím, proč to tak je, ale...“* Ve zkoumaném domově pro seniory totiž probíhá, jak už bylo výše zmíněno, pravidelný kontakt s dětmi z mateřské školy, takže zkušeností ohledně zmíněného propojení je zde dostatek. Sociální pracovnice se díky pravidelnému pozorování o tomto tématu vyjadřuje následovně: *„Ty malý děti nejsou... nejsou tak kritičtí a nedokážou ty chyby tak vidět.“* Na druhou stranu ale

zmiňuje, že pokud se na pravidelné setkání dostaví klienti, kteří jsou na tom po zdravotní stránce hůře, tak s nimi mají i tyto malé děti určité potíže a v určitém slova smyslu se zdráhají bližšího kontaktu se seniorem, jež mu není na pohled přitažlivý. „*Když jsme na ty akce brali i jako jiný lidi, že horší, to je teda takový blbý slovo, že horší, že se jich ty děcka fakt bály. Jo, že dívat se na člověka s otevřenou pusou, ktorej je hubenej, pokroucenej, tak by byl s tím u některých děcek fakt velkej problém. Že na to fakt nejsou jakoby zvyklí.*“ Takže do určité míry jsou shovívavější než děti starší, nicméně se tak nestává naprosto ve všech případech a u všech dětí, jež se na mezigenerační kontakt dostaví. Každopádně kontakt senioři versus děti z mateřských škol zde funguje velmi dobře a obě strany si jej nemohou rámcově vynachválit.

6 MEZIGENERAČNÍ KOMUNIKACE

Dostáváme se k hlavnímu bodu této diplomové práce a tím je mezigenerační komunikace. Dobrou živnou půdu jsme si popsali již v předcházející kapitole, která pojednávala o mezigeneračním kontaktu, který s komunikací velmi silně souvisí a dává tak základ samotné obsahové stránce následujícího textu. Je dobré tak k diplomové práci přistupovat jako k celku a mít na paměti, že spousta cenných informací se již vyskytla právě v kapitole o mezigeneračním kontaktu. Opět si zde rozdělíme názory a postřehy všech tří skupin, a to jak žáků střední školy, tak seniorů z domova pro seniory a v neposlední řadě se podíváme i na hodnotné příspěvky sociální pracovnice z domova pro seniory. Nejprve se zaměříme na komunikaci v rodině, zda k ní probíhá a jak kvalitní a přínosná se v určitých směrech jednotlivým účastníkům zdá být. Jestli se jí vůbec snaží v častějších intervalech vyhledávat a jakou přidanou hodnotu jim případně poskytuje. Posléze si rozebereme si jejich postoje a případné nápady k této problematice a zda by o něco takového, jako je mezigenerační komunikace mezi seniory z domovů pro seniory a žáky střední školy, měli vůbec větší zájem. Jak jsme se totiž doposud mohli přesvědčit, jedná se o docela dvojsečné téma, které má různé, a ne vždy zcela vzájemně se vylučující, úhly pohledu.

6.1 Senioři a mezigenerační komunikace

Senioři, jak je obecně známo, jsou, co se týče komunikace či jiného osobního kontaktu, velmi nakloněni k jeho uskutečňování a rádi jej sami vyhledávají, pokud k tomu mají alespoň nějakou možnost. Když jsem měla možnost se s nimi setkat a vést diskuzi, jejich prvotní reakcí bylo příjemné uvítání mezi sebe a čistá radost z nového člověka, který je přišel navštívit a chce znát a poslouchat jejich vnitřní názory a osobní příběhy z jejich dosavadního prožitého života. I když se jednalo již o klientky v pokročilejším věku a stáří, byl z nich cítit jakýsi životní elán a radost, o kterou se chtěly podělit. Hned při příchodu a mém představení mně jedna z nich se smíchem upozornila, že mají už svůj věk a že jim někdy trvá delší časový úsek, než naleznou ta správná slova, která mi chtějí říct, tak abych k nim byla shovívavá a nespěchala. Že si se mnou velice rády popovídají, nicméně v závislosti k jejich pokročilejšímu stáří, se již nedokáží tak rychle vyjadřovat, jak by mnohdy chtěly. Také se bavily nad tím, že neví, zda k tématu mají vůbec co sdělit a obohatit tak tento výzkum, což se následně ukázalo jako naprosto plané obavy a jejich postřehy se staly přínosným substrátem pro další diskuze.

Komunikace s rodinou byla naším prvopočátečním a také hlavním tématem, jelikož jsme se měli společně o co pevně opřít a nastínit tak vlastní zkušenosti s požadovanou problematikou týkající se mezigenerační komunikace s mladšími generacemi. Nejčastějším typem komunikace klientek domova pro seniory byla její telefonická forma. „*No a pořád si telefonujeme, denně.*“, „*Každý den večer (probíhají telefonické hovory).*“, „*No musíme vědět, co dělají, že. Pořád je kontrola (smích).*“, „*Oni mně teda každý den telefonují, to teda všechna čest.*“ Telefonická komunikace tedy byla u většiny klientek velmi častou, dá se říci denní, formou a zprostředkovává tak pravidelný kontakt s jejich rodinami, především dcerami a syny. Ti jsou nejčastějšími adresáty jejich hovorů a přímým spojením se zbytkem vlastní rodiny. Co se týče obsahové stránky telefonátů, není vždy příliš pestrá, jelikož se uskutečňuje velmi pravidelně v krátkém časovém rozestupu a je závislá na mimořádných událostech, které se zrovna v daný den stanou. Jestliže se nic nového či nečekaného ten určitý den neudá, odehrává se na stejné rovině sdělení základních informací, které se děly během dne, jako každý předchozí den. „*No to vždycky naše D.: „A cos dělala celý den?“ Já páám: „Ježišmarja, copá já si to pamatuju?“ (smích) Tak začnu vzpomínat... No a pak obligátní: „Jak se ti daří? Jak ti je?“ ... Pak si sem tam něco řekneme, co jsme dělaly, co jsme jedly...“*“, „*...ale každý den mně telefonují. Jak jsou na tom, co dělali, ...*“ Není tedy obsahově příliš obohacující, alespoň podle reakcí většiny informantů z domova pro seniory, nicméně plní svou velkou a nezastupitelnou funkci z hlediska citové stránky a subjektivního uspokojení, což je neméně důležitá role v životech nás všech. Seniorky jsou rády, když mají denně kontakt se svými dětmi, a i když se nestane nic zcela závažného či nového, jsou vděčné za hovory, které s nimi jejich rodinní příslušníci pravidelně uskutečňují a snaží se jim tak vyvolat pocit jejich důležitosti v životech celé rodiny.

Individuální diskuze s klientkou domova pro seniory byla poněkud bohatější na informace a rozkryla více témata, která se mnohdy jen okrajově naznačila na diskusi skupinové. O dětech z mateřské školy, jež pravidelně navštěvují „její“ domov pro seniory se vyjadřovala pozitivně. Komunikace s dětmi ji velmi těšila, o čemž jsem se mohla osobně přesvědčit při absolvování pravidelné návštěvy dětí v domově pro seniory. „*Poněvač oni ještě neznají ty vymoženosti toho... totok, a jsou takoví bezprostřední no... ta bezprostřednost těch malých dětí a pravdomlupnost těch malých dětí... no ano, ano víc (věnují víc pozornosti a poslouchají, co jim říká – vyplývalo z kontextu konverzace).*“, „*(smích) Já jsem si vzpomněla na průpovídky M., malá žabka, jo, a ona je tak*

bezprostřední, pravdivý...“ Komunikace s malými dětmi ji tedy v určitém slova smyslu naplňuje a dodává jí energii. Ať už se jedná o děti „cizí“ nebo z její vlastní rodiny.

Pravidelným oživením ze strany veřejnosti se potom stávají každý měsíc návštěvy studentek a studentů zdravotní školy, jež chodí seniorky a seniory masírovat. Zmiňování již byli v kontextu mezigeneračního kontaktu, nicméně nás zajímala i komunikační stránka věci. Na dotaz, zda se seniorkami a seniory při masážích hovoří, odpovídali takto: „*No tak oni obyčejně nezavedou hovor. Až začneme my, tak odpovídají, ale že by sami, to ne...*“, „*Některý. Zase to záleží na povaze toho děcka. Někteří začnou sami a někteří čekají, až co řeknete. A když neřeknete nic, no tak nic.*“ Spíše se tedy jedná o komunikaci, dá se říci, na zdvořilostní úrovni, než že by nějakým výrazným způsobem vnitřně obohacovala jak jednu, tak druhou stranu. Žáci si zde vykonají svoji povinnou školní praxi, zatímco klientky a klienti mají bezplatnou nadstandartní péči obsahující kontakt s mladšími věkovými skupinami. Ovšem po stránce komunikační je tato aktivita rázu chudšího a poněkud zaostává, co se týče větší citové zainteresovanosti obou generačních skupin. Také nás zajímalo, jestli vůbec seniorky a senioři o takovou komunikaci jeví zájem. Zda chtějí, aby s nimi žáci střední školy případně zavedli hovor a podělili se tak například o nějaké zkušenosti, či jim pouze zpříjemňovali den rozličnou konverzací. „*Jak kdy (smích). Někdy se mně chce podřimovat, tak nerada mluvím.*“, „*To je různý, no*“ Z diskuze tedy posléze vyplynulo, že až v takové míře nepožadují, aby s nimi žáci komunikovali. Záleží na jejich momentálním rozpoložení a chuti konverzovat, jež je závislá na spoustě faktorů, které nedokáží přesně vydefinovat. Když ale nechtějí daní studenti momentálně mluvit, není to klientům a klientkám nepřijemné, či způsobující znehodnocení dané činnosti. Především se soustředí na masáž, tedy aktivitu, která jim byla nabídnuta jako nezvyklá služba, a komunikace je pouze jakýmsi obohacením, jež není nutné k tomu, aby si tuto aktivitu užili.

6.1.1 Bariéry v komunikačním procesu

Posléze se naše pozornost stočila a zaměřila na oblast dospívajících dětí a žáků střední školy. K tomuto tématu zaujmula seniorka zpočátku taktéž velmi pozitivní postoj, nicméně po hlubším zabřednutí do problematiky se ukázalo, že i když je s dospívajícími ráda v kontaktu, nedostává se jí vždy odpovídající odezvy i ze strany druhé. Snažila se co nejpřesněji, a dle svých možností, popsat, jak probíhají hovory s jejími pravnučkami, které dochází s rodinnými příslušníky do domova pro seniory a jaký z nich má sama pocit.

„No a teďka: „Tak jak, co bylo?“ „Dobrý...“ No... a tím to končí. Já páám: „To mám z tebe všechno tahat? No tak věty rozvíť...“ No ale kdepak. Zase něco dám, nějakou otázku a... hotovo. No, to je, to jsou ty počítače a všechno. To je jedno k druhému. A vůbec, styl života je jinej, úplně jinej než byl za nás.“ Do takovéto komunikace nevstupuje s žádnými předsudky, nicméně sama cítí, že zde, ve sdělovací a obsahové stránce věci, není taková potřebná souhra, jaká by byla vyžadována, aby konverzace probíhala více hladce. I když se v pravnučkou vídá ráda a ráda ji alespoň vidí, příliš se od ní většinou nedozví, a proto se vždy po pár marných pokusech stahuje a raději konverzuje s ostatními členy rodiny, kteří se za ní přijdou podívat.

Za klientkou se také občas sama ze své vlastní vůle stavuje dcera sociální pracovnice, jelikož si seniorku oblíbila a chodí si s ní povídat. Ta je ale nicméně ve věku spíše dětí z mateřských škol a seniorka se z její přítomnosti vždy těší a ráda si s ní hraje. Když jsme se spolu bavily o tématu mezigenerační komunikace, v jednu chvíli měla potřebu se vyjádřit k tomuto typu konverzací úryvkem z poslední návštěvy, aby přiblížila vnitřní rozpoložení, které v ní vyvolávají obě skupiny mladších generací – jak děti z mateřských škol, tak dospívající ze škol středních. „(smích) „Ty se mně vůbec nelíbíš!“, řekla M., já říkám: „Ježišmarja proč? Já jsem se tak dlouho česala, abych se ti líbila“ „Ne, nelíbíš se mně.“ A teď mě začne česat (smích).“ Z monologu, kterým se snažila ukázat konverzaci s malou M. vyplývalo, že ji tento typ bezstarostného rozhovoru vždy vytvoří lepší den, jelikož vidí malé dítě, které si s ní chce bez přetvářky hrát a je k ní upřímné. Načež pronesla větu: „Takže s těma staršíma už to tak nejde, víte...“ Radostnější pocity v ní tedy spíše vyvolává ona bezstarostnost a upřímnost dětí mladších, než že by se tolik těšila z návštěvy dětí starších, mentálně vyspělejších a v jistém slova smyslu chytřejších.

6.2 Žáci střední školy a mezigenerační komunikace

Žáci střední školy byly k tématu mezigenerační komunikace mezi seniory a zástupci žáků středních škol poněkud rozporuplnějšího názoru, než tomu tak bylo u samotných seniorů. Komplexní otázka komunikace se starými lidmi v nich nevzbuzovala zcela pozitivní reakce a spíše se shodovali na tom, že s vlastními prarodiči si komunikaci dovedou prakticky představit, a dokonce ji i v relativně pravidelných intervalech praktikují, nicméně s neznámými zástupci starší generace si tuto aktivitu spíše představit nedokáží. Nejdříve jsme se společně zaměřili na komunikaci s vlastními prarodiči. Většinou se žáci shodovali na tom, že jejich vlastní prarodiče jsou hovorům s nimi nakloněni, a i oni sami se z nich

těší. „...s tou druhou můžu kecat jak dlouho chcu a jakože nemám nějaký problém, že by nám došly témata.“, „...mám obě dvě babičky, co si chtějí povídat, takže potřebuji někdy s jinou generací, aby se něco dozvěděly.“, „My se máme pořád o čem bavit“, „Nemám pocit, že bych se s ní nemohla o něčem bavit, protože ona se prostě snaží.“ Nutno podotknout, že se ve většině případů vyjadřovali zejména o svých „babičkách“ a „dědečky“ v diskuzi většinou nezmiňovali. Pravděpodobně s nimi tedy mají kvalitnější vztah i na komunikační úrovni, jelikož se jim snaží více porozumět a dovedou takzvaně „jít s dobou“, což dospívající motivuje k větší kooperaci s prarodičem. „Má zájem o názory a novy věci.“, „Furt se snaží jít s dobou“, „Tak nějak se snaží zapadnout, aby nezůstala támhle 20 let pozadu.“ Někteří se zmínili i o prarodičích mužského pohlaví, nicméně to bylo jen velmi okrajově, nebo se hodně objevovalo tvrzení, že již druhého prarodiče nemají, jelikož jim zemřel. „Tak jakože zase z té druhé stránky, třeba děda umřel tři roky zpátky a ona (babička) se taky třeba nemá teď s kým bavit.“, „Já jsem zažila jenom tuhle babičku, jejího manžela a ten umřel, když jsem byla hodně malá, takže toho si ani moc nepamatuju.“ I když byly dotazy směřovány opakovaně na oba prarodiče, odpovědi se dostávalo zcela automaticky jen na jedny z nich, a to na matky jejich rodičů.

Jestliže budeme směřovat naši pozornost na komunikaci se seniory, kteří nejsou s žáky v příbuzenském vztahu, dospějeme ke dvojímu zjištění. Opět se jedná o rozporuplné informace, nicméně jsou k němu více nakloněni, než by se zpočátku mohlo zdát. „Když si oni (cizí senioři) začnou povídat, tak si s něma povídáme.“, „Tak ze slušnosti klidně.“, „Záleží, o čem mluví. Jakože pokud mluví o něčem fakt zajímavým, jakože jaký to bylo třeba za jeho doby, tak to mě třeba zajímá hodně celkem.“ Jeden žák měl dokonce opakovanou zkušenost s tím, že když nastoupil do tramvaje s vybavením na florbal, byl dotázán od náhodných seniorů na to, k čemu tyto věci slouží a jak se daná hra hraje. „...takovej ten starej dědeček v eMHáDěčku, kterej se mě vyptává. Dělam sport a mám na to tašku, takovou dlouhou a on se mě vždycky ptá, co je to za tašku a co v tom mám a takový věci. Prostě nezná ten sport, a tak se mě vyptává. Asi třikrát se mi to stalo za dva měsíce.“ Po dotázání, zda mu takový hovor není nepříjemný a dotyčnému rád sdělí více informací, tak odpověděl: „Jo, to jako jasný!“ Nedá se tedy říci, že by se k takovýmto pokusům stavěli zcela do opozice, jak by se možná dalo očekávat. Konverzaci sice nespouští sami, nicméně pokud se k ní dostane ze strany seniorů, někteří žáci na ni reagují v pozitivním slova smyslu a zcela ji nezatracují. Na druhé straně se potom nachází skupina žáků, kteří se o mezigeneračním hovoru s cizími seniory, obzvláště v domově pro seniory,

vyjadřují následovně. *„Chápu, že to potřebuji. Chápu že to, potřebuji si s někým popovídat, ten kontakt, ale já bych toho nebyla schopná.“*, *„Já nevím, mně by to asi nebylo příjemný... a upřímně by mě to asi nebavilo, když k tomu člověku nemám žádný vztah, tak je to takový...“* Tyto reakce jsou ovšem zcela pochopitelné a hodně žáků se k tématu mezigeneračního rozhovoru se seniory z domova pro seniory nechtělo vyjadřovat, jelikož jim bylo toto téma velmi vzdálené. Po individuálním setkání s informantkou jsme na toto téma zavedly opět diskuzi a ta se po delším časovém rozestupu vyjadřovala o této problematice takto: *„Já si myslím, že to v ideálním případě dokáže obohatit jak toho středoškoláka, tak toho seniora, protože senior dokáže předat nějaký zkušenosti nebo vykládá hodně zajímavý příběhy, co prožil. A ten středoškolák může přinést takovou tu energii a můžou se bavit o něčem, co zase třeba nezná ten senior. Ale myslím si, že v reálném životě to takhle nefunguje, protože málokdo z mladších lidí má čas ty seniory reálně navštěvovat a trávit s nima ten čas, protože má hodně školy a práce, anebo třeba jenom nechce.“* Nedostatek času se například také četně objevoval i u skupinové diskuze, kdy mu přikládali žáci velkou váhu. Studentka tento jev s odstupem času zhodnotila velmi osobitě a bylo znát, že se nad daným tématem zamýšlela po delší dobu, což vyvolalo tuto rozporuplnou výslednou reakci a zhodnocení možného propojení.

6.2.1 Bariéry v komunikačním procesu

V následující podkapitole se podíváme pouze na bariéry v komunikačním procesu, které vznikají u žáků střední školy na úrovni rodinných příslušníků, jelikož ty se mohou odrazit i v komunikaci s „cizími seniory“, jež jsou hlavním tématem této práce a žáci si je mohou snadněji představit, než kdyby se měli zamýšlet nad situacemi, které je mnohdy ani nepotkaly. Komunikace s prarodiči neprobíhá jen na pozitivní úrovni a mezi žáky se objevují i názory, kdy si ani se svým prarodičem nedokáží sdělit věci, které by chtěli a setkávají se tak s nepochopením. *„Protože ona má občas jakoby takový klapky na očích a má takový hodně radikální názory.“*, *„Tak třeba moje babičky mívají jiný názory než tahle generace, úplně třeba.“*, *„Občas má takový ty stereotypní názory na určitou danou věc a stojí si pevně za tím.“* V tomto případě se nejedná o to, že by si neměli co sdělit, ale že se jim nedostává odpovídající odezvy a daný prarodič tak nemá tak otevřené myšlení, jaké by od něj žák očekával, a to ho od komunikace odrazuje, jelikož ví, že se v těchto případech nesetká s úspěchem při prezentaci svého názoru. Někdy se ovšem dostávají až do fáze, kdy si opravdu nemají co říci a neumí plnohodnotně vyplnit

obsahovou stránku jejich komunikace. Hovory s prarodiči tak ztrácí na svém významu a žáci je ani příliš nevyhledávají. „*Já třeba, a to říkám úplně narovinu, kdy si s mými babičkama nemám třeba úplně co říct. Že si jakoby probereme takový ty věci, jak se mám, co ve škole, co známky, co kamarádky a pak se zeptám co jako u babičky a pak vlastně nevím, co bysme si řekly, v podstatě... Jakože nemyslím to vůbec špatně, ale...*“ Na to zareagoval i další spolužák s tvrzením, že i on zažívá podobné pocity, ale pouze s jednou stranou svých prarodičů. „*To já mám třeba takhle s tou jednou... S tou jednou, ta bydlí jakože na vesnici, s tou si nemám moc co říct.*“ Z diskuze tak vyplynulo, že jsou situace, kdy se jejich zájmy natolik odlišují, že i když se vidí a mohou spolu hovořit, tak tuto možnost příliš nevyžívají a spíše takový kontakt neradi uskutečňují.

6.2.2 Senioři, žáci a technika

Na základě diskuze vyplynulo, že žáci jsou s vlastními prarodiči v konverzačním kontaktu i pomocí techniky, která oběma stranám dopomáhá ke kvalitnějšímu a častějšímu dorozumívání mezi sebou. Většina z prarodičů vlastní alespoň mobilní telefon, někteří dokonce notebook či stolní počítač. V drtivé většině je na těchto zařízeních naučily právě jejich vnučky a vnuci a staly se tak významným prostředkem k dorozumívání a navazování konverzace. „*No, většinou je to učím já (na počítači).*“, „*Jo, já to mám taky tak, taky je učím.*“, „*Já ji pak třeba učím, jsem ji učila s telefonem třeba nebo se spolu díváme na její kamarádky, protože ona má mladší kamarádky z práce, tak se na ně díváme třeba na Facebooku.*“, „*Pouštím jí nějaký videa, co ji zajímají.*“ Při individuálním rozhovoru se pak informantka více rozpovídala o tom, jak svého prarodiče učila zacházet s mobilním telefonem a jak se postupně dostávají i k variantě, že by si s postupem času pořídila i svůj vlastní notebook, který by jí ulehčil kontakt s okolním světem a událostmi, které se dějí mimo její zorné pole. „*Telefon teda má, má tlačítkovej, byl to teda boj ji to naučit (smích). Dávala jsem jí k tomu vyloženě recept. Ale normálně volá, aji s mým telefonem, i s dotykovým to zvládá. Sama si prohlíží Facebook, takže nemyslím si, že by s tím měla nějaký problém.*“, „*Tak právě uvažovala, že by si chtěla koupit počítač, aby si to (pořady ze seriálové série Prostřeno!) mohla prohlížet, protože strejda má doma internet, tak by chtěla mít asi svůj počítač, tak to teď spolu nějak řešíme.*“ Značná část jejich kontaktu a s tím spojené konverzace se tedy opírá o předávání zkušeností a informací ohledně moderní technologie, kterou v době jejího prarodiče ještě nebylo možno využívat. Dokonce se snaží svoji seniorku vést i k zodpovědnosti v podobě pravidelného nošení

mobilního telefonu na všechny její cesty. *„Doted' má problém si ten mobil brát s sebou třeba na kolo, když jede. Protože ona každé den se snaží jezdit na kole, tak já jí říkám, že by si ho měla brát s sebou, protože může třeba potkat někoho, komu se něco stalo, může zavolat pomoc, nebo se jí může nedejbože něco stát, tak aby ten telefon k sobě prostě nosila.“* Z diskuze bylo cítit, že má informantka o svého prarodiče strach a snaží je ji co nejvíc zabezpečit vůči případné nenadálé situaci, která by mohla v nějakém krizovém případě nastat.

Technika moderní doby se tedy jeví jako velmi dobrý komunikační prostředek propojující obě zkoumané skupiny. Tento model již v mnoha případech funguje a senioři tak se svými rodinnými příslušníky hojně komunikují, případně se nechávají učit s jejím zacházením a používáním v jejich běžném životě. Snaží se o porozumění a plnohodnotném využívání jejích možností ve svém každodenním životě a tím tak poskytovat konverzační téma, jež může obohatit stejnou měrou obě věkové generace.

6.3 Postřehy sociální pracovnice

K mezigenerační komunikaci byla v celkovém měřítku sociální pracovnice poněkud skeptická, jelikož se již pár pokusů o realizování takovéto aktivity v domově pro seniory uskutečnilo a měla osobní zkušenost s jeho reálnou podobou. První zmínkou byla komunikace s dětmi z mateřských škol, která probíhala zpočátku jen nárazově, a to tím způsobem, že vybraná seniorka dojížděla do mateřské školy za dětmi a četla jim před spaním pohádky z knížek. Tato aktivita se nicméně neukázala jako příliš vhodná, jelikož byla časově poněkud náročná jak pro danou seniorku, tak pro sociální pracovnici, protože spolu musely do mateřské školy dojet, strávit tam určitý časový úsek dne a posléze se opět vrátit zpět. To bylo vzhledem k převážně horší mobilitě klientů umístěných v domově pro seniory poněkud komplikovanější a nedá se říci, že by byla tako aktivita ve výsledku tolik efektivní. Na to ovšem plynule navázalo pravidelné navštěvování dětí z mateřských škol, které se jednou za měsíc dostavily se svými pedagogickými pracovníci do tohoto pobytového zařízení sociálních služeb, kdy si se seniory hrály a provozovaly různé aktivity, při kterých spolu komunikovali a kooperovali. *„Jo, jedna třída tady chodí, pořád jakoby ti stejní. Právě třeba babičku L., jako čtecí babičku, tak tu si pamatujou, takže samozřejmě potom se snaží být všichni u ní a ne třeba u jiných, který tak neznají.“* Uvedené propojení a společná komunikace se ujaly a děti dodnes dojíždí v měsíčních intervalech navštěvovat seniorky a seniory do tohoto domova pro seniory, kde

spolu tráví zhruba hodinu a půl svého času. Určité úskalí ale skýtá právě osobnost seniora či seniorky, které s dětmi přijdou do kontaktu. Jak popsala sociální pracovnice výše, děti se snaží jít za člověkem, kterého již znají a dobře na ně zapůsobil. Mnohdy se tak stává, že se opravdu nashromáždí okolo jednoho až dvou klientů a ke zbytku skupiny se nechtějí připojit.

Dalším pravidelným setkáním potom byly každoroční Vánoční vystoupení dětí navštěvující od prvního stupně základní školy až po poslední ročník školy střední. Zde se jednalo o vytvoření představení a následném přednesu, kdy si potom měli možnost se seniory něco sdělit a popřát jim pěkné Vánoční svátky. *„Ale prostě tím, jakoby tím projevem a tím, že jim přišly jakoby něco předvést, tak si myslím, že to propojení a komunikace byla celkem dobrá... tím, že něco předvedly, že jakoby něco umí, přišli s tím, tak si myslím, že to docela jakoby šlo. Že z nich měli radost, i když byli starší, myslím si, že to bylo jako oboustranný.“* Jenže ani to se v konečném výsledku neudrželo v pravidelnosti a již se nic podobného neprovádí. Zde viděla určitý problém v tom, že se jednalo o akci nárazovou, při které se neměli možnost více sblížit a komunikace probíhala spíše na zdvořilostní úrovni, jak je tomu i u studentů a studentek ze zdravotní školy.

Velký důraz kladla sociální pracovnice na výchovu dětí. V podstatě celou naši konverzaci se toto téma prolínalo a komunikaci neoddělovala od sociálního kontaktu, jelikož si nemyslela, že by se tyto dvě věci oddělit daly. Pokud je dítě vedeno k respektování druhých a jejich přirozených odlišností, nemá větší obtíže se s nimi stýkat či s nimi hovořit. Zamýšlela se také nad změnou stylu výchovy dnešních generací, která právě mnohdy zapřičiňuje jakési odtrhávání a přerušování mezigeneračních vazeb, jež jsou důležitými prvky v rodinných kruzích. *„Já si myslím, že je hrozně důležitý, jak je to dítě vedený jakoby odmalička. Jestli je zvyklý jakoby s těma staršíma žít, tak jak to bylo dřív, že už ani ne tak za mě, ale za generaci přede mnou, kdy vlastně vždycky ta rodina spolu byla až vlastně celou tu dobu, kdy ty malý děti prolínaly a vlastně v podstatě je vždycky hlídali ti starší, protože nepracovali... A zase jim předávali ty zkušenosti, že dnešní děcka už jakoby ty malý už moc na ty prababičky nejsou zvyklý...“* Neznehodnocovala ale dnešní výchovu, jen měla potřebu vyjádřit svůj názor na to, že se změnila doba, ve které se teď momentálně nacházíme a co se týče mezilidských a mezigeneračních vztahů, tak se posunuly jiným směrem, a to s sebou nese určitá specifika a odlišnosti, jež se samozřejmě odrážejí i ve vztazích s rodinnými příslušníky obecně.

6.3.1 Bariéry v komunikačním procesu

Jak již bylo zmiňováno v předešlé podkapitole, jisté komunikační bariéry vznikají již při výchově. Sama sociální pracovnice ještě vyrůstala v rodině, kdy žila ve vícegeneračním soužití a o své prarodiče se se sestrou starala. Tento výchovný vzorec se ale nicméně ve většině rodin již zcela nepraktikuje a jen výjimečně děti zůstávají se svými rodiči na jednom místě a žijí tak dvě generace pospolu. *„Já jsem vlastně taky vyrostla, že jsme vlastně bydleli ne s rodičema sami, ale i s prarodičema. Takže ne, že by se to jevilo jako šťastné soužití, ale bylo to tak a taky jsme se vlastně se švicou staraly i o babičku i o dědečka vlastně jakoby až do konce se vším a nepřišlo nám to nějaký divný. A myslím si, že v dnešní době už toho tolik jakoby není, že většina samozřejmě raději bydlí každý zvlášť a zrovna fakt si myslím, že generačně to hrozně poskočilo.“* Sama svoje děti, možná díky její předchozí zkušenosti z domova, pravidelně vodí do zaměstnání a ty si zde se seniory hrají a jsou s nimi v neustálé interakci. K tomu se vyjádřila i sama klientka, která poznamenala: *„No ale tvoje děcka nebudou mít nikdy problém se starýma lidma, poněvadž ona, děcka sem chodily... A prostě s nama mluvily, s nama jako vykládaly si nebo já nevím, jak bych to řekla. Žily s náma. No, takže ty nebudou mít problém se starýma lidma.“* Což jen potvrzuje fakt, že i sama seniorka cítí, že je zde silná závislost předchozí výchovy na tom, zda si budou děti následně rozumět se svými prarodiči či jinými seniory z okolí.

Jestliže se potom zaměříme na faktické bariéry v komunikaci, vidí je sociální pracovnice především v jejich obsahovém rámci. S malými dětmi větší obtíže nespatřuje, jelikož ty ještě nemají tolik zkušeností a stále se mají fakticky od starších co učit. Starší děti již mají odlišné preference a zde již komunikace spíše vážne. *„Spíš si myslím, že by byla asi horší jakoby ta komunikace, spojení těch středních škol... hmm, mají úplně odlišný zájmy... Nemůžou se potkat vůbec jakoby. Už tou technikou, protože děcka, že jo, teď jedou hodně přes ty mobily a všechny různý počítačový a tak. A nemají si moc o čem jako spolu vykládat.“* Určité problémy také spatřuje v jakési větší kritičnosti starších dětí, která nemusí mít úplně dobrý dopad na celý proces. *„...ti velcí, kterým právě vadí spousta věcí, vizuálních nebo že jim nerozumíte, když něco říkají.“* Nejedná se tedy podle ní o úplně nejšťastnější spojení, které by dokázalo obohatit oba komunikující subjekty. Celkově tyto snahy hodnotí spíše negativněji, než že by se k nim přikláněla a tvrdila, že jsou dobrým přínosem pro obě strany. Každopádně i toto je věcí názoru každého z nás a také osobností, které do mezigeneračních kontaktů vstupují.

DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Doporučením pro praxi by mohlo být vytvoření projektu zabývajících se propojením generací ve vztahu žák – senior. V projektu by se určil jeden či více koordinátorů v závislosti na velikosti projektu a území, jež by zabezpečoval ke své činnosti. Koordinátor by následně kontaktoval organizace k tomuto účelu vhodné, v tomto případě ředitele středních škol nacházejících se na požadovaném území, a vysvětlil jim podstatu projektu, se kterým přichází k prezentaci. Stejným systémem by procházel výběr organizací zabývajících se péčí o seniory, v tomto případě domovů pro seniory. V těchto obou, většinou příspěvkových, organizacích by přednesl myšlenku celého projektu a možnosti realizace, jež by spočívaly v pravidelném docházení žáků středních škol (odhadem jednou týdně či měsíčně) do domovů pro seniory, nacházejících se nejlépe v co největší místní blízkosti obou dohodnutých organizací. Docházka do domovů pro seniory by se realizovala na základě dobrovolnosti samotných žáků v čase jejich běžného vyučování a nahrazovala by tak plně výuku původně realizovanou v budově střední školy. Jako nejvhodnější organizace školského typu se jeví gymnázia v závislosti na předpokladu většího emočního pochopení a založení žáků v něm studujících a také možnosti propojení výuky určitých předmětů, například Základů společenských věd, s jeho praktickou proveditelností i mimo školní budovu. V domově pro seniory by byli taktéž na základě dobrovolnosti vybráni senioři, kteří by se takovéto aktivity chtěli zúčastnit a zde by se také připravil program, jež by zahrnoval společnou aktivitu obou skupin, ať už ve dvojicích, či větších skupinách. Jako nejvhodnější se pro zapojení větší komunikace jeví součinnost s moderními technologiemi či výpočetní technikou v podobě práce s mobilními telefony či stolními počítači a notebooky. Žáci by poté seniory učili jejich efektivního využívání pro účely denního života, jako je například vyhledávání aktuálních zpráv, nových možností komunikace s okolím a jejich rodinami, prohlížení fotografií a videí zaslaných jejich rodinnými příslušníky, kteří se nenacházejí v dosahu a jediným komunikačním kanálem jsou pro ně tedy jen modernější technologie a mnoho dalšího. Jako činnost poskytovanou v protislužbě, tedy seniory, by pak bylo vyprávění příběhů z dob, které ještě žáci nemohli zažít, jelikož se udály před jejich narozením, či v jeho těsné blízkosti. Celá tato činnost by byla založena čistě na dobrovolnické bázi a byla by nutná součinnost ředitelů obou organizací, jež by se chtěli do takového projektu zapojit, sepsat společnou smlouvu o provádění dobrovolnické činnosti a poskytovat tak své žáky či klienty k těmto

účelům, a to bezplatně. V případě nalezení sponzorů by se posléze daly vyjednat odlišné podmínky.

ZÁVĚR

Celý koncept mezigenerační komunikace je velmi komplikovaným tématem, jenž s sebou nese spoustu otazníků a nedá se s naprostou přesností definovat jako ryze dobrý či špatný. Mým výzkumným vzorkem byli žáci střední školy a senioři z domova pro seniory, které posléze doplnila sociální pracovnice, jenž je zde zaměstnána na hlavní pracovní poměr a je s jeho klienty v každodenním kontaktu. Po celou dobu výzkumu jsem se setkávala se zcela odlišnými názory na tuto problematiku, nicméně v konečném výsledku převažovaly spíše reakce zápornějšího rázu než ty, které by mezigenerační komunikaci tohoto typu hodnotily víceméně kladně a přikláněly se k její větší realizaci. Oba výzkumné vzorky byly mým otázkám nakloněny a spolupracovaly při realizaci samotného výzkumu, což velmi usnadnilo průběh celé akce a vyhodnocování výsledků. Ve skupinové diskuzi se rozkryla spousta témat, jež byla postupně rozebírána všemi účastníky a dala tak vzniknout novým diskuzním problémům, které jsme mohly společně postupem času rozkrývat. Jako přínosnější se mi posléze jevily individuální narace se zástupci obou skupin a následně i zmíněné sociální pracovnice, jelikož jsme se společně dokázali dostat do větší hloubky veškeré problematiky a probrat tak menší detaily, které se skupinovou diskuzí nedaly zrealizovat, jelikož zde probíhal spíše brainstorming zapříčiněný právě větším počtem osob a také jejich názorů a asociací.

Mým cílem bylo zjistit přínosné prvky mezigeneračního dialogu mezi žáky střední školy a seniory z domova pro seniory a objevit případné bariéry v komunikaci, které znemožňují její plnohodnotné uskutečňování. Jestliže se zaměříme na ony výše zmíněné přínosné prvky mezigeneračního dialogu, objevíme zde především hodnotnou informační podobu, která určitým způsobem obohacuje tu druhou generační skupinu a přispívá tak k větší obeznamovanosti s určitým jevem či událostí. V případě žáků střední školy se jedná o větší informovanost ohledně doby, ve které senioři žili a jaké významné události se během jejich života staly a jak ovlivnily dění současné společnosti. Co se týče seniorů, tak těm mohou žáci střední školy zprostředkovat nenásilnou formou nový pohled na současný svět a pomoci jim při jejich orientaci a možném využití nových technologií v podobě mobilních telefonů a výpočetní techniky, jež se za jejich mládí v jejich životech nevyskytovala. Bariéry potom spatřují především v obsahových stránkách sdělení navazující právě na ony zmíněné pozitivní prvky, kdy žáci buďto ztrácejí zájem o komunikaci z důvodu domnělého nenalezení společných témat k hovoru nebo mají pocit, že si se seniory „nerozumí“, protože oni zcela nechápou obsahovou stránku jejich sdělení

v závislosti na změně stylu řeči. U seniorů je to potom opět strach z „neporozumění mladým“ a také častá neochota s rozvíjením konverzace ze strany dospívajících.

Celým konceptem se prolíná otázka výchovy, jelikož se postupem času začala měnit a děti již nejsou od útlého věku zvyklé na úzký kontakt s prarodiči. Spousta informantů a informantek bydlí daleko od své širší rodiny a se svou „babičkou a dědečkem“ se vídá pouze nárazově jednou za delší časový úsek. Současným trendem ve výchově je, i podle sociální pracovnice, momentální menší rodinná soudržnost v závislosti na větší individualizované výchově dětí. Rodiny již nejsou zvyklé žít tolik pohromadě a děti tak netráví tolik času se svými prarodiči, jak tomu bylo dřív. Nejedná se ale o striktní dogma, stále je spousta rodin, které buďto žijí ve vícegeneračních domech, nebo jsou zvyklé se pravidelně navštěvovat a tím tak udržovat stálý mezigenerační kontakt například tak, jak tomu je u informantky, se kterou jsem měla možnost dělat individuální narativní rozhovor. Nicméně v současnosti převažuje spíše trend odděleného bydlení, což zapříčiňuje menší mezigenerační provázanost, což přímo ovlivňuje i zkoumané mezigenerační dialogy.

Závěrem této práce je tedy tvrzení, že mezigenerační komunikace mezi seniory a žáky střední škol je velmi rozporuplným tématem a nedá se s jistotou tvrdit, že je pro obě strany ryze přínosným či nikoliv. Má svá pozitiva v podobě mezigeneračního kontaktu, obohacením o nové informace a posílením rodinné soudržnosti, nicméně v závislosti na současné výchově se jedná o složitější jev, kterému by ještě do budoucna bylo potřeba věnovat více pozornosti. Pro lepší a hlubší zabřednutí do problematiky by bylo dobré se více zaměřit na aspekt proměny výchovy jednotlivých generací a jeho dopadu na mezigenerační komunikaci a s tím spojený kontakt. Nelze totiž s jistotou předpokládat, že dnešní výchova je špatná a nepřeje tak zcela mezigeneračnímu kontaktu, jen se postupem času proměnila, a to se výrazně odrazilo na dnešním pojetí rodiny a samotné komunikace v ní.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ČESKO. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. MPSV, ©2017 [cit. 2019-01-19]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/>
- [2] ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4
- [3] DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert. ISBN 80-7169-988-8
- [4] ELIAS, Norbert. *O osamělosti umírajících v našich dnech*. Praha: Nakladatelství Franze Kafky, 1998. Člověk v zrcadle. ISBN 80-85844-39-7
- [5] GREGOR, Ota. *Stárnout, to je kumšt*. Praha: Olympia, 1983. Sport a zdraví
- [6] HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9
- [7] HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8
- [8] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0219-6
- [9] HOLMEROVÁ, Iva. *Průvodce vyšším věkem: manuál pro seniory a jejich pečovatele*. Praha: Mladá fronta, 2014. Lékař a pacient. ISBN 978-80-204-3119-6
- [10] HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0
- [11] HUDÁKOVÁ, Anna a Ludmila MAJERNÍKOVÁ. *Kvalita života seniorů v kontextu ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2013. Sestra. ISBN 978-80-247-4772-9
- [12] JANIŠ, Kamil a Jitka SKOPALOVÁ. *Volný čas seniorů*. Praha: Grada, 2016. Pedagogika. ISBN 978-80-247-5535-9
- [13] JIRÁSKOVÁ, Věra. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha: Eurolex Bohemia, 2005. ISBN 80-86861-80-5
- [14] KALVACH, Zdeněk. *Geriatrické syndromy a geriatrický pacient*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2490-4

- [15] KALVACH, Zdeněk a Alice ONDERKOVÁ. *Stáří: pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha: Galén, 2006. Care. ISBN 80-7262-455-5
- [16] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada, 1998. Psychologie pro každého. ISBN 80-7169-551-3
- [17] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie nemoci*. Praha: Grada, 2002. Psyché. ISBN 80-247-0179-0
- [18] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej - naslouchám*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2010. Malý duchovní život. ISBN 978-80-7195-405-7
- [19] LUKASOVÁ, Marie a Adéla HRADILOVÁ. *Ochrana práv seniorů v instituci s důrazem na osoby s demencí*. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv, c2014. ISBN 978-80-87949-03-0
- [20] MACLOVÁ, Aneta. *Aktivní stárnutí a mezigenerační solidarita v Hradci Králové*. Hradec Králové: Statutární město Hradec Králové, 2013. Radnice. ISBN 978-80-87637-03-6
- [21] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1362-4
- [22] MOROVICSOVÁ, Eva. *Komunikácia v ošetrovatel'stve*. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2004. ISBN 80-223-1940-6
- [23] MOŽNÝ, Ivo. *Sociologie rodiny*. Vyd. 2., upr. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. Základy sociologie. ISBN 80-86429-05-9
- [24] MOŽNÝ, Ivo. *Rodina a společnost*. 2., upr. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2008. Studijní texty. ISBN 978-80-86429-87-8
- [25] MÜHLPACHR, Pavel. *Základy gerontologie*. Brno: MSD, 2008. ISBN 978-80-7392-072-2
- [26] PACOVSKÝ, Vladimír. *O stárnutí a stáří*. Praha: Avicenum, 1990. ISBN 80-201-0076-8
- [27] PACOVSKÝ, Vladimír. *Proti věku není léku?: úvahy o stárnutí a stáří*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-486-1
- [28] PIDRMAN, Vladimír a Eduard KOLIBÁŠ. *Změny jednání seniorů*. Praha: Galén, c2005. ISBN 80-7262-363-X

- [29] 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*. Praha: Portál, 1998. Sociální práce. ISBN 80-7178-184-3
- [30] POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. ISBN 80-7013-440-2
- [31] POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. Sestra. ISBN 978-80-247-3271-8
- [32] POKORNÁ, Andrea. *Ošetrovatelství v geriatrii: hodnotící nástroje*. Praha: Grada, 2013. Sestra. ISBN 978-80-247-4316-5
- [33] PRCHLÍK, Miroslav. *Úvod do normální psychologické gerontologie: (psychologická problematika starých občanů): sborník výzkumných a studijních prací*. Praha: Výzkumný ústav sociálního zabezpečení, 1971. Sborník prací
- [34] SINGLY, François de. *Sociologie současné rodiny*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-249-1
- [35] STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2
- [36] SÝKOROVÁ, Dana. *Senioři ve společnosti: strategie zachování osobní autonomie: výzkumná zpráva za 1. rok řešení výzkumného úkolu GAČR, reg. č. 493/02/1182*. Boskovice: Albert, 2003. ISBN 80-7326-023-9
- [37] SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. Studie. ISBN 978-80-86429-62-5
- [38] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6
- [39] *The Elderly patient in general practice*. Basel: Karger, 1987. Teaching and training in geriatric medicine
- [40] TIBBITTS, Clark. *Handbook of Social Gerontology: societal aspects of aging*. Chicago: University of Chicago Press, 1960
- [41] VIDOVIČOVÁ, Lucie. *Stárnutí, věk a diskriminace - nové souvislosti*. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav, 2008. EDIS: ediční řada

disertačních prací Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. ISBN 978-80-210-4627-6

SEZNAM PŘÍLOH

P I Vzor informovaného souhlasu

P II Doslovný přepis narace s informantkou z řad žáků střední školy

PŘÍLOHA P I: VZOR INFORMOVANÉHO SOUHLASU

Informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru a dalších informací pro diplomovou práci: Mezigenerační dialog mezi seniory a žáky střední školy

Držitel souhlasu: Bc. Jana Panáčková,
tel: [REDACTED]
e-mail: j_panackova@utb.cz

Předmět a provedení: Výzkum se zaměřuje na mezigenerační komunikaci mezi seniory z domovů pro seniory a žáky střední školy.

Výzkum je prováděn v rámci zpracování diplomové práce Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, obor Sociální pedagogika, navazující magisterské studium.

Výzkum bude veden formou individuálního skupinové diskuze – focus groups. Průběh rozhovoru bude nahráván a ze zvukového záznamu bude následně pořízen doslovný přepis, který bude dále analyzován a interpretován.

Zvukový záznam bude sloužit pouze pro potřebu doslovného přepisu a bude k dispozici pouze Bc. Janě Panáčkové. Doslovný přepis bude důsledně anonymizován tak, aby byla zaručena anonymita a ochrana všech osob zmíněných v průběhu rozhovoru a aby nebylo možné tyto osoby na základě anonymizovaného přepisu identifikovat. Zejména budou změněna všechna jména osob a míst.

Zvukový záznam a doslovný přepis bude Bc. Jana Panáčková uchovávat u sebe. Doslovné citace částí anonymizovaného doslovného přepisu mohou být použity v závěrečné diplomové práci.

Prohlášení:

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

Rozumím tomu, že obsahem rozhovoru a dalších informací mohou být i osobní a citlivé záležitosti a obtížná témata.

Rozumím tomu, že nemusím odpovídat na obtížné nebo nepříjemné otázky.

Rozumím tomu, že mohu úplně zrušit moji účast na výzkumu.

Jméno a příjmení:

Datum a podpis:

PŘÍLOHA P I: DOSLOVNÝ PŘEPIS NARACE S INFORMANTKOU Z ŘAD ŽÁKŮ STŘEDNÍ ŠKOLY

B: Tak já se jmenuju Jana Panáčková, už jste mě viděla na tom výzkumu na škole, takže víte, o co se jedná. Jedná se o ty mezigenerační hovory a já bych potřebovala vědět, co si o tom myslíte. Když by se měl bavit prostě senior, nějaký jakože fakt už starší, v domově pro seniory, právě se středoškolákama?

I: Já si myslím, že to v ideálním případě dokáže obohatit jak toho středoškoláka, tak toho seniora, protože senior dokáže předat nějaký zkušenosti nebo vykládá hodně zajímavý příběhy, co prožil. A ten středoškolák může přinést takovou novou energii a můžou se bavit o něčem, co zase třeba nezná ten senior. Ale myslím si, že v reálném životě to takhle nefunguje, protože málokdo z mladších lidí má čas ty seniory reálně navštěvovat a trávit s nima ten čas, protože má hodně školy a práce, anebo třeba jenom nechce.

B: A jaký z toho máte pocit vy? A jako přímo... nemusí to být fakt vůbec pozitivní. Jsou to takový ty niterní věci, který prostě člověk, se toho až člověk bojí říct, když to jako vysloví. Protože ten pohled na starýho člověka někdy není úplně nejveselejší...

I: Ehm... no... třeba s mojí babičkou, když bych to takhle vztáhla na moji babičku, tak mám úplně skvělej pocit, jsem na ni děsně fixovaná a úplně mě děsí ten okamžik, kdy tu prostě nebude... Co budu prostě dělat... Protože pak najednou ztratím takovýho... prostě jednoho z rodičů, protože ona tak jako supluje jednoho z mých rodičů a nedokážu si představit, že bych se tady tím pocitem jako trápila, kdybych takhle navštěvovala ty ostatní seniory. Protože jakmile já prostě vidím někde nějakýho staršího člověka, tak automaticky první asociace je moje babička a s tou se pojí tady ty pocity, takže si to sama nechci vyvolávat.

B: A můžu se jenom zeptat, kolik je babičce?

I: Babičce teď bude 74. Ona je vitální, v pohodě, jako bude to ještě dlouho. Ale stejně... stejně to tady pořád je, a tak nějak mě to děsí. Protože já mám hrozný strach ze smrti svých blízkých, takže toto by mě tak nějak pronásledovalo, takže se tím nechci nějak trápit.

B: A prarodiče, teda praprarodiče jste ještě zažila?

I: Ne, já jsem zažila jenom tuhle babičku, jejího manžela a ten umřel, když jsem byla hodně malá, takže toho si moc nepamatuju. To jsou vlastně rodiče mojí mamky. Ale rodiče tatky... rodiče tatky jsem zažila úplně chvíličku, protože děda vlastně umřel, když já jsem

se narodila, takže toho si vůbec absolutně nepamatuju. A babička umřela, druhá, když mi byly snad čtyři roky, takže s tou moc zážitků nemám. Takže vlastně jediná babička, se kterou já se aktivně vídám, a kterou vlastně jedinou mám, tak je ta...

B: Tady ta jedna.

I: Jo, přesně tak.

B: A ona bydlí sama?

I: Ehm... jo, ona právě zůstala v obrovském baráku sama. Bydlí tam teda vlastně ještě se svým synem, to je taky příběh sám pro sebe... Ale jinak vlastně je sama a stará se o ještě starej barák, protože na vesnici ona dřív bydlela na druhé straně vesnice v baráku se svojí maminkou a ten teďka leží ladem. Tak nějak se o něj nikdo nestará, je u něho jenom zahrada a sad a ona se o něho v pohodě stará, ještě tam má zahradu u toho a ještě má zahradu u novýho baráku, kterej je postavenej jakoby na kopci na vesnici, kterej si tam sama stavěla. Takže ona má pořád nějakou práci, akorát teda na ní už jde vidět, že už jí to stojí strašně moc sil, aby to udržela tak nějak v chodu, na kterej ona byla zvyklá. Protože ten strejda, kterej tam s ní bydlí, jí nepomáhá, takže je to vlastně na nás, abychom jí chodili pomáhat. Takže se s ní vídám dost často.

B: Takže třeba každěj týden?

I: Jo, teď momentálně jezdím každý víkend se snažím jet za babičkou. Minimálně na den.

B: To je zajímavý. A uvažuje třeba babička, že by, až to jako přestane zvládat, že by... jestli na to vůbec přišla řeč, co by dělala?

I: My jsme o tom mluvily nedávno. Že tak nějak, běželo v televizi něco se seniorama a já jsem jí říkala, co by tak nějak chtěla jako do budoucna. Je to teda takový trošku smutný se bavit takhle o budoucnosti, ale je to tak. A ona říkala, že by za žádnou cenu nechtěla do domova důchodců, protože se právě bojí toho, že by tam zakrněla, že by jí nic nemotivovalo. Protože ona, když žije v tom normálním životě, tak jí pořád motivuje něco překonávat se, nebo tak nějak ještě pořád normálně žít, ale kdyby pak byla v tom domově důchodců, i když se ti lidi, kteří ho vedou, snaží pro ty seniory mít nějaký supr podmínky a zajišťovat jim zajímavější program, tak pořád jenom sedí na zadku a nebude nucená nic dělat. Takže sama, jakože takhle nechce, takže maximálně by se přestěhovala naproti do bytovky a nechala by si tu starou zahradu dole, no.

B: To je dobrý, je dobrý, že takhle uvažuje, protože to většina takhle starších nemá. Že protože když už to prostě nebudou zvládat, tak radši půjdou tam...

I: Ona je zvyklá, že za ní pořád někdo jezdí, buď my nebo jenom já sama nebo potom druhý strejda, jako její další syn a takže ona má pořád nějaký návštěvy, nějaký program. A teďka pořád jezdí na nějaký výstavy, výlety, třeba jezdí na kole na nákupy do vedlejší vesnice, 20 km, nemá s tím absolutně problém. Ona je prostě fakt dobrá.

B: Ona je fakt dobrá, v 74 letech...

I: Na jógu začala chodit právě, jak jí umřel ten děda. Tak do té doby ona tak nějak žila... mně přišlo, že byla tak nějak v kleci, že byla pořád tak nějak... že se o něj musela pořád starat, že byl ke konci už hodně nemocnej, takže byla furt taková zavřená doma a furt to samý dokola. A teďka najednou začala jezdit na akce a do lázní a... takže si to užívá. Ona je fakt super.

B: A můžu se zeptat, před jakou dobou ten děda umřel?

I: Mně bylo 8, takže tak zhruba těch 10 let. Protože ona těch posledních 10 let úplně rozkvetla.

B: Dobrý. A máte tak nějak pocit, že si pořád máte o čem vykládat spolu, když tam přijedete?

I: Jo, ona, třeba si moc nepamatuje takový ty věci, co se staly, já nevím, před týdnem. Ale ona je prostě jako kronika. Ona si pamatuje, co Mára tady odvedle, řekla v padesátým pátým a furt mi tady ty věci vykládá. Takže ona mi vykládá, kdo žil tady v tom domě, kdo tam teďka žije... Ona je prostě taková trochu drbna (smích). Takže tady to. Já jí pak třeba učím, jsem ji učila s telefonem třeba nebo se spolu díváme na její kamarádky, protože ona má mladší kamarády z práce, tak se na ně podíváme třeba na Facebooku. Nebo jí pouštím nějaký videa, co jí zajímají. Nebo tak nějak se snažím aby... protože ona má občas jakoby takový klapky na očích a má takový hodně radikální názory, takže já se jí vždycky snažím to nějak vysvětlit i z té druhé strany a aby tak měla otevřený obzory trochu. Protože občas má takový ty stereotypní názory na určitou danou věc a stojí si pevně za tím. Ale pak když jí řeknu, jakože jo, to může být ještě takhle, nebo to může být malinko jinak, nebo tohle je takovej starej zažitej názor, tak si to nechá vysvětlit. Takže my se máme pořád o čem bavit.

B: A nechá si to vysvětlit, jo? Jakože přistoupí na tu variantu, že to může být i jinak?

I: Jo, my o tom potom právě diskutujeme, bavíme se o tom a ona teda občas udělá to, že mi to odkejve všechno a za 10 minut zase si trvá na tom svém. Ale to už tak nějak plyne s tou její povahou (smích). Ona je prostě beran, no. Ale jinak nemám pocit, že bych se s ní nemohla o něčem bavit, protože ona se prostě snaží, i když jí to trochu dává zabrat, není úplně nějaký super moderní důchodce, že by měla počítač a že by chodila na univerzitu třetího věku a tady ty věci. Ale tak nějak se snaží zapadnou, aby nezůstala támhle 20 let pozadu. Furt se snaží jít s dobou.

B: A telefon teda má?

I: Telefon teda má, má tlačítkovej, byl to teda boj jí to naučit (smích). Dávala jsem jí k tomu vyloženě recept. Ale normálně volá, aji s mým telefonem, i s dotykovým to zvládá. Sama si prohlíží Facebook, takže nemyslím si, že by tady s tím měla nějaký problém.

B: A počítač nemá?

I: Počítač nemá, ale teďka právě, ona je hroznej fanda do „Prostřena“ a miluje úplně ty recepty a furt, když tam... tak mě prostě prosí, ať jí ty recepty najdu a ona si je prostě vypíše do kuchařky, protože ona má hrozně velkou kuchařku svoji, a pak si vystříhuje z časopisů recepty, zakládá si je. Tak právě uvažovala, že by si chtěla koupit počítač, aby si tady to mohla prohlížet, protože ten strejda má doma internet, tak by chtěla mít asi svůj počítač. Tak to teď spolu tak nějak řešíme. Třeba nějaký úplně starej, jí to bude stačit, ona nepotřebuje nějaký našlapanej, ale aby právě mohla si pustit nějaký video na Youtube, nebo se podívat na ty recepty, na počasí, kde je jaká akce třeba...

B: Jasně. Jo, to je dobrý. A je dobrý, že do toho chce jít i takhle sama, protože spousta z těch seniorů má právě z takových změn strach. Protože já mám třeba babičku, která právě, my jsme ji strašně dlouho přemlouvali, aby si vzala vůbec mobil, protože to ona hrozně nesnášela, když jí zvonil mobil. A potom jsme ji v uvozovkách donutili i na ten počítač. A jak říkáte, ona prostě úplně miluje, když si sedne a může se podívat třeba jakože na zprávy, to, co prostě proběhlo, že si pročte prostě Seznam a uvidí, co se jako normálně děje. Že si nezapíná televizi, na kterou by se musela dívat nonstop. Takhle si vyhledá jenom to, co potřebuje, a i ty recepty si tam teda hledá. To jsem úplně čučela, že byla schopná se to takhle jakože naučit. Jo, že teďka jsme jí koupili kontaktní gril a že jo, já jsem si hledala, na jaký stupně si to maso mám udělat, takže jako dobrý...

I: Ona teda měla trošku problém, teda nepíše esemesky, ona spíš radši volá a měl problém, doted' má problém si ten mobil brát s sebou třeba na kolo, když jede. Protože ona každé

den se snaží jezdit na kole, tak já jí říkám, že by si ho měla brát s sebou, protože třeba může potkat někoho, komu se něco stalo, může zavolat pomoc, nebo jí se může nedejbože něco stát, tak aby ten telefon k sobě prostě nosila. Tak proto se jí snažím teďka tak nějak vést, aby ho s sebou vždycky měla. Protože cokoliv se může stát, že jo. Já o ní mám prostě fakt strach a nechci, aby se jí něco stalo nebo fakt třeba kdyby potkala někdy někoho komu se něco stane, bude tam sama někde na cyklostezce, tak on si sám nepomůže i když bude mít telefon. Ale ona na ten svůj bude zvyklá, rychle všechno vytočí a všechno bude v pohodě.

B: To chválím, tohle je dobrej přístup. Jakože takhle ji vést, ať to jako s sebou nosí. To je super.

I: No zatím to bojkotuje, ale to povolí (smích).

B: To přijde. A jenom se zeptám, byl někdo z těch prarodičů od vás vůbec v tom domově pro seniory nebo všichni umřeli tak nějak doma?

I: Co si tak pamatuju, děda myslím, ten, co umřel úplně nejdřív, když jsem byla úplně malinká, tak on právě umřel ve stejnej den, co já jsem se narodila, snad hodinu po tom, co jsem se narodila, tak umřel. Tak ten si myslím, že umřel doma. Babička z tatkovy strany, ta jeho manželka, tak ta taky. Ta nějak si hospodařila na svém baráku a potom se jí něco stalo a myslím dostala mrtvici, takže ta taky nebyla vůbec v domově seniorů. A děda, ten od té aktivní babičky, tak ten tak nějak zemřel doma taky. A já jsem to třeba dlouho vůbec nevěděla. Oni mi to nechtěli říct, že už jako není, protože se báli, jak to vezmu a já jsem to pak třeba rok nevěděla. Já jsem se pořád ptala: A kde je děda? On je v nemocnici... No a on už dávno nebyl. Takže to jsem byla... doteď jsem taková naštvaná, protože si myslím, že by to bylo lepší, kdyby mi to řekli, že bych měla větší čas se s tím nějak srovnat.

B: A to je třeba i zvláštní přístup. Že stejně to muselo někdy přijít tady tohle... Takže třeba chápu, že to nechtěli říct jako hned ten den, jo že třeba s týdenní prodlevou to jde pochopit, že se s tím potřebujou vyrovnat sami, že jo... A pak to teprve můžou předat. Ale jako neříct o tom rok...

I: No ona z toho byla babička hodně špatná a oni ví, že já jsem takovej otevřenej člověk, že bych se s ní o tom chtěla bavit. Tak si myslím, že možná tím chránila i tu babičku, ale mě to spíš strašně mrzelo, protože mi přišlo, že už jsem nebyla tak malá na to, abych to nepochopila. Třeba bráchovi byli čtyři, tak to chápu, že mu to neřekli, ale mně už bylo

osm nebo devět a mně to prostě nechtěli říct strašně dlouho... Takže to mě tak jako překvapuje, jakej na to měli oni pohled. Protože jasný, bolelo by mě to, sice jsem si ho už tolik nepamatovala, protože on už poslední, tu poslední dobu, co si já tak aktivně pamatuju, tak už ležel jenom na sedačce a už to vůbec děda nebyl, ale stejně prostě... bych se s tím nějak srovnala, takže...

B: Takže se dá říct... ne, že jim to máte za zlý, ale že vás to mrzí, že tady tohle to neproběhlo.

I: Oni mi tady tohleto dělaj často jo. Protože teďka právě mi umřel strejda a oni mi to taky neřekli. Já jsem najednou volala mamce, že jsem byla na prázdninách jinde, a tak jsme si každěj den volaly co novýho. No a ona, že jsme v Třebíči, my tam máme rodinu. A co tam děláte v Třebíči? No my jsme byli na pohřbu. A já: Prosím? Na jakým pohřbu? A oni: No, strejda Jirka umřel. A já: Aha, tak díky, že jste mi to řekli.

B: A to vás tam ani jako nechtěli vzít?

I: Ne

B: A s tím stejdem jste se jako vídali?

I: Ne, on zůstal v tom baráku, kde umřela ta babička na tu mrtvici. Tak on zůstal sám. On teda byl alkoholik a jak umřela ta maminka, tak to blbě nesl, tak ten barák víceméně tak nějak ležel ladem a on se tam vlastně upil. On byl takový, jako ne, že bohém, ale prostě nic neřešil, jen si užíval a prostě pak skončil.

B: Můj strejda se taky upil, takže dovedu si to představit.

I: No, jako nevím... Na jednu stranu jsem ráda, že mě nechtěli vzít na pohřeb, protože mám kolem sebe kamarády, kteří musí hodit na pohřby, což mně přijde úplně strašný. Ale taky bych ocenila, kdyby mi to řekli. Oni mě postavili před hotovou věc prostě.

B: A takhle jako v rodině se spolu bavíte normálně nebo je to spíš na takovým tom jako... nevím, jak bych to řekla...

I: Jako v té nejbližší rodině?

B: Jo, v té nejbližší rodině, jestli ta komunikace tam probíhá jako nějak normálně?

I: No, já bych asi začala tím, že mamka si vzala prostě taťku a oni spolu absolutně... oni nemaj ani šanci se nikdy potkat. Oni jsou tak odlišný dvě osoby, že oni maj absolutně jinej pohled na svět... oni ani nemaj šanci se někde prostě shodnout. Takže oni jsou 30 let

prostě nespokojený a akorát taťka, protože asi měl špatný dětství, tak prostě se s tím snaží nějak vyrovnat alkoholem a absolutně se uzavřel a absolutně nekomunikuje s nikým. On má podle mě hrozný problém s tím, že má sám problém a že to bere jako selhání, protože si myslím, že mu to tlačili do hlavy, že chlap musí být silnej a nesmíš mít problémy, nikomu to neříkej, a hlavně nebreč a co si myslí sousedi... Takže on se tady tímhle aktivně řídí a s mamkou absolutně nekomunikuje. Mamka je pravej opak. My máme úplně skvělej vztah, i s tou babičkou, my tak držíme pohromadě, tak to jsem říkala, že mi tak nějak nahrazuje toho druhýho rodiče, protože teď ten taťka je fakt šílenej.

B: A jako pořád žijou spolu? Nebo bydlí jako na jednom místě?

I: Jo, on se jako snaží... vůbec se nechce odstěhovat. Absolutně nepřipadá v úvahu, že by se rozvedli. Takže teď aktuálně řešíme, jak z toho ven, protože to už jsou fakt neúnosný situace. Ale mamka, s mamkou máme supr komunikaci. Sice jsem měla trošku problém... tak nějak... protože jsem vyrůstala v takovýmhle narušeným prostředí, tak jsem měla trošku problém se třeba svěřovat. Já jsem měla takovou tendenci právě jako ten táta, si ty pocity dusit, ale přišla jsem na to, že je to absolutně k ničemu, takže teďka mám s mamkou úplně skvělej vztah a takže ta komunikace je tam tak napůl... že dokud je táta strážlivej, tak se s ním dá mluvit. Je to takovej úplně skvělej člověk a pak je to někdo úplně jinej.

B: A třeba máte jako pocit, že je to horší komunikovat s chlapama než s ženskejma nebo je vám to jako jedno tak celkově? Jako na základě té zkušenosti...

I: Tak moje... já mám teda tak obecně s mužema takový špatný zkušenosti, že většinou ta komunikace právě vázla, že většinou když byl nějaký problém nebo... vyjádřit pocit bylo hrozně těžký... V tom mi přijde, že ženy jsou mnohem tak nějak otevřenější. Že spíš se nějak vyjádří, když mají nějaký problém nebo jsou více emocionálně založený, že jo. A taky hodně ale záleží na té povaze toho člověka. Protože jsou i citlivější chlapi, kteří se mnohem víc vyjádří než třeba nějaká cynická ženská. To mi přijde, že spíš záleží na té povaze. Já to tak mám... Já to tak mám, když mi ten člověk není na první pohled úplně sympatickej, že prostě mi na něm něco vadí, tak prostě se s ním absolutně nezvládnou bavit, protože mám... mám takovej pocit, intuice mi říká, že se s ním nemám absolutně bavit. Že ať mě nechá být. Ale pokud mi takhle na něm něco nevadí, nemám z něho špatnej pocit, tak s tím absolutně nemám problém. Hodně používám slovo absolutně... (smích)

... informace nesouvisející s tématem diplomové práce

B: A tak vy to máte i takový těžký, že máte jenom jednoho toho prarodiče, že se jako strašně bojíte, že ho ztratíte. Tím pádem pohled asi na ostatní seniory, a ještě v takovém tom horším stádiu je...

I: A já to mám hlavně ještě... to jsem asi taková zvláštní, že já absolutně. Absolutně. Nesnáším... jak to... jako řekněme si narovinu, staří lid stárnou, už jsou nějaký nechutný věci a takhle, takže s tím já mám supr problém. Třeba, jo, že ti lidi třeba neviděj nebo tak nějak už ta kůže stárne a není... A není mi to vůbec příjemný. Já si myslím, že tohle není vůbec pro mě. Tady nějaká ta práce nebo ty pečovatelský služby... Já jsem na to asi fajnovka, nevím. Tohle úplně nezvládám. Takže tohle mi ještě tak nějak komplikuje tady ty věci...

... informace nesouvisející s tématem diplomové práce

I: Já to nechápu. Všechna čest jim (pečovatelkám), protože někdo to dělat musí. Ale toto je... To spíš jako bych byla chirurg a to mi vadí krev, než že bych dělala tohle. A je to hnusný to říct, protože to třeba budu taky někdy potřebovat. Ale...

... informace nesouvisející s tématem diplomové práce

I: Babička řekla, že chce být co nejdýl aktivní a že se bojí toho, až sama bude prostě tady tu péči třeba potřebovat. Jo, že ze strany toho důchodce, nebo jakéhokoliv člověka. To může být člověk, kterej je třeba na vozičku, tak je to hrozná, jakokdyž beznaděj. Nebo že si připadá, že je nesvéprávněj, ne nesvéprávněj, to ne, ale že si nedokáže třeba sám pomoct. Když nedokáže sám ty normální běžný věci, jako dojít si na záchod, nebo vyčistit si zuby. To musí bejt hroznej pocit.

... informace nesouvisející s tématem diplomové práce

I: Já si troufnu říct, že jsem hodně empatickej člověk, ale tohle by mě ubíjelo. Jak se říká, že by se neměla práce tahat domů, tak já bych to dělala, kdybych tady takhle nějak pracovala. Mě by to zničilo. To chce prostě fakt odolný lidi, protože jenom troška citu a trošku se vcítit... to musí být úplně šílený...

B: Já bych třeba nemohla pracovat ani v Klokáncích a tady těch dětských domovech, protože tohle bych nezvládla. Ti staří lidi, to mě hrozně mrzí, jak se k nim občas lidi chovají, ale taky je to šílený, že se možná jednou do toho stádia taky jednou dostanu a... vidět to... A ty děcka, to je úplně katastrofa, že jo...

I: Mně... je hroznej paradox, že... mně tohle, mně tady to téma, když si ten člověk nemůže nějak pomoci, že třeba děti nebo tady ti senioři nebo postižení lidi, mně to hrozně... je mi jich hrozně líto, že to mají tak hrozný, to bolí. Ale na druhou stranu mně k tomu něco strašně táhne. Třeba ke katastrofám nebo třeba... Já si hrozně dlouho hraju s myšlenkou třeba 8 let, že bych chtěla bejt psycholog. Ale ne ten klasicej psycholog, jako nějaká ta rozvodová kancelář, že: No, on mě podvádí a... Tak to ne, ale přesně třeba pro Lékaře bez hranic. Já vím, že by to bylo hrozný, pravděpodobně do toho nikdy nepůjdu, ale něco mě k tomu hrozně táhne, tady ty katastrofy. Nebo...

Pak už se konverzace stočila jiným směrem a informantka mi sdělovala jen osobní informace, které nesouvisely s tématem. Vzhledem k nasycenosti informací, které mi poskytla, jsem se nadále k požadovanému tématu již nevracela.