

Technická univerzita v Liberci
FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: Katedra filosofie
Studijní program: Učitelství pro 2. stupeň základní školy
Studijní obor (kombinace) občanská výchova – anglický jazyk

SPOLEČNOST A KOMUNIKAČNÍ MOŽNOSTI SENIORŮ

SOCIETY AND COMMUNICATION POSSIBILITIES OF ELDERLY PEOPLE
GEMEINSCHAFT UND DIE KOMMUNIKATIONSMÖGLICHKEITEN VON SENIOREN

Diplomová práce: 07-FPHP-KFL-177

Autor:
Markéta ČERNOHORSKÁ (JIRKOVSKÁ)

Podpis:

Adresa:
Pěnčín 59
468 21, Bratříkov

Vedoucí práce: PhDr. Stanislava Exnerová

Počet

| stran | grafů | obrázků | tabulek | pramenů | příloh |
|-------|-------|---------|---------|---------|--------|
| 148 | 0 | 5 | 0 | 107 | 3 |

V Liberci dne:

ZADÁNÍ DP

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucí diplomové práce.

Datum

Podpis

Na tomto místě chci poděkovat vedoucí své diplomové práce, PhDr. Stanislavě Exnerové, za její rady, doporučení a pomoc při psaní práce.

Děkuji také manželovi Josefovi, který mě udržoval v tempu psaní a pomohl mi se zajištěním typografické podoby, a rodině, jejíž připomínky a návrhy přispěly k objektivnějšímu pohledu na danou problematiku.

Dík patří také doc. RNDr. Jaroslavu Vildovi a Mgr. Martinu Slavíkovi, PhD., autorům Pokynů k diplomovým pracím na Pedagogické fakultě, v nichž jsem našla mnoho užitečných informací.

Anotace

Diplomová práce *Společnost a komunikační možnosti seniorů* se zabývá staršími lidmi jako aktivními účastníky mezilidského dorozumívání. Téma je pojato z pohledu příležitostí seniorů samostatně se do interakcí zapojovat a být rovnocennými partnery.

Úvodní kapitola definuje základní termíny a shrnuje obecné možnosti dorozumívání. První cíl práce, popsat hlavní problémy stáří se zaměřením na vzájemnou komunikaci s okolím, je splněn ve 2. a 3. kapitole popisem komunikace seniorů a charakteristikou významných vlivů na interakci s ostatními a role společnosti.

V závěrečné 4. kapitole je v duchu druhého cíle sestaven soupis komunikačních prostředí, v nichž se senioři nacházejí, a doprovodných interakčních zvláštností. Důraz je kladen na komunikaci ve virtuálním prostředí s příklady přizpůsobení jednotlivých přístrojů a služeb seniorským potřebám.

Klíčová slova: senior, starší člověk, stáří, společnost, komunikace

Summary

The diploma thesis *Society and communication possibilities of elderly people* deals with pensioners as active participants of interpersonal communication. The topic is held from the point of view of seniors' possibilities to join interactions independently and to be equal partners for others.

The opening chapter defines basic terms and covers general possibilities of communication. Chapters 2 and 3 describe seniors' communication and characterise important influences on the interaction with others and of the role of society.

In the final chapter 4 there is a list of common communication settings in which seniors occur and of interaction specifics which they bring. The stress is laid on virtual communication with examples of devices' and services' adaptation for seniors' needs.

Keywords: senior, elder person, old age, society, communication

Zusammenfassung

Die Diplomarbeit *Gemeinschaft und Kommunikationsmöglichkeiten von Senioren* befasst sich mit älteren Menschen als aktive Teilnehmer zwischenmenschlicher Verständigung. Das Thema wird hinsichtlich der Möglichkeiten älterer Menschen, sich selbstständig als gleichwertige Partner in Interaktionen einzubringen, behandelt.

Das einleitende Kapitel definiert Grundbegriffe und fasst allgemeine Verständigungsmöglichkeiten zusammen. Die Kapitel 2 und 3 beschreiben die Kommunikation älterer Menschen und charakterisieren bedeutende Einflüsse auf die Interaktion mit anderen Menschen und die Rolle der Gemeinschaft.

Im abschließenden 4. Kapitel werden in einem Verzeichnis allgemeine Kommunikationssituationen älterer Menschen sowie deren Spezifika aufgeführt. Der Akzent liegt dabei auf der Kommunikation im virtuellen Raum mit Beispielen der Anpassung von besonderen Geräten und Dienstleistungen für ältere Menschen.

Stichwörter: Senior, ältere Person, das Alter, die Gemeinschaft, die Kommunikation

Obsah

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Úvod..... | 13 |
| 1 Definice problematiky | 15 |
| 1.1 Vymezení pojmů senior, společnost a komunikace..... | 15 |
| 1.2 Možnosti interpersonální komunikace..... | 18 |
| 2 Specifika interpersonální komunikace seniorů..... | 25 |
| 2.1 Zvláštnosti komunikace mezi seniory navzájem | 27 |
| 2.2 Zvláštnosti komunikace seniorů s ostatními věkovými skupinami | 29 |
| 2.2.1 Komunikace seniorů ve společnosti | 33 |
| 3 Vlivy na komunikaci seniorů..... | 37 |
| 3.1 Vnitřní vlivy na komunikaci seniorů | 37 |
| 3.1.1 Osobnostní rysy | 37 |
| 3.1.2 Psychické vlivy | 43 |
| 3.1.3 Fyzické vlivy..... | 53 |
| 3.1.4 Bariéry v elektronické komunikaci..... | 70 |
| 3.2 Vnější vlivy na komunikaci seniorů | 79 |
| 3.2.1 Faktory ztěžující a ulehčující komunikaci | 80 |
| 4 Specifika a možnosti komunikace seniorů v různých životních prostředích..... | 105 |
| 4.1 Komunikace seniorů v domácím prostředí | 105 |
| 4.1.1 Senior sám doma..... | 106 |
| 4.1.2 Seniorský pár žijící doma | 108 |
| 4.1.3 Staří a mladí bydlí spolu | 110 |
| 4.2 Komunikace seniorů v seniorském klubu..... | 113 |
| 4.3 Komunikace seniorů v domově důchodců..... | 115 |
| 4.4 Komunikace seniorů žijících ve městě | 119 |
| 4.5 Komunikace seniorů žijících na vesnici | 121 |
| 4.6 Komunikace seniorů ve virtuálním prostředí..... | 123 |
| 4.6.1 Mobilní telefon | 123 |
| 4.6.2 Počítač..... | 126 |
| 4.6.3 Internet..... | 130 |
| 4.6.4 E-mail..... | 133 |
| Závěr | 137 |
| Použitá literatura | 139 |
| Internetové zdroje | 142 |
| Příloha č. 1 mobilní telefon Jablotron GDP-02 Grand | P-1 |
| Příloha č. 2 mobilní telefon Emporia Life | P-2 |
| Příloha č. 3 mobilní telefon Aligator A300 | P-4 |

Úvod

Před 10 lety byl vyhlášen Mezinárodní rok seniorů. Lze to vnímat jako akt přijetí stárnutí a stáří člověka a jeho právoplatného místa v lidském životě, ale také jako akceptaci narůstajícího počtu starších lidí ve světě. Tehdy vzniklo mnoho projektů na podporu seniorů a o problematice stárnutí a stáří bylo napsáno více publikací, než jindy. Co se od té doby změnilo? Neupadl pomalu zájem společnosti o její starší členy?

Senioři jsou početně stále významnější skupinou obyvatel, mají proto právo být také sociálně plnohodnotnou součástí společnosti. Stejně jako patří svět mladým lidem a jejich rodičům ve středním věku. Otázkou je, zda se sami starší lidé jako neokrajová složka společnosti vnímají a zda je tak vnímá i okolí. Rozumí ještě senioři dnešnímu světu? Umí se v něm orientovat stejně obratně jako jejich mladší spoluobčané? Právě s dobrou orientací souvisí také komunikace ve všech svých podobách, která se rozvíjí čím dál rychleji a je proto významným nástrojem k uplatnění se mezi ostatními.

Společnost se nestále vyvíjí, modernizuje a všichni její členové se musejí učit, jak v ní obstát. Pro mladší a střední generaci to nebývá problém, protože jejich členové jsou hybnou silou společenství a určují směr jeho vývoje. Oni předkládají ostatním, co sami vymysleli, co se mají ostatní učit. Starší lidé už zažili společnost, kterou pomáhali tvořit, a nyní žijí ve společnosti, která je překoná. Oni v ní ale ještě chtějí mít své místo.

Když se lidé zabývají tématem seniorů a komunikace, jedná se většinou o rady a doporučení, jak mají mladší generace komunikovat se staršími lidmi. To je samozřejmě také důležité vědět. Usnadní to vzájemnou interakci. Zajímavý je ovšem pohled také z druhé strany. Jak komunikují senioři a jaké podmínky jim k tomu vytváří společnost? Mají starší lidé možnost úspěšně jednat s vrstevníky i s mladšími lidmi? Nebo je současná společnost pro seniory spíše komunikačně nepříznivá?

Na následujících stránkách si nejprve definujeme pojmy senior a společnost. Oba termíny mají široké spektrum významů a to může jejich vzájemný vztah komplikovat, ale i obohacovat. Uvedeme také druhy mezilidské komunikace obecně. Od nich se totiž odvíjí interakce starších lidí a ostatních členů společenství.

Hlavním záměrem práce je připomenout a popsat hlavní překážky, které senioři v komunikaci mají, a to jak ze strany společnosti, tak ze strany starších lidí, protože tyto dva faktory – společnost a sami senioři - se navzájem ovlivňují. Detailněji rozebereme vnitřní a vnější vlivy na komunikaci seniorů s vrstevníky i ostatními věkovými kategoriemi. Následně se zamyslíme nad tím, jak se liší interakce starších lidí s okolím v různých prostředích a co může společnost udělat pro snadnější komunikační začlenění svých nejstarších členů.

Významnými zdroji při zpracovávání komunikace seniorů bude literatura zabývající se komunikací obecně (Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi.*, Plaňava, I. *Průvodce mezilidskou komunikací* a další), publikace pojednávající o starších lidech (mj. Pichaud, C., Thareauová, I. *Soužití se staršími lidmi*, Schirmacher, F. *Spiknutí metuzalémů*, Tanská, N. *Proč jdeme mladým na nervy?*). Stranou nezůstanou ani internetové prameny, které v mnoha případech sdružují oba výše zmíněné okruhy dohromady (www.zivot90.cz, www.senio.cz, www.tretivek.cz a další).

1 Definice problematiky

Předtím, než se začneme věnovat otázkám komunikace ve vyšším věku a jejím odlišnostem od interakcí mladších generací, je namístě přesněji určit základní termíny, s nimiž budeme dále pracovat. Jsou to pojmy *senior*, *společnost* a *komunikace*.

1.1 Vymezení pojmů senior, společnost a komunikace

Kdy vlastně přichází stáří a člověk se stává seniorem? Pokud chceme být přesní, měli bychom říci, že každý stárne už od narození. Stáří nepřichází až ve vyšším věku. „Každá předcházející ontogenetická etapa na něm zanechává svůj "otisk". Každý je do určité míry za kvalitu svého budoucího stáří sám odpovědný.“¹ Děti a nejvíce pak mládež v pubertě velmi touží po tom být starší, aby mohli dělat to, na co si musí počkat až budou takzvaně „větší“. Mladí lidé se snaží, aby vypadali starší, a když se vytoužené dospělosti dočkají, uplyne pár let a budou chtít opak - zastavit utíkající léta a vrátit čas. Člověk není vlastně nikdy spokojený. Celé dětství a mládí chce být starší (což mimochodem znamená „mladší než starý“, ačkoli by to gramaticky mělo znamenat „více“), ale starý nechce být zřejmě nikdo.

Pro člověka, který již dovršil svou profesní dráhu a dosáhl určitého věku, se vžilo označení důchodce, penzista či senior. Záleží na každém, kterému pojmenování dává přednost. Roli hraje také fakt, jestli člověk mluví o druhých nebo o sobě. Ostatní jsou pro nás často klidně důchodci, ale sami jsme raději „senioři“. Tento rozdíl je pravděpodobně dán asociacemi s termíny „důchodce“ a „senior“: jako důchodce si častěji představíme starého, sehnutého člověka, na kterém se život „podepsal“ a jehož trápí nějaké zdravotní problémy. Zatímco senior je člověk, který má sice pár vrásek značících vyšší věk, ale jinak překypuje optimismem a zdravím – zkrátka senior ze zahraničních reklam.

¹ PACOVSKÝ, Vladimír. Lékařův geront a gerontův lékař. *AMI_REPORT : aktuální medicínské informace*. Brno : AMI studio, 1996. Roč. 4. č. 3. ISSN 1211-3530. s.26.

Objektivněji lze seniora charakterizovat věkem. *Kalendářní (matriční, chronologický) věk* je dán datem narození. Výhodou je jednoznačnost, proto se o něj opírají různé konvence o věkové klasifikaci, a také statistiky:

45 - 59 let - střední věk

60 - 74 let - vyšší věk, starší věk, rané stáří

75 - 89 let - stáří, pravé stáří, stařecký, pokročilý věk, sénium.

90 let a výše – dlouhověkost

Funkční věk odpovídá skutečnému funkčnímu potenciálu člověka (*věk skutečný*). Je dán souhrnem charakteristik biologických, psychických a sociálních. Často se setkáváme s nesouladem kalendářního a funkčního věku - vidáme kolem sebe "mladé starce" i "staré mladíky", obě skupiny bývají terčem vtipů.

Falešnou představou o stáří by bylo ztotožnění se zákonným nárokem na starobní důchod (důchodový věk). Má to negativní dopady ve společenském vnímání těchto lidí. Takoví senioři mají ještě velkou část života před sebou ("třetí věk").

Mnohokrát není člověku příjemné, když je označen za starého, rozhodně ale není vhodné říkat o někom, že je přestárlý. Znamená to vlastně, že už je na světě příliš dlouho, že už tu nemá co dělat (přitom většinou chceme říci, že se dožil nadprůměrně vysokého věku), člověk může být starý, ne však přestárlý².

Zajímavé jsou výsledky empirického výzkumu *Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti*³. O tom, zda je člověk vnímán jako starý nebo ne, rozhoduje v první řadě jeho fyzický zdravotní stav, pak věk, ztráta duševní svěžesti a úbytek samostatnosti. Z toho vidíme, že starý je podle nás ten, kdo staře vypadá a kdo není v dobrém zdravotním stavu. Odchod do důchodu jako ukazatel stáří se objevil jen v 17 procentech.

Podobně se vnímají i senioři sami. Jednoznačně základním ukazatelem stáří je pro ně také fyzická zdatnost či nezdatnost (téměř o 10 % více než ostatní populace), na druhém místě je rovněž věk (v o málo větším procentovém zastoupení než u dotazovaných jiných věkových skupin). Potíže s přizpůsobením se změnám

² PACOVSKÝ, Vladimír. Lékařův geront a gerontův lékař. *AMI REPORT : aktuální medicínské informace*. Brno : AMI studio, 1996. Roč. 4. č. 3. ISSN 1211-3530. s.26-27.

³ VIDOVIČOVÁ, Lucie, RABUŠIC, Ladislav. Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti. *Výzkumný ústav práce a sociálních věcí*. [online]. © květen 2003, VÚPS Praha. [cit. 2008-03-16]. Dostupné z internetu: http://www.vupsv.cz/Rabusic-seniori_a_soc_opat.pdf, s. 11.

nejdou pro seniory tak významným indikátorem stáří, jako pro ostatní dotazované, zato odchod do důchodu ano.

Na tomto místě uveďme, že budeme-li na následujících stránkách používat pojem „senior“, máme na mysli samozřejmě jak muže tak ženy vyššího věku a nemíníme tímto označením diskriminovat jedno pohlaví na úkor druhého.

Obecně vymezit, co je společnost, je obtížné. Nemůžeme říci, že je to prostá skupina lidí. Sociologicky se na definování společnosti dívá Hana Maříková: společnost je „nad-individuální, nás přesahující“. Existuje ještě před naším příchodem na svět a bude trvat i po našem odchodu. Přesto není společnost na lidech nezávislá. Lidé, občané, ji tvoří. Oni jsou ti, kdo vytvářejí to společenské, sociální, např. právo, morálku a společnost jako celek⁴.

Společnost, v níž čeští senioři žijí, lze chápat jako obyvatele České republiky všech věkových skupin, kteří se řídí stejnými zákony a společenskými pravidly a mají společné sociokulturní a ekonomické kořeny.

Z jiného pohledu můžeme společnost vidět také v menším měřítku jako zájmové seskupení typu církevních řádů, profesních skupin, odborných organizací a i jiných sdružení či dokonce jen setkání. Ne nadarmo se říká „sešla se tu dobrá společnost“, či „dělat někomu společnost“. Společnost v těchto významech vyjadřuje lidskou pospolitost obecně (tj. společné lidské bytí, pobývání a existenci).

Společnost ve vztahu k seniorům a jejich komunikačním možnostem se týká všech výše uvedených vymezení, jak těch nejširších – tedy komunikace seniorů jako společenské skupiny ve většinové společnosti, tak interakce starších lidí a malých skupin.

Komunikace má také více definic. Pochází z latinského „communicare“ – sdělovat, spojovat. Jeho obdobou je „participare“, čili spolupodílet, spoluúčastnit se s někým na něčem.⁵ Jednoduše ji můžeme popsat jako „sdělování a přijímání

⁴ MAŘÍKOVÁ, Hana. Co je to společnost? Aneb o nominalismu a realismu v sociologii. *Socioweb*. [online], [cit. 2008-03-26]. Dostupné z internetu:

<http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=112&lst=108>

⁵ MÜLLEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti*. Liberec : Technická univerzita, 2001. 109 s. ISBN 80-7083-475-7. s. 8.

informací“.⁶ Přitom pojmy „sdělování“ a „přijímání informací“ nejsou nijak přesné, takže za ně můžeme pokládat hovor dvou lidí, dopravní značky nebo pozorování druhého člověka a odečítání nějaké informace o něm. Tato informace může mít obsah emoce, postoje, faktů, přání, apod. Pojmy „sdělování“ a „přijímání“ nám také neříkají, jakým způsobem budou probíhat. Slovně nebo beze slov? Písemně nebo pomocí obrázků? Gesty nebo zvukově? Když pomyslíme na to, že nelze nekomunikovat⁷, je určitým druhem komunikace vlastně jakékoli naše chování a projev.

1.2 Možnosti interpersonální komunikace

Možností a způsobů interpersonální komunikace je tedy prakticky nekonečné množství, ale existují základní skupiny, do nichž lze druhy mezilidského dorozumívání rozdělit. Známé základní dva druhy komunikace jsou verbální a neverbální.

Verbální, čili slovní komunikace bývá často pokládána za tu podstatnější či přesnější. Přitom dobře víme, že verbální a neverbální komunikace tvoří nedílný celek a teprve spojením těchto dvou částí vzniká celkový obraz o sdělované informaci. Představme si telefonní hovor nebo dopis: v těchto případech nám chybí mimoslovní složka (mluvčího nevidíme nebo dokonce ani neslyšíme) a musíme či můžeme si leacos domýšlet. Zřejmě kvůli tomuto deficitu vznikly tzv. emotikony – skupinky znaků, které mají naznačit, jak se pisatel cítí či tváří: :-), :-/, :-O... Přestože má slovní dorozumívání popsané nevýhody, dostatečnou slovní zásobou a kvalitními vyjadřovacími schopnostmi lze dosáhnout mnohého.

Důležitou roli hraje také způsob, jakým řeč pronášíme. Klidná, logická, jasná a v mezích možností stručná promluva je klíčem k úspěchu nejen u řečnického pultu. Vladimír Levi⁸ předkládá tento recept na komunikaci: 1) Dívej se. 2) Vytvářej příznivé prostředí. 3) Neponižuj. 4) Povznášej.

Nezapomínejme na to, že při slovní, a teď máme na mysli mluvenou, komunikaci je potřeba také umět naslouchat. Nejen poslouchat, rozumět tomu, co

⁶ VALENTA, Josef. *Učíme (se) komunikovat : Metodika komunikace v rámci osobnostní a sociální výchovy*. Kladno : AISIS, 2005. 207 s. ISBN 80-239-4514-9. s. 17.

⁷ Paul Watzlawick. [online], poslední aktualizace 2008-10-20 [cit. 2008-10-20], Wikipedia. Dostupné z internetu: <http://en.wikipedia.org/wiki/Watzlawick>

⁸ LEVI, Vladimír. *Umění jednat s lidmi*. Praha: Mladá fronta, 1985, 197 s. s. 21-22.

druhý říká (že mluví např. česky), ale chápat, co nám sděluje. Ne každý to umí jaksi sám od sebe, mnohdy to vyžaduje trénink, trpělivost a sebekázeň (např. neskákat druhému do řeči hned, když nás napadne připomínka k jeho proslovu).

Mezi neverbální komunikaci se počítá výraz obličeje, pohledy očí, pohyby a gesta, prostorové chování, pozice těla, doteky, neverbální složky řeči (síla, barva, tón hlasu, tempo řeči) a také úprava zevnějšku (tedy naší osoby) a prostředí.⁹ Z toho vidíme, že mimoslovní dorozumívání má širokou škálu prostředků, jak doprovodit mluvenou řeč. Zastavme se u jednotlivých druhů neverbálního sdělování informací podrobněji.

Výraz obličeje, neboli mimika, často prozradí skutečné pocity, které slova třeba popírají. Opravdové emoce se v obličeji objeví ještě před verbálním vyjádřením a určitou dobu doznívají. Také předstíraný úsměv lze od upřímného odlišit – v prvním případě se usmíváme jen ústy. Kdybychom si je zakryli, zbytek obličeje by úsměv vůbec neprozrazoval. Při srdečném úsměvu se usmíváme celým obličejem, protože radost skutečně cítíme.

Komunikace očima je oprávněně pokládána za jednu z nejdůležitějších forem neverbální komunikace. Rozhoduje délka pohledu, jeho směr, pohledy z očí do očí, a celková četnost pohledů jednoho člověka na druhého. Déle se díváme na někoho, kdo nás zaujal, komu vyjadřujeme zájem. Delší pohled z očí do očí je často psychicky náročná situace, zvláště pro příjemce (toho, na něhož je hleděno – např. zlobivé dítě, které chce rodič významným pohledem pokárat). Nejen délka pohledu, ale také jeho četnost vyjadřuje zájem o sledovaný objekt.

Pohyby, ať už v širším prostoru (chvatná chůze) nebo pouze pohyby vlastního těla na místě (gesta), prozrazují, zda je člověk nervózní, v časovém tlaku nebo klidný a přiměřeně sebevědomý. Zajímavé je hledat na lidech komunikujících spolu soulad v jejich pohybech. Pokud je patrný, můžeme usuzovat také na vnitřní shodu těchto lidí, že si prostě rozumí.

Gesta jsou pravděpodobně nejčlenitější složkou mimoslovního dorozumívání. Ve znakové řeči jsou gesta vlastně jedinou složkou komunikace. Mnohá gesta děláme záměrně (když někomu ukazujeme, aby k nám přišel), jiná úplně nevědomky (hraní

⁹ podle MÜLLEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti*. Liberec: Technická univerzita, 2001. 109 s. ISBN 80-7083-475-7, s.24-58.

si s řetízkem na krku, kroucení vlasů,...). David Lewis¹⁰ rozlišuje čtyři druhy gest: symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry. Symboly jsou gesta, která lze konkrétně přeložit a předejít tak chybnému výkladu, i když i zde platí „jiný kraj, jiný mrav“: např. gesto V (ukazováček a prostředníček roztažené od sebe) znamenají buď vítězství nebo velmi neslušný vzkaz. Záleží na pozici dlaně: obrácená k příjemci zprávy je gestem výhry, hřbetem ruky k adresátovi je vykládána jako velice obscénní. Pomocí ilustrátorů svá tvrzení zdůrazňujeme a naznačujeme, co je naším cílem, udáváme tempo řeči a její rytmus. Regulátory komunikaci usměrňují a řídí v ní změny. Pokud např. náš protějšek začal rychleji pokyvovat hlavou, chce nejspíš, abychom mluvili rychleji a už dokončili svou řeč. Pomalé pokyvování naopak podporuje k rozvíjení a verbalizaci myšlenek. Adaptéry používáme spontánně ke zvládnutí, adaptaci svých pocitů a pro kontrolu nad svými reakcemi (např. tření rukou, mačkání kapesníku, zatnutí pěsti v kapse...).

Prostorové chování v sobě zahrnuje jak blízko se při rozhovoru k druhým lidem přibližujeme a jak blízko si je pustíme k tělu sami. Intimní, osobní, sociální a veřejná sféra popisují, do jaké blízkosti či vzdálenosti si se k nám mohou ostatní přiblížit, aniž bychom se cítili nepříjemně. V zájmu hladce probíhajícího rozhovoru bychom neměli nejbližší sféry překračovat, protože sami bychom se ve stejné situaci necítili dobře. Za zmínku stojí situace usazení dvou osob ke stolu: stůl samotný působí jako bariéra a posazení partnera naproti sobě ji ještě posílí. Takto sedící lidé si nemohou společně nic prohlížet a mají jeden druhého přímo před očima. Obtížnost uhnout pohledem vyvolává konfrontaci a agresivitu. Pozice vedle partnera se zdá být řešením, společný rozbor detailů písemné zprávy je takto možný, ale nehodí se pro počáteční jednání s cizím člověkem a také ženy tuto pozici u stolu vnímají při prvních setkáních jako ohrožující. Pravoúhlá pozice u společného rohu má všechny výhody předchozích a potlačuje jejich nevýhody. Lidé jsou dostatečně blízko na to, aby mohli společně listovat v brožuře, ale nic je nenutí k opakovanému pohledu do očí partnera. To je zvláště výhodné v poradenství, kdy se klient necítí pod přímým dohledem poradce, ale může kdykoli očima uhnout, když je pro něj situace těžká. Poslední možností usazení dvou osob ke stolu je diagonálně přes stůl, tak, že sice sedí na vzájemně opačných stranách stolu, ale ne naproti sobě. Tak si sednou cizí

¹⁰ podle LEWIS, David. *Tajná řeč těla*. Praha : East West Publishing Company, 2001. 229 s. ISBN 80-7219-018-0. s. 24-35.

lidé např. na obědě v jídelně, když nepředpokládají žádnou komunikaci. Uspořádání prostoru má kromě horizontální složky (jak daleko a v jaké pozici) také svou vertikální složku (jak vysoko). Jinak se cítíme, když nás nadřizený usadí do sice pohodlného, ale nízkého křesla a sám usedne na vyšší židli – pak má převahu nejen mocenskou, ale i prostorovou.

Kromě vzdálenosti od ostatních předáváme informace také pozicí vlastního těla. Sezením na samém kraji židle naznačujeme, že si nejsme jisti sami sebou, jsme stále připraveni k rychlému odchodu, eventuálně útěku, kdyby byla potřeba. Příklon či odklon naslouchajícího od osoby hovořící je zase známkou přátelství a zvýšeného zájmu o obsah hovoru nebo naopak nesouhlasu, zejména když je doprovázen vzácnějším očním kontaktem a vztyčeným ukazováčkem před ústy. Při pouhém stání můžeme také mnoho vyjádřit a druhým naznačovat: nejvýmluvnější jsou ruce založené na prsou značící bariéru, kterou si před sebou člověk staví. Taková osoba se zdá nepřístupná jakýmkoli návrhům a zároveň si nenechá vyvrátit svoje přesvědčení. Ruce v kapsách (a to především obě) jsou považovány při hovoru s druhou osobou za nezdvořilost. Člověk jako by něco skrýval, možná i zbraň! Vedle signálů horní poloviny těla o nás vypovídá i poloha nohou – jak stojíme či nestojíme rozkročení. Nohy mírně od sebe a jedna z nich současně vepředu působí sebevědoměji a navíc také stabilněji. Nemusíme připomínat, že k sebejistému projevu těla patří také vzpřímené držení páteře, které je navíc zdravé.

Doteky v sobě skrývají velkou škálu možností, jak mimoslovně předat zprávu. Dotýkáme se především rukou, paží, ramen, zad a hlavy. Dotýkání na ostatních částech těla je v závislosti na situaci, pohlaví a kultuře omezeno nebo zakázáno. Zastavme se u podávání ruky. To je mnohdy první kontakt, doprovázený samozřejmě slovním pozdravem, ale spíše si pamatujeme stisk, než jestli nám druhá strana řekla „dobrý den“ nebo „těší mě“. Někdy se může stát, že se nám ruce samou nervozitou zpotí. Nejvhodnější je nenápadně si je otřít do kapesníku v kapse. Rozhodně se nedoporučuje těsně před podáním si ruku otřít do oblečení a ještě se za to partnerovi omlouvat. Problematická je také síla stisku přijímané ruky. Ani silný, ani slabý stisk ruky jistě není správný, výhodné je natrénovat a vyzkoušet si přiměřenou intenzitu mezi přáteli a sdělit si vzájemné dojmy. Za zmínku stojí také styl podávané ruky: hřbetem nahoru či dolů nebo palcem nahoru? Ruku podá hřbetem nahoru ten, kdo se cítí v mocensky vyšší pozici, jako by nás chtěl shrábnout,

či jako by, po vzoru dam v dřívějších dobách, podával ruku k políbení. Ruka podaná hřbetem dolů značí podřízenost takového člověka, trochu se podobá prosbě o almužnu. Rovnocenní partneři si podávají ruku vertikálně, čili palcem nahoru.

Přestože řeč sama o sobě je jednoznačně verbální komunikací, má své neverbální složky: sílu hlasu, barvu, tón, rychlost, nadbytečné zvuky a pazvuky a pomlky. Hlasitěji mluví lidé sebevědomí, energičtí, případně agresivní. Nadmíru slyšitelně hovoří také často lidé s poškozením sluchu, protože neslyší sami sebe. Z učitelské profese naopak známe mnoho případů, kdy žák u tabule mluví sotva slyšitelně, „kuňká“, protože si není jistý správností své odpovědi, tak aby raději nebyla moc slyšet. Barva hlasu je to, jak se nám promluva druhého člověka poslouchá, jak lahodí uchu. Pro srovnání lze uvést příklad herce a dabéra Miroslava Moravce a režisérky Věry Chytilové, často právě pro svůj skřehotavý hlas napodobované. Tón hlasu prozradí pocity a nálady mluvčího – je omluvný, chlácholivý, nebo panovačný? Rychlost řeči poukazuje na velké množství informací a nedostatek času, mnohdy také zaujetí tématem. Rozhodně se doporučuje obtížnější témata sdělovat spíše pomaleji, aby je posluchači vstřebali a pochopili a při jednodušších částech projevu lze zase mírně zrychlit, aby neupadli celkově do monotónnosti. Opačný problém než přílišná rychlost mívá nezkušený řečník, v jehož proslovu se objevují spíše nadbytečné zvuky, protože často hledá vhodná slova. Nadměrné opakování tzv. parazitických slov (tedy, prostě, jaksi, apod.) posluchače ruší a některé může vést k tomu, že začnou tato slovíčka počítat a přestanou dávat pozor na celkový obsah řeči, pouze čekají na TO slovo.

Zařazování pomlky do projevu je umění. Nezřídka se lidé odmlčí, protože hledají vhodné slovo (pokud nepoužijí místo odmlky nějaké „tedy“ nebo „prostě“). Jindy je to z důvodu frázování textu, čekání na reakci nebo kvůli dramatičnosti. Učitel se při výkladu odmlčí také někdy proto, aby žáci, kteří si např. pod lavicí s něčím hrají a poslouchají jen na půl ucha, zbystřili pozornost, protože se takříkajíc „nic neděje“ a aby si všimli, že učitel si jich rovněž všiml.

Úprava zevnějšku a prostředí je patrně největší komunikační prostředek, jímž můžeme něco o sobě sdělit jinak, než slovy. Svým oblečením (jeho čistotou, barevností a přiměřeností) prozrazujeme názor o vlastní osobě celému okolí. Své pracovní prostředí, v němž se odehrávají schůzky a přijímají návštěvy, si organizují lidé podle svého zaměření. Lidé orientovaní na úspěch mají svůj velký stůl uklizený

a uspořádaný, sedí za ním čistě a luxusně oblečení a jednání vedou na rovinu a jasně. Jsou dominantní a z toho může někdy pramenit jejich hrubost a netrpělivost. Lidé hledající zábavu jsou přátelští, ale jejich stůl je poněkud chaotický, objevují se na něm nejrůznější předměty, i takové, které tam ne úplně patří. Takoví lidé jsou originální, i v oblékání, spontánní a společenští. Touží po nezávislosti na kontrole a detailech. Člověk hledající harmonii je také přátelský, vřelý, ale trochu nejistý. Od okolí potřebuje potvrzení své vlastní hodnoty a povzbuzení. Na svém stole má předměty zkrášlující prostředí (fotografie, květiny,...). Harmonický člověk touží po jistotě a váží si hodnot.

Poté, co jsme si charakterizovali širokou škálu možností mezilidské komunikace, můžeme se zaměřit na starší lidi a jejich zvláštnosti v dorozumívání.

2 Specifika interpersonální komunikace seniorů

Každá věková skupina má určité komunikační zvláštnosti. Malé děti často opakují, co někde slyšely; nejednou v té nejnevhodnější situaci, což děsí jejich rodiče. Mládež mezi sebou komunikuje téměř cizím jazykem, protože mnoho výrazů je ostatním (většinou dospělým) naprosto nebo téměř neznámo. Také komunikace starších lidí obsahuje určité znaky, které se v této skupině vyskytují častěji než v jiné, a je ovlivněna mimo jiné průběhem stárnutí.

Stejně jako na každou jinou situaci a stav, také na stárnutí lidé reagují různě a prožívají ho odlišně. Úspěšné stáří prožívají ti, kteří se začali včas na toto období života připravovat a vnímají stáří jako přirozenou etapu života. Involuční změny vyššího věku přijímají úspěšní senioři jako nedílnou součást procesu. Své fyzické možnosti a využívají s rozumem a snaží se udržovat v kondici i psychicky. Zdařile stárnoucí lidé se také soustřeďují na pozitivní stránky prožívaného období: volný čas, pěstování koníčků, věnování se vnoučatům atd.

Za obvyklé stárnutí se považuje postupný pokles tělesné a duševní výkonnosti srovnatelný s ostatními vrstevníky. Chorobné stárnutí probíhá podle Františka Koukolíka¹¹ v tom případě, když člověk začne brzy zapomínat, tvořivost se vytrácí a nastupuje častá únava a připojují se další poruchy, jež se prohlubují.

Různé druhy a způsoby komunikace nám dávají možnost pomáhat i lidem, kteří mají komunikaci omezenou. Ne každý vidí, slyší nebo se může vyjadřovat slovy. A přesto nám to nebrání v komunikaci. Tyto handicapy nejsou nepřekonatelnou překážkou. Být seniorem není postižení, ale komunikace s ním, jako s každým člověkem, může přinášet různé obtíže.

Ivo Plaňava¹² poukazuje na to, že s ohledem na své životní zkušenosti vnímáme a hodnotíme svět, lidi i sebe sama každý individuálně. Máme své představy o světě i o tom, jak se v něm pohybovat. Ostatní lidi vidíme přes jakési „brýle“. Pro vzájemné porozumění je dobré o svých brýlích vědět a snažit se přiblížit ke způsobu, jakým vidí přes své brýle druzí. Tím se rozšíří naše obzory a máme větší šanci ostatním porozumět.

¹¹ KOUKOLÍK, František. *Mozek a jeho duše*. 2. přeprac. vyd. Praha : Makropulos, 1997. 274 s. ISBN 80-86003-08-6, s. 197.

¹² PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací : Přístupy - dovednosti – poruchy*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2, s. 28.

A jaká jsou nejčastější témata seniorských hovorů? Stejně jako všechny ostatní věkové skupiny, také senioři mluví o celé řadě témat a řeší problémy podobné problémům jiných lidí. Určitými věcmi se však zabývají častěji. Jsou to zdravotní obtíže, úbytek sil, hledání náplně volného času, vyrovnávání se se smrtí, s odchodem partnera a přátel. Podle Plaňavy¹³ mluví senioři mnohdy o minulosti, vzpomínají na dávné události a to jim umožňuje propojovat je s přítomností a směřovat do blízké budoucnosti. Hovoří také o tom, co dělali, když byli v plné síle. Přitom si mohou znovu připomenout a s odstupem pojmenovat krize v předcházejícím životě. Uplynulý čas dává seniorům možnost pohlédnout na problémy méně zaujatě a poskytuje jim příležitost vyrovnat se s nimi. Starší lidé jsou, jako zřejmě každý, potěšeni, když mohou dát dobrou radu, když se na ně mladší členové rodiny obracejí s dotazy a zajímají se o jejich názory. S potěšením povídají i o tom, jak vypadala známá místa v době jejich mládí, což může zaujmout mladší vnoučata, která si park tam, kde je nyní sídliště, už ani nedovedou představit a žasnou a prosí prarodiče, aby vyprávěli dál. Kromě hovorů na různá témata také senioři s blízkými lidmi rádi mlčí. I to je určitý druh komunikace, možná té nejnítěrnější, kdy slova nejsou potřebná a stačí pohled, pohlazení.

Ve své knize *Průvodce mezilidskou komunikací* doporučuje Plaňava¹⁴ určitá konverzační témata jako vhodná pro rozhovor se seniory: Moje perspektiva, Moje samota, Můj život s onemocněním, Na co rád vzpomínáš a proč?, Stalo se něco v minulosti, za co se na sebe zlobíš, co Tě dodnes mrzí? Většinu z těchto témat lze považovat za poměrně choulostivá; šikovně se zeptat na plány staršího člověka do budoucna či jak snáší samotu, je umění. Vděčné téma jsou příjemné vzpomínky, které, pokud jsou dostatečně veselé a úsměvné, dokážou malá vnoučata bavit i opakovaně. Dědeček pak rád znovu a znovu vypráví, co zažil veselého na vojně. Na druhou stranu, citlivě vedený rozhovor na tíživé téma dá seniorovi možnost sdělit zkušenosti a přehodnotit nepříjemné události. Někdy se o tom, co ho tíží, rozpovídá sám, rád, že je tu někdo, komu se může svěřit, kdo má o něj zájem.

Určitým druhem komunikace, kterému se vzhledem ke svému věku věnují hlavně senioři, jsou také písemné paměti a vzpomínky např. na dřívější profesní život

¹³ PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací. : Přístupy - dovednosti – poruchy*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2, s. 111.

¹⁴ tamtéž, s. 112.

nebo sepsání rodokmene rodiny. Není to sice komunikace bezprostřední, při níž přichází okamžitá odezva, ale každá pozdější reakce, hlavně pozitivní, dá staršímu člověku dobrý pocit ze smysluplné práce. Senioři totiž chtějí po sobě zanechat vzkaz, zprávu pro následující generace. Úsměvné příhody z lékárny¹⁵ či z mateřské školy¹⁶ uveřejněné na internetu nebo vydané svépomocí v menší knížce dávají staršímu člověku pocit seberealizace a pokračování. Při tvorbě rodokmene mohou s technickou stránkou díla pomoci i mladší členové rodiny a rozvine se podnětný mezigenerační rozhovor.

Nakonec se ještě stručně zmiňme o tom, jak má se staršími lidmi komunikovat jejich okolí. I to totiž patří mezi určitá specifika, i když se to nemusí týkat striktně pouze seniorů. Výstižná je stručná rada Ivo Plaňavy¹⁷: pomalu, hlasitě, ale hlavně často. První dvě zásady více či méně souvisí se zdravotním stavem staršího člověka, o tom více pojednáme v samostatné podkapitole Fyzické vlivy v části Vnitřní vlivy na komunikaci seniorů. Potřeba časté komunikace se staršími lidmi je pravděpodobně nejdůležitější, neboť také tato věková skupina chce být informována, chce být v centru dění a za projevený upřímný zájem je vděčná.

2.1 Zvláštnosti komunikace mezi seniory navzájem

Dá se říci, že komunikace v seniorské skupině či mezi dvěma staršími lidmi je podobná sdělování v ostatních věkově jednotných uskupeních: členové si pravděpodobně více rozumějí uvnitř skupiny než s lidmi mimo ni, protože mají podobné životní zkušenosti, a tudíž společná témata k hovoru, užívají podobné prostředky k dorozumívání a cítí se možná uvolněněji, protože jsou jedním z „nich“.

Co je pro seniory příznačné, je škála nejčastějších témat vyskytujících se především v rozhovorech. Téměř jistě se dialog stočí na zdraví, respektive nemoc nebo úmrtí někoho známého. Zdraví a nemoc jsou totiž ve většině případů to nejaktuálnější, čím se starší lidé právě zabývají, protože se často potkávají na cestě od lékaře nebo k lékaři. Zvláštním fenoménem je jakési soutěžení v tom, kolik

¹⁵ RYDLO, Ota. Vzpomínky lékárníka. *Senio* [online]. 2001. [cit. 2008-10-01]. Dostupné z internetu: <http://www.senio.cz/index.php?w=art&id=66&rub=43&s=> .

¹⁶ RYTÍŘOVÁ, Anežka. Veselé příhody ze školky. *Senio* [online]. 2001. [cit. 2008-10-01]. Dostupné z internetu: <http://www.senio.cz/index.php?w=art&id=66&rub=43&s=> .

¹⁷ PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací. : Přístupy - dovednosti – poruchy*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2, s. 113.

vyšetření či dokonce operaci ten který senior prodělal; snad jako by chtěl říct „...a přesto držím ještě pohromadě, ale dá to práci.“ Široké zkušenosti se zdravotnickými zařízeními jim umožní poradit druhému a doporučit, kam se obrátit s problémy, které má, a kam se rozhodně neobracet.

Jak již bylo uvedeno výše, starší lidé často a rádi vzpomínají na minulost. To je další velké téma jejich vzájemných hovorů. Protože pamatují stejnou dobu, mají si co vyprávět. Často se shodnou na tom, že kdysi to bylo lepší. Příčina tkví většinou v tom, že tehdy byli aktivnější a více se podíleli na běhu společnosti. Protože byli její ovlivňující součástí, zdála se jim lepší. Říká se, že lidé si pamatují spíše příjemné zážitky než nepříjemné. Společné vzpomínání přináší pocit sounáležitosti a rovné pozice v komunikaci: senioři mají oba či všichni k tématu co říct.

Vnitrogenerační komunikaci podporují senioři pravidelnými setkáváními, např. absolventskými schůzkami po letech, sdružováním v klubech seniorů a obecně seniorskými zájmovými sdruženími.

Pokud bychom měli zmínit slovní zásobu, jakou senioři při komunikaci používají, mohou se většinou držet výrazů známých z předešlých let, i když třeba už nejsou tolik moderní. Ostatní starší účastníci debaty jim budou pravděpodobně dobře rozumět, protože je sami také užívali či ještě užívají...

Zastavme se ještě podrobněji u toho, s jakým seniorem starší člověk komunikuje. V prvé řadě jsou to vzájemně známí starší lidé či přátelé. Zde je hovor převážně uvolněný, přátelský, témata se objevují spontánně. Pokud se přesný výraz nebo hledané jméno nevybaví hned, tolik to nevadí. Občasné výpadky paměti má mnoho seniorů, takže se není třeba příliš stydět.

Naproti tomu když se senior dostane do situace, která umožňuje či vyžaduje komunikaci s jemu neznámým starším člověkem, je to něco jiného. Na řadu přichází určitá zdrženlivost („neznám ho“), ale na druhou stranu jistá spřízněnost („je to taky senior“). Významným faktorem je samozřejmě situace, v níž ke komunikaci s neznámým dochází. Pokud si má senior vybrat, jestli bude jednat s poradcem v mladším či starším věku, pravděpodobně si vybere věkově přiměřenější osobu. Má totiž pocit, že bude jeho problému více rozumět. V praxi se to potvrdilo v situaci, kdy byl klient-senior překvapen, možná trochu nemile, když se v Informačním a poradenském centru pro seniory a jejich blízké setkal s dvacetiletou sociální pracovnící a ne se svým vrstevníkem, či člověkem, který se tomuto věku aspoň blíží.

Úkolem pracovnice pak bylo, aby nedůvěřivého seniora přesvědčila k tomu, aby jí dal šanci. Jestliže situace rozhovor nutně nevyžaduje (např. ve vlaku, v čekárně u lékaře, apod.), je starší člověk víceméně ochotný konverzaci s druhým seniorem začít či se jí zúčastnit. Právě blízký věk ho k tomu povzbuzuje, protože předpokládá podobné zkušenosti a odhaduje příbuzné zájmy. Záleží samozřejmě na náladě a momentální činnosti, z níž by byl vyrušen, a pravděpodobně také na tom, jestli se dotyčnému seniorovi druhý člověk prostě líbí.

Na závěr této podkapitoly uvedme, že jistě neexistuje pouze komunikace tváří v tvář, jíž jsme se převážně zabývali dosud. Starší lidé nedají dopustit na dopisy a pohledy, které posílají svým přátelům, s nimiž se nevidí tak často. Mnozí z nich třeba ani z finančních důvodů telefon nemají a dopis je tedy jediný způsob, jak s nimi udržet kontakt. Těm, kteří telefon mají, volají senioři hlavně takzvaně „mimo špičku“, kdy je to levnější. Telefonování má ovšem své nevýhody: špatně vytočené číslo či obtížnější hovor s nedoslýchavým protějškem.

Obecně lze říci, že senioři se při dorozumívání se svými vrstevníky drží starších druhů komunikace, které bezpečně ovládají – přímý rozhovor, dopis, telefonování. Novinkám jako jsou elektronické dopisy či krátké textové zprávy většinou na chuť nepřišli. Mnohdy totiž nemají počítač s připojením na internet a mobilní telefon se jim zdá moc složitý na ovládání a navíc má malý displej. Při posílání dopisu navíc nehrozí nebezpečí odeslání špatnému adresátovi, což se u emailu a SMS může snadno stát.

2.2 Zvláštnosti komunikace seniorů s ostatními věkovými skupinami

Stejně jako má komunikace uvnitř seniorské skupiny svá specifika, tak i vyměňování informací starších lidí s mladším okolím vykazuje určité rysy. Rozdělit ostatní věkové skupiny můžeme na děti, mladistvé a dospělé a v jiném ohledu na známé a neznámé lidi.

Patrně nejvřelejší vztah mají senioři k dětem. Mimo jiné proto, že děti, obzvlášť malé, jsou obecně oblíbené u většiny lidí a starší lidé v nich navíc vidí budoucnost společnosti. Na svoje vnoučata se snaží působit příkladem a vychovávat je, i když to je především práce rodičů. Často ale starší lidé své vnuky a vnučky spíše rozmazlují, hrají si s nimi a bývají po ruce, když rodiče nemají čas. V porovnání

s ostatními věkovými skupinami je komunikace seniorů s dětmi jednodušší: není tak obtížné mít nad nimi převahu, a to jak rozumovou, tak fyzickou, když je potřeba vnuče výchovně usměrnit. Většinou se ale prarodiče ve svých vnučích takzvaně „vidí“, takže komunikace i výchova jsou benevolentnější. Dětem se leccos promine, společenské prohřešky i nějaké to neposlechnutí či ojedinělé omlouvání. Seniori s nimi mluví většinou s dobrou náladou, chtějí se jim zalíbit. Zdrobnělé jméno je samozřejmostí, pokud ho neznají (u cizích dětí), pak malým dívkám říkají „holčičko“ či na oko vážně „slečno“, když chtějí ukázat, že už s nimi počítají do společnosti, nebo jen „ty“. Malé chlapce oslovují „chlapečku“ nebo „ty“. Protože chtějí být s dětmi zadobře, mají seniori často tendenci je omlouvat („vždyť je ještě malý“) nebo s nimi „uzavírat spolky“ („ale rodičům to říkat nebudeme“).

Interakce starších lidí s adolescenty je obtížná, stejně jako komunikace jakékoli jiné generace s mládeží (kromě ní samotné). Příčiny bývají často na straně mladší generace, protože je zvýšeně citlivá na jakékoli připomínky, byť dobře míněné. Zde by si měli seniori vzpomenout na své mládí a uvědomit si, že být častým terčem dobrých rad není příjemné patrně nikomu. Udílené rady jsou obzvláště v mladém věku komunikační bariérou, která hladké dorozumívání komplikuje. Se snahou o pochopení druhé strany (seniori mají zkušenosti, proto mohou dávat rady, a adolescenti chtějí jít vlastní cestou) však může komunikace probíhat i zde.

Jen malé procento mladistvých vychází a komunikuje se staršími lidmi bezproblémově. Jsou to zejména ti, kteří prožívají pubertu klidně, obecně bezkonfliktně vůči svému okolí a mají k seniorům osobně kladný vztah. Ten mohou projevovat v sociální a dobrovolné práci mj. i pro starší občany. S takovými mladými lidmi je pro seniory radost komunikovat. Když začnou starší lidé adolescentům důvěřovat, svěří se jim často se svými problémy. Sdílené potíže jsou totiž poloviční potíže a navíc je tu někdo, kdo starého člověka poslouchá. Pokud se mladí přátelé scházejí se seniory pravidelně, vznikne vztah, který dokáže obohatit obě strany a někdy dokonce nahradit chybějící vnučata či prarodiče. Starší občané jsou velmi vděční, že si na ně někdo dělá čas a vyprávějí své zážitky a předávají zkušenosti. Vzpomínají na staré časy a když jsou povzbuzováni dotazy, rádi přidávají podrobnosti. Významným prvkem takových promluv bývá jejich délka. Málokdy se totiž stává, aby měl o vyprávění seniora někdo vyslovený zájem. Když má tedy starší člověk tu

příležitost, patřičně ji využije a navíc má většinou dost času, nikam nespěchá. Proto jsou příběhy často delší, než by neznalý člověk očekával. Od posluchače se tedy vyžaduje především trpělivost a pokud možno skutečný zájem o seniora a jeho příběh.

O mnoho prozaičtější je vztah a tím pádem i komunikace staršího člověka a „opravdového“ adolescenta se všemi jeho typickými vlastnostmi. Zde je interakce většinou konfliktní, protože obě strany mají velmi odlišné představy o jejím ideálním průběhu: aktivní a akční mládeži senioři mnohdy překážejí, obzvláště jsou-li trochu pomalejší a méně obratní. Pokud si podle takových adolescentů udělají starší lidé obrázek o všech mladých lidech, snadno pak zareagují přehnaně podrážděně i na maličkost. Obzvláště citliví jsou senioři na uvolňování míst k sezení v dopravních prostředcích. Vetchá stařenka se pravděpodobně sedadla dožadovat nebude, ale čilejší senior klidně zaklepe mladíkovi na rameno a mírným ale rozhodným hlasem řekne „mladý pán bude jistě tak laskavý a pustí tady paní sednout, že?“ a jemu nezbude, než místo uvolnit. Těmto adolescentům by patrně ve vypjatých situacích starší lidé vzhledem k velkému věkovému rozdílu tykali. Jinak obecně můžeme říct, že čím více se mladí lidé blíží dospělosti, tím častěji jim senioři vykají. Už to přece jen nejsou děti. Pokud ještě senioři tykají, pak spíše chlapcům, u nichž se má obecně zato, že jim to tolik nevádí nebo je to společensky ještě snesitelné.

Ve vypjatějších situacích, jako je ta popsána výše, se mohou často projevit v zesílené míře charakterové vlastnosti seniora. Kdo míval dříve prudší povahu, snáze se rozčílí i ve vyšším věku a dá to svému okolí znát. Z toho může plynout stereotyp hrubého a popudlivého seniora. Podle přísloví „na hrubý pytel hrubá záplata“ se pak starší člověk mnohdy dočká ostřejší odpovědi, což ho ovšem utvrdí ve správnosti jeho postupu a nepříjemná hlučná situace se může rozvinout. Kdo býval v minulosti spíše mírný a řešil problémy v klidu, vyhýbá se konfliktům i jako starší. Zvýšené unikání neshodám, i jen hrozcím, k nimž možná nemusí ani dojít, může vést k druhému extrému: stažení se do sebe a dokonce potlačení svých práv. Takovýto postup může být často podepřen domněnkou, že ve vyšším věku už na člověku tolik nezáleží. Už to není senior, kdo je teď nejdůležitější, takže nemá smysl se tlačit dopředu nebo o něco žádat.

Dorozumívání s vlastními adolescentními vnoučaty vykazuje znaky obou skupin popsaných výše: jak chápavé a vstřícné přijetí ze strany mladé generace, tak

útrpné přežívání společně stráveného času. Starší lidé mívají často sklon považovat odrostlé vnuky stále za malé děti a podle toho s nimi jednat. Začíná to oslovováním zdrobnělinou vlastního jména, která je možná únosná ještě pro dívky, ale méně již pro chlapce, obzvlášť před jejich kamarády. Také, podle adolescentů přehnaná, péče jejich prarodičů („máš kapesník?, vezmi si teplou bundu“ apod.) skorodospělé vnuky obtěžuje. K šilenství je dohání otázka „nebude ti zima?“, na níž mají chuť odpovědět „to nemohu vědět, zjistím to (teprve), až vyjdu ven“. A když určitá situace dopadne (ne náhodou) naprosto přesně tak, jak prarodiče předpovídali a čemu vnoučata nevěřila, jakoby vítězná věta „já jsem ti to hned říkala“ rozhodně žádného adolescenta nepotěší.

S dospělými mohou senioři komunikovat v podstatě jako se sobě rovnými, rozumnými bytostmi, takže bychom zde nepředpokládali problémy. Přesto se mohou objevit. V této části podkapitoly uvedeme příklady komunikačních potíží starších lidí, které platí i pro adolescenty a děti, ale v interakci s dospělými jsou pro seniory pravděpodobně nejcitelnější. Podle výzkumu mezi hongkongskými seniory, který uskutečnil Kwan Hoi-yee¹⁸, je kvalita života seniorů značně ovlivněna, pokud jim komunikace neumožňuje udržovat sociální propojenost, nezávislost a naplnění. Rozhovory s rodinou a společenské setkávání např. v sociálních centrech činily v tomto výzkumu dohromady 44,8 % ze všech situací, kdy se od staršího člověka očekává komunikace. Proto je pro seniory obzvlášť citlivé, když např. zapomínají, co jim bylo před chvílí řečeno, nebo když při vlastním projevu obtížně hledají slova. Mluví totiž s dospělými a sami jsou také dospělí, a proto je mrzí, jestliže jsou v komunikaci slabší. Jejich partneři mají často tendenci napovídat jim slova, na něž si nemohou vzpomenout; někdy to dělají ze spěchu (aby se starší člověk už vyjádřil) a někdy proto, že jim chtějí pomoci z nepříjemné situace. Těžko však rozlišit, o který důvod kdy jde.

¹⁸ KWAN, Hoi-yee. *Communication needs, problems, and quality of life in Hong Kong elderly people*. (Komunikační potřeby, problémy a kvalita života hongkongských starších občanů). Bakalářská práce. 31 s. Poslední aktualizace 2002 [cit. 2008-09-19]. Dostupné z internetu: <http://hub.hku.hk/bitstream/123456789/48088/1/ft.pdf>, s. 5 a 10-12.

Musíme myslet také na únavu staršího člověka¹⁹: unavený senior komunikuje pomaleji. Potřebuje více času na to, aby sdělení slyšel, porozuměl mu a odpověděl na něj. Zpomalené reakce jsou způsobeny zpomalením fungování organismu. Jediné řešení je přizpůsobit se rytmu staršího člověka.

2.2.1 Komunikace seniorů ve společnosti

Potíže při konverzaci ve společnosti potvrzuje Nataša Tanská ve své knížce *Proč jdeme mladým na nervy?*²⁰ Podle ní jsou senioři v podstatě nepřesvědčitelní o nových faktech a řešeních situací. Tanská dokonce popisuje staršího člověka jako nechápajícího a nesnažícího se pochopit. Dospělé děti potom po marném přemlouvání ukončí debatu slovy „no dobře, dobře...“. Ve společnosti takto konverzaci ukončit nelze, partneři jsou nuceni seniora vyposlechnout a společensky přitakávat nebo v rámci slušnosti oponovat.

O délce vyprávění jsme se zmínili již v části komunikace s adolescenty, Nataša Tanská ji ale připomíná také v souvislosti s hovorem ve společnosti. Vyprávěním totiž na sebe starší člověk poutá pozornost, což může být příjemné („konečně někdo poslouchá, co říkám“), ale nesmí se to přehnat. Jestliže se senior snaží povídání protahovat, aby byl středem skupiny děle, snadno se stane, že posluchači začnou mít roztržitý výraz a myslet na něco jiného. Je škoda si takto své vystoupení pokazit.

Osudová je kombinace dlouhého vyprávění s opakováním příběhů. Výše jsme probrali situaci, kdy je opakované vyprávění veselých příběhů vyžadováno, např. dětmi, které je znají téměř nazpaměť, ale zase je pobaví. Toto je ovšem jiná situace. Starší člověk zapomíná, co již vyprávěl, a pokud se příhoda k tématu opravdu hodí, proč ji neříct. Známe dědečkovu historku z Jirotkovy knížky Saturnin o tom, jak sloužil v Itálii a zamilovala se tam do něj hraběnka... Někdy si senior neuvědomí ani později, že zážitek už vyprávěl, někdy si potom vzpomene a cítí se trapně, že ho ostatní nechali, i když třeba věděli... Tanská nabízí řešení²¹: začít otázkou „Už jsem

¹⁹ PICHAUD, Clément, THAREAUOVÁ, Isabelle. *Soužití se staršími lidmi : Praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotní pracovníky*. 1. vyd. Praha : Portál, 1998. 156 s. ISBN 80-7178-184-3, s. 84.

²⁰ TANSKÁ, Nataša. *Proč jdeme mladým na nervy?*. Praha: Motto, 2001. 124 s. ISBN 80-7246-098-6, s. 70-75.

²¹ tamtéž, s. 71.

vám asi vyprávěl příhodu, jak...?“ Dobře vychovaná společnost odpoví „Ano, to bylo zábavné!“, což znamená „ano, tento příběh již známe“. Pokud řekne „Ne, nevyprávěl“, či dokonce „Ne, jak to bylo?“, znamená to „vyprávějte, zajímá nás to“.

Slabou stránkou, která kazí konverzaci se starším člověkem je také jeho přerušování řeči partnera. Nutno dodat, že to je problém nejen této věkové skupiny; když se ovšem spojí s nedoslýchavostí, nemá druhý komunikující šanci. Senior, jakmile si vzpomene na něco k tématu, o kterém druhý člověk mluví, okamžitě to sdělí, protože by si to buď nemusel pamatovat až do konce partnerova proslovu nebo by se to pak už tolik nehodilo. Tím, že hůře slyší, nevnímá, že v okamžiku, kdy začal povídat, druhý ještě mluví. Často se stane, že přerušovaný člověk prostě nevydrží vyprávět dál (hovořili by tedy oba najednou), a starší člověk „zvítězí“ – dostal se ke slovu a řekl, co chtěl.

Věk a s tím spojené životní zkušenosti mohou opravňovat seniory k udílení rad. Starší lidé jsou rádi, když mohou pomoci, když je někdo o radu požádá. Nesnáze nastávají s nevyžádanými radami a „povinností“ se podle nich řídit. Tanská nazývá takové lidi „pan Poradna“ či „paní Poradnová“.²² Jakmile se člověk, jakoby mimochodem, svěřil s nějakým problémem, má pro něj senior radu: „zajděte s tím za paní XY, ta mi taky pomohla...“. Běda tomu, kdo radu neposlechl. Starší rádce se totiž při příštím setkání zeptá, jak postižený pochodil. Jestliže se dozví, že jsme tam nešli (protože to bylo třeba daleko, nebyl čas, apod.), pravděpodobně se urazí a pronese něco jako „komu není rady, tomu není pomoci.“

Nedoslýchavost je dalším problémem, který seniora znevýhodňuje, a to nejen v dorozumívání s ostatními dospělými. Rozdíl v dopadu tohoto handicapu můžeme udělat mezi příbuznými dospělými a takzvaně „cizími“. Při rozhovoru s příbuznými, kdy jsou obě strany na sebe zvyklé, znají navzájem tempo své řeči, výšku hlasu apod., si starší člověk snáze domyslí, co druhá strana říkala (pokud se samozřejmě nezeptá přímo). Když hovoří senior s pánem za přepážkou v bance nebo s prodavačkou v obchodě, snadno v rychlé a třeba ne úplně artikulované mluvě přeslechne některé informace. Poprvé se možná zeptá, požádá o zopakování, ale pokud špatně slyšel opakovaně, je mu samozřejmě nepříjemné se znovu a znovu ptát. Snaží se chybějící údaje domyslet, kývá, že rozuměl, aby dotyčného příliš

²² TANSKÁ, Nataša. *Proč jdeme mladým na nervy?*. Praha: Motto 2001. 124 s. ISBN 80-7246-098-6, s. 73-74.

nezdržoval. Jestliže se mu nakonec, např. po vysvětlení postupu vyřizování žádosti, dostane otázky „rozuměl jste?“, jistěže ve velké většině odpoví „ano“. Lépe bychom se měli ptát „kam tedy půjdete nejdříve?“ nebo „jaké formuláře si tedy musíte opatřit?“ Možná se nám to zdá příliš polopatické, ale jedině tak zjistíme, zda starší člověk rozuměl a do jaké míry.

S nedoslýchavostí úzce souvisí také vzdálenost, jakou senioři v rozhovorem udržují. Tak jako zřejmě každý obtížněji slyšící člověk, také senioři přistupují ke svým partnerům blíž, aby lépe slyšeli. Protože nedoslýchavost není vidět, může to být mnoha lidem nepříjemné. Každý máme okolo svého těla určité zóny (intimní a osobní), do nichž ostatní lidi, zejména cizí, vpouštíme jen neradi, a v jiných (sociální a veřejné) nám to nevadí. Pokud zjistíme, že úmysly staršího člověka jsou čestné a prostě jen hůř slyší, jsme většinou ochotni menší vzdálenost akceptovat. Mnoha nepříjemným situacím senior předejde, pokud na začátku přizná, že hůře slyší. Jeho partner pak většinou sám začne mluvit pomaleji a zřetelněji. Ne vždy je totiž nutné přidávat na síle hlasu. Někdy se naopak stává, že mladší lidé automaticky předpokládají, že senior nedoslýchá a když je např. požádá, aby mu přečetli malý nápis na obalu v obchodě, pěkně hlasitě mu ho řeknou. A on přitom jen špatně vidí...

Co také patří do komunikace některých seniorů s dospělými, je užívání akademických titulů. Starší lidé si pamatují dobu, kdy např. být panem doktorem ve společnosti něco znamenalo a titulovaný člověk si na tom zakládal. Proto si všímají, kdo jaký titul má, a většinou ho tak oslovují, podle biblického „komu čest, tomu čest“. Jsou samozřejmě pyšní také na to, že jejich děti či vnuci dosáhli vysokoškolského vzdělání. Stejně jako tituly používají vůči ostatním, tak je přivítají i směrem ke své osobě. V době jejich mládí nebylo jednoduché vysokou školu vystudovat, takže si toho náležitě považují. A navíc stářím titul neztrácejí, i když třeba profesi již nevykonávají. K problematice akademických titulů se starší lidé vyjadřují také na seniorských internetových stránkách²³. Zde se objevují také názory, že titul není rozhodující, záleží na charakteru nositele.

²³ RYDLO, Ota. A propo...akademické tituly. *Senio* [online]. 2001 [cit. 2008-10-01]. Dostupné z internetu: <<http://www.senio.cz/index.php?w=newd&cid=58&s=&rub=2&a=Vypsav+v%9Ae>> .

Zajímavé výsledky přinesla otázka dopadu komunikačních problémů na kvalitu života seniora: „Jak tyto problémy ovlivňují kvalitu Vašeho života?“²⁴ Starší lidé se nejčastěji cítí frustrováni, čili je zasažena citová složka osobnosti (28,1 %), omezují svou slovní komunikaci (21,1 %) a redukují také účast v různých aktivitách (17,5 %), obojím snižují svůj společenský kontakt s okolím. Kromě toho se cítí ztrápeně a dochází k více nedorozuměním, omezují témata, o nichž hovoří, a tím se také snižuje potěšení, které by jim komunikace s okolím mohla poskytovat.

Otázka výzkumu zjišťující účel seniorské interakce s druhými lidmi (téměř jakéhokoli věku) ukazuje, že nejčastějším tématem jejich rozhovorů je sdílení osobních pocitů. Tím, že se zajímají o dojmy svého okolí a ptají se na ně, fungují také jako posluchači. Roli mluvčího plní, když se podělují o své zážitky. V pečovatelských domech senioři informace více poskytují, než získávají, což je dáno tím, kdo je jejich komunikačním partnerem (převážně ošetřovatelský personál, který údaje potřebuje pro cílenější služby).

²⁴ KWAN, Hoi-yee. *Communication needs, problems, and quality of life in Hong Kong elderly people*. (Komunikační potřeby, problémy a kvalita života hongkongských starších občanů). Disertační práce. 31 s. Poslední aktualizace 2002 [cit. 2008-09-19]. Dostupné z internetu: <http://hub.hku.hk/bitstream/123456789/48088/1/ft.pdf>, s. 12.

3 Vlivy na komunikaci seniorů

V jakémkoli prostředí, kde se nachází minimálně dva lidé současně, probíhá komunikace. Jak říká Paul Watzlawick, „nelze nekomunikovat“.²⁵ I kdyby spolu lidé vůbec nemluvili a byli k sobě otočeni zády, také tím vysílají komunikační signály: říkají „s vámi se nechci bavit“. Okolní prostředí ale i naše osobnost nás v komunikaci ovlivňují, a to kladně i záporně. Oba vlivy závisí na psychických a fyzických vlastnostech komunikujícího a na druhu prostředí, v němž se nachází. V následujících oddílech se na právě naznačené vlivy zaměříme podrobněji.

3.1 Vnitřní vlivy na komunikaci seniorů

Vnitřními vlivy, které působí na komunikaci seniorů s jejich okolím, budeme v této části rozumět vlivy vycházející z osoby staršího člověka. Soustředíme se na osobnostní rysy, psychickou a fyzickou nemoc, samotu a počítačovou negramotnost. Právě neschopnost zapojit se do nejmodernější komunikace znevýhodňuje starší lidi pravděpodobně nejvíce.

3.1.1 Osobnostní rysy

Každý člověk je z psychologického hlediska „osobnost“, tedy nejen ten, kdo se něčím proslavil či na sebe jinak pozitivně upozornil. Kdokoli z nás je také unikátní, neopakovatelný a svou jedinečnost promítá do komunikace se světem. Nemůžeme se tedy divit, že když se sejde několik osobností, snadno vzniknou potíže.

3.1.1.1 Obava z neúspěchu

Nejběžnější vnitřní komplikací v dorozumívání bývá obava z neúspěchu²⁶, která může pramenit z nedostatku sebedůvěry. Někteří senioři uvyklí obrazu staršího člověka prezentovanému ve společnosti se cítí méněcenní, a také jejich projev tomu

²⁵ Paul Watzlawick [online], poslední aktualizace 2009-03-19 [cit. 2009-03-25], Wikipedia. Dostupné z internetu: <http://en.wikipedia.org/wiki/Watzlawick>

²⁶ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4, s.133.

odpovídá: chvěje se jim hlas, vyjadřují se hůře než obvykle. Platí také, že čím důležitější setkání a rozhovor nás čeká, tím větší míváme obavy.

3.1.1.2 „Problémy osobního rázu“

Také problémy osobního rázu mohou být překážkou fungujícího dialogu. Nezvládnuté emoce prolínající se do prožívání vedou ke snížené sebekontrolě a mohou narušit kontrolu slušného chování a úcty k partnerovi. Nejen senior se snadno rozčílí na úředníka za přepážkou, protože ho předtím rozladilo špatné počasí a ujetý autobus...

V osobě staršího člověka se vzhledem k jeho věku snadno setkáme s rozdílnými znalostmi a zkušenostmi²⁷, než jaké má jeho komunikační partner. Ve všeobecných znalostech a životních zkušenostech senior mladšího člověka mnohdy přesahuje. Ovšem co se týká zběhlosti v oblastech moderního života a techniky, mívají navrch mladší.

Hodnocení druhých lidí, především předčasné, je bariéra znevýhodňující druhou stranu tím, že hodnotící osoba přichází s vlastní interpretací události či zobecněním. Místo aby situaci objektivně popsal („aha, vidím, že je u Vás ještě obsazeno“), rovnou si ji vysvětluje („jemu to ale trvá!..“). Ještě horší je, když hned zobecňuje („ten je ale pomalý!...“ nebo „no jo, úřad, to aby si člověk vyhradil celý den na jedno potvrzení!“).

Především starší lidé mohou mít zvýšený sklon naléhat na svůj komunikační protějšek a snažit se ho přimět k nápravě, protože svůj názor považují za správný. Pravděpodobně jim to zůstalo jako zvyk z dob, kdy vychovávali své děti. Nyní jsou ale děti dospělé a mají vlastní názor a právo ho vyjádřit. Stejně právo má i senior, ale naléhat nebo nutit ke změně podle své vůle již nemůže.

V komunikaci seniora s okolím se jako překážka mohou ukázat jeho nesprávná očekávání. Jako každý účastník diskuse či rozhovoru má určité vlastní zkušenosti a podle nich si představuje, jak bude mluvčí na určité okolnosti reagovat. Když se pak skutečnost od domněnky liší, poukazuje to na fakt, že posluchač (tedy starší člověk) neposlouchal. Například prodavač v obchodě hovoří o vlastnostech

²⁷ podle EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Liberec : Technická univerzita, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5, s.27-48.

elektrického přístroje a říká, že se zapojuje do sítě. Následná otázka seniora na typ baterií, které by do něj měl kupovat, ukazuje, že prodavače neposlouchal.

Ve společnosti, a tedy i v každém komunikačním procesu, má člověk určité role; často dokonce několik najednou. V domově seniorů je paní klientkou a když ji přijde navštívit rodina, je také babičkou, matkou, tetou apod. A při sdělování novinek je navíc ještě mluvčí a posluchačkou. Není divu, že se tolik rolí může dostat do vzájemného konfliktu. Jako klientka domova ví, že se např. blíží čas večeře, ale jako prarodič by si vydržela povídat s vnoučaty ještě hodně dlouho. Ráda si poslechne všechny novinky, ale hned by chtěla reagovat, nenechá příbuzné téměř dopovědět. Rovněž návštěvníci domova mají každý několik rolí, opačně k seniorce: každý příbuzný je návštěvou a navíc dcerou, neteří či synovcem, vnoučetem, atd. a samozřejmě také mluvčím a posluchačem. Je velmi těžké rozhodnout se, která role bude v daném okamžiku dominantní.

Starší člověk se vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu dostává do postavení závislého na druhých častěji než ostatní věkové skupiny. Těžkosti, které z toho v komunikaci plynou, se mohou projevit jednak v přehnaném přijetí podřízené role seniorem, jednak v nesouhlasu a odmítnutí takové nerovnosti. Uvedeme zde dva hraniční příklady, v nichž se problémy vyskytují nejvýrazněji. Člověk smířený se svým nižším postavením se většinou neodvažuje o něco požádat, i když na to má nárok, a má sklony se vnitřně litovat. Ten, kdo objektivní nerovnost (např. sestra – pacient) nerespektuje, požaduje nepřiměřeně okamžité splnění svých požadavků a stává se tak tzv. obtížným klientem. Je na druhé straně třeba uvést, že vzájemné respektování postavení komunikačního partnera a přiznání práv a povinností ulehčí mnohé nesnáze a nerovnost nemusí být ani pocíťována jako újma.

Někdy se setkáváme s jednáním starších lidí vůči mladším, které můžeme označit za devalvující. Jako příklad může sloužit „chtěl bych mluvit s někým zkušeným, ne s takovým holobrádkem, jako jste Vy!“ Pravděpodobný důvod tkví ve věkové převaze, ve větších zkušenostech a znalostech. Vyšší věk je neoddiskutovatelný, zkušenosti a znalosti jsou již částečně relativní: v něčem senior mladšího člověka předčí, v něčem je to naopak. Kořeny takového pohrdavého chování mohou u staršího člověka sahát do minulosti, kdy s ním bylo zacházeno stejným způsobem, a teď je čas vše oplatit. Je nesporné, že se seniorem urážejícím

svého partnera je komunikace velmi obtížná, ne-li nemožná, nehledě na to, že jednání tohoto typu není nikdo povinen trpět.

Stejně jako všichni ostatní lidé, i starší člověk se často nechává ovlivnit svým vnímáním. Uvědomme si, že pro seniory to bývá rizikovější, než pro mladší ročníky. Mnoho starších lidí je důvěřivých a nepředpokládá, že by je chtěl někdo oklamat. Právě na důvěřivost spoléhají ti, kteří se snaží vnímání ovlivnit. Uvedme si několik chyb, které člověk může udělat, pokud se svým vnímáním řídí. Jestliže si zařadíme druhou osobu do určité skupiny podle prvního dojmu, jaký na nás udělala, můžeme jí tím uškodit. V obchodě vidíme např. prodavačku, která hlasitě hubuje brigádníka. Radši se jí tedy nezeptáme, kde najdeme rýži, protože by mohla být nepříjemná i na nás. Napříště se jí raději vyhneme nebo když už sebereme odvahu, budeme také rázní, podle pravidla „na hrubý pytel hrubá záplata“. Nevíme, že paní je jinak docela milá, ale mladík ji rozzlobil svou opakovanou nedbalostí a nepozorností. Právě komunikace ovlivněná prvním dojmem je chybná, pokud druhému škodí. V případech, kdy na nás člověk udělal dobrý dojem, měli bychom se této zkušenosti držet a neřídít se zprostředkovanými zážitky jiných lidí. Stereotypní hodnocení mají sklon používat senioři v případech, kdy např. nemají dostatek informací o jednotlivci a soudí ho podle příslušnosti ke skupině. Stačí připomenout pojem „Romové“, jaké asociace vyvolá?... Z televizních zpráv se starší lidé dozvídají většinou o problematických romských občanech a snadno podle toho soudí všechny.

3.1.1.3 Rozdíly v komunikaci

Rozdíly v samotné komunikaci mezi účastníky, v jejich komunikačních schopnostech, mohou způsobit nepříjemná nedorozumění, když např. jeden není ochoten respektovat nižší úroveň svého partnera. Přizpůsobovat se vyšší úrovni je obtížné. Kulturní odlišnosti, užívání hovorového či spisovného jazyka a odborných výrazů spadá také do této kategorie. Často se stává, že člověk nechce přiznat, že použitému názvosloví nerozumí, a tváří se, že vše chápe. Zde je namístě u odborníků nepředpokládat, ale ptát se, jestli ostatní rozumí, a posluchači se nesmějí ostýchat zeptat. To je totiž známka zájmu.

Do komunikačních rozdílů spadá také rychlost mluvené řeči. V současné moderní společnosti často platí „čas jsou peníze“, takže také výměna informací je co

nejrychlejší, abych jich bylo co nejvíce (za co nejvíc peněz). Jako příklad může sloužit, zřejmě povinný, slogan z rozhlasové reklamy na volně prodejný lék: „Lék k vnitřnímu užití. O nežádoucích účincích se poraďte s lékařem či lékárníkem.“ Tyto dvě věty lze ze sebe doslova vysypat za 3,8 vteřiny nebo normálně říct za 5,2 vteřiny. Samotná reklama vychvalující lék trvá možná 15-20 vteřin. Bylo by tedy možné zkrátit chválu a důležitou informaci dodat také normální rychlostí.

S rychlostí řeči souvisí její srozumitelnost. Čím vyšší rychlost, tím nižší srozumitelnost. Také odlišný jazyk (a to doslova nebo jen nespisovná a slangová mluva) mohou porozumění a následnou reakci seniora ztížit či znemožnit. Pomalejší vyjadřování bývá u seniorů způsobeno pomalejším myšlením.

Pichaud a Thareauová²⁸ upozorňují také, že pro vyjádření sdělení (jeho kódování) a jeho pochopení (dekódování) je nebezpečné to, že stejná slova mohou mít pro mluvčího a posluchače různý význam. Cvičitel třeba řekne „uvolněte si nohy“ a někdo si začne rozvazovat tkaničky u bot. Lékař říká „rakovina“ a myslí tím „je zde velká šance na uzdravení“, zatímco pacient rozumí „odsouzení na smrt“. Navíc slovo „smrt“ pro staršího člověka znamená „to, k čemu směřuji“ nebo „něco, z čeho mám hrůzu“. Toto je jen naznačený význam, někdy hluboko ukrytý, takže podle Pichauda a Thareauové není možné pochopit záměr mluvčího. Pro předcházení této nepříjemnosti a pro vysvětlení je potřeba více vzájemně komunikovat, klást doplňující otázky, z nichž je možné oboustranně se pochopit.

3.1.1.4 Komunikační zlovyky

Neopomenutelným faktorem ztěžujícím komunikaci jsou takzvané komunikační zlovyky: přerušování řeči partnera (skákání do řeči), čtení myšlenek²⁹, či odporování každé partnerově větě³⁰. Výstižně nazvané skákání do řeči známe patrně všichni. Především v roli přerušovaného víme, jak je těžké zachovat klid a pokaždé klidně opět navázat a svou řeč dokončit. Připusťme ale, že se ho také

²⁸ PICHAUD, Clément, THAREAUOVÁ, Isabelle. *Soužití se staršími lidmi : Praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotní pracovníky*. 1. vyd. Praha : Portál, 1998. 156 s. ISBN 80-7178-184-3, s. 83.

²⁹ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4, s.133.

³⁰ TANSKÁ, Nataša. *Proč jdeme mladým na nervy?*. Praha: Motto, 2001.124 s. ISBN 80-7246-098-6, s.72.

dopouštíme. Vždyť potom, až druhý domluví, by naše poznámka už vůbec nebyla k věci! Snažme se zdržet bezprostřední nutkání, můžeme se mluvčího třeba jemně dotknout, abychom mu dali najevo, že k jeho myšlence chceme také něco říci. Při čtení myšlenek se domníváme, že víme, co chce partner říci, naše myšlenky běží napřed³¹ a my si začneme připravovat odpověď nebo reakci a přestaneme pozorně naslouchat. Protestování („kdepak!“) je podle Nataši Tanské zlovykem seniorským. Na konverzační větu „včera bylo krásně, že?“ odpoví takový starší člověk „Kdepak! To jen tak vypadalo! Byl pořádný smog! Já to cítila, já smog cítím na průduškách!“³² Cokoli je řečeno, uvede odporující „na pravou míru“. Požitek s rozhovoru s ním ale nemáme, vždycky ví své a je „argumentu-vzdorný“, jak říká Tanská.

Milan Mikuláščík³³ uvádí jako další interní bariéry v komunikaci nepřipravenost na komunikování, fyzické nepohodlí a stereotypizaci, kdy je komunikační partner zařazován do určité kategorie a podle ní jsou mu přisuzovány všechny vlastnosti dané skupiny. To ovlivňuje také způsob, jakým s partnerem jednáme.

3.1.1.5 Kladné osobnostní vlivy

Nebylo by správné vyjmenovat pouze záporné vlivy, které působí v komunikaci seniora s okolím. Právě vyšší věk s sebou přináší i zkušenost a rozvážnost v jednání a schopnost komunikovat neimpulzivně. Senioři se často léty naučili efektivně naslouchat³⁴, což je v dorozumívání také důležité, nejen dobře a působivě hovořit. Někteří starší lidé dovedou svého partnera kladně ohodnotit³⁵ a dodat mu vědomí vlastní ceny: věnují jeho projevu pozornost, jsou trpěliví a ochotní poradit a věci vysvětlit.

³¹ MÜLLEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti*. Liberec: Technická univerzita, 2001. 109 s. ISBN 80-7083-475-7, s. 60.

³² TANSKÁ, Nataša. *Proč jdeme mladým na nervy?*. Praha: Motto, 2001. ISB 80-7246-098-6, s.72.

³³ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4, s. 133-134.

³⁴ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Liberec : Technická univerzita, 2006. 109 s. ISBN 80-7372-096-5, s. 36.

³⁵ tamtéž, s. 40.

3.1.2 Psychické vlivy

Duševní změny, které nastávají ve stáří, mohou být dvojího druhu: jednak přirozené, involuční, přicházející s věkem, a jednak patologické, značící duševní poruchu. Obě skupiny mohou komunikaci starších lidí s jejich okolím ovlivnit.

Podívejme se nejprve na psychické změny, které stáří doprovázejí.³⁶

Duševní činnost seniora se celkově zpomaluje. Důvody můžeme najít objektivní (pomalejší aktivita mozkových buněk) a subjektivní (nižší motivace k duševní činnosti, protože „stejně už to nebude jako zmlada“).

Zvýšená opatrnost souvisí z pomalejším myšlením. Senior nerad dělá v uvažování chyby, proto věc promyslí raději důkladně, než by se unáhlil a zmýlil se. Lépe většinou snáší, že je pomalejší fyzicky, protože má dost času. Přesnost je pro něj důležitější než rychlost.

Běžně uznávaným znakem stáří je špatné snášení změn. Starší člověk má rád určitý řád, věci na svých místech, události předvídatelné. Pavel Říčan³⁷ se zamýšlí nad tím, zda toto mínění o psychické nepřizpůsobivosti není částečně pesimistickým předsudkem? „Jak pravděpodobná je v životě geronta větší změna k lepšímu?“, ptá se. Většina změn, které ve vyšším věku přicházejí, bývá negativní. A takové zvraty snášejí všichni obtížně, staří i mladí.

Intelligence se v některých svých složkách zhoršuje. Není to ale neodvratné. Důvody mohou spočívat v dokonalejších diagnostických metodách psychiatrie. Při nich jsou odhalovány duševní poruchy, které zatím nepoutaly pozornost. Jen některé z nich se ale projevují také chorobnými změnami na mozku. Když pak psychologové zkoumají úbytek inteligence s věkem, dostane se do zkoumaného vzorku vyšší procento lidí s nerozpoznanými psychickými poruchami. Výsledky testů pak potvrzují neradostný obraz stáří. Dalšími důvody horších výsledků IQ testů může být rezignace seniorů: „to už teď nezvládnou!“ a tělesné nemoci, které samozřejmě zhoršují výkon v činnostech náročných na inteligenci.

Další vlastností stáří bývá snížený zájem o okolí až netečnost. Původ je v ubývání mozkových buněk a v řídnutí jejich propojení. Emoční prožívání slábne a

³⁶ ŘÍČAN, Pavel., *Cesta životem : Vývojová psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha : Portál, 2006. 390 s. ISBN 80-7367-124-7, s.337-339.

³⁷ tamtéž, s. 337.

je chudší, plošší. Často převládají negativní emoce, které jsou protikladem k příjemným vzpomínkám na minulost a vytěšňování tehdy negativních zážitků.

Psychickou involuci můžeme podle Říčana chápat jako demontáž osobnosti, která probíhá více nebo méně spořádaně. Při vývoji mladého člověka se osobnost košatila, ve stáří se spíše zjednodušuje. Starší člověk ztrácí vztah k určitým osobám, zálibám, nadosobním i osobním cílům. S přicházejícími problémy se někdy vyrovnává jako dítě – zavře před nimi oči nebo uteče do nemoci.

S duševními změnami ve stáří se někdy sdružují i psychické poruchy a, jak bylo řečeno výše, není jednoduché jedno od druhého oddělit. Zde se budeme zabývat psychickými vlivy, které komunikaci staršího člověka ztěžují či znemožňují, a možnostmi jejího zlepšení.

3.1.2.1 Demence

Nejčastější nemocí ve vyšším věku, která postihuje psychiku, je demence. Můžeme ji charakterizovat jako „úpadek mentálních schopností zaviněný onemocněními postihujícími mozek“.³⁸ Vladimír Pidrman³⁹ uvádí tři skupiny příznaků demence: poruchy aktivit denního života, poruchy behaviorální a kognitivní. Jiná definice hovoří o demencích v množném čísle jako o duševních onemocněních, „při nichž v důsledku chorobného procesu dochází ke snížení paměti, intelektu a jiných tzv. poznávacích funkcí od jejich původní úrovně a k druhotnému úpadku všech dalších psychických funkcí,“⁴⁰ tj. nálad, pozornosti, soustředění a vnímání.

Čím je člověk starší, tím větší je pravděpodobnost, že ho demence postihne. Ve věku 65 let se vyskytuje u 4–8 %, zatímco u osmdesátiletých již u 15–20 % a ve vyšším věku téměř u poloviny seniorů.⁴¹

³⁸ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Liberec : Technická univerzita, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5, s., s. 89.

³⁹ PIDRMAN, Vladimír, KOLIBÁŠ, Eduard. *Změny jednání seniorů*. Praha : Galén, 2005. 189 s. ISBN 80-7262-363-X, s. 19.

⁴⁰ ANDERS, Martin, Demence. *Ordinace* [online]. 2004 [cit. 2008-10-14]. Dostupné z internetu: <http://www.ordinace.cz/clanek/demence/>.

⁴¹ HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Praha : Panorama, 1990. 407 s. ISBN 80-7038-158-2, s. 296.

Nejčastější formou demence je Alzheimerova nemoc.⁴² Projevuje se zhoršením krátkodobé paměti a stoupajícími potížemi s vyjadřováním a rozhodováním, postižený nedokončuje myšlenky a je zmatený. Útěchou může pro lidi s vyšší úrovní vzdělání být fakt, že se jim Alzheimerova nemoc pravděpodobně vyhne, stejně tak lidem, kteří svůj mozek trénují. Demence se může vyskytnout také u Parkinsonovy choroby, Huntingtonovy nemoci nebo roztroušené sklerózy mozkomíšní.

Senioři nemocní demencí obecně postrádají vhled do své situace, jsou na okolí citově závislí.⁴³ Každou informaci zpracovávají jako novou, bez širších souvislostí. Pokud nemocnému řekneme „počkejte chvíli, hned se Vám budu věnovat“, snadno si to vysvětlí jako „nemá o mě zájem, cítím se bezvýznamný“. Přizpůsobení se komunikaci druhých a porozumění je pro demenční pacienty také obtížné. Abstrakce a sdělení „mezi řádky“ jim uniká a porucha krátkodobé paměti znemožňuje pojmout celé sdělení. S tím souvisí také obtíže s vyjadřováním, s kódováním myšlenek do slov a slov do významů. V pokročilejších stádiích dochází k míšení slov nebo opakování stejných slov či vět, i když chce člověk vyjádřit různé významy.

Nepříjemností, která se může zdát pro okolí nejobtížnější, je bezdůvodné užívání vulgárních slov. Podle Zgoly⁴⁴ je důvod ve ztrátě soudnosti a neschopnosti staršího člověka zabránit nevhodným impulzům. Nemocný užívá neslušné výrazy ve chvílích rozrušení a stresu. V tu chvíli nemá svůj slovník pod kontrolou, takže pokárání většinou nepomáhá nebo pacienta zmate či rozčílí.

Pro úspěšnou komunikaci se seniorem postiženým demencí poukazuje Kepiňski⁴⁵ na pochopení celistvosti pacientova vnitřního světa. Když již nemůže on chápat náš svět, měli bychom se snažit umožnit komunikaci my a přiblížit se jemu. Podstatné je mluvit beze spěchu, ověřovat si zpětnou vazbu. Nejdůležitější je odvaha setkat se s problémy demenčního člověka, sebedůvěra a láska pomáhajícího. Je

⁴² ANDERS, Martin, Demence. *Ordinace* [online]. 2004 [cit. 2008-10-14]. Dostupné z internetu: <http://www.ordinace.cz/clanek/demence/>.

⁴³ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Liberec : Technická univerzita, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5, s. 90 - 94.

⁴⁴ ZGOLA, Jitka, M. *Úspěšná péče o člověka s demencí*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2003. 232 s. ISBN 80-247-0183-9, s. 135.

⁴⁵ KEPIŇSKI, Antoni, In: EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Liberec : Technická univerzita, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5, s. 92.

potřeba stále projevovat respekt jako ke zralému a plnohodnotnému člověku. V samotné slovní komunikaci je potřeba dopřát nemocnému dostatek času na vyjádření, přizpůsobit se jeho rytmu.⁴⁶ Protože pravá diskuse či rozhovor již nejsou možné, je pro dementního seniora potřebné založit vztah na „spolubytí“, na tom, že s druhým je. Neměli bychom postiženého nutit do hovoru, ale dát mu k němu pokud možno kdykoli příležitost. Pichaud a Thareauová také připomínají další druhy komunikace, nejen slovní. Přátelský dotek například dokáže zmateného dementního člověka uklidnit, zmírňuje agresivitu. Pohledem navazujeme kontakt, vyjadřujeme své emoce a myšlenky. „Dívat se na někoho také znamená uznání, že existuje, že existuje pro nás.“⁴⁷ V oblasti chování neplatí pro dementního člověka obecně zažitá pravidla. Co se nám zdá nevhodné, má ale pro něj určitý smysl. Svým chováním také komunikuje. Pokud to uznáme, i když tomu nerozumíme, můžeme to lépe akceptovat. Velmi důležitý je pro nemocného staršího člověka sluch a podněty takto přijímané. Může se totiž někdy stát, že neslyšící senior je pokládán za dementního, protože nereaguje na otázky, popřípadě reaguje špatně. Neměli bychom s postiženým starším člověkem komunikovat jako s dítětem, přestože jeho rozumový stav k tomu svádí. Je dospělý a má pro něj význam, když s ním tak hovoříme. Jelikož nemáme jistotu, že naše sdělení bude pochopeno, můžeme zkusit hudbu. Znalostí hudebního vkusu seniora a poslechem oblíbených melodií je možno dopřát mu návrat do minulosti, která bývá pro postiženého příjemnější, než přítomnost, které nerozumí. V závěru kapitoly o demenci Pichaud a Thareauová doporučují upřednostnit jeden druh komunikace před jiným, v závislosti na postiženém člověku a na vývoji jeho nemoci. Komunikace ale možná je, především prostřednictvím neverbálních forem.

3.1.2.2 Deprese

Vedle demence může život a komunikaci starších lidí s okolím ovlivňovat také jejich deprese. Miloslav Kopeček⁴⁸ uvádí: „Mezi základní příznaky deprese patří to, že dojde ke ztrátě potěšení a radosti z aktivit, které je dříve přinášely. Depresivní

⁴⁶ PICHAUD, Clément, THAREAUOVÁ, Isabelle. *Soužití se staršími lidmi : Praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotní pracovníky*. 1. vyd. Praha : Portál, 1998. 156 s. ISBN 80-7178-184-3, s. 94-99.

⁴⁷ tamtéž, s. 97.

⁴⁸ KOPEČEK, Miloslav, Nenechme se ovládnout depresí. *Vademecum - zdraví* [online]. 2005. [cit. 2008-10-16]. Dostupné z internetu: <http://vademecum-zdravi.cz/nenechme-se-ovladnout-depresi/>.

pacient si přestane věřit, pocítuje nejistotu, úzkost, strach z budoucnosti. Může se objevit nerozhodnost, zhoršené soustředění a zhoršený pracovní výkon. Člověk dříve společenský vyhledává raději samotou a klid, přestává vyhledávat kamarády a přátele.“

Přestože tuto definici je možné uplatnit i na mladšího člověka, lze se domnívat, že senior může být vzhledem ke svému věku a situaci (např. úmrtí partnera, zhoršení zdravotního stavu, i odchod do důchodu, apod.) k depresím náchylnější. Nejistota, úzkost a strach z budoucnosti trápí nejednoho staršího člověka. Lidově se deprese nazývá téměř jakýkoli smutek a skleslost, kterou člověk považuje za větší než běžnou. U deprese však trvá tento stav déle než 14 dní a někdy také s sebou přináší myšlenky na sebevraždu. Situaci zhoršuje také mýtus, že deprese je vlastně slabost a poradit se o ní s psychiatrem se rovná nálepce na čele. Jedině odborný lékař ale může vyloučit jiná onemocnění a doporučit vhodnou léčbu.

Komunikaci depresivního člověka můžeme poznat jednak podle četnosti a také podle obsahu: stísněný senior hovoří s okolím málo a stručně a uzavírá se do sebe.⁴⁹ Rovněž tématicky bývá jeho rozmluva jednostranná, převažují smutné vzpomínky a chmurné představy do budoucna. Starší člověk může často odbývat dotazy na původ smutku a pro jeho okolí je obtížné ho rozptýlit a potěšit. Na věty typu „Mně už nikdo nepomůže, o mě nikdo nemá zájem, kdyby ještě žil/a ..., to by bylo jiné...“ je těžké najít vhodnou odpověď.

Důležité je poskytnout seniorovi čas a prostor, aby mohl své pocity a obavy sdělit, zajímat se o něj a nabídnout mu svou pomoc, o niž může kdykoli požádat. Pro postiženého je důležité, aby si uvědomil, že deprese není trvalá, je to léčitelná nemoc.

Je nezbytné přimět seniora k návštěvě lékaře, pokud smutek trvá dlouho a je pro něj a jeho blízké nezvladatelný. Věra Linhartová poukazuje na to, že „zvládnout deprese není v možnostech pacientovy vůle!“⁵⁰ Pro komunikaci s psychicky labilním pacientem doporučuje Linhartová respekt k lidské důstojnosti. Výrazy jako „blázen, šílenec, blázinec“ jsou samozřejmě naprosto nevhodné. Představme si, jak bychom se

⁴⁹ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4, s. 210.

⁵⁰ LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně : pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5, s. 72.

cítili my, kdyby nás někdo takhle označil! Ovšem citově nezabarvená slova „psychiatr, psychiatrie“ vyvolávají také neadekvátní, odmítavou reakci. Psychické onemocnění je stále vnímáno jako znevažující.⁵¹ Při rozhovoru s potenciálním pacientem doporučují Pidrman, Bouček a Kryl⁵² vyjádřit nemocnému pochopení pro jeho situaci, dovolit mu být autentický, hovořit otevřeně o problémových oblastech pacienta včetně sebevražedných myšlenek. Při jejich výskytu apelují na neprodlené vyhledání odborné pomoci.

Jak již bylo řečeno výše, deprese a samota mívají vzájemně úzkou souvislost: samota a osamělost mohou vést k depresi a deprese zase k uchýlování se do samoty, z níž se rozvine osamělost. Samota způsobená depresí může časem přejít do osamělosti a to už je kombinace faktorů pro člověka více než riziková.

3.1.2.3 Osamělost

Uvedme hned v počátku, že bychom měli rozlišovat samotu a osamělost, přestože tato slova jsou často vnímána jako synonyma. Jako samotu chápeme stav, kdy člověk není ve společnosti jiných lidí, ale nepocítuje to jako psychickou újmu. Naproti tomu osamělost je vždy vnímána jako subjektivní nedostatek společenských kontaktů a osamělý jedinec tím trpí. V této podkapitole se budeme zabývat právě vlivem osamělosti na komunikační možnosti staršího člověka.

Třebaže osamělost může potkat každého v jakémkoli věku, ve stáří bývá o to tíživější, že senior nemívá už tolik duševních a fyzických sil se jí bránit. A co se na osamělosti podílí? Mazourová⁵³ uvádí několik faktorů. V první řadě charakterové vlastnosti, ty ovlivňují tendenci k osamělosti již od raného věku. Spočívají v problematickém navazování společenských vztahů a problémech v komunikaci, které jedince provázejí po celý život. Zhoršený zdravotní stav v podobě omezení pohybu a oslabeného zraku či sluchu s sebou nese výrazně zvýšené riziko

⁵¹ LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně : pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5, s. 65.

⁵² PIDRMAN, Vladimír, BOUČEK, Jaroslav, KRYL, Michal. Komunikace s depresivním nemocným. In: *Deprese v interní medicíně*. [online], poslední aktualizace 2005-10-10 [cit. 2008-20-10]. Dostupné z internetu: https://www.zdravcentra.cz/cps/rde/xchg/zc/xsl/3141_2471.html.

⁵³ MAZOUROVÁ, Ivana. *Život v důchodu v sebereflexi českých seniorů*. [s.l.], 2006. 67 s. Masarykova univerzita v Brně. Vedoucí diplomové práce prof. PhDr. Ladislav Rabušic, CSc. Dostupné z internetu: http://is.muni.cz/th/52140/fss_m/MAZOUROVA_DIPLOMOVA_PRACE.doc. s. 25.

osamělosti: starší člověk se nedostane tak často do společnosti ostatních nebo mu v neomezené interakci brání smyslový handicap. Vyšší věk znamená ubývání přátel a známých ze stejné generace. Pokud byl senior obklopen převážně těmito lidmi, stává se osamělost reálným nebezpečím. Nedostatečně široké sociální sítě lidí žijících bez partnera nebo přestěhovaných do nového prostředí mohou také vést k pocitu osamělosti. Kromě zmíněných rizik hrají svou roli rovněž finanční důvody a kulturní vlivy. Pokud by měl starší člověk např. pravidelně dojíždět do klubu seniorů, ovlivní to samozřejmě jeho výdaje a víme, že při nijak vysokých důchodech musí starší člověk rozumně hospodařit. Ve společnostech, kde jsou menší sociální vazby a lidé nemají takovou potřebu se setkávat, se starší člověk začne cítit sám snadno. Podobné rizikové faktory zvyšující pravděpodobnost osamělosti uvádí také internetová stránka Třetí věk⁵⁴: životní podmínky, fyzický stav, psychický stav a sociální nebo ekonomické jevy.

Významným spouštěčem pocitu osamělosti je ztráta partnera či partnerky. Odešel člověk, který se za celá dlouhá desetiletí stal nedílnou součástí života ovdovělého seniora. Je pochopitelné, že je velmi obtížné se s nastalou situací co nejlépe vyrovnat. A to je dlouhodobý proces, v němž se pocit osamocení určitě objeví. MUDr. Tamara Tošnerová⁵⁵ poukazuje na to, že v Holandsku existují kurzy pro vdovy, které je mají naučit zvládat činnosti, které většinou nebo výhradně vykonávali jejich manželé. Seniorky si je snaží osvojit, aby opět zvládaly život bez překážek. Dodejme, že podobná situace může nastat, když ovdoví muž. Často si neví rady s mnoha domácími pracemi, např. vařením a žehlením. Myšlenku sdružování ovdovělých seniorů a učení se, třeba i vzájemně, novým potřebným dovednostem lze jen přivítat. Mimo jiné se osamělostí ohrožení starší lidé setkávají s ostatními lidmi v podobném věku a situaci a v nové komunitě získávají kontakty a tak se opuštěnosti snáze ubrání. Tím se dostáváme k možnostem, jak osamělosti čelit.

Server Třetí věk shodně s dr. Tošnerovou doporučují v první řadě rodinu jako zdroj mezilidských kontaktů. Zdravé mezigenerační vztahy jsou velkou prevencí osamělosti. Dr. Tošnerová upozorňuje na to, že po odchodu do důchodu se často

⁵⁴ Samota. *Třetí věk* [online] 2005-10-23 [cit. 2009-01-31]. Dostupné z internetu: <http://www.tretivek.cz/?p=66>

⁵⁵ ŠKUBOVÁ, Jarmila. Vysoký věk a osamělost. *Florence : časopis moderního ošetřovatelství*. 2006. roč. 2, č. 10, ISSN 1801-464X. s. 53.

výrazně sníží počet sociálních kontaktů, protože mnoho kolegů z práce zůstalo právě jen kolegy v práci, nyní již bývalými, a nestali se z nich přátelé nebo dobří známí.

Z tohoto důvodu je třeba najít si kromě rodiny vlastní volnočasové aktivity. Příbuzní totiž nemají na seniora čas vždycky, i kdyby třeba chtěli. Nejvhodnější je záliba pokud možno s mezigeneračním charakterem - např. sběratelství, umělecká tvorba, řemeslo. Zde se totiž starší člověk může sám něco naučit, ale zároveň předat zkušenosti mladším členům zájmového kroužku. Tak je senior v roli žáka, ale trochu i učitele. Kromě mezigeneračního sdružení se lze samozřejmě začlenit také do klubu seniorů. Výhodou oproti různorodé společnosti je vzájemné pochopení pro podobné problémy, protože jsou členové spojeni blízkým věkem. Vhodnou příležitostí k zúročení vyššího věku je psaní kronik, ať už místního regionu nebo obce, nebo sestavování rodokmenu vlastní rodiny. Obojí také vede k setkávání s lidmi a komunikaci.

Sousedské vztahy je dobré udržovat přátelské v každém věku, protože ve stáří se to může mnohonásobně vyplatit. Dobří sousedé pomohou staršímu člověku, když potřebuje – nákupem, drobnou opravou apod., ale také psychicky podpoří, pozvou na návštěvu nebo sami přijdou.

Telefon a internet usnadní kontakt samostatně žijícího seniora, když není v dosahu nikdo, s nímž by se mohl starší člověk setkat. Právě internet je u méně pohyblivých lidí významným prostředníkem v komunikaci a také v získávání informací. V oblasti komunikace nabízí hned několik druhů – je schopen nahradit klasické telefonování voláním přes internet a papírové dopisy vystřídá e-mailová pošta. Problematikou starších lidí a výpočetní techniky a internetu se budeme zabývat v samostatné kapitole Komunikace seniorů ve virtuálním prostředí.

Důležitým prvkem v životě staršího člověka, a obzvláště osaměle žijícího, bývá televize. Autoři internetových stránek Třetí věk stejně jako dr. Tošnerová charakterizují sledování televize jako pasivní činnost, která by měla v roli prostředku působícího proti osamělosti přicházet na řadu jako poslední. Neupírají jí však vzdělávací, oddechovou a zábavnou funkci. Je samozřejmé, že televize zapnutá téměř celý den není nejvhodnějším řešením, mj. také proto, že neposkytuje zpětnou vazbu. Pouze produkuje svůj program a dává staršímu člověku možnost ho přijmout, ale už ne ovlivňovat. A senior by měl být tvůrcem svého životního programu. Televize může být jedním z jeho bodů.

Naprostou odlišnou možností, jak se samotě a osamělosti bránit, je pořídit si zvíře. S tímto rozhodnutím vyvstává staršímu člověku mnoho otázek, které spolu vzájemně souvisejí: jaké zvíře (psa, kočku, papouška,...), jak velké, jaké budou nároky na jeho výživu a pohyb, kdo se o něj postará v nepřítomnosti seniora, apod. Menší pes ale dokáže staršímu člověku velmi dobře nahradit nedostatek kontaktů s lidmi. Senioři si často svého čtyřnohého přítele doslova zamilují a přestanou vyhledávat lidskou společnost, což není dobré. Pozitivní ale je, že jsou ještě pro někoho potřební, mají se o koho starat.

Zastavme se nyní u toho, jak senioři svoji samotu a osamělost prožívají. Podle Stuart-Hamiltona⁵⁶ někteří senioři s rostoucím věkem přestávají vyhledávat společnost druhých lidí a stávají se spíše introvertními. Mohli bychom říct, že mají rádi svůj klid. Zde vidíme rozdíl mezi životem převážně o samotě a osaměle: těmto lidem samota nevádí. Na druhou stranu senior se může cítit osamělý, i když objektivně sám není: chodí za ním např. denně pečovatelky, známá přijde každý den posedět, sdělit novinky a povzbudit, příbuzní dojíždějí na každý víkend a telefonují několikrát týdně... A přesto když se ho někdo ptá, jak se má, povzdychne si, že je tak sám.

Dá se předpokládat, že komunikace osaměle žijícího staršího člověka je vzácností mezilidských kontaktů poznamenána. Když se naskytne příležitost hovoru, je senior nesmělejší, trvá o něco déle, než se odhodlá zapojit. Pokud si povídá s jedním člověkem, spíše více poslouchá a když je chvílka ticha, sdělí svůj názor nebo zkušenost. Velmi samozřejmě záleží na tom, jaká osoba osamělého seniora navštívila. Je to někdo, kdo má tendenci více mluvit a nepustit druhého ke slovu? Nebo je více posluchačem, ptá se, aby staršího člověka povzbudil k vyprávění, zajímá ho, co mu může a chce senior říci? Osamělý senior, který dostal příležitost být ve společnosti několika nebo dokonce více lidí, se bude pravděpodobně déle přizpůsobovat novému prostředí. Zpočátku bude skupinu jen tiše pozorovat a zapojovat se do diskuse jen minimálně, nebo vůbec. Až se osmělí, možná také přispěje k tématu. Nejlépe bychom to viděli na příkladu osaměle žijícího seniora, který se přistěhoval do domova důchodců a poprvé přišel do jídelny na oběd. Možná si sedne k volnému stolu a zatím se neseznamuje. Tím také komunikuje, ne slovy, ale

⁵⁶ STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. 1. vyd. Praha : Portál, 1999. 319 s. ISBN 80-7178-274-2. s. 170.

činy. Sděluje tím okolí: zatím se seznamuji s prostředím a lidmi, rozmýšlím se, s kým se budu chtít v budoucnu setkat a promluvit. Starší člověk, který prožíval svou osamělost jednoznačně negativně, s největší pravděpodobností uvítá možnost navázat nové vztahy a přátelství. Na obědě si k někomu přisedne a společenskou konverzaci získává první známé.

Osaměle žijící starší lidi mohou provázet určité obavy, které mají kořeny právě v nepravidelné nebo nedostatečné komunikaci. Uveďme např. strach z neplynulosti projevu. Přejde návštěva a senior, který není zvyklý často a v dostatečné míře mluvit, má třeba trému, přeříkává se, opravuje, nebo často dělá pomlky. Návštěvník chce staršímu člověku pomoci a napovídá a doplňuje za něj slova. Zde je potřeba velké opatrnosti a citlivosti. Musíme zvolit správnou míru, abychom seniorovi neskákali do řeči a nedoplňovali to, co on třeba nechce říci. Nechat ho ale trápit s nenalezeným výrazem, až je pomlka už vysloveně nepříjemná, také není nejvhodnější. Najít rozumný kompromis je ovšem obtížné.

Sníženým (nebo žádným) počtem sociálních kontaktů je osamělý starší člověk ochuzen také o aktuální informace a novinky ze svého okolí. Můžeme namítnout, že rádio a televize mají zpravodajské pořady. V nich se ale senior většinou nedozví, že se v jeho vesnici uvažuje o zrušení pošty. Podobných zpráv, které může získat jen ze svého okolí nebo od rodiny, může být více. Když se najde někdo, kdo je staršímu člověku čas od času sdělí, ten pravděpodobně nevychází z údivu. Přijetí většího množství novinek a správná orientace mezi nimi nemusí být jednoduchá ani pro mladší osobu, natož pro seniora. Ten je handicapován také v konverzaci s informovanými lidmi, protože co je pro ně známé, samozřejmě, vnímá on jako nové. Na nákupu se tedy např. dozví, že rozvedený syn známých se odstěhoval do Švédska. Osamělý senior ale ani nevěděl, že syn se rozvedl, to je pro něj nové, tím spíše, že emigroval. Zde se opět objevuje riziko v rozhovoru s osamělým (a proto neinformovaným) starším člověkem: dostatečná trpělivost informovaných lidí. Senior vstřebává mnoho nových zpráv a faktů a potřebuje na to, jako každý, dostatek času. Když při vyprávění známých, kteří jsou „v obraze“, senior několikrát podotkne „to jsem nevěděl“, nebo se opakovaně diví, může jim snadno dojít trpělivost: starší člověk je totiž tak neinformovaný, že nemá cenu, mu cokoli nového říkat. Častým ptaním se na podrobnosti, které jsou ostatním dávno známé, zdržuje také proud sdělovaných novinek. Návštěvník musí seniorovi upřesňovat další

a další podrobnosti a nemůže se dostat k tomu, co bylo i pro něj donedávna úplně novum.

Osaměle žijící starší lidé si někdy uvědomují, že nepřítomnost druhé osoby jim bere příležitost s někým hovořit. Může se stát, že proto mluví více sami pro sebe. Komentují, co a jak právě udělali, nahlas přemýšlejí. To lze považovat za snahu nepoddat se samotě a osamělosti, protože vnímají vlastní osobu jako partnera, k němuž promlouvají. Takovým způsobem se mohou vyhnout některým popsáním potíží, jako je neplynulost projevu nebo nesmělost v komunikaci.

3.1.3 Fyzické vlivy

Stejně jako ovlivňuje komunikaci staršího člověka psychika, hraje svou roli také tělesný stav. Rovněž v tomto případě můžeme fyzické změny rozdělit na obvyklé, přirozeně postihující všechny stárnoucí jedince, a chorobné, vyskytující se jako důsledek nemoci nebo zranění.

Zmíníme zde nejčastější tělesné změny, které spočívají především v úbytku či poklesu funkce, a naznačíme jejich vliv na komunikaci seniora s okolím, kterou rozvedeme v samostatných částech.

Pavel Říčan⁵⁷ uvádí jako jeden z prvotních průvodních znaků úbytek svalové hmoty. Starší člověk slábne, protože se již nepohybuje tak intenzivně a často, a jak známo, co se nepoužívá, to ochabuje. Zuby u mnoha seniorů, pokud nemají protézu, dosluhují; oči bývají zvýšeně citlivé na silné světlo a objevují se choroby vedoucí ke zhoršování zraku či dokonce slepotě. Sluch se zhoršuje souvisle a klesá citlivost pro vysoké tóny. Nedoslýchavost je ve vyšším věku velmi častá. Říčan zmiňuje také obezitu, která určitě do fyzických změn patří. Celkové postavy člověka si totiž při setkání všimneme patrně nejdříve. U seniorů bývá někdy otylost způsobena snížením pohybové aktivity a zachováním stravovacích návyků. Druhým důvodem obezity může být nevhodná strava. I když jí starší člověk málo (třeba ze šetrnosti), konzumuje nevhodné potraviny (bílé pečivo, cukr, živočišné tuky). Dokonce může tloustnout a přesto trpět podvýživou, pokud v jídelníčku chybí zelenina, ovoce a kvalitní maso.⁵⁸

⁵⁷ ŘÍČAN, P., *Cesta životem : Vývojová psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha : Portál, 2006. 390 s. ISBN 80-7367-124-7, s. 333-336.

⁵⁸ tamtéž, s. 334.

Pro starší lidi je příznačná tzv. polymorbidita, trpívají více chronickými nemocemi najednou. Zaměřme se nyní na konkrétní nemoci a jejich vliv na seniorskou komunikaci.

3.1.3.1 Orální zdraví

Problémy se zuby potkaly pravděpodobně každého, nejčastěji v podobě zubního kazu. Podle doktora Mazánka má potíže se svými zuby přibližně 80 % seniorů.⁵⁹ Když pomyslíme na to, že zuby slouží staršímu člověku několikrát denně mnoho desítek let, není se co divit. Je samozřejmé, že pravidelným a správným čištěním a návštěvami zubaře můžeme zuby chránit.

Když už ke ztrátě jednoho nebo více zubů dojde, bývají většinou nahrazeny umělými. V současnosti již pravděpodobně není mnoho seniorů, kteří by si z finančních důvodů nemohli zubní protézu dovolit, pokud ji potřebují.

Mazánek⁶⁰ mezi nejvýznamnějšími důsledky nedostatečné péče o ústní dutinu uvádí také poruchy mluvení, způsobené dráždicími defekty od špatně vytvořené zubní náhrady nebo od zbylých ojedinělých zubů. Z toho vidíme, že se problematikou zubních náhrad a jejich vlivu na společenský život seniorů vážně zabývají i odborníci.

Různé nepřirozené projevy, které s sebou umělý chrup nese (mírné šišlání, cvakání horních a dolních zubů o sebe a nepřirozená bělost a kvalita zubů) mohou komunikaci staršího člověka negativně ovlivňovat. Senior si je vědom toho, že na jeho řeči či ústech je něco divného nebo jiného než dřív a snaží se nebyt příliš nápadný. Toho nejnanežněji dosáhne tím, když bude co nejméně mluvit, což není samozřejmě optimálním řešením. Na zubní protézu si musí zvyknout, aby dokázal odhalit vše, co ho právě od přirozeného slovního projevu vzdaluje. Je to jako s novými brýlemi a jakoukoli novou kompenzační pomůckou. Měli bychom podotknout, že nepřirozená bělost umělých zubů (pokud dobře sedí) nemá na funkci mluvidel žádný vliv a svého nositele tudíž nijak neovlivňuje. Pouze pro lidi, kteří se starším člověkem hovoří, to může být rozptylující. Všimnou si, že seniorovi svítí

⁵⁹ MAZÁNEK, Jiří. Orální zdraví ve stáří. *Vademecum – zdraví* [online] 2007-12-12 [cit. 2008-10-24]. Dostupné z internetu: <http://vademecum-zdravi.cz/oralni-zdravi-ve-stari/>

⁶⁰ MAZÁNEK, Jiří. Orální zdraví ve stáří. *Vademecum – zdraví* [online] 2007-12-12 [cit. 2008-10-27]. Dostupné z internetu: <http://vademecum-zdravi.cz/oralni-zdravi-ve-stari/>

z úst nádherné rovné bílé zuby, jaké mívá v jeho věku opravdu málokdo. Je pochopitelné, že když už si starší lidé nechávají dělat umělý chrup, samozřejmě chtějí, aby vypadal hezky. V tomto případě lze ale spíše doporučit upřednostnit přirozenost před efektem.

Podobné reakce jako nepadnoucí zubní protéza mohou u jejího nositele vyvolat také různá zranění či bolesti v ústech. Senior je oproti normálnímu stavu nemluvný, skleslý, případně hovoří nejčastěji o těchto potížích.

Někdy se setkáváme také se staršími lidmi, kteří mají zhotovenou zubní náhradu, ale nosí ji jen „ven“, „do společnosti“ či „na veřejnost“. Doma, v kruhu rodiny mluví a jedí např. pouze s jednou polovinou protézy, protože je to pro ně pohodlnější a příbuzní jim stejně rozumějí, přestože nevyslovují čistě. Už si prostě všichni zvykli. Otázkou zůstává důvod: proč se někteří starší lidé řádnému nošení umělého chrupu vyhýbají? Říkají si „doma je to jedno, to nestojí za to, mám je jenom na parádu“, nebo to zkoušeli, ale zuby je tlačily, a proto se senioři omezili pouze na jednu část? V takovém případě se vystavují nebezpečí, že až si vezmou celý umělý chrup, protože musí na úřad nebo k lékaři, budou nesví, nebudou s ním umět správně mluvit, zuby je budou na mnoha místech tlačit a jejich celkové rozpoložení nebude ideální. Také jejich příbuzní si budou myslet, že jde o výjimečnou příležitost, když si dědeček vzal zuby. A takhle by to přece být nemělo. Zuby patří do každodenního života člověka a záleží jen na dohodě seniora s lékařem, aby výsledek byl pro staršího člověka uspokojivý.

3.1.3.2 Nemoci zraku

Vedle potíží se zubní náhradou jsou nemoci zraku další překážkou v komunikaci starších lidí. Zrakem totiž vnímáme velkou část svého okolí a také pohledem komunikujeme. Jen si uvědomme, co všechno dokážeme říct zamračením, povytáhlým obočím nebo mrknutím. Podívejme se nyní blíže na některá oční onemocnění.

Zelený zákal (glaukom)^{61, 62} se vyskytuje ve zvýšené míře u lidí starších 40ti až 45ti let. Můžeme z toho vyvodit, že jsou jím více ohroženi i senioři. Ztráta vidění je při zákalu postupná, takže si ji postižený nemusí zprvu všimnout nebo jí nepřikládá velká význam. Když se projeví větší výpadky v zorném poli, bývá na nápravu již pozdě. Odumřelý zrakový nerv již není možné nahradit a postižený člověk přichází o zrak. Léčba glaukomu je možná pomocí léků nebo operativně. V každém případě je namístě myslet na včasnou prevenci a pravidelně navštěvovat očního lékaře.

Kromě zeleného zákalu se u starších lidí vyskytuje, a to v míře ještě vyšší, šedý zákal (katarakta). Podle Lucie Valešové ze serveru Ordinace.cz⁶³ má asi 50 % lidí starších 60ti let určitý stupeň šedého zákalu. Operace katarakty je tedy u seniorů nad 65 let nejčastější operací v tomto věku. Projevy katarakty jsou individuální: zamlžené vidění, nepříjemné oslňování, citlivost na silnější světlo, narůstající krátkozrakost, apod. Pro léčbu šedého zákalu se uvádí jediný možný způsob – operace. V současnosti je oční chirurgie na tak vysoké úrovni, že se starší lidé nemusejí obávat operaci podstoupit.

Jako třetí omezení zraku zmíníme zrakové postižení se zaměřením na slabozrakost a slepotu. Procento slabozrakých lidí v populaci roste⁶⁴ a vliv na to má také prodlužující se délka lidského života. Stárnutí samo o sobě vede ke vzniku zrakových vad, 80 % lidí starších 75ti let má vážné problémy se zrakem a 70–75 % nových případů zrakových vad vzniká u lidí starších 65 let. Trvalé zrakové postižení život člověka velmi komplikuje, ale neznemožňuje. Pouze je potřeba dělat věci jinak a dívat se především srdcem, jak řekl Antoine de Saint-Exupéry: „správně vidíme jen srdcem. Co je důležité, je očím neviditelné.“⁶⁵

⁶¹ Příčiny a rizika. *Zelený zákal* [online], průběžně aktualizované [cit. 2008-10-28]. Dostupné z internetu: <http://www.zeleny-zakal.cz/priciny-a-rizika>.

⁶² Co je zelený zákal. *Zelený zákal* [online], průběžně aktualizované, [cit. 2008-10-28]. Dostupné z internetu: <http://www.zeleny-zakal.cz/co-je-zeleny-zakal>

⁶³ VALEŠOVÁ, Lucie. Šedý zákal (katarakta). *Ordinace* [online] 2003-09-23 [cit. 2008-10-29]. Dostupné z internetu: <http://www.ordinace.cz/clanek/sedy-zakal-katarakta/>.

⁶⁴ SCHINDLER, Radek, PEŠÁK, Milan. Kdo je zrakově postižený?. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online] © 2002-2008 [cit. 2008-10-29]. Dostupné z internetu: <http://www.sons.cz/kdojezp.php>.

⁶⁵ SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. *Malý princ*. 12. vyd., dotisk, Praha : Albatros, 2005. 93 s. ISBN 978-80-00-01462-3, s. 74.

Skupina slabozrakých a nevidomých lidí obecně vyvolává v ostatních lidech různé mylné představy a mýty.⁶⁶ Představíme tu několik, které souvisejí s komunikací, a uvedeme je na pravou míru.

Obecně panuje názor, že mluvit před zrakově handicapovaným o barvách a dalších vizuálních vjemech je nevhodné. Také bychom se měli vyvarovat výrazů jako „podívej“, „uvidíme se“, apod. Radek Schindler a Milan Pešák uvádějí, že ani jedno není potřeba. Lidé, kteří ztratili zrak později, vědí, jak která barva vypadá a vyhýbat se zmíněným spojením může vést jen k trapným situacím.

Další nepravdivé tvrzení vychází z toho, že na slepého je třeba mluvit nahlas a zřetelně. Většinou to není nutné, pokud nemá člověk sdruženou vadu. Často se to v nás ale překombinuje a protože chceme komunikaci přizpůsobit, prostě přidáme na hlasitost a artikulaci.

Slovního projevu se týká i třetí mylná domněnka – nevidomému člověku můžeme bez dovolení tykat, protože stejně není svéprávný. Většinou to svádí u i jinak postižených lidí, nejsou zkrátka považováni za zcela rovnocenné. To je ovšem hrubý prohřešek proti společenskému chování. Tykat bychom neměli žádnému dospělému člověku, i kdyby byl výrazně mladší než my. Jak by se nám líbilo, kdyby nám zcela neznámí lidé tykali? V případě nevidomých lidí v seniorském věku nebude s tykáním zřejmě velký problém, je potřeba to ale uvést jako obecný problém.

Za další druh komunikace můžeme označit komunikaci různými signály či obecně známými pomůckami. V případě slabozrakých a nevidomých občanů je to jednoznačně bílá hůl a případně černé brýle. Ne vždy ale platí tato rovnice: Kdo chodí s bílou hůl (příp. kdo nosí černé brýle) = slepý člověk. Mnohdy je používají i lidé s jinými těžkými vadami zraku, které určité, byť velmi omezené, vidění umožňují. Tím, že si bílou hůl člověk vezme, dává ostatním najevo, že má potíže se zrakem. Nezřídka se stává, že se lidé za svou bílou hůl stydí a nenosí ji, přestože by měli. Musí si ovšem uvědomit, že tím ohrožují především sebe, protože ostatní se k nim chovají jako k vidícím spoluobčanům a nenapadne je nabídnout jim pomoc nebo ji jednoduše poskytnout, když dojde ke krizové situaci.

⁶⁶ SCHINDLER, Radek, PEŠÁK, Milan. Některé mýty o zrakově postižených. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online] © 2002-2008 [cit. 2008-10-29]. Dostupné z internetu: <http://www.sons.cz/myty.php>.

Dovolíme si ještě krátké zastavení nad pojmy „slepec“, nevidomý“, „slepota“ a „nevidomost“. Schindler a Pešák⁶⁷ říkají, že je při běžné komunikaci vhodnější používat výraz „nevidomý“ s pokud možno dodaným „člověk“, „osoba“ nebo „občan“. Podstatné jméno „nevidomost“ zní dost uměle, natož jeho opak „vidomost“. „Slepota“ je běžně užívaná v lékařských kruzích a navíc objektivně označuje nemoc či postižení, ne člověka. Tím by neměl být nevidomý člověk uražen. Je ale pravda, že kdo je dotčen pojmem „slepota“, bude zřejmě rozhněván i „nevidomostí“ či jakýmkoli připomenutím jeho postižení. Záleží na tom, jak se s ním vyrovnal.

Obraťme nyní pozornost ke zvláštnostem dorozumívání nevidomých lidí s vidícími, se zaměřením na starší zrakově handicapované občany. Cenným zdrojem informací je článek Hany Bubeníčkové *Jak komunikují nevidomí?*⁶⁸

V ústním dorozumívání nemá nevidomý či slabozraký jedinec většinou významnější problémy. Pouze to zpravidla není on, kdo začíná rozhovor, protože nenavazuje oční kontakt, a tak si druhého člověka nevšimne. Vidící partner tedy známého pozdraví a osloví jménem, aby nevidomý člověk věděl, že pozdrav patří právě jemu. Měli bychom se vyvarovat používání slov jako „tam“, „tady“ apod. Vhodnější je popisovat např. „vlevo od Vás...“. Stejně jako při příchodu, také při odchodu, byť jen na chvíli, je slušností dát to nevidomému partnerovi vědět: „pane XY, já se teď musím na chvíli vzdálit...“.

V písemné komunikaci má zrakově postižený člověk několik možností. Vlastnoruční psaní je obecně na ústupu a pro něj navíc nejobtížnější, zbývá psaní na stroji nebo počítači. Psací stroj je zřejmě nejlevnější řešení situace, má však své nevýhody: obtížná kontrola a případné opravy napsaného. Speciální slepecký Pichtův psací stroj vytváří bodové písmo, které zvládne jeho autor kontrolovat, ale většina vidících lidí ho neumí číst. Dokumenty takto napsané slouží tedy převážně pro komunikaci pouze mezi nevidomými lidmi. Počítač se speciálním programem slučuje výhody obou předchozích. Pokud má hlasový nebo hmatový výstup, může dokumenty číst jak zrakově postižený pisatel, tak třeba i vidící adresát z obrazovky

⁶⁷ SCHINDLER, Radek, PEŠÁK, Milan. Některé mýty o zrakově postižených. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online] © 2002-2008 [cit. 2008-10-29]. Dostupné z internetu: <http://www.sons.cz/myty.php>.

⁶⁸ BUBENÍČKOVÁ, Hana. Jak komunikují nevidomí?. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online] © 2002-2008 [cit. 2008-10-29]. Dostupné z internetu: <http://www.sons.cz/docs/komunikace>.

nebo jako vytištěná písmena. Nevýhodou je jednoznačně vysoká pořizovací cena. Od psaní na počítači s hlasový výstupem je už jen krůček k posílání e-mailů. Sami nevidomí a slabozrací lidé si mnoho obrázků neposílají, protože je pro ně obtížné si je prohlížet. Proto doporučuje dr. Bubeníčková také těm, kdo handicapovaným píší, aby používali při psaní prostý text a přílohy posílali v textovém formátu. Rovněž při prohlížení webových stránek ocení nevidomí čtenáři spíše účinnost před snahou o dojem. Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR (SONS) vytvořila program Blind Friendly Web (www.blindfriendly.cz) pro zpřístupňování internetových stránek zrakově postiženým občanům, který by jim měl umožnit a usnadnit čtení jimi vybraných stránek.

Důležitou osobou bývá v mnoha případech pro nevidomého člověka průvodce. Nemělo by se stávat, že úředník či lékař, bude hovořit s průvodcem, místo aby se ptal přímo klienta či pacienta. Připusťme, že to svádí k tomu, aby dva vidící lidé mluvili spolu, ale průvodce nahrazuje pouze klientovy oči, nic jiného.

Významnou součástí komunikace je také čtení, které bylo již částečně zmíněno při psaní textu. Jako každý, dostává i zrakově postižený člověk dopisy, které pro něj ale nejsou nijak přizpůsobené. V takovém případě může buď použít čtecí zařízení nebo musí někoho požádat, aby mu text přečetl. Zařízení dává nevidomému jedinci svobodu ve výběru, co a kdy bude číst. Je ale relativně drahé, nepřenosné, protože se skládá z počítače a skeneru, a nepřečte rukopis. Výhoda vidícího předčitatele je v tom, že vidící osoba přečte i to, s čím si čtecí zařízení neporadí. Taková pomoc však nebývá vždy dostupná, pokud není člověk členem domácnosti. I tato překážka se dá ovšem překonat: načtením na magnetofonovou kazetu. Takto se upravují knihy a texty pro opakované použití. Zrakově postižený člověk si kazetu může kdykoli poslechnout, a v případě beletrie načtené do zvukové knihovny ji má k dispozici i více nevidomých posluchačů nezávisle na sobě.

Komunikace staršího nevidomého člověka velmi závisí na době, kdy o zrak přišel. Lidé zrakově postižení od narození nebo od dětství se většinou již naučili používat různé kompenzační pomůcky, které jim kontakt s okolím usnadňují. Podle své situace a finančních možností si pořídili Pichtův psací stroj či počítač s hlasovým výstupem a mohou se písemně dorozumět prakticky s kýmkoli. V případě, že senior oslepl až ve vyšším věku, obtížně se s novou situací vyrovnává a často může propadat beznaději. Nevěří, že by se mohl naučit dělat věci novým způsobem, neumí

si představit, jak a čím nahradit ztracené oči. Zde je velkým pomocníkem vidící člověk, kterému nevidomý důvěřuje. Ten může pomoci s učením se Braillovu písmu, se čtením tištěných dopisů a ostatních písemností a doprovázet seniora na pochůzkách.

Starší člověk, který přišel o zrak náhle ve vyšším věku, hovoří nejčastěji právě o tom, jak ho handicap trápí, bývá smutný a někdy se mu ani nechce vypořádat se s novou situací a znovu hledat a nalézt ztracenou samostatnost. Přístup k nemoci je samozřejmě individuální. Kdo byl zvyklý nevzdávat se a vždycky se snažil nepříznivé životní podmínky překonat, napne své síly i tentokrát.

Komunikaci zrakově postiženého staršího člověka s okolím pomáhají i různá sdružení a spolky, které se na pomoc nevidomým lidem specializují. Uvedme zde např. krajská Tyflocentra, která nabízejí a rozšiřují služby pro nevidomé a slabozraké klienty s ohledem na potřeby regionu; a Tyfloservis podporující integraci nevidomých a slabozrakých lidí do společnosti tím, že je učí nové dovednosti potřebné pro samostatný život a snaží se také vést okolní společnost k informovanému, tolerantnímu a vstřícnému postoji.

Kromě organizací a spolků pomáhají zrakově postiženým všech druhů také informační časopisy, např. magazín Zora, vydávaný SONS. V dřívějších letech (podle dostupného programu ještě před Vánocemi 2002) vysílal Český rozhlas na stanici Praha pořad Doteky, charakterizovaný jako „informační servis pro občany se zrakovým postižením“⁶⁹. Mezi současnými relacemi ho již nalézt nelze, což je škoda.

3.1.3.3 Nemoci sluchu

Možná ještě častěji než zrakové postižení a vady postihují seniory různě vážné problémy se sluchem. Často bývá stáří dáváno dokonce do rovnice se zhoršeným sluchem a dělají se na toto téma vtipy. Podívejme se, co říkají na sluchové změny ve stáří odborníci.

Podle docenta Šipra⁷⁰ souvisí zhoršení sluchu ve vyšším věku s úbytkem smyslových buněk ve sluchovém ústrojí vnitřního ucha. I když se schopnost slyšet

⁶⁹ Program vysílání Českého rozhlasu [online]. [cit. 2008-11-20]. Dostupné z internetu: <http://www.sweb.cz/Michal.Kriz/progrCRO/021223.html>.

⁷⁰ ŠIPR, Květoslav. *Jak zdravě stárnout*. 1. vyd. Rosice : Gloria, 1997. 118 s. ISBN 80-901834-1-7. s. 38-41.

zhoršuje vlivem zvýšení prahu dráždivosti sluchového ústrojí, nemůžeme mluvit pouze o stařecké nedoslýchavosti. Působí totiž také civilizační škodliviny, zejména hluk. Doktoři Paska a Traboulsi poukazují na velký význam sluchu⁷¹: je zdrojem nejen příjmu zvukových informací, ale skrze hovor umožňuje komunikaci s lidmi, navazování vztahů a rozvoj sociální inteligence. Proto je ztráta schopnosti slyšet obzvlášť složitá jednak pro malé děti, které se teprve učí mluvit a začleňovat do společnosti, a také pro starší lidi, kteří mívají problémy se zapojením mezi ostatní i bez sluchového handicapu.

Internetový server Anamneza.cz⁷² odhaduje, že každý pátý občan trpí sluchovou vadou, a mezi staršími lidmi nad 65 let je to každý druhý muž a každá třetí žena. Prognóza sluchových postižení je podle serveru taková, že nedoslýchavých lidí bude přibývat, protože se prodlužuje délka života a roste počet lidí, kteří jsou v zaměstnání, ale i ve svém volném čase vystavováni nadměrnému hluku.

Příčinami poruch sluchu bývají degenerativní onemocnění (např. otoskleróza), zánětlivá onemocnění (nejčastěji zánět středního ucha) a úrazy (mechanická poškození bubínku přílišným zvukem či velkou tlakovou vlnou).

Mezi poruchami sluchu ve vyšším věku je významné zmínit šelest (tinnitus). Podle doktorky Dvořákové⁷³ trpí téměř 12 % populace ve věku 65–74 let chronickým tinnitem. Šelest je vjem zvuku bez vnějšího zdroje, který vzniká v mozku pacienta. Často je šelest doprovázen zhoršením sluchu. Tinnitus bývá subjektivní nebo objektivní, podle toho, jestli lze šelest slyšet i navenek, nebo jej slyší pouze sám pacient. Informace a poradenství pro „šelestáře“, jak je výstižně nazývá, a nejen pro ně nabízí za pomoci odborníků měsíčník sluchově postižených Gong, který vydává Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel ASNEP.

V souvislosti s komunikačními schopnostmi a možnostmi starších lidí musíme u poruch sluchu blíže popsat nedoslýchavost, což je omezená schopnost

⁷¹ PASKA, Jan, TRABOULSI, Joseph. Porucha sluchu není hluchota. [online] *Porucha sluchu není hluchota. Tiskový materiál k tiskové konferenci Porucha sluchu není hluchota, Nemocnice Na Homolce, 23.4. 2008.* [cit. 2008-11-03]. Dostupné z internetu:

http://www.homolka.cz/common/files/2008-04-21 - tm-poruchy_sluchu.doc, s. 2.

⁷² Vady sluchu. *Anamnéza* [online]. 2004? [cit. 208-11-03]. Dostupné z internetu:

http://www.anamneza.cz/module/nemoc_tisk.php3?ID=115

⁷³ DVORÁKOVÁ, Jana, et al. Repetitivní transkraniální magnetická stimulace a chronický subjektivní nonvibrační tinnitus. *Česká a slovenská neurologie a neurochirurgie*. 2007, roč. 70, č. 4, ISSN 1210-7859. s. 371-374. Dostupné z internetu: http://www.csnm.eu/pdf/nn_07_04_03.pdf.

slyšet. Kriteria pro rozdělení nahluchlosti je relativně hodně: může se vyskytovat jako jednostranná nebo oboustranná porucha; podle charakteru vzniku bývá buď vrozená či získaná a podle druhu a příčiny přechodná, zhoršující se nebo trvalá. Stupně nedoslýchavosti podle závažnosti můžeme rozlišit čtyři: nízkou, střední, vysokou a hluchotu.

Léčba nedoslýchavosti či hluchoty spočívá obecně v chirurgickém řešení nebo v co největší kompenzaci sluchadlem.

Přestože jsou dnešní sluchadla kromě vysoké kvality také velmi nenápadná (tělová barva a malé rozměry), mnoho lidí se za jejich nošení stydí. Přitom s brýlemi většinou problémy nemají. V tomto ohledu je třeba povědomost lidí změnit a motivovat je k důslednému používání. Jedině pak má koupě sluchadla smysl a také umožní svému nositeli větší integraci do společnosti.

Nyní se dostáváme k hlavní části podkapitoly o poruchách sluchu jako fyzickém vlivu na interakci seniora s okolím: ke komunikaci lidí se sluchovým handicapem s okolím a okolí s nimi. Důležité je uvědomit si, že sluchově postižení komunikují různými způsoby, podle toho v jakém věku o schopnost slyšet přišli. Americká spisovatelka Helen Kellerová napsala, že „Slepota odděluje člověka od věcí, hluchota od lidí.“⁷⁴ Z toho vidíme, jak závažný handicap hluchota představuje.

Představme si základní způsoby komunikace neslyšících a nedoslýchavých. Zákon 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob⁷⁵ vysvětluje základní termíny jako český znakový jazyk a znakovaná čeština. Pojem „znaková řeč“ zahrnoval donedávna znakový jazyk a znakovanou češtinu, ale podle tohoto nového zákona se již nepoužívá.

Český znakový jazyk je jedním ze základních dorozumívacích prostředků neslyšících lidí v ČR. Je tvořen specifickými vizuálně pohybovými prostředky – tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Protože je to dorozumívací jazyk určité (nemalé) skupiny osob, lidé, kteří ho

⁷⁴ LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně : pro mediky, lékaře a ošetrující personál*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5, s. 87.

⁷⁵ Zákon č. 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob [online]. 2008. [cit. 2008-11-14]. Dostupné z internetu: <http://www.zakonyer.cz/seznamy/384-2008-Sb-zakon-kterym-se-meni-zakon-c-1551998-sb-o-znakove-rci-a-o-zmene-dalsich-zakonu-a-dalsi-souvisejici-zakony.html>.

používají jako svůj mateřský jazyk jsou uznáváni jako jazyková „národnostní“ menšina Neslyšících.

Znakovaná čeština může usnadnit dorozumívání slyšících lidí s neslyšícími. Je odvozena od mluveného jazyka a převádí češtinu do znaků. Znakovaná čeština není obvykle využívána ve vzájemné komunikaci mezi neslyšícími, ale k tlumočení mluveného projevu slyšících neslyšícím lidem.

Prstová abeceda používá určitá postavení prstů na dlani jedné ruky nebo obou rukou k zobrazování jednotlivých písmen. Uplatnění najde zejména při odhláskování cizích slov nebo odborných termínů.

Termínem vizualizace mluvené češtiny se podle zákona rozumí taková artikulace slov, aby bylo umožněno odezírání. To ovšem do velké míry závisí na hovořícím člověku. Pokud chce něco sdělit neslyšícímu, měl by ho na to upozornit např. lehkým dotykem. Po celou dobu hovoru by měl mluvící člověk stát čelem k odezírajícímu partnerovi a udržovat s ním zrakový kontakt, protože odvrácení zraku je signál pro ukončení konverzace. Důležité je také přirozené nebo jen o něco málo pomalejší tempo řeči, aby druhý člověk stihl vše odezřít. Není nutné přehnaně artikulovat ani slova slabikovat, protože to ruší až znemožňuje poskládání do slov a vět. Vhodné je rovněž sdělit odezírajícímu předem téma hovoru. Usnadní mu to odezírání, protože může zúžit okruh slov, která lze očekávat.

Pokud chce sluchově postižený člověk něco sdělit slyšícímu, který dostatečně neovládá znakový jazyk nebo další způsoby komunikace neslyšících, bude muset použít pravděpodobně svůj hlas. Neslyšící to obecně dělají velmi neradi a vyhýbají se tomu. Důvodem je změna jejich hlasu, ke které došlo a kterou si uvědomují, a fakt, že nemají žádnou nebo mají jen malou sluchovou kontrolu nad svým hlasem. Především u neslyšících, kteří přestali svůj hlas používat, dochází ke kolísání síly hlasu, změně jeho barvy, hlas bývá často drsný, křiklavý až pisklavý.⁷⁶ Také srozumitelnost je nižší a to vše dohromady přivádí neslyšícího či nedoslýchavého do nepříjemné situace, kdy jeho handicap je pro vzájemné porozumění velkou překážkou. Do úzkých se dostává také slyšící partner: velmi se snaží porozumět,

⁷⁶ GAVAČOVÁ, Tereza. *Představy mládeže se sluchovým postižením o partnerství, manželství a rodičovství*. [s.l.], 2007. 95 s. Masarykova univerzita v Brně. Vedoucí diplomové práce doc. MUDr. Jan Šimůnek, CSc. Dostupné z internetu: http://is.muni.cz/th/152839/pdf_m/Diplomova_prace_-_bez_priloh.pdf. s. 28.

domýšlí si maximum toho, čemu nerozuměl. Často ale musí přiznat, že zprávu opravdu nepochopil a musí požádat sluchově postiženého o zopakování nebo o jiný druh komunikace. To je samozřejmě přivádí do rozpaků, protože to jednoznačně poukazuje na sluchovou vadu partnera, která je důvodem nepochopení.

Nyní se dostáváme ke komunikaci z opačné strany, ze strany komunikace slyšícího člověka s nedoslýchavým a neslyšícím. Miroslav Hroboň, Ivan Jedlička a Jaroslav Hořejší⁷⁷ doporučují několik rad, jejichž dodržování může vzájemnou interakci usnadnit.

V prvé řadě je potřeba získat pozornost sluchově postiženého partnera, např. dotykem na paži, nebo zamáváním, pokud jsme od něj dále. Hovořit bychom měli pomaleji a srozumitelněji než mluvíme běžně, aby nás mohl partner dostatečně vnímat. Pokud se nám zdá z výrazu jeho tváře, že nám úplně nepochopil, neměli bychom se ostýchat zeptat a případně zopakovat chybějící informace. Jestliže je to možné, měli bychom si vybrat k rozhovoru co nejtíšší a nejklidnější prostředí. Přestože si mnoho lidí může myslet, že při hovoru s nedoslýchavým člověkem pomůže zvýšit hlas, je to podle odborníků omyl. U některých typů nedoslýchavosti je dokonce lepší mluvit tlumeněji. Přínosnější je také pečlivější artikulace s nonverbálním doprovodem, která napomůže snadnějšímu odezírání a pochopení celkového významu zprávy.

Úskalím komunikace slyšící osoby s neslyšící či nedoslýchavou může být délka sdělení, lépe řečeno naopak jeho krátkost. Pravděpodobně většina z nás by se snažila své sdělení zestručnit, aby usnadnila neslyšícímu porozumění. Když si ovšem dva přátelé o něčem povídají a sluchově postiženému totéž sdělí značně zkráceně, nedivíme se, že on může mít tendence k paranoidnímu prožívání⁷⁸. Mívá totiž takovou zkušenost opakovaně, myslí si, že je obírán o informace; soudí tak podle množství slov. Proti tomu může pomoci neslyšícímu udržování pokud možno stejného počtu známých a přátel jako před onemocněním. Pro slyšící lidi to bude náročnější v tom, že budou muset pokaždé přesněji artikulovat, ale především mluvit s nedoslýchavým více, resp. déle.

⁷⁷ HROBOŇ, Miroslav, JEHLIČKA, Ivan, HOŘEJŠÍ, Jaroslav. Jak komunikovat s nedoslýchavým. *Ordinace* [online]. 2008. [cit. 2008-11-12]. Dostupné z internetu: <http://www.ordinace.cz/clanek/jak-komunikovat-s-nedoslýchavym/>.

⁷⁸ tamtéž.

U nedoslýchavých lidí, kteří používají sluchadlo, je potřeba zajistit, aby je měli při rozhovoru nasazené a zapnuté. Seniori často po prvotních nesnázích s nastavením nebo s obsluhou pomůcku odmítají a smíří se s nedokonalou komunikací.

Jestliže slyšící osoba a sluchově postižený člověk nenajdou společný způsob dorozumívání, lze komunikační bariéru překonat s pomocí tlumočnicka.⁷⁹ Zásady hovoru s neslyšícím doprovázeným tlumočnickem jsou podobné jako u nevidomého s průvodcem a můžeme je shrnout do jedné: jednejme, jako by tam tlumočnick (téměř) nebyl. Hovoříme přímo k neslyšícímu, i při překladu vyjádření postižené osoby se na ni můžeme dívat a tlumočnicka jen poslouchat. Obecně bychom se měli ve společnosti handicapovaných osob snažit o takovou konverzaci, kterou by mohly sledovat. Jak bychom se cítili např. v klubu neslyšících, kde si všichni povídají, ale my nikomu a ničemu nerozumíme?

Mezi neslyšící musíme zařadit také hluchoslepé osoby, které mají kombinaci sluchového a zrakového handicapu. Jejich dorozumívání s okolním světem je značně ztíženo. Většina nevidomých lidí se orientuje např. na ulici převážně sluchem a naopak neslyšící se spoléhají na své oči. Hluchoslepí ovšem nemohou použít ani jeden z těchto smyslů. Jim zajišťuje zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob také právo na výběr pro ně nejvhodnějšího komunikačního systému. Soustavy znaků vyvinuté především pro hluchoslepé osoby jsou Lormova abeceda, taktilní znakový jazyk, Braillovo písmo, tiskací písmena do dlaně, prstová abeceda a vibrační metoda Tadoma.⁸⁰ Většina těchto dorozumívacích systémů je založena na dotyku: Lormova abeceda se skládá z doteků do dlaně „posluchače“, kdy každý dotek znamená určité písmeno. Tím se liší od tiskacích písmen do dlaně; zde jsou vykreslována celé tvary písmen. Prstová abeceda je vhodná pro hluchoslepé se zbytky zraku, protože „mluvčí“ tvoří svými rukama jednotlivá písmena a příjemce je vnímá zrakem. Metodu Tadoma používají osoby s vrozenou hluchoslepotou přiložením ruky na tvář mluvčího takovým způsobem, že malíčkem vnímá vibrace hrdla, palcem pohyby rtů a ostatními prsty tvář.

⁷⁹ LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně : pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5, s. 92, 95.

⁸⁰ Komunikační systémy osob s hluchoslepotou. *Lorm : společnost pro hluchoslepé* [online]. [cit. 2008-11-14]. Dostupné z internetu: <http://www.lorm.cz/cs/hluchoslepi/komunikacni-systemy-osob-s-hluchoslepotou.php>.

Přijetí zákona č. 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, jímž byl nahrazen dosavadní zákon o znakové řeči, je významným mezníkem v komunikaci neslyšících a hluchoslepých osob. Nejdůležitějším přínosem je možnost handicapovaných vybrat si takový komunikační systém, který jim osobně vyhovuje. Tím se ruší výsadní postavení znakové řeči, která nemohla kompenzovat všechny druhy sluchového a zrakového postižení.

Komunikace nedoslýchavého či neslyšícího staršího člověka s okolím se různí podle doby, jakou s postižením žije. Pravděpodobně nejvíce nebo nejbezpečněji ovládá takové dorozumívací systémy, které si osvojil již v počátku života s handicapem. Senioři neslyšící od dětství zvládají znakový jazyk a mají velkou praxi v odezírání. Pokud ohluchli až poté, co se naučili mluvit a poznali význam slov, nebude pro ně obtížné srozumitelně česky psát a psané řeči rozumět.

Zvýšenou péčí by ovšem měla společnost věnovat starším lidem, jejichž sluch se významně zhoršil nebo o něj přišli zcela až ve stáří. Tito lidé se s novou situací obtížně vyrovnávají, vnímají svůj oslabený sluch jako velkou ztrátu a mohou propadat depresi. Tím, že prožili velkou část života jako slyšící, jen těžko si umí nyní představit, jak handicap nejlépe kompenzovat. Na veřejnosti se většinou snaží nedat na sobě znát, že špatně slyší nebo že neslyší vůbec. Utěšují se, že jejich nevýhoda není na první pohled poznat, a snaží se být maximálně soběstační. O pomoc obvykle požádají až když to opravdu potřebují a sami nemohou situaci zvládnout.

Sluchově postižení, ať senioři nebo mladší, by se neměli stydět požádat slyšící partnery o přizpůsobení komunikace. Pro ně by pomalejší a pečlivěji artikulovaný projev neměl být obtěžující a handicapovanému to ulehčí dorozumívání.

Velkou nevýhodou lidí od narození sluchově postižených je neschopnost komunikovat slovně, popřípadě velmi snížená schopnost. Když se snaží slovně požádat někoho o pomoc, první, co si oslovená osoba pomyslí je, že je žadatel asi mentálně postižený. Usuzuje podle nesrozumitelného projevu a třeba i z nereagování nebo špatné reakce na otázky.

O společenském dopadu nedoslýchavosti jsme se zmínili již ve druhé kapitole. Shrneme zde tedy jen zásadní důsledky. Starší člověk se snaží maximálně porozumět hned napoprvé, co mu jeho partner říká. Většinou je ochoten se jednou

zeptat, když nerozuměl, ale opakovaně je mu to již dost nepříjemné a když se druhý člověk zeptá „rozuměl jste?“, odpoví s největší pravděpodobností „ano“, i když nerozuměl vše. Vhodnější v této situaci by byla doplňovací otázka, např. „co tedy uděláte nejdříve?“, abychom poznali, zda senior zachytil všechny důležité informace.

Přínosem pro sluchově handicapovaného seniora je kontakt s podobně postiženými lidmi. Řeší podobné problémy, mohou si vzájemně poradit a pomoci a osamělí starší lidé mohou najít přátele. Sdružováním také předejde senior sklonu k izolaci a uzavřenosti, do níž by se mohl snadno dostat, kdyby byl na problémy sám. Základní užitečné informace může poskytnout Asociace organizací neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel sídlící v Praze 5. V Ústeckém a Středočeském kraji a v Praze působí Svaz neslyšících a nedoslýchavých, který je členem také podobných mezinárodních organizací. Česká unie neslyšících s centrem v Praze má pobočky kromě Liberce i v dalších městech. Pro hluchoslepé se angažuje pražské občanské sdružení LORM, které má sedm poradenských center po celé republice, mj. i v Liberci.

Podobně jako Český rozhlas uváděl pořad pro zrakově postižené, také Česká televize mívá pravidelně a celkem pevně v programu zakotvenou relaci Televizní klub neslyšících⁸¹. Zde se mohou lidé dozvědět mnoho užitečných informací ke svému handicapu.

Pozitivní zpráva pro sluchově postižené je rovněž možnost přivolat pomocí SMS zprávy policii nebo rychlou záchrannou pomoc. Informace o tísňovém lince Policie ČR 603 111 158 byla zveřejněna již v červenci 2006⁸² a linka první pomoci 724 111 155 dokonce v květnu 2004⁸³, ale jejich existenci se vždy vyplatí připomenout.

⁸¹ Televizní klub neslyšících, výsledky hledání. *Česká televize* [online]. [cit. 2008-10-20]. Dostupné z internetu:

<http://www.ceskatelevize.cz/program/search.php?from=0&&searchstring=Televizn%ED+klub+nesly%9A%EDc%EDch&obdobif=all#coment>.

⁸² SMS TÍŠŇOVÁ LINKA POMOCI NA POLICII ČR PRO NESLYŠÍCÍ. *Info-Zpravodaj Postižení* [online]. 2006 [cit. 2008-10-15]. Dostupné z internetu: <http://info-zpravodaj.sweb.cz/pomoc-policie.html>.

⁸³ SMS LINKA PRVNÍ POMOCI PRO NESLYŠÍCÍ. *Info - Zpravodaj FRPSP č. 5, rok 2004*. [online]. 2004 [cit. 2008-10-15]. Dostupné z internetu: http://info-zpravodaj.sweb.cz/linka_prvni_pomoci.html.

3.1.3.4 Bolest

Podobně jako smyslová postižení, může komunikaci každého člověka ovlivnit prožívaná bolest. Ani starší lidé nejsou výjimkou. V jejich případě se může stát dokonce významným činitelem, který ovlivňuje jejich život, protože senioři vzhledem k opotřebenosti organismu jsou náchylnější k nemocem a tedy i k bolestem, které je provázejí.

Pojem bolesti je ovšem velmi individuální: co někdo již považuje např. za bolest střední intenzity, které by rád zbavil, jiný vnímá jako malou, u níž předpokládá, že by mohla vymizet ještě sama. Objektivní změření bolesti nabízí Linka proti bolesti na svých internetových stránkách www.linkaprotiboleti.cz. Pouze po stanovení síly bolesti je možné hledat spolu s odborníky řešení.

Podle doktora Ondřeje Slámy⁸⁴ z Masarykova onkologického ústavu v Brně má 40–80 % lidí starších 65ti let bolesti, které ovlivňují jejich život. V zařízeních dlouhodobé péče je to dokonce 70–80 % obyvatel a u třetiny z nich není bolest dostatečně mírněna. Nejčastěji jsou senioři sužováni bolestmi pohybových kloubů a zad. Bolest ovlivňuje život staršího člověka nejen v tom, že snižuje často již omezenou pohyblivost a soběstačnost, ale mnohdy vede k omezení sociálních kontaktů, úzkosti a depresi.

Dr. Sláma poukazuje na to, že senioři vnímají bolest jinak, než mladší lidé. To je důležité si uvědomit. „Jinak“ ovšem neznamená „méně“. Obvykle méně vnímají bolest břicha, hlavy a srdce, ale více již zmíněnou bolest kloubů a zad. Rozdíl je také ve vyjadřování bolesti. Často se senioři s bolestí nesevěří např. ošetřujícímu personálu, protože chtějí být „hodní a nenároční, a proto oblíbení“ pacienti a klienti. Existuje i opačný přístup – získat si hovorem o bolesti pozornost pečovatелů. Lékaři a pečovatелé se samozřejmě snaží ve spolupráci se staršími lidmi přijít na příčinu bolesti a odstranit ji. Doporučení dr. Slámy lze ale vztáhnout i na rodinné příslušníky, přátele a známé trpících seniorů. Je potřeba jim věřit, že je něco bolí, když to říkají. Neurčitými větami „bolí mě všechno“ často chtějí sdělit, že jim není celkově dobře, možná spíše psychicky než tělesně.

⁸⁴ SLÁMA, Ondřej. *Možnosti a úskalí léčby bolesti ve stáří*. Podklad k přednášce kurzu Mobilní hospicová péče III. © 2007, [cit. 2009-01-29]. Dostupné z internetu: <http://www.dlbsh.cz/download/kestazeni/mobilhospic3.pdf>, s. 3.

V léčbě bolesti u starších lidí mnohdy brání různé překážky, mohli bychom říct „mýty“, typické pro vyšší věk. Je chybné považovat bolest za průvodní projev stáří a přistupovat k ní jako k něčemu, co není třeba léčit. Rovněž není správné předpokládat, že nemluví-li senior o bolesti, tak jí netrpí. Vzpomeňme na snahu neobtěžovat pečující personál. Považovat silnější léky proti bolesti, např. opioidy za řešení až pro závěrečnou fázi života je také omyl.

Dr. Sláma shrnuje postup při zjišťování a léčbě bolesti do tří bodů:

- aby mohla být bolest léčena, musí být rozpoznána;
- aby byla rozpoznána, musíme o ni uvažovat a nechat seniora,
- aby ji popsal; když není slovní komunikace možná, je potřeba si všimnout neverbálních projevů a stále myslet na to, že mohou bolest signalizovat.

Nyní se zaměříme na to, jak bolest ovlivňuje vzájemnou komunikaci staršího člověka a jeho okolí. Výše byly popsány dva způsoby, jakými senior na bolest komunikačně reaguje: buď vůbec o bolesti nemluví nebo se naopak snaží rozhovorem o ní získat zájem a péči ostatních. Jaké jsou důvody těchto přístupů? Vzájemně zcela opačné. Jednak nebýt na obtíž, nepřidělovat práci žádostí o utišující lék. To ale nemá být vnímáno jako obtěžující, lékaři a sestry jsou zde od toho, aby od bolesti pomohli. Hovorem (i častějším) o bolestech si někteří senioři snaží získat pozornost, protože např. v domově důchodců by jinak splynuli s velkou skupinou všech klientů. Počítají s tím, že slušný lékař nebo pečovatelka je neodmítnou vyslechnout a přinejmenším je politují nebo navrhnou prostředek pro zmírnění obtíží. Tito starší lidé se pravděpodobně řídí úslovím „sdělená bolest – poloviční bolest“.

Mnohdy se nám může stát, že se při setkání nebo telefonickém hovoru zeptáme staršího člověka, jak se má. Čekáme stručnou odpověď typu „jde to“, „to víš, už to není, co to bývalo“ apod. Jenže senior se rozpovídá o tom, že má opět bolesti, nebo že dnes je to horší nebo lepší. Když se mu dostane doporučení, aby se o své bolesti poradil s lékařem, starší člověk nezřídka odmítne. Příčiny jsou různé: touto bolestí trpí už dlouho, vždy si vezme prášek a ono to trochu povolí; lék, který mu doporučil či dokonce předepsal lékař, nepomohl; případně řeknou, že už jsou staří a „už to nestojí za to“. Na takovýhle argument by jim mnoho lidí řeklo „tak si nestěžujte“, ale hovor o bolesti je pro mnoho starších lidí jediné téma, o kterém dokáží dlouze hovořit.

Pokud se situace opakuje a starší člověk vypráví ostatním o bolestech při každém společném kontaktu, přestanou se ho lidé ptát a mohou s ním omezit i svá setkávání. Pro obě strany je to obtížná situace. Senior se přece nebude přetvařovat a říkat, že se má výborně, když to není pravda. A příbuzní a přátelé budou nejistí, protože nevědí, na co se zeptat; dotaz, jak se druhému daří, bývá úvodní frází konverzace a je nesnadné a neobvyklé ho vynechat. Snažit se odvádět pozornost staršího člověka od bolesti a poukazovat na události a novinky ve společnosti může být trpícím vnímáno jako nepřímé zlehčování jeho stavu a pocitů. Uvědomme si ale, jak se ostatní cítí, když se jim senior opakovaně svěřuje s potížemi. Cítí se nepříjemně, protože je to pro ně již známé téma a sami osobně pomoci nemohou. Jen politují a vyjádří naději, že se to zlepší.

V nastalé situaci by měly mít obě strany pro sebe vzájemně pochopení, třebaže je to mnohdy obtížné. Z vlastní zkušenosti víme, že když si s někým o své bolesti promluvíme, už nejsme na problém sami a uleví se nám. Úplně stejně to platí i u starších lidí. Ti by si ovšem měli zase uvědomit, že opakované hovory na stejné téma (nejen o bolesti) začnou být po čase na obtíž. Kromě toho u mnoha lidí platí, že když se od vnímání bolesti rozptýlí nějakou činností, do níž se zaberou, nebo hovorem o něčem zajímavém, často na potíže alespoň na tu chvíli zapomenou a neustále se jimi netrápí.

3.1.4 Bariéry v elektronické komunikaci

Mezi vnitřní vlivy, které působí na komunikaci seniora s okolím, patří kromě osobnostních, psychických a fyzických činitelů také neznalost, nebo jen velmi nízká znalost některých běžně používaných technických přístrojů. Osobní počítač, mobilní telefon nebo používání internetu jsou mnoha starším lidem velmi vzdálené a tento handicap je připravuje o množství příležitostí komunikovat s ostatními. Podívejme se blíže na příčiny, možné důsledky a řešení těchto bariér v komunikaci seniorů.

3.1.4.1 Příčiny, důsledky a řešení

Starší lidi můžeme všeobecně rozdělit na ty, kteří jsou v tomto ohledu zvýhodněni, a na technicky „handicapované“, znevýhodněné. Senioři, kteří se již v profesním životě setkávali s počítačem a technikou vůbec, se toho nebudou bát ani

v důchodu. Když ale pomyslíme na řemeslníka nebo dělníka, kteří neměli příležitost se s elektronickými přístroji setkat a naučit se je ovládat, je jasné, která skupina se včlenění do současného komunikačního světa lépe. Právě od profesního života a technických možností, ale také od dosaženého vzdělání, které s tím souvisí, se často odvíjejí pozdější předpoklady k zacházení s počítačem, mobilním telefonem a ostatními elektronickými přístroji.

Hlavní příčiny nacházejí senioři tedy ve svém bývalém profesním životě, ale také sami v sobě. Argumenty jako „starého psa novým kouskům nenaučíš“, „já to už nemám zapotřebí, mám to za pár a to mi už za to nestojí!“⁸⁵, „já to nepotřebuju“, „já na ty malé knoflíky nevidím“, „to je moc složité“ apod. mohou svědčit o pohodlnosti a neochotě zkusit něco nového, neznámého. Na straně starších lidí můžeme jako překážku najít také podceňování elektroniky. „To všechno zvládne jedna malá krabička - volat, psát zprávy, posílat obrázky, fotit,...? Pořádná fotka má být na papíře a dopis napsaný vlastní rukou...“. Svou roli hraje také strach, že by postup při vysvětlování hned nepochopili, vypadali by hloupě – a to nechce nikdo.

Důsledky odmítavého postoje jsou nasnadě. V nejmínějším případě nejsou v okolí nebo mezi známými staršího člověka žádní další senioři, kteří by s ním chtěli elektronicky komunikovat, a rodina jeho rozhodnutí akceptovala. Pokud však bydlí příbuzní daleko, místo pevné linky mají pouze mobilní telefony a vnoučata studují v zahraničí, je možné, že budou společně vyvíjet na babičku nebo dědečka určitý nátlak, aby si jejich návrhy a doporučení ohledně zmodernizování vzájemné komunikace opravdu rozmyslel. Někdy si senior sám uvědomí, že pokud chce být v kontaktu se svými blízkými, nebo se dokonce spřátelit s novými lidmi, bude mobil nebo e-mail nevyhnutelný. Jestliže starší člověk sám přijme potřebu naučit se s pro něj novými přístroji zacházet, je to pro obě strany ideální situace. Senior je motivován užitečností a praktičností budoucích dovedností a rodina je ráda, že bude s prarodičem v lepším spojení. Zmíníme ještě postoj z druhého konce škály: nepříjemný nátlak na staršího člověka. I když také v něm můžeme najít dobře míněné rady a obavy. Rodina odůvodňuje nutnost mobilu pro seniora obavou o jeho zdraví, možností přivolat si okamžitě pomoc a třeba také vysokou cenou volání z mobilního

⁸⁵ MAHOVSKÁ, Anastázia. příspěvek v internetové diskuzi. In: LOUŽECKÝ, Pavel. Projekt Senioři k počítačům. *Pozitivní noviny* [online]. 2006 [cit. 2009-02-07]. Dostupné z internetu: <http://www.pozitivni-noviny.cz/cz/clanek-2006120845>.

telefonu na jeho pevnou linku. Proto postaví staršího člověka před hotovou věc a oznámí, že mu koupili nebo koupí mobil. Je samozřejmé, že po zlém nebo proti vůli se vyřeší minimum problémů. Můžeme tudíž doporučit v klidu a bez časového tlaku probrat se starším člověkem klady a záporů mobilního telefonování a používání počítače a internetu a rozptýlit jeho obavy.

Řešením komunikačních potíží seniorů může být v první řadě individuální „kurz“ poskytovaný členem rodiny. Úskalí je zde v pracovní vyčerpání a nedostatku času mladšího příbuzného, v nedostatku jeho trpělivosti a vstřícnosti⁸⁶ a v obavách staršího člověka z neúspěchu. Učení se ale může být vzájemné: senior se naučí s elektronikou a vnoučata nebo děti pochopí, jakým způsobem starší lidi seznamovat s novými věcmi.

I zde platí pravidlo, že méně je někdy více; nové poznatky by měly být odměřovány po menších dávkách. Nepoužíváme také nadbytečně cizí nebo odborná slova, kterým senior nerozumí. Jiřina Šiklová výstižně spojuje oba předpoklady úspěšného výkladu pro starší lidi: měl by být takový, „aby tomu rozuměli a aby je neuráželo, jak jim to druzí podávají.“⁸⁷ K obecným zásadám použití přístroje je vhodné okamžitě uvádět příklady pro lepší konkrétní představu o jednotlivých funkcích. Poté, co sami něco na mobilu nebo počítači předvedeme, necháme to staršího člověka také vyzkoušet. Tak jako si dělají žáci ve škole o nové látce vlastní poznámky, lze to doporučit i u seniora. Zápisky by měly být takové, aby jim starší člověk rozuměl a byl schopen podle nich postupovat i později, bez přítomnosti „učitele“. Nechme ho tedy napsat si postup i neodborně a podle našeho názoru příliš podrobně, ale pro něj srozumitelně. Vhodné je postupovat ke složitějším úkonům až po zvládnutí jednodušších. Trpělivost a tolerance je nutná na obou stranách. Senior by se neměl bát zeptat, kdykoli něčemu nerozumí, a mladší učitel by měl vždy ochotně zopakovat nebo vysvětlit problematické místo.

V případě že není ve vlastní rodině nikdo, kdo by byl ochoten nebo schopen prarodiče naučit s mobilním telefonem nebo počítačem zacházet, nabízí se možnost požádat o pomoc již poučeného seniora. To má několik výhod. Před vrstevníkem se

⁸⁶ HANUŠOVÁ, Miloslava, KLUSOŇOVÁ, Karla. příspěvky v internetové diskuzi. In: LOUŽECKÝ, Pavel. Ohlasy k Projektu Senioři k počítačům. *Pozitivní noviny.cz* [online]. 2006 [cit. 2009-02-09]. Dostupné z internetu: <http://www.pozitivni-noviny.cz/cz/clanek-2006121488>.

⁸⁷ ŠIKLOVÁ, Jiřina. *Deník staré paní*. 1. vyd. Praha : Kalich, 2003. 183 s. ISBN 80-7017-865-5. s.104.

starší člověk většinou tolik neostýchá opakovaně se ptát na nejasnosti. Také jazyk, kterým jsou nové informace předávány, je spíše jednodušší, pro seniora srozumitelnější. Ovšem za předpokladu, že učitel není na téma velký odborník.

Jestliže nemá starší člověk ani možnost naučit se zvládat elektroniku od svého vrstevníka, přicházejí na řadu, v dnešní době již nesčetné, kurzy pro seniory. Většina jich je zaměřena na práci s počítačem a posléze internetem, ale roste i počet lekcí o zvládání mobilních telefonů a dokonce platebních karet. Zde se vlastně kombinují výše popsané možnosti výuky: přednášky vede ve většině případů mladší lektor (buď odborník, např. z vysoké školy, nebo dobrovolník s dostatečnými znalostmi) a starší účastníci mohou konzultovat své otázky kromě něho i s ostatními spolužáky-seniory. Jelikož je veřejný kurz většinou organizován nějakou institucí, bývá učitel zkušený v tématu i v interakci se staršími lidmi a zná specifika jejich výuky. Co může mnoho seniorů od docházky odrazovat, co je tedy nevýhodou kolektivního kurzu? Mnohdy to bývá stud. Otázky, které si starší člověk klade („co když to nepochopím a budu nejhorší ve skupině?“, „co když tam něco rozbiju?“^{88, 89}; „ovládat mobil nebo počítač umí přece skoro každý, je hanba učit se to v nějakém semináři“, apod.) mohou rozptýlit přátelé, kteří se přihlásí společně s ním, nebo rodina podporující seniora v zapojení do vrstevnické komunity. Jako druhotnou přednost kurzu můžeme uvést navázání nových přátelství a větší začlenění starších lidí do společnosti.

3.1.4.2 Nepříjemné komunikační situace

Dosud jsme se zabývali způsoby, kterými se mohou senioři své elektronické negramotnosti zbavit – někdo je to naučí. Nyní se podívejme, jaké nepříjemné komunikační situace pro ně z používání či právě nepoužívání techniky vyplývají.

Obecně lze říci, že jsou senioři při poznávání a využívání nových technologií vystaveni četným stresovým situacím. Nejčastěji se jim pravděpodobně může stát, že jsou přítomni rozhovoru rodinných příslušníků o počítačích nebo mobilních

⁸⁸ Internet je pomocníkem seniorům i handicapovaným. *Moderní rodina* [online]. 2008 [cit. 2009-02-09]. Dostupné z internetu: <http://www.modernirodina.cz/internet-je-pomocnikem-senioru-i-handicapovanych.html>.

⁸⁹ HRBÁČKOVÁ, Magda. Senioři a PC. příspěvek v internetové diskuzi. In: SKANDEROVÁ, Lenka. Senioři a počítače. *Freegame* [online]. 2008 [cit. 2009-02-05]. ISSN 1214-7192. Dostupné z internetu: <http://www.freegame.cz/clanek.php?id=377>.

telefonech. Starší člověk elektroniky neznalý je z takové diskuze naprosto vyřazen. Pokud jsou podobné rozmluvy časté a jejich délka značná (když mluvíme o něčem, co nás zajímá, nevnímáme čas), může se cítit senior méněcenný, i když mu to nedává nikdo výslovně najevo. To může ve starším člověku vzbudit motivaci pro sebevzdělání se v dané oblasti.

V jiné nemilé situaci se senior ocitne, když se předpokládá, že mobil nebo počítač má a ovládá. Z toho pramení více situací, kdy je člověk bez obojího znevýhodněn. Existuje např. mnoho dotazníků, které vyžadují jako kontaktní adresu nejlépe e-mailovou a telefonní číslo nejráději mobilní. Respondent, který toto nemá, může vyvolat nevoli u zpracovatelů dotazníku. Ti pak snadno generalizují elektronickou negramotnost na všechny starší lidi a podceňují je v možnosti naučit se, co neumějí. V lepším případě si to pouze pomyslí, v horším něco v tom smyslu i řeknou. Pocity seniora v takové situaci nejsou nijak příjemné, možná se ohradí a vzájemný konflikt začíná vážně hrozit. V případě, že je možné uvést jen e-mailovou adresu a mobilní telefonní číslo a člověk ani jedno nemá, dává většinou kontakt na své příbuzné. Ti mu vzkaz vyřídí. Je samozřejmé, že tento typ komunikace přes prostředníka ztrácí na účinnosti a požadované rychlosti a flexibilitě, kterou měl právě mobil a e-mail zajistit. Úzce s tím souvisí také požadavek na dopisy a podání na úřad pouze ve formě vytisknuté z počítačové tiskárny. Pokud nejsou známí či příbuzní s tiskárnou v okolí, zbývá využít služeb veřejných knihoven, které toto naštěstí většinou nabízejí.

Rozpačitě se může starší člověk také cítit v situaci, kdy s ním někdo mluví jako se znalým počítačů a mobilních telefonů a používá výrazy, kterým senior nerozumí. Může mu lichotit, že ho lidé nepodceňují, ale ani přecenění není příjemné, když bude muset přiznat, že se v tématu nevyzná. Pracovník mezitím např. vysvětluje: „Najedete na web, otevřete si okno a kliknete..., já vám tu zprávu pak forwarduju...“ apod. Tady se nabízí člověku dvě možnosti: buď se tváří, že rozumí všemu, o čem je řeč; nebo zkrátka připustí, že počítač nemá nebo že s ním ještě tolik neumí. Ačkoli je druhá varianta méně příjemná, lze ji doporučit spíše než možnost první. Jestliže je pracovník jen trochu empatický a má chvilku času, pokusí se vysvětlit staršímu klientovi postup srozumitelněji nebo mu napíše kroky na papír a navrhne pomoc mladšího člena rodiny.

V nesnázích se objeví také senior, který někoho požádal o pomoc, a byl mu nabídnut mobil, aby si nouzový hovor vyřídil. Starší člověk se kromě osobně vypjaté situace ocitá ještě ve stavu, kdy musí poprosit i o vytočení čísla apod. Pokud ovšem někdo nabídl podporu v podobě zapůjčeného telefonu, nebude mu jistě zatěžko také zavolat na žádané číslo a přístroj k hovoru předat seniorovi až poté.

Nejen nouzová životní situace může přivést staršího člověka do úzkých. Z praxe pracovníků občanského sdružení ŽIVOT 90 pocházejí příklady komunikačních problémů na klientských linkách ať už mobilních operátorů nebo různých společností, které mají své zákaznické linky. Často bývají zákazníci naváděni hlasovým automatem a výběrem z nabídky se postupně dostanou až k řešení svého požadavku. Senioři nemající velké zkušenosti s používáním podobných linek si často mohou myslet, že se hned dovolali operátorovi a začnou na něj mluvit. Když slyší, že nereaguje, bývají zmateni a snadno přeslechnou první body nabídky pro podrobnější směřování k vyřešení jejich potíží. Někdy se stává, že neslyší nebo nerozumí, co automat říká. Velmi často si senioři nezapamatují výčet nabídek, což se může stát i mladším volajícím. Linky vstřícné k zákazníkům mívají na konci menu volbu pro zopakování nabídky. Dalším problémem, který mnozí starší lidé podle sociálních pracovníků Života 90 řeší, je, pod jakou nabídku svůj požadavek zařadit. Nejraději by mluvili s živým člověkem, který by jim vše vysvětlil a poradil. V každé nabídce zákaznických linek bývá také volba přímého spojení s operátorem, takže i bezradní senioři nakonec mohou svůj problém vyřešit pro ně přijatelným způsobem.

Nejen ovládání malých mobilních telefonů a složitých počítačů způsobuje starším lidem problémy. Elektronický pořadník, jaký je na poštách a v bankách, dokáže připravit také nejednu těžkou chvíli. Písmena bývají pro seniorské oči malá a volby se mohou zdát nesrozumitelné. Starší člověk někdy nedokáže svůj požadavek snadno zařadit pod příslušnou nabídku. Jak čas strávený u pořadníku stoupá, roste nervozita seniora i řada lidí stojících za ním, což všeobecné napětí ještě zvyšuje. V takové atmosféře udělá snadno chybu nejen on. Podrážděné řeči některých dalších klientů, které si starší člověk nejspíš vyslechne, mu mnoho odvahy do případných dalších pokusů nepřidají. Možnost požádat někoho o pomoc se může zdát v takové chvíli mizivá.

Druhou menší skupinou problémů, které se mohou vyskytnout, když senior používá pro něj nové věci, jsou potíže při zacházení s platební kartou. Při výběru z bankomatu se zřejmě o žádnou komunikační situaci jednat nebude, protože při tom má být každý sám. Přesto se o platebních kartách zmiňme. Právě proto, že starší člověk musí zvládnout celý proces sám, je o to důležitější, aby ho zvládal jistě, bezchybně. Možnosti, jak se naučit vybírat hotovost z bankomatu, jsou v podstatě dvě. Senior může požádat důvěryhodného příbuzného nebo přítele, aby mu u přístroje asistoval a pomohl mu se správnou volbou nabízených možností. Starší člověk si může nechat téměř vše ukázat a nechat rádce, aby potvrzoval volby za něj. PIN by měl ale senior zadat úplně samostatně (instruktor se na tu chvíli otočí) a neměl by si ho ani polohlasem diktovat. Potíže mohou nastat se zapamatováním tohoto čtyřčíslí. Rozhodně nelze doporučit mít ho někde napsané, tím méně v blízkosti karty. Řešením je zapamatovat si číslo např. na základě mnemotechnické pomůcky nebo určitého pravidla, které zná jen majitel karty sám (např. rok narození jemu známé osoby, nebo číslo SPZ auta, apod.). Většina bankovních karet také nabízí změnu PIN kódu, takže si uživatel může zvolit číslo, jehož zapamatování mu nebude činit obtíže.

Jestliže starší člověk nemá možnost požádat přítele nebo příbuzného, je třeba vyhledat kurz, kde ho to naučí. Je pravda, že takových kurzů mnoho není, ale např. projekt Nadačního fondu manželů Livie a Václava Klausových Senioři komunikují⁹⁰ si klade ovládnutí platebních karet seniory za jeden z cílů. V Libereckém kraji proběhlo loni šest kurzů⁹¹ zaměřených na zvládnutí počítačů, mobilních telefonů a platebních karet, z toho tři v Centru dalšího vzdělávání Technické univerzity v Liberci. Také pražská centrála občanského sdružení ŽIVOT 90 nabízí kurz podobného zaměření.⁹² V rámci jeho projektu Internet pro seniory poskytoval starším lidem v roce 2005 v českých městech kromě internetu ve speciálním internetovém

⁹⁰ Senioři komunikují. Projekt Nadačního fondu manželů Livie a Václava Klausových. *Nadační fond manželů Livie a Václava Klausových* [online] 2008. [cit. 2009-02-09] Dostupné z internetu: <http://www.nadacnifondklausovych.cz/projekty-a-nadacni-prispevky/ii-cyklus-projektu-seniori-komunikuji-2008.asp>.

⁹¹ Senioři komunikují 2008. Přehled míst konání kurzů. Projekt Nadačního fondu manželů Livie a Václava Klausových. *Nadační fond manželů Livie a Václava Klausových* [online] 2008. [cit. 2009-02-09] Dostupné z internetu: <http://www.nadacnifondklausovych.cz/articles/316/seniori-komunikuji-2008.xls>.

⁹² Internet je pomocníkem seniorům i handicapovaným. *Moderní rodina* [online]. 2008 [cit. 2009-02-09]. Dostupné z internetu: <http://www.modernirodina.cz/internet-je-pomocnikem-senioru-i-handicapovanych.html>.

karavanu i cvičný bankomat. Zde si mohli senioři bez obav vyzkoušet správný postup, aniž by riskovali zneužití situace nečestnou osobou nebo zadržetí karty bankomatem.

Následující situace, která vyplývá z používání mobilního telefonu, nemusí být v první chvíli až tak nepříjemná. Starší člověk má svůj vlastní přístroj, naučil se ho ovládat do té míry, jak potřebuje (většinou volání) a je na sebe pyšný. Rád telefonuje přátelům a příbuzným a povídá si s nimi. Často ale zapomíná, že volá z mobilního telefonu, což je mnohdy dražší než z pevné linky (jak býval zvyklý léta předtím). Nepříjemně vysoká může být potom částka, kterou má za hovory zaplatit. Když mu druhý telefonující v rozhovoru jakoby mimochodem připomene, že volá z mobilního telefonu a že je to asi drahé, mohl by se některý senior urazit („volá on nebo já?“, „chce si se mnou povídat nebo ne?“). Někdy si to také uvědomí a rychle se rozloučí, ale pak cítí vinu vůči druhému telefonujícímu, že byl konec hovoru tak náhlý. Takovou zkušeností se starší člověk také učí, že mobil slouží hlavně k vyřizování nutných a krátkých hovorů.

Stejně jako se senioři objevují v roli volajících, jsou také těmi, komu se volá. Jestliže má starší člověk sklony k pocitům osamělosti, je nepochybně velmi rád, když mu někdo zatelefonuje. Pak vypráví a povídá a nebere příliš ohled na to (nebo to neví), že volající používá mobilní telefon. Tomu je někdy nepříjemné to připomenout a s odkazem na to se rozloučit. Řešení takové situace je více. Pro seniora je nejpříznivější, když je volající ochoten snést vyšší náklady na volání např. svým prarodičům. Třeba si vnučata příště telefonát rozmyslí a přijdou raději osobně na návštěvu. Někdo pořídí „povídavé“ babičce výhodnější tarif do jejího mobilního telefonu nebo dokonce nový přístroj (pokud ona žádný nemá a dosud jí rodina volala na pevnou linku). To lze ohodnotit jako velmi pozitivní přístup k situaci. Záleží samozřejmě na tom, jak starší člověk takovou změnu přijme, jaký má k elektronice vztah. Někteří lidé se rozhodnou pro jiné řešení: z finančních důvodů omezí četnost volání svým „povídavým“ příbuzným. Přestože to v určitém ohledu lze pochopit, je to škoda.

Velkou komunikační překážkou je pro seniora jazyk, jímž je většina položek v ovládací nabídce telefonu nebo počítače napsána. Pro ovládání je často třeba znát odbornou terminologii, která nejčastěji pochází z angličtiny. Potvrzuje to také

příspěvek Magdy Hrbáčkové⁹³ v internetové diskuzi k článku *Senioři a počítače*. Dnešní starší lidé se anglicky většinou neučili, takže kromě toho, že čtou slova tak, jak se píšou („delete“ se jim rýmuje s druhým pádem slova „tele“), mají ještě velké problémy porozumět tomu, co se jim objevuje v náhle vyskakujících malých tabulkách a co tedy mají zvolit, aby dosáhli svého cíle.

Často bývají také nemile překvapeni tím, že počítač nedělá, co by podle nich dělat měl. Mají komunikační problémy nikoli s někým druhým, ale přímo se svým počítačem. Zmáčkli určitou klávesu a mysleli, že stroj udělá (jen) to, co chtěli; že pochopí, jak to mysleli. Jenže počítač je jen stroj a dělá PŘESNĚ to, co se mu přikáže. Bez ohledu na to, jestli se člověk spletl nebo to myslel jinak. Na problém počítačové „intuice“ poukazuje diskutující JonnyRobbie⁹⁴ ve výše zmíněné diskuzi k článku *Senioři a počítače*. Všechny potřebné příkazy a pokyny, které by chtěl starší uživatel počítači dát, se ve velké většině případů nevejdou na jednu stránku nebo na plochu. Z toho důvodu musí senior pro psaní dopisu otevřít program, který je pro to určen, a pro vytvoření tabulky použít zase jiný program. Než se starší člověk naučí, které programy k čemu slouží, bude to patrně chvíli trvat, ale zasloužený úspěch se po vynaloženém úsilí určitě dostaví.

Na závěr výčtu obtížných komunikačních situací spojených s používáním počítače nebo mobilního telefonu uveďme sice vzácný příklad, který ale také může nastat (a slouží seniorům spíše ke cti): okolí staršího člověka v jeho dovednostech ovládat elektronické přístroje podceňuje. Nejpravděpodobněji se to může stát v situacích, kdy je senior v prostředí, v němž ho ostatní osobně neznají. Je to vlastně opačná situace k přeceňování. Okolí nepředpokládá, že by starší člověk problematice rozuměl nebo věděl, co se po něm bude chtít. Proto bývá automaticky v konverzaci opomíjen, nebo mu lidé věc vysvětlují pro něj příliš zjednodušeně. Reakce seniora může být dvojitá, záleží mimo jiné na jeho povaze. Někdo se skromně do debaty zapojí vhodným komentářem a může za to být od uznalých kolegů oceněn. Druhou možností, v tomto případě lépe řečeno „obranou“, je útok: dotčeně se ohradí, že to

⁹³ HRBÁČKOVÁ, Magda. Senioři a PC. příspěvek v internetové diskuzi. In: SKANDEROVÁ, Lenka. Senioři a počítače. *Freegame.cz* [online]. 2008 [cit. 2009-02-05]. ISSN 1214-7192. Dostupné z internetu: <http://www.freegame.cz/clanek.php?id=377>.

⁹⁴ ROBBIE Jonny. příspěvek v internetové diskuzi. In: SKANDEROVÁ, Lenka. Senioři a počítače. *Freegame.cz* [online]. 2008 [cit. 2009-02-05]. ISSN 1214-7192. Dostupné z internetu: <http://www.freegame.cz/clanek.php?id=377>.

zná, že ví. Teoreticky popsanou situaci vidíme v praxi na příkladu internetové diskuze k článku *Jak žije polistopadová generace – chtějí být in, ne socky*. Příspěvatel Topple⁹⁵ (ve věku polistopadové generace) píše, že senioři nerozumí počítavému jazyku svých vnuků proto, že se počítače bojí a nechtějí uznat, že se bez něj neobejdou. To můžeme vnímat jako poněkud generalizující vyjádření názoru pisatele. Na to hněvivě reaguje starší muž, který se podepsal přezdívkou „dědek“⁹⁶. Je to teprve třetí příspěvek v diskuzi a jediné, co ho mohlo rozhněvat, je Topplovo vyjádření o bojácnosti starších lidí. Dědek ale píše, že jeho generace je podle diskutujících označena za „stádo počítačových blbců“. Proti tomu se on osobně ohrazuje, protože má již desetileté zkušenosti s prací na českých i zahraničních internetových projektech. Rovněž uvádí příklady počítačově zdatných seniorů ze zahraničí. Poukazuje na to, že celodenní hraní počítačových her, jak to praktikuje jeho vnuk, za účelné využívání počítače rozhodně nepovažuje. Na závěr své obhajoby moderních starších lidí poukazuje na technické chyby internetové stránky www.programujte.com, kde se článek a diskuze nachází. Zde vidíme, že senioři se cítí nepohodlně, když musí přiznat, že něco neznají nebo neumí. Snad ještě méně příjemné pocity mají, když jsou okolím „odepisováni“.

3.2 Vnější vlivy na komunikaci seniorů

Tak jako mohou být zdrojem problematického dorozumívání sami starší lidé a jejich psychické či fyzické předpoklady, vznikají překážky také na straně druhé, u ostatních komunikujících či v prostředí. Mnoho lidí zná z vlastní zkušenosti, že se mohou snažit sebevíc a dohovor s druhou stranou zkrátka není možný...

⁹⁵ TOPPLE. příspěvek v internetové diskuzi. In: CHURÝ, Lukáš. Jak žije polistopadová generace – chtějí být in, ne socky. *Programujte* [online]. 2006 [cit. 2009-02-05]. ISSN 1801-1586. Dostupné z internetu: <http://programujte.com/index.php?akce=clanek&cl=2006101703-jak-zije-polistopadova-generace-%96-chteji-byt-in-ne-socky>.

⁹⁶ DĚDEK. tamtéž.

3.2.1 Faktory ztěžující a ulehčující komunikaci

Činitelů působících na lidské dorozumívání je velké množství. Mohli bychom je rozdělit na faktory kladné a záporné. Většinou se ale stává, že jeden rys může mít při citlivé adaptaci vliv kladný a při nevhodné nebo žádné změně vliv záporný. Podívejme se nyní na několik významnějších okolností, které mohou komunikaci ovlivnit. U nich se zaměříme na negativní vlastnosti a jejich změny k lepšímu.

3.2.1.1 Prostředí

Prostředí je rysem, který má asi největší prostorový dosah. Existuje mnoho druhů úprav prostředí a velké množství rad, jak ho zpříjemnit (nebo nechtěně znepríjemnit). Kromě toho má každý jiné představy o příjemném nebo ideálním prostředí pro interakci. Záleží také na tom, jaký druh komunikace zde probíhá: psychologické či poradenské rozhovory nebo pouze informační sdělení? Přibližme si nejdříve prostředí pro komunikaci starších lidí méně příznivé až nepříznivé.

Pro mnoho seniorů se jím stává nové, neznámé a neobvyklé prostředí, které mladším lidem nečiní větší obtíže a rychle se mu přizpůsobují. Většinou starších lidí trvá adaptace na jakékoli nové životní podmínky déle a jejich sžívání s okolím je postupné. Příkladem nezvyklého prostředí mohou být pro seniora z vesnice jezdící schody. V některých případech se nástup na ně a následná jízda stávají velmi stresovou situací. Scénáře seniora brzdícího plynulý provoz a postrkovaného proudem nervózních lidí si dokážeme snadno představit. Vždycky se najde někdo, kdo utrousí nevhodnou poznámku na adresu nešťastného staršího pána nebo paní, kteří by mnohem radši pomaleji i namáhavěji ale samostatně sešli po normálních schodech. Stejně nezvyklé a svým způsobem nepřátelské se staršímu člověku z maloměsta může zdát prostředí obchodních center. Množství lidí proudících všemi směry nedodá seniorovi pocit bezpečí a jistoty, že stále ví, kam chtěl jít a kudy se tam dostane. Představa, že by se musel někoho zeptat na cestu, je nepříjemná. Každý někam spěchá a lidé v jednotlivých obchodech bývají často rádi, že najdou cestu do svého stánku, natož aby věděli, kde sídlí ostatní. Na druhou stranu, obchodní domy mají také svá pozitiva. Je to krytý prostor přístupný prakticky každému, což může vybízet k setkáváním. O fenoménu sdružování starších lidí v nákupních komplexech se zmíníme později. Pro úplnost doplníme, že stejně nezvyklé a zpočátku náročné

prostředí může být pro městského staršího člověka např. návštěva příbuzného na vesnici. Elektrické přístroje běžné v domácnosti ve městě mu nyní chybí, cítí se nesvůj a jeho komunikaci s okolím to snadno ovlivní.

Oba výše popsané příklady jsou víceméně dočasné. Velkou a trvalou změnou bývá pro mnoho seniorů přestěhování do nového prostředí. Tím může být změna vlastního bydliště. Častěji to však bývá odchod do domova důchodců nebo domu s pečovatelskou službou. Vědomí, že zde člověk bude natrvalo, může počáteční nepříjemné pocity z nového a neznámého zveličovat a neumožnit tak vhodnou adaptaci. Připomeňme jen, že nezanedbatelnou roli hraje okolnost, zda sem starší člověk přišel dobrovolně nebo na nátlak rodiny apod. Nejčastějším následkem této významné životní změny bývá počáteční zamlklost a zvykání si na nové okolí a atmosféru a postupné seznamování se s řádem nové instituce a jejími obyvateli a pracovníky. Senior získává nové známé a přátele, může si je vybírat bez předsudků (což někdy nebývá lehké). Také on je ve stejné situaci – je vybírán a zařazován do různých skupin ostatními. Mnoho starších lidí bylo zvyklých bydlet samostatně a nyní se mají sžívat s druhým člověkem bydlícím ve vedlejším pokoji, s nímž sdílejí kuchyňku a sociální zařízení. To je náročná životní situace, která se určitě odrazí v komunikaci nových sousedů. Zde se přímo setkají vnitřní vlivy každého z nich působící na vzájemnou komunikaci. Je důležité uvést, že osobnostní charakteristiky jednotlivých komunikujících se vždy kombinují s vnějšími podmínkami a výsledkem je konkrétní podoba interakce. Jinak se chová výbušný člověk ve znervózňujícím prostředí, které jeho povahu spíše podporuje, než v prostředí klidném, tichém, nestresujícím. Tam se většinou i temperamentnější jedinci více ovládají.

Na příkladu nového obyvatele v domově pro seniory můžeme ukázat také prostředí podporující a usnadňující komunikaci. V první řadě uvedme, že ideální nebo jemu se podobající prostředí je vytvářeno s ohledem na lidi, kteří v něm budou nejčastěji pobývat. Někdy nelze takovou skupinu snadno charakterizovat. Např. již zmíněné obchodní centrum chce přilákat pokud možno každého. V některých „uvědomělejších“ komplexech proto bývají lavičky pro odpočinek a dětské koutky pro malé zákazníky. Přizpůsobit prostředí domova důchodců jeho obyvatelům by tedy neměl být problém. Můžeme hodnotit jen pozitivně, že nové domy se staví bezbariérové a starší budovy se v tomto duchu rekonstruují. Umožňují tak lepší začleňování obtížně pohyblivých lidí mezi ostatní.

Obecně prostředí podporující setkávání a komunikaci je přínosné. Jak vypadá? Na chodbách jsou např. na vhodných místech lavičky nebo křesla. Starší lidé, kteří se buď i náhodně potkali a chtějí si popovídat, si mají kam sednout a nemusí vážit cestu zpět do pokojů některého z nich. Stěny společenských místností i pokojů jednotlivých obyvatel vymalované světlými pastelovými barvami ve spojení s okny propouštějícími dostatek světla jsou jistě mnohem pozitivnější než bílé, ale strohé prostory podobné jeden druhému natřené do určité výše omyvatelnou barvou. Také obrazy a květiny vkusně umístěné na chodbách a v jídelně apod. dokáží pobyt zpříjemnit. Navigační tabule a směrovky na stěnách pomohou nejen novým obyvatelům, ale i návštěvám. Pokud je seniori a pracovníci doplní vtipnými obrázky, mohou poskytovat i zábavu. Pokoje obyvatel by měly umožňovat alespoň částečně zařízení vlastním nábytkem, který si senior vzal se svého původního domova. Vlastní pohodlné křeslo nebo starožitný prádelník velmi pomohou obzvlášť v počátečním období snadnějšímu přivyknutí na nové životní podmínky.

Snad můžeme do faktoru prostředí zahrnout i domácí zvíře chované v rámci ústavu, případně pravidelnou návštěvu takového zvířete docházejícího do domova se svým chovatelem. Andulky v kleci, křeček nebo morče dávají starším lidem možnost kontaktu i s jinými živými tvory než jsou jejich vrstevníci a zaměstnanci domova. Pocit odpovědnosti za někoho a vlastní důležitosti zprostředkuje např. rozpis služeb na krmení zvířátka. Docházející canisterapeut s vycvičeným psem dokáže téměř zázraky, zejména u seniorů např. pohybově postižených, kteří ho mohou hladit nebo se na něj nechat položit či pod vedením terapeuta dovolit psovi, aby si (jen částečně) lehl na klienta. Tělesné teplo a blízká přítomnost klidného zvířete mívá na psychiku pacientů velmi dobrý vliv.

3.2.1.2 Podmínky rozhovoru

Podmínkami rozhovoru, které máme na mysli a které mohou ovlivnit zejména komunikaci starších lidí, jsou vyrušování někým třetím, vizuální rozptylování, hluk a čas dialogem strávený.

Je nepochybné, že vyrušování další osobou je okolnost, která nesvědčí rozhovoru lidí jakéhokoli věku. Pomiňme, že je nespolečenské, jestliže je rozhovor opakovaně přerušován toutéž osobou, která přichází vždy s „neodkladnou“

záležitostí. První vyrušení můžeme tolerovat, obzvláště jestliže dotyčný o probíhajícím dialogu nevěděl. Většinou vyřídí svou záležitost rychle a s omluvou odejde. Opakované vyrušování je určitě nepříjemné jak hovořícím lidem, tak rušícímu člověku, jestliže k tomu má vážný důvod. Je smutnou pravdou, že taková osoba si někdy neuvědomuje, co způsobuje. Buď považuje své důvody k okamžitému sdělení za dostatečně pádné nebo rozhovor za dostatečně nedůležitý, že diskutujícím nedopřeje klid. V takovém případě mají komunikující lidé právo (a snad i povinnost) vyrušujícího požádat, aby laskavě počkal až oni ukončí schůzku. Je-li záležitost neodkladná, měl by se pracovník klientovi omluvit a pokud možno rychle věc vyřídít (aby klient dlouho nečekal). Jestliže neočekávaný problém nelze brzy vyřešit, měl by zaměstnanec klienta s omluvou přeobjednat na jiný termín a zajistit opravdu nerušený průběh příštího setkání.

Člověk ale může vyrušovat, dokonce i když není přítomen: telefonicky. V takovém případě mu rušení nemůžeme klást za vinu, protože o probíhajícím rozhovoru s velkou pravděpodobností nevěděl. Zde je na řadě ten, jemuž je telefonováno, aby věc stručně vyřídil, případně volajícího odkázal na pozdější dobu. Jestliže se telefonáty různých lidí množí, měli bychom mobilní telefon vypnout nebo se přesunout do místnosti bez telefonu.

Přerušování schůzky telefonováním zaměstnance nebo i krátkými hovory s jinými pracovníky může být pro staršího člověka obtížnější než pro ostatní klienty. Senior se totiž často musí více na rozhovor soustředit – chápat, co mu pracovník říká a pamatovat si, jak chce na to zareagovat, až jeho partner dohovoorí. Také poradce musí opakovaně „navazovat nit“ a rozhovor nepostupuje dopředu tak, jak by mohl. Připomeňme ale, že se nemusí jednat pouze o vcházení cizích lidí do místnosti, kde pracovník sám jedná s klientem. Představme si kancelář, kde sedí více kolegů a jeden z nich jedná se svým klientem. Záleží samozřejmě na tom, jak daleko od stolu jednajících jsou ostatní vzdáleni. Málokomu je ale příjemné, když ho při rozhovoru poslouchá (i neúmyslně) někdo nezúčastněný. Situace, kdy všichni kolegové ve společné kanceláři současně jednájí se svými klienty, může být obtížná na soustředění nejen pro staršího člověka.

Přítomnost dalších osob však nemusí být vždy na škodu. Může být i podporující. Ostýchavý starší člověk se bojí prvního jednání s neznámým pracovníkem, a tak si s sebou vezme přítele nebo známého. Ten mu dodá jistotu

(senior není v neznámé situaci sám) a např. citlivě připomíná důležité body, jež by měl starší člověk projednat. Nechává ho ale mluvit samostatně. Hraje pouze roli doprovodu a psychické podpory.

Pro rozhovor se starším člověkem je nerušené prostředí jedním ze zásadních předpokladů úspěšného jednání. Situace, kdy senior pocítí např. k ošetřovateli v domově důchodců takovou důvěru, aby se jí svěřil s obavami nebo problémy, se po necitlivém vyrušení už nemusí opakovat. Vzácná atmosféra vyprchala. Klid a plné věnování pracovníkovy pozornosti klientovi zvýší jednak efektivitu rozhovoru a jednak může přispět k trvalé důvěře klienta k tomuto člověku. Starší člověk je rád, že o svých obavách mohl s někým promluvit a že řekl vše, co chtěl. Zaměstnanec bývá zase potěšen, že se klient svěřil právě jemu, že ho považuje za schopného a ochotného mu poradit a vyslechnout ho.

Řekněme si stručně ještě pár slov k hluku a vizuálnímu rozptylování. Hluk může mít podobu nepřetržitě zapnutého rádia či televize v čekárnách. Úředníci a lékaři tak zřejmě chtějí předejít nudě čekajících lidí. Pomysleme ale na situace, kdy člověka obsah vysílání nezajímá a rád by si třeba četl, ale je hudbou a slovem rušen. Starší člověk by třeba i chtěl poslouchat nebo sledovat televizi, ale jeho smysly jsou slabé. Je tak odkázán na vnímání zvuku, kterému nerozumí, a proto ho ruší. Rádio se někdy objevuje i v samotné kanceláři nebo ordinaci, tam ale jednoznačně rozptyluje. Člověk, jemuž to vadí, by se neměl ostýchat požádat o vypnutí.

Hlasitá hudba znějící v obchodech i z obchodů na ulici je kapitola sama pro sebe. Nejen, že běžný automobilový provoz v ulicích je zdrojem dostatečně obtěžujícího hluku, ale i různé druhy hudby slévající se do jednoho neposlouchatelného hřmotu přispívají ke zvukovému smogu. Nehledě na to, že taková hudba může staršímu člověku snižovat jeho sluchovou orientaci v prostoru. Přecházet ulici je pro něho pak ještě nebezpečnější.

Někdo by mohl namítnout, že senioři, kteří špatně slyší, potřebují k dostatečnému vjemu silnější zvuky. Ne vždy je to pravda. Často stačí pečlivěji vyslovovat s původní hlasitostí a výsledek se dostaví. Nepodléhejme tedy omylu, že hluk (čili vyšší hlasitost) je pro většinu starších lidí nutný. Doba, kdy jako každá mládež rádi poslouchali svou oblíbenou hudbu nahlas, minula. Druh hudby zřejmě zůstal, stačí ji ale poslouchat např. jen jako kulisu navozující příjemnou atmosféru třeba k žehlení nebo vaření.

Pod vizuálním rozptylováním se skrývá vše, co odvádí zrakovou pozornost člověka od soustředění na určitou činnost nebo jednání s druhými. Konkrétně to mohou být výrazné barvy oblečení a výstřednost vůbec, blikající kontrolky na přístrojích a např. různé zavěšené a pohyblivé ozdoby v zorném poli klienta či pacienta (jestliže vezmeme v úvahu, že vnější prostředí, v němž se starší člověk vyskytuje patrně nejčastěji, je úřad nebo ordinace lékaře). Stejně jako u vyrušování někým třetím, i v této situaci je nežádoucí, aby byl senior rušen, i kdyby to byl on sám, kdo se vlastně rozptyluje (protože vnímá to, co ho ruší). Pro snížení vizuálního rozptylování lze doporučit zařídit pracovní místnost spíše prakticky a účelně než s důrazem na osobnost uživatele. Pracovna slouží přece k práci.

Úplný opak – žádná výzdoba, jen židle, stůl a police se spisy – ovšem také není řešením, jak se vyhnout rozptylování zrakové pozornosti. Tato strohost může staršího klienta či pacienta odradit od upřímného a naprostého svěřením se s problémem. K rozhovoru je sice potřeba ze strany pracovníka profesionalita, je ale vhodné ji kombinovat s lidským přístupem. Zaměstnanec není stroj na rady a pomoc. Např. vhodně umístěný vtipný obrázek týkající se poradenství prolomí počáteční klientův ostych a váhání, jak začít.

Vidíme, že vytvořit optimální prostředí pro rozhovor se starším člověkem je velmi obtížné. Najít míru mezi komisností a prostředím příliš „jako doma“ vyžaduje zamyšlení. Situaci nijak neulehčuje fakt, že každý člověk je osobnost a líbí se mu něco jiného. Co jeden považuje za podbízivé, jinému se líbí a cítí se tam příjemně. Určitým kritériem mohou být kolegové, obzvláště jsou-li vyššího věku a snáze se do seniorů vcítí. Jejich upřímný názor na vybavení a zařízení poradenské místnosti lze vnímat jako návrh na změnu a zlepšení.

Neopominutelným faktorem v rozhovoru staršího člověka je čas. Co je platné, že pracovník a senior nejsou rušeni dalšími osobami, hlukem nebo rozptylujícími zrakovými podněty, když nemají na dialog dostatek času? Na vytvoření vztahu důvěry a uvedení do problému nebo tématu hovoru potřebujeme určitý čas všichni. Senioři se širokými životními zkušenostmi v rozhovorech s lidmi všech povah bývají ve vyšším věku opatrnější a více se rozmyšlejí, než se někomu svěří.

Představme si dvě základní rozdílné situace, v nichž se starší lidé mohou ocitnout: rozhovor v poradně pro mezilidské vztahy a návštěva zákaznického centra

např. telekomunikační společnosti. V poradně bývá hlavním zájmem pomoc klientovi a jeho spokojenost. V zákaznickém centru se hledí také na výkony pracovníků (kolik zákazníků obsloužili za hodinu, apod.). V případě seniora jednajícího se zaměstnancem centra se snadno dostane do konfliktu požadovaná efektivita práce zaměstnance a zájmy klienta. Mnoho starších lidí (ne všichni) potřebují k rozhovoru více času. Delší soustředění a snaha důkladně pochopit všechny souvislosti je stojí více energie, i když se na jednání třeba pečlivě připravili. Pro pracovníka může být obtížné rozhodovat se mezi podanými výkony a počtem spokojených zákazníků. Pro lidi, kteří mají zkušenosti s přímou prací s klienty, by tito měli být na předních místech jejich pracovního žebříčku. Jestliže má pracovník domluvené setkání postupně s více klienty, měl by každému sdělit, jak dlouho spolu mohou hovořit. Umíme si představit, že není vůbec vhodné např. při poradenství se v nejmotivnější chvíli s klientem rozloučit. Pokud můžeme, poskytněme staršímu člověku tolik času, kolik potřebuje. Senior, který přišel v náhlé tíživé situaci, dovede ocenit možná více než kdo jiný, jestliže ho můžeme (výjimečně) vyslechnout i v době mimo dny určené pro poradenství. Úleva, která přijde byť jen po sdělení problému, je veliká.

Pro optimální využití času vyhrazeného pro jednoho klienta či pacienta bývá mnohokrát výhodné stanovit si společně s ním plán. Pracovník je seznámen s tématem hovoru a hlavním problémem a jestliže vidí, že se při jednom setkání potíže nevyřeší, může navrhnout určitý postup. Např. při prvním sezení společně proberou hlavní příčiny a do příštího setkání budou přemýšlet o možných řešeních. Ta si pak vzájemně řeknou, až přijde klient příště. V mnoha ohledech je potřeba s časem určeným pro klienta či zákazníka pracovat stejně, ať je v jakémkoli věku. Měli bychom však mít na paměti, že senior by měl odcházet s pocitem, že mu pracovník věnoval dostatek času, že mu on stačil říct vše, co chtěl, a hlavně, že to byl efektivně strávený čas, že dostal radu nebo pomoc. S upřímným dojmem pomoci klientovi by měl zakončovat hovor i poradce. Dostatek času poskytnutý klientovi vyššího věku úzce souvisí s trpělivostí pro trochu pomalejší průběh dialogu a pro individuální zvláštnosti seniora. Vidíme, že vnější vlivy působící mimo obě komunikující osoby se mohou prolínat s osobnostními charakteristikami jednotlivých lidí.

3.2.1.3 Osobnostní vlivy

Individualita každého člověka se dotýká jeho komunikace s okolím mnoha způsoby. Temperamentové skupiny sangviniků, choleriků, flegmatiků a melancholiků jsou známé a jejich tendence k jednání odpovídají jejich povahám. Významným faktorem ovlivňujícím komunikaci je spor či výměna názorů. Zde se plně projeví charakterové vlastnosti jednajících osob. Svou roli ovšem hraje i jejich věk. Milan Mikuláščík⁹⁷ uvádí dva typy sporů – vertikální a horizontální. Tak jak naznačují popsané směry, *vertikální spor* probíhá „mezi lidmi na různých úrovních hierarchie.“ V pracovní skupině jde o nedorozumění nadřízeného a podřízeného. Jiné situace nastávají v pracovní komunikaci, jestliže je senior nadřízený, a jiné, pokud je podřízený. Vyšší věk může být zbraní, i kamenem úrazu. Některý senior-nadřízený kromě vyšší pozice v zaměstnaneckém žebříčku spoléhá také na svůj věk a např. délku působení ve firmě a používá to jako argument („Co ty mě budeš poučovat? Když ty jsi ještě... já jsem už...“, „prosím Vás, já už v tom dělám třicet let, tak snad tomu rozumím, ne?“). Takovému nadřízenému se těžko odporuje. Vyšší věk ovšem může pro staršího nadřízeného znamenat také více či méně skrytou slabinu. Podřízený mu vše odsouhlasí, ale pak vyřeší věc po svém, protože „co on o tom ví“, „dělá to už třicet let stejně, ale vývoj šel dál!“. O různých hanlivých jménech spojených se stářím, která vedoucímu podřízený v jeho nepřítomnosti dávají, ani nemluvě.

Starší člověk v roli podřízeného má ve vertikálním sporu zvláštní pozici. Řekli bychom, že většina lidí má jakýsi přirozený respekt ke stáří (který nám mimochodem ukládají i pravidla společenského chování). Mladší nadřízený a starší podřízený se tak dostanou jakoby na stejnou úroveň: mladší člověk je vyzdvihnut svou pracovní pozicí a senior svým věkem. Hrozící spor již nemá ostré hrany, protože jeho účastníci se vzájemně respektují a jsou schopni se dohodnout. Přesto se může stát, že junior-nadřízený vnímá pouze pracovní hierarchii a z této pozice uplatňuje váhu svého definitivního rozhodnutí. Pak je senior nejen podřízený, ale i podřazený a vyřazený, obzvláště pokud se přidá podceňování jeho dosavadního i budoucího pracovního přínosu.

⁹⁷ MIKULÁŠČÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4, s. 188.

Spor nemusí být vždycky hlučná hádka s ostrým překřikováním se. Vlastně by takový neměl být pokud možno nikdy. Prostá výměna názorů s chladnou hlavou, kde cílem je ujasnění a pochopení oponentova stanoviska a společné nalezení nejlepšího řešení, bývá snahou rozumných kolegů. Generační rozdíly vnímají jako klad – starší se učí z neotřelých nápadů mladšího a mladší se může spolehnout na letité zkušenosti staršího.

V rodinné mezigenerační komunikaci může mít spor podobu neshody mladšího dospělého potomka a jeho staršího rodiče. Senior totiž často vystupuje ve vertikálních sporech jako „podřízený“. Proč tomu tak je? Mimo jiné také proto, že je za něj pokládán. Je tím méně obeznámeným s moderními inovacemi, už se tolik neorientuje v situaci; je, jak se říká „za zenitem“. Proto by měl poslechnout a udělat to, co mu radí, doporučují nebo nařizují druzí. Těmi mohou být mladší, ale v dané situaci informovanější příbuzní. Snaží se na starší rodiče naléhat, napravovat⁹⁸ to, co podle nich nedělají správně: „Jestli už nezvládáš si nakupovat, musíš si na to zařídit pečovatelskou službu. My sem třikrát týdně běhat s taškami nemůžeme (nebudeme), nemáme na to čas.“ Vidíme, že je to velmi nátlakově vyjádřený soukromý názor dospělých dětí. Tón či forma také nejsou nejvhodnější.

Mladší dospělí mívají často pocit, že jsou mocnější, silnější (intelektově – rychlostí a pružností myšlení, i fyzicky – toto krajní a naprosto nevhodné řešení sporu zde nebudeme dále rozebírat). Hlavním důvodem neshody mnohdy také bývá to, že dospělé děti znají své rodiče řadu let a takzvaně vědí, co je pro ně dobré.

Jejich úmysly přesvědčit staršího rodiče např. k objednání pečovatelské služby mohou být naprosto čisté. Senior má potíže s obstaráváním nákupů a úklidem své domácnosti a rodina mu v tom pomáhá jen s nasazením značných fyzických i duševních sil. Tohoto vypětí si však starší člověk nemusí všimnout a objednání cizích lidí na to, co zvládá rodina, se mu zdá nesmyslné a zbytečné. Nemluvě o tom, že to snadno může vnímat jako snahu příbuzných o minimalizaci kontaktů s ním a neochotu mu pomáhat. A už vůbec si nepustí do bytu cizí lidi! Tato modelová situace by v ideálním případě měla několik nezanedbatelných pozitivních důsledků: rodina by byla odpočatější a seniora navštěvovala v lepší náladě a původní frekvenci návštěv kvůli pomoci by nahradila telefonáty, takže i starší rodič by mohl být

⁹⁸ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5. s. 31-32.

spokojen. Jestliže by starší člověk odmítal službu kvůli ceně, může mu rodina samozřejmě nabídnout, že ji bude hradit. Většina dospělých dětí, které navrhuji pečovatelskou službu místo své pomoci, by zřejmě automaticky předpokládala, že ji bude platit, aby tím nebyl zatížen senior.

Podívejme se znovu výše: původně spor vznikl z nedorozumění a neznalosti celkové situace obou zúčastněných stran. Dospělé děti jen chtěly rodiče přimět k přijetí jejich návrhu. Nechtějí pro něj nic špatného, nechtějí ho zanedbávat. Nejvhodnějším řešením, jako v každém sporu, je v klidu a bez vypjatých emocí si vzájemně sdělit důvody svého stanoviska. Jak již bylo naznačeno, ani dospělé děti ani starší člověk si nemusí obavy a pohnutky toho druhého uvědomovat. Vyjádřit pochopení pro stanoviska opačné strany je vstřícným krokem, i když chceme prosadit svůj názor. Rodina může říct, že je samozřejmé, že má senior strach z falešných pracovníků. Zaměstnanci pečovatelské služby bývají ale vždy prověřeni a oni sami se na spokojenost s nimi budou informovat např. u známých, kteří jsou již klienty. Pro staršího člověka bude tedy mnohem příjemnější než „musíš si zařídit pečovatelky“ a „my sem chodit nemůžeme/ nebudeme“, když uslyší: „Chápu, že chodit třikrát týdně nakupovat do vzdáleného obchodu je vyčerpávající. Uvažoval jsi o tom, že by sis na to objednal pečovatelskou službu? Pan XY si kromě nákupů nechává i jednou za čtrnáct dní uklízet a je docela spokojený...“. Výsledný obsah je stejný jako první popsaná reakce dětí, ale získaný pocit zcela odlišný.

Spory, v nichž je najevo dáována moc a nadřazenost jednoho partnera nad druhým (zde se vlastně o „partnerství“ v komunikaci nejedná), jsou každopádně nekonstruktivní a dorozumění a porozumění znemožňují. V roli nadřazeného se ve vertikálním sporu ocitají starší lidé spíše při rozepři se svými vnoučaty; především jsou-li vnuci nebo vnučky nejvýše ve věku odrostlejších dětí. V takovém případě mohou prarodiče uplatnit svou autoritu a vynutit si poslušnost. Některá troufalejší a neposlušná vnoučata někdy přijdou s argumentem „ty nejsi máma/ táta, tebe já poslouchat nebudu!“. Vzhledem k tomu, že prarodiče bývají spíše benevolentnější, nestává se, že by po vnoučatech vyžadovali něco, co jim rodiče dovolují. O to více je taková neuvážená dětská poznámka zabolí.

V situaci, kdy se prarodič potýká s neposlušností vnoučete, přichází na řadu jeho fantazie, jak ho přimět k poslušnosti. Záleží samozřejmě na věku dítěte. Zřejmě začne domluvou a působením na jeho motivaci: „Rodiče se budou ptát, jak jsme se

měli a jestli jsi byla hodná. Chceš, abych jim řekl, že jsi zlobila?“ „Když byl tatínek malý, tak hezky poslouchal...“, „Už jsem myslel, že tě doma pochválím, ale takhle – nevím, nevím...“. Věta s hodným tatínkem v dětském věku nebude jistě pravdivá za všech okolností, každé dítě někdy zlobí. Ale určitě byl i hodný.

V případě vnoučat školního a adolescentního věku se prarodiče postupně posouvají z pozice autority do role případného rádce. Mohou svůj názor vyjádřit, ale rozhodnutí už nechávají na vnukovi či vnučce. Jsou už dost velcí a mají svůj rozum. Rozumní senioři, kteří důvěřují svým dětem, nechávají výchovu - a tedy udílení zákazů a příkazů a rozhodování, co je dovoleno a co ne - na nich. Pouze při svěření vnoučat do své péče dodržují zásady stanovené rodiči. Uznejme, že děti potřebují jednotná pravidla.

Vertikální spor často úzce souvisí s nerovným postavením komunikujících a se závislostí⁹⁹ jednoho na druhém. Je zřejmé, že ani jedna situace není většinou závislému a níže postavenému člověku příjemná. Závislost vidíme na příkladu zdravotní sestry a pacienta-seniora. Starší člověk je na ní závislý informačně (ona ví, jaká je pacientova diagnóza, jaká vyšetření ho čekají, apod.) i fyzicky (lék proti bolesti dostane, až když mu ho sestra přinese). Ošetřovatelka si někdy svou převahu a pacientovu závislost uvědomuje a svádí ji to ke zneužití jejich vzájemného postavení. Sděluje staršímu člověku pouze informace, které ona považuje za důležité. Když chce pacient vědět, co lékaři dosavadními vyšetřeními zjistili, odbude ho ošetřovatelka slovy „tomu byste nerozuměl.“ V situaci, kdy senior vyjadřuje obavy o svůj budoucí stav, a zajímá se, co ho čeká, je reakce „to jsou předčasné obavy, co bude potřeba vám včas řeknu...“ nevhodná a pacientovi nijak nepomůže. Ve fyzicky i psychicky náročném povolání, jakým práce zdravotní sestry bezesporu je, bývá obtížné zachovat si vždy dobrou náladu a empatii ke každému pacientovi. Přesto by se měli lidé v takové pozici vůči staršímu člověku snažit mu srozumitelně na jeho otázky odpovědět a nepřipomínat mu svým jednáním jeho závislost. Někdy pracovník nezná informace, na něž se ho senior ptá, nebo není oprávněn mu je sdělovat (např. diagnóza, apod.). V tom případě by měl pacientovi říct, že sám neví, ale může se zeptat, nebo odkázat na lékaře, který mu řekne přesnější a aktuálnější údaje. Je samozřejmé, že musíme pečlivě vážit slova. Věta „to já vám říct nemůžu“

⁹⁹ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5. s. 37-38.

vyvolá mnoho různých představ od neschopnosti a neinformovanosti sester až po možnost smrtelné choroby. Jestliže můžeme člověka, staršího nebo mladšího, ušetřit zbytečného stresu, udělejme to.

Na rozdíl od vertikálního, *horizontální konflikt* se odehrává mezi lidmi na stejné úrovni (pacienti v čekárně, kolegové v práci, apod.). Tyto neshody vznikají často kvůli odlišným postojům. Jelikož jsou však strany sporu ve stejném postavení, k dohodě, s níž budou všichni souhlasit, by mělo dojít ve vyšším procentu případů. U nerovnoměrného vertikálního sporu se může jeden z komunikujících snažit ovlivnit druhého, dělat na něj nátlak nebo se cítit nadřazený a snažit se mu přikázat své rozhodnutí. Pokud si představíme horizontální konflikt mezi starším a mladším kolegou, může rozdílný věk hrát svou roli. V podstatě nastávají čtyři situace, dvě z pohledu mladšího člověka, dvě z hlediska seniora.

Mladší člověk se někdy cítí povinen staršímu vyhovět a ustoupit ze svého požadavku právě z úcty ke stáří; nebo se naopak mladší kolega považuje za znalce problematiky a moderních postupů a seniorovi prostě vysvětlí, kdo má pravdu. Také postoj staršího kolegy může být dvojitý. Někteří senioři mívají tendenci odůvodňovat oprávněnost svého rozhodnutí vyšším věkem (a zkušenostmi s tím logicky spojenými). Někteří starší lidé si naopak pomyslí, že vzhledem k tomu, že již nejsou v produktivním věku, „nemají do věcí už tolik co mluvit“, stáhnou se a nebudou svůj názor přehnaně prosazovat. Snaží se sporu vyhnout. Jako ideální můžeme označit řešení někde uprostřed všech čtyř situací: konstruktivní rozhovor zvažující obě možnosti a vzájemná dohoda, která zvolí ten lepší nápad, ať už byl kohokoliv.

Horizontální spor v rodině mívá podobu rozepře mezi prarodiči-manželi, případně mezi jedním a druhým párem prarodičů nebo jejich členy. Jako nejčastější téma lze předpokládat vnoučata nebo dospělé děti a cokoli, co se jich týká. To je totiž jedna ze základních věcí, která oba seniorské páry spojuje. Je pravděpodobné, že v otázkách výchovného působení rodičů budou prarodiče hájit každý své dítě a jeho metody, protože nejspíš vycházejí z postupů jich samotných. Než se ale rozejít ve zlém s nelichotivým názorem na snachu či zetě a jejich rodiče, je lepší se shodnout na tom, že prarodiče mohou svým dětem vlastní hledisko říci, ale je jen na nich, zda se tím budou řídit.

Druhou podobou neshody lidí na jedné úrovni může být konflikt rodič versus jeho dospělý potomek. Ovšem pouze za předpokladu, že spolu jednají jako dva

dospělí, rovnocenní lidé a jejich generační rozdíl nehraje významnou roli a netýká se předmětu sporu. Naprosto vyloučit ale vztah rodič-dítě nelze, takže je možné, že se nakonec projeví, a oba účastníci budou hrát role, které jim podle věku vzájemně náleží. Jestliže se starší rodič nesnaží působit na dospělého syna či dceru zbytečně autoritativně a nedává nevyžádané rady, nemusí k vyslovenému sporu nebo hádce dojít. Stejně tak platí, že mladší dospělý nesnižuje seniorovy zkušenosti a znalosti a chová se k němu jako k rovnocennému a plnohodnotnému komunikačnímu partnerovi. Tím se vyvaruje nedorozumění vyvolanému vlastní vinou.

Ve sporu či nedorozumění se do slovního konfliktu dostávají oba komunikující a ovlivňuje to jejich interakci. Do vzájemného působení a následné komunikace se promítají také tendence lidí reagovat určitým způsobem. Zjednodušené hodnocení partnera, lhostejnost, neschopnost a neochota naslouchat – to vše komunikaci staršího člověka s okolím velmi ztěžuje. Naopak motivace, vědomosti a dovednosti, sociální zkušenost a komunikační kompetence mohou i z krátkého rozhovoru udělat příjemný zážitek, který hřeje na duši ještě při vzpomínce dlouho poté.

Lidé, kteří mají sklon zjednodušeně hodnotit¹⁰⁰ činy ostatních, si svým individuálním způsobem vykládají realitu. Chtějí se ujistit, že jí rozumějí („mrknu a vidím, o co jde“). Při rozhovoru se starším člověkem bychom měli spíše popsat či konstatovat, co vnímáme a výklad významu, který tomu dává, nechat na seniorovi. Ukažme si to na příkladu pečovatelky, která vstoupila do pokoje jednoho z obyvatel domova důchodců. Vidí pána sedět v křesle, ale řekne: “Vy nechcete jít na kulturní program? Vám se teda jen tak někdo nezavděčí!“ Vhodnější by bylo, kdyby objektivně popsala situaci: „Vidím, že sedíte v pokoji, máte obutou jen jednu botu. Hledáte tu druhou?“ Jestliže pán přisvědčí, může mu pomoci ji nalézt a přitom třeba připomenout, že v jídelně probíhá kulturní program. Někdy se senior rozvzpomene, že vlastně hledal botu, aby tam mohl jít. Právě k tomu, abychom správně situaci pochopili, nám často pomohou vědomosti o seniorech, jejich zvycích a odlišnostech od mladších lidí a dovednosti s nimi jednat. Vědomosti můžeme získat teoreticky, ale dovednosti jen pozorováním a hlavně praxí. Vzájemně obohatit se může mladší člověk a senior také sdělovanými vědomostmi a dovednostmi z okruhu společných

¹⁰⁰ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5. s. 31.

zájmů. Starší člověk vypráví, jak se např. v automobilce vyrábělo, když tam nastoupil ve čtyřicátých letech a jaký pokrok udělala do té doby, než šel do důchodu. Mladík pak může doplnit, že teď už mnoho práce udělají naprogramované počítače.

Lhostejnost¹⁰¹ se projevuje prakticky nulovou komunikací, nezájmem, a otupělostí emocí. Nezajem můžeme snadno odsoudit, ale podívejme se, jak blízko je k němu od upřímného vcítění se. Při empatickém zájmu přemýšlí komunikační partner seniora, jak se asi starší člověk cítí, a vyjadřuje to („Ty schody jsou ale dlouhé, že? Tak si chvilku odpočineme...“). Věcný zájem už není emočně zabarvený, ale druhý člověk chce seniorovi pomoci („Nedá se nic dělat, máte holt pokoj v patře. Už jen pět schodů.“). Při předstíraném zájmu položí např. pečovatel jednu zdánlivě empatickou otázku („Zase nahoru, vidíte?“), ale vzápětí dodá věcnou poznámku („Kulturní program začíná v šest.“). Lhostejnost pak už postrádá jakýkoli náznak vztahu mluvčího ke staršímu člověku („Vy máte dvě hole? No, program začíná nahoře už v šest.“).

Opakem lhostejnosti může být motivace. Ta nám dává důvod našeho chování a udržuje ho ve směru k cíli. Podnětů může být několik druhů¹⁰²: kognitivní, sdružovací, adaptační a další. Kognitivní motivace nás pobízí k podělení se o myšlenky, k vyjádření se. Sdružovací vede člověka ke kontaktu s ostatními lidmi, k zažití pocitu sounáležitosti. Motivace adaptační napomáhá sociální integraci a naznačuje přizpůsobování jedince okolí. Přítomnost těchto tří druhů motivace může významně ovlivnit následnou mezilidskou komunikaci. Je obtížné doporučovat motivaci a pochopení pro druhé někomu, kdo se potýká např. s vážnými osobními nebo pracovními problémy a sám by potřeboval pomoc. Každý upřímný pokus o přátelský kontakt s klientem seniorem je proto potřeba ocenit, a to nejlépe tak, aby to oceněný člověk věděl. Uznání je totiž přímá cesta k další motivaci. Odměnou za trochu snahy a osobního přístupu může pracovníkovi být vděk a získaná náklonnost staršího člověka, který prošel mnoha zkušenostmi a určitě udělal něco, zač si úctu, pochopení a vlídnost zaslouží. Jednání např. s obyvateli domova důchodců jako s individualitami, jedinečnými osobnostmi, nás může vést také k motivaci hlouběji poznat svou komunikaci s nimi a její příčiny a důsledky. Klademe si otázky „proč

¹⁰¹ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5. s. 32-34.

¹⁰² tamtéž, s. 15-16.

jsm při hovoru s touto paní vždy nervózní?“, „proč se mi s tamtím pánem povídá vždycky tak dobře a se vším bych se mu svěřila?“, apod. Jestliže máme možnost si na tyto otázky otevřeně odpovědět, jsme schopni svou komunikaci se seniory ještě zlepšit. Uvědomíme si třeba, že paní mívá tendenci se vyjadřovat neurčitě a než se dostane k jádru věci, trvá to déle. Většinou také přichází do kanceláře nečekaně, neohlašuje se předem. Je zřejmé, že se jí nemůžeme věnovat dostatečně dlouho a to nás naplňuje nervozitou. Pán nám nevědomky připomíná vlastního dědečka, s nímž jsme měli nebo máme velmi dobrý vztah, a proto naše rozhovory často směřují do nebezpečně osobní roviny. Pochopení a pojmenování nevědomých motivů nejjednou pomůže včas se vyvarovat nepříjemných situací, k nimž by mohlo při komunikaci dojít. Paní navrhneme, že si na ni pravidelně uděláme čas, který budeme mít jen pro ni. Nebude tedy nutné, abychom se jí po chvíli omluvili a odkázali ji na pozdější dobu. Klientka také ztratí dojem, že je pracovník neochotný a nemá na ni čas, ať přijde kdykoli. Když už víme, proč bychom seniorovi vyprávěli i to, co nevědí naši blízcí, umožní nám to vědomě se kontrolovat. Přátelský, ale profesionální vztah z naší strany takovým zůstane i nadále, ale nebudeme litovat, že jsme klientovi něco svěřili, a ani on se nebude cítit nedobrovolným důvěrníkem.

Velkou osobnostní překážkou na straně lidí, s nimiž starší člověk hovoří, je neochota a neschopnost naslouchat. Často bývá uváděna nutnost odlišovat poslouchání od naslouchání. Uveďme to stručně i zde. Poslouchat znamená přijímat zvuky sluchem, slyšet. Naslouchání ovšem kromě toho označuje i pochopení slyšeného a empatickou reakci. Existuje velké množství důvodů, které k nenaslouchání vedou.¹⁰³ Nejčastěji se jedná o nedostatek trpělivosti. Dnešní zaměstnaní lidé mívají často málo času. Pocit, že nestíhají vše, co potřebují, je pronásleduje snad každý den. Kde by našli ještě čas si povídat s klienty v práci nebo s vlastními starými rodiči doma? A když už k rozhovoru svolí, snaží se tempo řeči seniora urychlovat: horlivě přikyvuji hlavou, že chápou, ať jen mluví dál, skáčou do řeči, dokončují slova, když se starší člověk trochu zarazí nebo opravuje. Takový netrpělivý komunikační partner nikoho dlouho nebaví. S netrpělivostí mohou souviset potíže se soustředěním. Každému se asi někdy stalo, že při hovoru s druhým člověkem myslel na něco jiného. Otázka nepřítomně hledícího posluchače: „co jsi

¹⁰³ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5. s. 34–36.

říkal?“ jistě žádného mluvčího nepotěší. Jestliže chce být člověk příjemným zaměstnancem s dobrou pověstí a hodným potomkem svých rodičů, čas na popovídání se staršími lidmi by si najít měl. Trénink trpělivosti a soustředění se jim bude hodit i v komunikaci s vrstevníky nebo s dětmi. S žádnou z výše popsaných chyb nebude mít problémy ten, kdo si osvojil (nebo intuitivně uplatňuje) komunikační dovednosti. Při skutečném a účinném naslouchání¹⁰⁴ je takový člověk zticha, ale povzbuzuje partnera mimikou, přízvukováním a případným parafrázováním a otázkami, aby se ujistil, že všemu správně rozuměl. Jestliže je partner rozrušen, empatický a efektivně naslouchající člověk ho uklidní a dá mu najevo, že jeho pocity akceptuje. Poskytuje odezvu, ale neinterpretuje. A nebojí se občasného ticha v rozhovoru. Klidné tempo vzájemných interakcí umožňuje rozmyslet si další myšlenky i reakce na ně.

Celkově bychom mohli všechny negativní osobnostní vlivy, které komunikaci staršího člověka ztěžují, označit za devalvující chování¹⁰⁵, snižující lidskou hodnotu druhého člověka. Někdo, s kým senior hovoří, se uštěpačně vyjadřuje k tomu, co starší člověk dělá nebo nedělá. Neposlouchá ho, nevěnuje mu pozornost. Skáče mu do řeči. V rozhovoru používá zbytečné množství cizích slov, i když ví, že jim senior pravděpodobně nerozumí; tím ho zahanbuje. Chová se necitlivě a bezohledně. Jedná se starším člověkem povýšeně a podceňuje ho. Takové chování se v mnoha případech obrátí proti svým původcům, kteří se dočkají stejného jednání. Pak poznají, jak je to zraňující, jak citelně to zasáhne sebevědomí. Zotavování nebývá jednoduché a někdy není ani úplné.

Výše popsanému chování kontrastuje evalvující jednání¹⁰⁶, tedy projevující úctu, dík a uznání. Obecně mnohem častěji máme tendenci chovat se a jednat spíše devalvačně, kritizovat, trestat. Přitom, pokud bychom také počítali se stejnou reakcí od okolí, má povzbuzující chování jednoznačné klady: laskavé, slušné a citlivé jednání, respekt, zastání i v nepřítomnosti, otevřené jednání bez intrik, schopnost odpustit, povzbuzení, opravdový zájem o člověka jako osobnost.

¹⁰⁴ EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vyd. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5. s. 36, 64.

¹⁰⁵ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Tajemství úspěšného jednání*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 1995. 162 s. ISBN 80-85623-84-6, s. 133-135.

¹⁰⁶ tamtéž, s. 135–137.

3.2.1.4 Znesvéprávňující jazyk

Dalším faktorem, který znesnadňuje mezilidskou a mezigenerační komunikaci je „znesvéprávňující jazyk“, jak to nazývá Frank Schirrmacher¹⁰⁷. Poukazuje na to, že když starší účastník televizní diskuse nesouhlasí se svým partnerem nebo odbočuje od tématu, reagují moderátoři tak, že jeho poznámky přecházejí a vracejí se k původnímu tématu. Jako kdyby naznačovali seniorovi i ostatním, že má již zhoršené myšlení a není schopen hovořit k věci. Na základě toho vnímají starší občany mladší lidé a chápou se tak i sami senioři, jestliže je jim to tímto způsobem interpretováno z různých zdrojů. Schirrmacher upozorňuje, že jestliže nezměníme tento diskriminující způsob jednání vůči starším občanům, obrátí se proti nám, jakmile dosáhneme sami seniorského věku.

Výstižným termínem „sekundární dětský jazyk“ nazývá autor *Spiknutí metuzalémů* komunikaci mezi pečovateli a jejich staršími klienty. Podobá se totiž hovoru s malými dětmi, i když se odehrává mezi dospělými. A co je alarmující, jeho použití ve velké většině nezávisí na duševním stavu seniora. Jako kdybychom až příliš spoléhali na přísloví, že „kůň je jednou hříbětem, člověk dvakrát dítětem“. Pro nedoslýchavého staršího člověka nejen zesílíme hlas, ale také zjednodušíme obsah sdělení a změním intonaci. To ale vede do začarovaného kruhu, protože starší člověk získá pocit, že ho ostatní neberou vážně a také změní svou interakci s okolím. Každopádně tato změna vyvolaná sekundárním dětským jazykem poškodí sebehodnocení seniora.

Sigrun-Heide Filippová a Anne-Kathrin Mayerová¹⁰⁸ si všimly tří přízpusobovacích řečových strategií seniorů, které používají, aby si zachovali tvář. Starší lidé se při rozhovoru s mladšími lidmi často vyhýbají tématům, která by mohla vést ke generačnímu srovnávání a senioři by jím utrpěli. Druhou taktikou je sebedocnění. Jestliže se starší člověk cítí přetížen, omluví se kvůli zdravotním problémům. Tím sděluje, že nesplnění partnerova očekávání nebylo způsobeno nedostatkem jeho úsilí. Ve třetí strategii můžeme vidět bludný kruh zmíněný výše: senior přízpusobuje své chování při rozhovoru zdánlivým očekáváním druhé strany. Tyto představy jsou spojeny s vyšším věkem (pomalejší tempo řeči, způsoby

¹⁰⁷ podle SCHIRRMACHER, Frank. *Spiknutí metuzalémů : stáří má zelenou!*. 1. vyd. Praha : Knižní klub, 2005. 206 s. ISBN 80-242-1496-2. s. 150-155.

¹⁰⁸ tamtéž, s.151-152.

vyprávění zaměřující se na minulost, apod.). Starší člověk se tedy stylizuje do role, jakou mu přisuzuje okolí. Mladší lidé tak (mylně) seniory vidí, prezentují tyto své představy a starší lidé nabývají dojmu, že jsou skutečně takoví.

Frank Schirrmacher zdůrazňuje, že jazyk je jednou z kulturních technik, která se zvyšujícím se věkem neupadá, ale naopak se zlepšuje. V současnosti, kdy je internetová komunikace velkým fenoménem, mohou bohaté vyjadřovací schopnosti seniorů spojené s novými zkušenostmi znamenat novou šanci získat plnohodnotné místo v komunikační společnosti. O zájmu starších lidí o internet a snaze prezentovat své vzpomínky moderním způsobem svědčí již ve druhé kapitole zmiňované příspěvky na portále Senio.cz^{109,110}. Zbavování svéprávnosti se podle Schirrmachera neděje pouze v jazykové sféře; už objevující se vrásky, zšedlé vlasy a pomalejší pohyby si společnost dává do souvislosti se stářím a jeho jazykovou nedostatečností.

Jazykové znevýhodňování starších lidí však nepochází pouze od mladších. Nejhorší mínění o seniorech mají oni sami. Uvěřili tomu, co jim předkládá společnost: že stáří znamená jen úpadek a starší lidé mají především slabiny. Málokterý senior je rád, že patří do této skupiny. Působení většinového společenství je tak velké, že senioři se nechávají ovlivnit obecnou představou, že přitažlivé osoby mají i lepší charakterové vlastnosti. Samozřejmě, že na cílený dotaz odpovědí „správně“: na vzhledu nezáleží, každý má dobré i špatné stránky. Při testu s fotografiemi ovšem připisovali atraktivnějším osobám pozitivnější vlastnosti. Ani věk tedy neodůvodňuje spravedlivější hodnocení, nezávislé na zjevu. Starší lidé by se tedy neměli divit mládeži, když je hodnotí stejně a na základě toho s nimi komunikuje.

Jak se můžeme znesvépravňujícímu jazyku a jednání bránit? A jak mu mohou čelit sami senioři? Cesta bude zřejmě dlouhá a těžká. Bude se muset začít změnou myšlení, které je velmi hluboce zakořeněné jak v mladší, tak i ve starší generaci. Bude potřeba jednat se staršími lidmi tak, jak bychom chtěli, aby ostatní jednali s námi: s úctou, respektem, bez předsudků a podceňování. Je snadné teoreticky si vyjmenovat, co všechno musíme a nesmíme dělat a jak bychom měli jednat. V praxi

¹⁰⁹ RYDLO, Ota.. Vzpomínky lékárníka. *Senio* [online]. 2001. [cit. 2008-10-01]. Dostupné z internetu: <http://www.senio.cz/index.php?w=art&id=66&rub=43&s=>.

¹¹⁰ RYTÍŘOVÁ, Anežka. Veselé příhody ze školky. *Senio* [online]. 2001. [cit. 2008-10-01]. Dostupné z internetu: <http://www.senio.cz/index.php?w=art&id=66&rub=43&s=>.

narážíme na způsoby chování k seniorům, které přebíráme, protože je vidíme v různých prostředích, stávají se pro nás vzorcem jednání, stereotypem. Většinové chování bývá pokládáno za správné, a proto je obtížné ho změnit.

Představme si situaci, kdy se máme setkat s člověkem, o němž známe pouze jméno a věk. Mnoho lidí se připraví jinak na schůzku se čtyřicetiletým mužem a jinak na setkání s pětadesátiletým. V druhém případě zřejmě zjednoduší a zestruční zamýšlený program schůzky a nebude očekávat rychlé a snadné řešení či dohodu, jak by tomu mohlo být s mladším partnerem. Rozdíl se může objevit také v průběhu jednání. Jestliže starší člověk chce něco vysvětlit i se souvislostmi (tedy zdánlivě odbíhá od tématu), nedopřeje mu společník čas, aby svou myšlenku dokončil a skočí mu do řeči nebo jinak se ho snaží vracet k jádru hovoru. Zde se projevuje netrpělivost, která byla popsána výše. Přitom senior chtěl pravděpodobně připojit své zkušenosti, které s tématem hovoru souvisejí, a proto se zdálo, že se vyjadřuje příliš ze široka. Zpráva, že budeme hovořit se starším člověkem by v nás neměla vyvolat představu někoho, jehož fyzické i duševní schopnosti jsou na ústupu. Je obtížné zhodnotit, co je vhodnější: jednat se starším člověkem rovnocenně a přiznání případných slabostí nechat na něm, nebo už dopředu přizpůsobit své chování domnělému stavu seniora. V obou případech se můžeme dostat do nepříjemné situace. Partner buď nebude chtít přiznat své nedostatky, ale jednání pro něj nebude plnohodnotné, protože něco přeslechne nebo něčemu neporozumí, nebo se bude cítit uražen soucitným zacházením. Optimální řešení je zřejmě někde uprostřed, jak to tak bývá.

„Sekundární dětský jazyk“ je zmiňován i v českém prostředí, bývá specialitou pečovatelek, zdravotních sester a lidí s podobným zaměstnáním. Familiérní oslovení „babi“, „dědo“ se hodí pouze pro členy vlastní rodiny a nikoli pro pacienty či klienty. Spíše se setkáme s tímto titulováním u pracovníků apatických, kteří své zaměstnání vnímají jako nepříjemnou nutnost či dokonce trpí syndromem vyhoření. Takoví lidé se nechtějí namáhat s příjmeními jednotlivých lidí, proto všem říkají stejně – babi a dědo. Upřímně jednající a empatictí pracovníci si většinou takové titulování nedovolí, i když k seniorům mají pozitivní a osobní vztah. Pro ně jsou to vždy „paní XY“ a „pan AB“. Vžijme se role staršího člověka: také by nám bylo spíš nepříjemné, kdyby nám okolí říkalo „holčičko“ nebo „hochu“, jen proto, že jsme výrazně mladší.

Senioři se na odstranění nerovného zacházení mohou výrazným způsobem podílet také sami. Sebevědomým vystupování jako ekvivalentní partneři mladší generace. Uplatnit heslo „jednat s druhým tak, jak chceš, aby on jednal se mnou“ může přinést své plody. Málokdo na slušné, upřímně přátelské a respektující jednání odpoví hrubě.

3.2.1.5 Generační problém

Je známé, že interakce mezi dospívající a seniorskou generací není vždycky bezproblémová. Jejich vzájemné představy o druhé skupině, jaká je a jaká by měla být, bývají dost odlišné a z toho vzniká mnoho zbytečných konfliktů. Podívejme se na některé výsledky výzkumné sondy *Mladí o stáří*, kterou provedla Anna Petřková¹¹¹.

Nejčastěji jsou to strach a obavy adolescentů ze stárnutí, které se odrážejí v jejich netaktní a hrubé komunikaci se staršími lidmi. Dalším důvodem může být prosté přebírání stereotypů a mýtů o stárnutí a stáří, bez zpochybnování jejich platnosti. Petřková se zaměřila na to, jak mládež seniory vnímá a jakou jim přisuzuje hodnotu. Vybereme zde jen názory týkající se komunikace nebo mající na ni vliv.

Více než 60 % z 80 studentů střední školy pokládá starší lidi za tvrdohlavé, mrzuté a zmatené. Jaká je příčina? Představme si situaci, kdy mladší okolí seniorovi často radí, jak má co udělat, nebo to rovnou dělá za něj. Po několikanásobném „měl by sis koupit nové zimní boty“ a „co kdybys vyhodil ty staré boty, už ti do nich teče“ se nemůžeme divit, že on chce také prosadit svou vůli, protože má stále vlastní rozum a je schopen a bude tedy rozhodovat o věcech, které se ho týkají („Já nové zimní boty nechci!! Za chvíli bude jaro a kdoví, jestli tady příští zimu ještě budu.“). Mrzutost mnohokrát pramení z aktuálně zhoršeného zdravotního stavu; když nám není dobře, také nemáme nejlepší náladu.

Jak tento dojem o starších lidech zvrátit? Stejně jako mladí, také starší občané chtějí řídit svůj život a okolí by to mělo respektovat. Je možné citlivě vyjádřit vlastní názor („já si myslím...“), ale rozhodnutí je na seniorovi („rozhodni se tak, aby Ti to

¹¹¹ podle PETŘKOVÁ, Anna. Mladí o stáří: několik postřehů z výzkumné sondy u středoškoláků. In: SÝKOROVÁ, Dana, CHYTIL, Oldřich. *Autonomie ve stáří : strategie jejího zachování*. 1. vyd. Ostrava : Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, Boskovice : František Šalé - ALBERT, 2004. 324 s. ISBN 80-7326-026-3. s. 72-77.

vyhovovalo.“). On za to také ponese zodpovědnost. Kdybychom ho k něčemu přesvědčili (nebo dokonce donutili), spravedlivé rozhořčení za neúspěch by padlo na naši hlavu. Na seniorskou tvrdohlavost je tedy potřeba odpovédět tolerancí a akceptováním jeho názoru a rozhodnutí. Překonávat mrzutost, která se zdá mládeži trvalá, je nelehké. Jestliže se se starším člověkem setkáváme pravidelně, můžeme se na to připravit. Být vědomě dobře naladěný do přirozené míry a nenechat se zviklat a mít např. připravené dobré zprávy. Není jednoduché nějaké najít, ale i pro vlastní povzbuzení to stojí zato.

Docela velké množství (40–59 %) studentů si podle sondy také myslí, že senioři často moralizují, jsou zvědaví a skeptičtí. Víme, jak citlivá je mládež na udílené rady a jejich množství. Vyjadřování názoru, na nějž nebyli tázáni („v takhle krátkém triku ti potáhne na záda...vždyť ti z kalhot kouká zadek!?“), je pro starší lidi velkým rizikem, které nejednou ústí v konflikt („prosim tě, babi, to se teď tak nosí... Já ti taky nekritizuju ty fialový šaty!“). Zvědavost pochází ze zájmu o dění v okolí, ze snahy být informován, vyhnout se větám „aha, ty o tom nic nevíš“ nebo „asi jsme Ti neřikali, že...“. Skepse starších lidí může mít původ v řadě špatných životních zkušeností a v uvědomování si závěru vlastního života. Velké množství seniorů už nemá žádná pozitivní očekávání a někdy slyšíme i věty „kdybych tu už radši nebyla“, „jestli já se toho dožiju...“ apod. Dobře vychované děti a vnoučata většinou odporují: „ale prosim tě, to jsou řeči...“, nebo s nadsázkou „ty nás ještě všechny přežiješ“. Senior si ale uvědomuje relativní blízkost smrti a takto ji verbalizuje. Mladí lidé se upínají k vlastní budoucnosti, kterou si vytvoří, jak nejlépe budou umět. Jsou obvykle plni optimismu a odhodlání soupeřit s ostatními a vyhrát. Proto se jim pochybování a pesimismus starších lidí zdají přehnané.

Vyrovnat se bez konfliktů s moralizováním a zvědavostí seniorů může být obtížné. Adolescenti by si ale měli uvědomovat, že starší člověk prožil dlouhé období, kdy panovaly jiné společenské konvence. Tehdejší naučené způsoby chování mu zaručovaly přijetí ve společnosti a věděl, co může od ostatních očekávat. Chování, které je přijatelné, se ale stále mění, a to směrem k větší a větší toleranci. Co bylo dříve nepřijatelné (např. sukně nad kolena nebo předmanželský sex), je dnes běžné a nikdo se nad tím nepozastavuje. Kromě některých seniorů. Dívají se na svět očima člověka, který byl vychováván k jiným hodnotám, a proto se cítí oprávněni svůj názor či případné pohoršení sdělit. Zejména jedná-li se o jejich vnoučata. Ta

ovšem nechtějí zaostávat za moderními trendy. A nedorozumění je na světě. Vyhnout se mu dá pouze když obě strany částečně sleví ze svých požadavků. Mladí lidé nebudou starší lidi provokovat, když vědí, co se jim nelíbí. Senioři se na oplátku pokusí zdržet komentářů, které by mohly vést k hádkám. Jestliže obě strany vzájemně znají témata, která jsou vždy předmětem sporu, není nutné je otvírat.

Nepříjemné zvědavosti prarodičů se dá snadno předcházet tím, že je budou vnoučata informovat. Mladí si mohou často myslet, že lidé nepotřebují vědět věci, které se jich netýkají. „Proč chce babička vědět, kde budu příští víkend? To je snad moje věc, že pojedeme s kamarády na chatu, ne? Stačí, že to musím hlásit rodičům...“, pomyslí si sedmnáctiletý středoškolák. Co když ale babička chtěla uspořádat setkání příbuzných a přála si, aby tam byl i vnuk? Kromě toho, mládež je také zvědavá (i když asi bohužel ne na novinky od seniorů). Snadno by se tedy mohli mladí vžít do pocitů starších lidí a napětí uvolnit tím, že sami prarodičům řeknou, co je nového. Nejednou tak objeví společné zájmy a rozhovory pak dostanou nový rozměr. „Dneska u nás ve škole byli dobrovolní hasiči, měli přednášku, docela mě to zaujalo“ řekne například student, aby předešel nenáviděnou otázkou „Co bylo ve škole?“. „Hasiči? Hm, já býval zamlada taky dobrovolným hasičem...“ odpoví děda a rozproudí se hovor příjemný pro obě strany.

Více než čtvrtina respondentů považuje seniory za konzervativní, podivínské a vznětlivé. Ustálenost je pravděpodobně způsobena tím, že starší lidé mají zažité určité stereotypy, které fungují dlouhá léta, a proto není třeba je měnit. Společnost se ale mění a starší lidé na zvraty už nedokáží tak pružně reagovat, někdy ani nechtějí. Mládeži se např. může zdát, že senioři mluví nějak „šroubovaně“ a navíc používají slova, která jejich vnoučata neznají. S novým slovníkem adolescentů se potýkají i prarodiče. „Babi, tohle je teda cool, tahle hra na kompu, úplně vymazlená!“ Po chvílce překladu se babička dozví, že tato počítačová hra se jejímu vnoučeti opravdu velmi líbí. Podivínské se možná mnoha mladým lidem zdají zvyky, které byly běžné v dobách Gutha-Jarkovského (oslovování „milostpaní“, náznak políbení ruky, apod.). Senioři se tím vracejí do dob před padesáti či šedesáti lety, kdy byli plní sil a elánu, jako je dnes mládež ve věku jejich vnoučat. Vznětlivost mívá někdy původ v nedostatečném přijetí změn, které s sebou stáří přináší. Nemusíme zdůrazňovat, že se ve velké většině jedná o změny involuční. Starší člověk je roztrpčen, že už není tak pohotový, že už nemá tolik sil, že ho okolí pokládá za nepotřebného. Někteří

senioři závidí adolescentům elán, krásu a „místo na slunci“. Jak bylo uvedeno již v předchozích částech, některé charakterové vlastnosti starších lidí se ve stáří ještě zvýrazňují. Kdo byl popudlivý již dříve, bývá vznětlivý i v pokročilém věku. Svou roli hraje také určitá netečnost a lhostejnost mládeže. Ta se nezřídka zdá seniorům nesnesitelná. Představme si tento dialog: „Šlapeš si po nohavicích! Máš je celé roztrhané a zablácené!...“ „To je dobrý...“ „Jak to dobrý?! Chodíš jako trhan!“ „No jo, klídek prosím tě...“ „Jak to se mnou mluvíš?!“. Mállokterý mladík by ohodnotil reakce seniora jako oprávněné a klidné. Ještě by se divil, co se to s ním stalo, protože mu přece neřekl nic urážlivého.

Ustálenost či staromódnost starších lidí je často v úzké souvislosti s moralizováním, o němž jsme mluvili výše. Právě z důvodu konzervativnosti mívají senioři sklon k poučování a kritice. Jestliže si mladí lidé uvědomí větší důraz starších lidí na formální chování a úctu k vyššímu věku a zkušenostem, vyhnou se pozdějším nemilým situacím. Je samozřejmé, že senioři budou méně schopni měnit své léty zažité chování. Mládež bývá zase častěji méně ochotná se přizpůsobovat. Při početném setkávání ale musejí tyto generace najít způsob komunikace přijatelný pro obě skupiny. Není možné, aby jakákoli interakce byla spolehlivým zdrojem konfliktu. Řešením je tedy přizpůsobení jak seniorů, tak mladých lidí. Prarodiče např. nebudou přísně vyžadovat nahlášení přesné doby návratu vnuků domů. Mladí zase pochopí, že když se někde zdrží, měli by zavolat domů, aby o ně neměli senioři strach. Mohou také uzavřít dohodu o vzájemné toleranci určitých věcí či zvyků. Při jejím dobrovolném dodržování se bude všem žít společně mnohem příjemněji.

Někteří adolescenti účastníci se výzkumné sondy považují starší občany za „vysazené na mladé“. V tom je podle Petřkové vidět jejich egocentrismus. Obě věkové skupiny uznávají svoje hodnoty, ale pravděpodobněji pouze senioři si uvědomují, že jsou ve společnosti také lidé s odlišnými (ale ne proto špatnými) hodnotami. Když mladým starší lidé něco řeknou, a nemyslíme tím „vytknou“, vnímají to okamžitě jako kritiku a útok na svoji svobodu. Citliví jsou obzvláště na rady, jimiž poučení prarodiče šetří, protože jsou stejně mállokdy brány v úvahu. I prosté vyjádření názoru, které má vést adolescenty k zamyšlení („já bych to takhle nedělal...“), se může setkat s odporem („ty proti mně pořád něco máš!?“).

Překonání tohoto pocitu je velmi obtížné. Mladí lidé totiž procházejí obdobím, kdy jsou zvýšeně citliví na reakce ostatních lidí a vlastně na jakékoli

interakce s nimi. Dokonce i takzvaný křivý pohled vnímají jako projev nepřátelství. Cítí se omezováni rodiči a ještě aby dědeček s babičkou k nim měli připomínky! Není tedy divu, že velmi odlišné hodnoty a názory seniorů a mládeže jsou příčinou nedorozumění. Starší lidé by si mohli naopak myslet, že mládež je „vysazená na staré.“ To by se zdálo blíž pravdě. Nejspíše existují takoví lidé na obou stranách. Těm je těžké něco radit. Ostatním lze doporučit, aby se zkusili na sebe podívat očima svých „protivníků“. Není možné radikální postoj zmírnit? Spolknout každou druhou poznámku, hledat v druhém kladné stránky?

Přestože se mladí lidé vyjadřovali ve výzkumné sondě o seniorech převážně kriticky, v nedokončené větě „Senioři nejvíce potřebují...“ často doplňovali „společnost“ a „komunikaci s lidmi“. Vidíme, že si uvědomují také jejich potřebu začleňování mezi ostatní a zájem o interakci s okolím. Věta „I mladí jednou zestárnou...“ vedla mnohé dotázané k zamyšlení a pochopení, že stáří čeká každého a že by měli být takoví, jací chtějí aby byly budoucí generace. Objevily se ale i reakce typičtější pro adolescenci – žít život naplno, vyzkoušet, co se dá, protože mládí je to nejlepší a být starý musí být nuda. Žádná mládež tedy zřejmě není poučitelná.

Anna Petřková shrnuje závěry průzkumné sondy: negativní postoje mládeže vůči seniorům existují, nemůžeme ale určit, zda jsou dány jejich životními zkušenostmi nebo přenosem přetrvávajících stereotypů. Vytváření pozitivních postojů k seniorské generaci je obtížné, ale potřebné. Přispívat k tomu mohou i sami starší lidé, tím, že svým jednáním a chováním budou vytvářet obraz sebejisté a živé skupiny.

4 Specifika a možnosti komunikace seniorů v různých životních prostředích

Jak již bylo řečeno výše, prostředí je výrazným faktorem ovlivňujícím komunikaci. Může přimět lidi ke změně původně zamýšleného tématu či běžně užívaného slovníku. Do prvotřídní restaurace se jistě nebude hodit podrobný rozbor právě prodělaného vyšetření trávicí soustavy ani slova běžná po pátém pivu ve vesnické hospůdce.

Pokusíme se na následujících stránkách zamyslet nad příznačností interakce starších lidí v několika prostředích, která jsou pro ně víceméně typická. Jsou to jednak domácí životní podmínky a jednak atmosféra domova důchodců. Setkávání a komunikaci s ostatními seniory v klubu starších můžeme považovat za jakýsi mezistupeň. Vyhledáme rovněž případné rozdíly v dorozumívání městských a vesnických seniorů. Zastavíme se také u rostoucího fenoménu virtuální komunikace, jemuž v současné době přichází na chuť i generace prarodičů nynější mládeže.

4.1 Komunikace seniorů v domácím prostředí

Domácí atmosféra je pro starší lidi a jejich komunikaci samozřejmě nejpřirozenější. Z tohoto důvodu se na ni zaměříme jako první. Teoreticky může existovat více rodinných prostředí, která mohou považovat senioři za svoje, domácí. Stručně si je popíšeme.

Buď je to byt či dům, kde starší člověk žil nebo žije se svým partnerem a vychovali zde společně děti. Ty s nimi ale již nebydlí, takže seniorský pár nebo ovdovělý manžel (muž či žena) bydlí sám. Podobná, ale přesto jiná je situace, kdy je dům rodičů dostatečně velký, aby tam dospělý potomek založil svou rodinu. I když třeba v oddělené bytové jednotce. Senior pak bydlí samostatně, ale přitom s dětmi. Třetí varianta domácího klimatu, podobné té druhé, je bydlení prarodiče u dospělého dítěte v jeho domě či bytě. V porovnání s domovem důchodců či domem s pečovatelskou službou je to stále domácí prostředí.

Prozkoumejme nejprve komunikaci samostatně žijícího ovdovělého nebo svobodného seniora.

4.1.1 Senior sám doma

Na první pohled bychom řekli, že osaměle bydlící starší člověk má velmi malé komunikační možnosti a příležitosti. Jak má komunikovat, když je sám mezi čtyřmi stěnami? To ale samozřejmě nemusí být zdaleka pravda. Senioři v jednočlenné domácnosti si často pořizují psa či kočku nebo obecně domácí zvíře, které jim má právě pomoci samotu překonat. Jedním z významných důvodů bývá také fakt, že si se svým kamarádem mohou povídat, tedy komunikovat. Je zřejmé, že nemohou očekávat slovní odpověď (snad kromě papoušků), ale víme, že např. psi umějí velmi mnoho vyjádřit beze slov.

Pořízení malého zvířete lze osaměle žijícím starším lidem většinou doporučit. Je ovšem potřeba důkladně zvážit povinnosti, které se s tím logicky pojí: zdravotní péče, venčení, krmení, apod. Tvor dodá seniorovi novou chuť do života a důležitý pocit užitečnosti a zcela jistě se za vlídné zacházení odvděčí svou náklonností. Ideální může být ujmout se zvířete z útulku, tak pomůže jeden druhému k oboustranné spokojenosti.

Vedle domácích zvířat udržuje svým způsobem komunikační schopnosti osamělého seniora také rozhlas a televize. Jejich funkce spočívá pouze v udržování a případném rozvíjení slovní zásoby, nikoli ovšem v interakci jako takové. I když si umíme představit situace, kdy se starší divák rozčiluje u soutěžního pořadu a nadává neúspěšnému uchazeči o cenu. I tato poloviční služba – pouhé poskytování podnětů, kterou staršímu člověku televize a rádio prokazují, může být vítaná. Senior netrpí pocity osamělosti, protože s ním „někdo komunikuje“. Ještě méně dorozumivací je kniha, ale i ta přispívá k udržení slovní zásoby a trénuje mozek.

Jestliže starší člověk např. ze zdravotních důvodů nevychází příliš ze svého domu, zajišťuje mu obvykle spojení se světem telefon. Tento přístroj je obecně užitečný a můžeme říci, že pro samotného seniora má ještě větší význam, než např. pro čtyřčlennou rodinu. Ta ho totiž vnímá pravděpodobně převážně jako spojení se známými a přáteli. Vedle této očividné funkce může mít pro staršího člověka žijícího samostatně ještě několik dalších. Jestliže je méně pohyblivý, může mnoho věcí vyřídit hlavně díky telefonu: objednat opravu pračky, poradit se o nastavení telekomunikačních služeb a v případě smutku a psychických obtíží je mu k dispozici třeba linka důvěry pro seniory. Výhodou a vstřícným krokem vůči klientům a zákazníkům je rozšířená nabídka bezplatných linek. Ty zbavují staršího člověka

obavy o finanční stránku hovoru. Neopominutelnou funkcí telefonu je zprostředkování kontaktu s příbuznými, kteří bydlí daleko. Senior tedy nemusí být osamělý tím, že nemá žádné žijící příbuzné, ale tím, že nemá žádné příbuzné v dosahu. Pak mu telefon umožňuje se s nimi alespoň slyšet. A to může významně pomoci k zapašení pocitu extrémní osamělosti. Je potřeba podotknout, že starší člověk by neměl vnímat telefon jen jako přístroj k přijímání hovorů. Když chce s někým mluvit, ať mu zavolá. Nečekat, až si druhý člověk vzpomene a zatelefonuje sám! V takovém případě se senior na svém pocitu osamělosti podílí také trochu sám.

Měli bychom také připomenout, že v případě nehody v bytě může telefon svému majiteli zachránit život, když je v nouzi schopen sám si přivolat pomoc. Kdyby upadl mimo dosah telefonu, může mu pomoci systém tísňové péče. K jeho zavedení je přístroj potřeba, ale senior nosí stále při sobě nouzové tlačítko (v podobě náramku nebo přívěšku). Jeho stisknutím v bytě „vytočí“ číslo dispečinku, jehož vyškolený personál po rozhovoru přes hlasitý odposlech rychle zajistí, co je potřeba. Pohotovostní službu nabízí svým osamělým starším občanům např. občanské sdružení ŽIVOT 90, a to ve svém hlavním sídle – Praze¹¹², i ve dvou pobočkách – Jihlavě a Zruči nad Sázavou¹¹³. V Praze 5 poskytuje vlastní tísňovou péči také občanské sdružení Most k domovu¹¹⁴. V Plzni nabízí obdobnou péči o starší lidi Městská charita¹¹⁵ a v Mladé Boleslavi Pečovatelská služba města Mladá Boleslav¹¹⁶. V Olomouci se pomocí osamělým seniorům zabývá Slezská diakonie – Tísňová péče Dorkas¹¹⁷, kde je o starší lidi postaráno podobně. Po zadání klíčových slov „tísňová péče pro seniory“ nabídne internetový vyhledávač další města, kde je tato služba poskytována. Z uvedeného vidíme, že vlastnictví buď pevné linky nebo mobilu lze tedy starším lidem v jednočlenné domácnosti rozhodně doporučit.

¹¹² Areion 2009. *Život 90* [online]. 2009 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: http://www.zivot90.cz/download/areion_2009.pdf.

¹¹³ Pobočky ŽIVOTA 90. *Život 90* [online]. 2009 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://www.zivot90.cz/pobocky.html>.

¹¹⁴ Nouzové volání. *Most k domovu* [online]. 2008 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://www.mostkdomovu.cz/stranka/tisnova-pece-nouzove-volani-haus-notruf>.

¹¹⁵ Tísňová péče. *Sociální služby Plzeň* [online]. 2009 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://socialnisluzby.plzen.eu/oblasti-sluzeb/sluzby-pro-seniory/poskytovatele-2/tisnova-pece.aspx>.

¹¹⁶ Služba tísňové péče pro seniory. *Pečovatelská služba města Mladá Boleslav* [online]. 2009 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://www.psmb.cz/sluzby/tisnova-pece.php>.

¹¹⁷ HNILOVÁ, Lenka. Tísňová péče pomáhá seniorům. *Olomouc*. [online]. 2008 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://www.olomouc.eu/phprs/view.php?cisloclanku=2008102202>.

Senior, který nesdílí svůj domov s nikým dalším, mívá nejbližší lidi ve svých sousedech. Ti bydlí buď hned ve vedlejší bytě nebo v přilehlém domě. Často naznačovaný problém, kdy člověk ani své sousedy nezná, nabývá v případě osamělého staršího člověka značného významu. Jak již bylo naznačeno v části zabývající se osamělostí, udržovat dobré sousedské vztahy lze doporučit všem, tím více seniorům. Pro ně jsou lidé žijící nedaleko zdrojem možných kontaktů a v případě potřeby i pomoci. Ideální sousedské poměry mohou dokonce zcela zaplašit pocit opuštěnosti staršího člověka a obohatit obě strany.

4.1.2 Seniorský pár žijící doma

Na starší manžele žijící v jedné domácnosti samostatně, tj. bez dětí, můžeme nahlížet dvěma způsoby. Na jednu stranu mají opět klid a pohodu a mohou se svým tempem starat pouze o malou domácnost a jeden o druhého a společně užívat důchodu. Dana Sýkorová¹¹⁸ uvádí, že manželství je ve stáří ústřední vztah, který většinou přispívá k životní spokojenosti. Partneři jsou si navzájem hlavními pečovateli a děti pomáhají jen tu a tam, podle potřeby. Vypadá to téměř idylicky.

Rozhovor Pavla Bajera s Josefem Zemanem¹¹⁹, psychologem z manželské a rodinné poradny odhaluje druhou stránku. Docent Zeman rovněž potvrzuje to, co zde bylo uvedeno již dříve: povahové rysy starších lidí, které měly už dříve kladný nebo záporný vliv na manželství, se s rostoucím věkem zdůrazňují. To bývá příčinou rozvodu svazků, které trvaly celá desetiletí. Manželé splnili svou výchovnou funkci a, jestliže je držel pohromadě pouze pocit odpovědnosti k dětem, teď už je nesvazuje nic.

Významným činitelem je také změna sociálního postavení: člověk přestává být výdělečně činným a odchází do důchodu. Zejména muži mívají tendenci snášet tento zvrat hůře. Žena se dříve starala o děti a pracujícího manžela. Jeho pozice bývala spíše silnější než ženina, protože v době jejich vstupu do manželství se uznával muž jako významnější živitel, zejména když byla žena na mateřské

¹¹⁸ SÝKOROVÁ, Dana. K sociálním sítím seniorů: Senioři v rodině. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624. s. 73-84.

¹¹⁹ BAJER, Pavel. Vstup do důchodového věku vyžaduje u manželů vysokou dávku vstřícnosti. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624. s. 25-27.

dovolené. Rodina byla patriarchální, muž měl hlavní slovo a žena byla naučená mu neodporovat. Odchodem do penze se pozice muže a ženy vyrovnávají, zrovnoprávňují. Původní mužův „monolog“ nebo významnější slovo se stává dialogem dvou lidí na stejné sociální úrovni. Patriarchální model mohl dříve fungovat i ve vyšším věku manželů, jestliže žena uměla přesunout svou roli pečovatelky plynule z odrostlých dětí na stárnoucího manžela. Odmítá-li to, konflikt je na obzoru. Muž se obtížně adaptuje na roli nevýdělečného seniora a ještě začíná klesat i na rodinném či manželském „žebříčku“.

V dřívějších dobách se rozvoji vztahu velká pozornost nevěnovala. Důležité bylo prospívání dětí, kariéra muže, majetek. Rodiny byly vícečetné, manželé věkově vzdálenější a vysokého věku se mnoho lidí nedožilo. Tím pádem období tzv. prázdného hnízda netrvalo dlouho a často zůstávaly vdovy. Dnešní generace nastupujících seniorů má méně dětí, je vztahově nezávislejší a rozdíl mezi plnou profesní angažovaností a důchodem je propastnější. Přejít do profesní pasivity je mnohem náročnější, protože právě nedlouho před odchodem do penze bývá člověk pracovně na vrcholu. Na základě dlouholetých zkušeností zastává vyšší pozice a je ve svém oboru specialistou, může se plně věnovat zaměstnání, protože starost o děti již odpadla. Měla by ale zůstat starost o partnerský vztah, který se právě soustředěním manželů na práci může začít snadno oslabovat.

Odchod do důchodu postaví před manžele úkol – naučit se (nebo v lepší případě jen znovu přivyknout) opět být spolu, potkávat se doma. Dokud chodili do práce, ráno se rozloučili a odpoledne nebo večer opět sešli doma. Teď jsou spolu stále a co jim dříve vadilo na druhém jen občas, může je nyní dráždit stále, protože to mají ustavičně na očích. Ke zhoršené komunikaci přispívají také fyziologické změny, kterými přirozeně lidé procházejí. Drobné zapomínání a zhoršování smyslů může být důvodem k dohadování, jestli někdo něco udělal či neudělal nebo řekl či neřekl. Protože manželé dříve spory tohoto typu neřešili, bývá to nyní přičítáno chybám partnera nebo pokládáno za úmyslné klamání.

Docent Zeman připomíná, že ve vyšším věku je nutné do vztahu investovat. Vysoká míra vstřícnosti, tolerance a lásky pomůže involuční změny zvládnout.

4.1.3 Staří a mladí bydlí spolu

Literatura se v otázce starších a mladších lidí zabývá hlavně péčí dospělých dětí o staré rodiče. Rodina je v této funkci nezastupitelná. Profesionálové možná provádějí úkony lépe a jsou oprávněni vykonávat i specializované činnosti, ale rodinnou pospolitost a pocit nejvyšší důvěry je možné prožít jen tam.

Budeme se zde zabývat oběma situacemi – když senior bydlí u svých dětí i když děti bydlí s rodinou u svých rodičů. Předpokládáme, že vzájemná interakce se bude spíše podobat, než lišit. Přesto si všimněme některých rozdílů, které bývají způsobeny tím, kdo u koho bydlí.

Dospělé děti většinou žijí se svou rodinou u rodičů proto, že v domě bylo dost místa i pro ně a původní plán třeba dokonce počítal s pozdější péčí mladých o prarodiče. Druhým důvodem je nejčastěji bytová nouze, mladí manželé nezískali samostatné bydlení, a tak zůstali doma. Senior se stěhuje ke svým dětem většinou proto, že potřebuje péči, kterou mu mohou poskytnout. Podle toho, kdo je na daném místě déle nebo původně doma, se může odvíjet vzájemná komunikace. Ta strana, která se na novém místě postupně zabydluje, může být zpočátku nejistá a v rozhovorech nepřirozená. Jak čas plyne, ostych se ztrácí a objevuje se každodenní dorozumívání. Strana zpočátku hostitelská může při pocitu ohrožení argumentovat tím, „kdo je tu doma“ nebo „kdo u koho bydlí“, ale to nikdy k dobrým vztahům nevede.

Ivo Šelner¹²⁰ poukazuje na to, že zodpovědnost dětí vůči rodičům není samozřejmá. Mladí předpokládají, že se o starší občany postará stát. Klade si otázku, zda má rodina jako společenství generací ještě budoucnost? V Rakousku, jehož situaci sleduje, upozorňuje Šelner na součinnost státu a rodiny v péči o seniory. Stát nemůže nechat rodinu bez finanční pomoci, ale dospělé děti by zase neměly spoléhat, že veškerou péči zajistí stát. Rakouské rodiny např. spolufinancují pobyt svých blízkých v zařízeních, trvají na jejich dobré kvalitě a svými návštěvami ji kontrolují. Tím vším vlastně také „pečují“.

Starší lidé jednoznačně preferují domácí péči svých blízkých před institucionální. Přesto mohou nastat problémy, které se promítnou do oboustranné

¹²⁰ ŠELNER, Ivo. Úloha rodiny v péči o seniory – realita a prognózy. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624. s.12-20.

komunikace. Závislost seniora, z níž není úniku častěji podněcuje ke konfliktům, protože prarodiči je nepříjemné, že už nezvládá to, co kdysi, a musí o to žádat příbuzné. Pečující rodina se může dostat do sociální izolace a trpět nedostatečnou sociální podporou, jelikož kvůli péči ztrácí kontakt s okolním světem. To se většinou týká převážně žen, které opouštějí zaměstnání a celodenně se doma starají o staršího člověka. Společenská osamělost může postihnout samozřejmě i seniora. Dopad na komunikaci se jak ze strany pečovatele tak staršího člověka projevuje v čím dál omezenějším výčtu témat k hovoru, protože chybí podněty z okolí, a ve větší vznětlivosti, jak bylo zmíněno výše. Supervize pro pečující členy rodiny a např. dobrovolnické návštěvy u potřebného seniora v době zaměstnání rodiny by často přispěly ke zlepšení napjaté atmosféry, jež se při problémech snadno vytvoří.

Takový, jaký je vztah ke starším lidem v rodinách, bývají veškeré rodinné vztahy, říká Marie Žižková v článku Petry Zoubkové *Otazníky úlohy rodiny v péči o seniory*.¹²¹ Romana Vlčková tamtéž připomíná, že uspokojivá komunikace starších lidí, kteří jsou v závěrečné fázi onemocnění demencí, s rodinou prodlužuje jejich orientaci jak v rodinných vztazích, tak ve společnosti. Člověk je v tomto stádiu často již v celodenní odborné ústavní péči a rodina ho spojuje s občas se vynořujícími vzpomínkami a se vším, co znal. Proto obě vedoucí zařízení pro seniory potvrzují, že role rodiny je v péči a v dorozumívání se staršími lidmi nezastupitelná.

Nyní se podívejme na samotnou komunikaci mezi seniory a jejich dětmi a vnoučaty. Dospělé děti oslovují své rodiče „dědečku“, „babičko“, zejména před vnoučaty, obzvláště když jsou malá a vnímají svět hlavně ze svého pohledu. Starší lidé říkají svým dětem většinou jménem, když s nimi hovoří. Pouze když o nich mluví s vnoučaty, nazývají je mámou a tátou. Dana Sýkorová¹²² provedla výzkum z pohledu dospělých dětí a z pohledu seniorů, který naznačuje vzájemné kontakty mezi staršími lidmi a jejich dospělými dětmi a odhaluje nejčastější témata při vzájemné komunikaci.

¹²¹ ZOUBKOVÁ, Petra. Otazníky úlohy rodiny v péči o seniory. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624. s. 28-30.

¹²² SÝKOROVÁ, Dana. K sociálním sítím seniorů. Senioři v rodině. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624. s. 73-84.

Význam vazeb seniorů s jejich dětmi roste, čím více přicházejí involuční změny a rodiče ztrácejí určité sociální role. Děti a vnoučata se stávají hlavním zdrojem citové satisfakce a podpory. Také Sýkorová ale zmiňuje nebezpečí konfliktu při interakci, pramenící z ambivalence vztahů mezi rodiči a dětmi. Jak starší lidé, tak jejich dospělé děti si uvědomují, že se role obrátily a nyní péči poskytují děti a přijímají rodiče.

Při každodenním setkávání seniorů a mladých dospělých se tématem rozhovorů stávají všední události – úspěchy a neúspěchy v práci a u vnoučat ve škole, plány do budoucnosti i politika. Prarodiče se zajímají o novinky v životě svých dětí a vnoučat. Jim to ale nemusí být vždy příjemné. Je tedy potřeba najít rovnováhu mezi pocitem zbytečné zvědavosti staršího člověka a zatajováním informací, které se posléze ukáží jako důležité i pro něj. Doporučení vstřícnosti a tolerance na obou stranách bylo vysloveno již výše, v části Generační problém.

Významná funkce mladší části rodiny tkví při rozhovoru se starším člověkem v emocionální podpoře a v psychoterapeutické funkci rozhovoru. Časté zdravotní obtíže způsobují, že si senioři stěžují, že jim není dobře. Optimálním úkolem rodiny v takovém případě je vyslechnout je, snažit se povzbudit, případně poradit. Toto vzájemné působení zvyšuje vnímavost dospělých dětí k potřebám jejich rodičů a těm to zase usnadňuje sebevyjádření. Být stále připraven empaticky naslouchat nezřídka stále stejným steskům nebývá vůbec jednoduché. Starší lidé si to někdy uvědomují a snaží se nezatěžovat děti svými starostmi tak často.

Přestože mladá rodina většinou staršího člena v komunikaci podporuje, nevyhne se zátěži, kterou pro ni představuje jeho psychický stav, nálada a povahové vlastnosti. Prarodič vyvolává také spory svými názory na péči o své zdraví. Často se setkáváme s míněním, že „to už nestojí za to“, „to je dobrý pro starýho člověka“, apod. Nedivme se, že děti a vnoučata, jimž na seniorovi záleží, takové výroky v klidu nenechají. Dobře míněné rady ohledně partnerského a rodinného života a hospodaření nebo rodičovské snahy o intervenci bývají také rizikovým tématem hovorů. Ne ovšem tak výrazným. Celkově ale samy dospělé děti hodnotí kontakty a komunikaci se svými staršími rodiči většinou pozitivně.

Senioři osobně považují povídání „o všem možném“ za doménu rodiny. Hovořit o důležitých věcech, radit se a hledat řešení problémů pro ně znamená obracet se ještě výrazněji na rodinu než v případě „povídání si“. Své problémy ale

starší lidé svěřují mladším příbuzným jen občas, po důkladném zvážení. Někdy se obávají nedorozumění způsobeného generačním odstupem. „Důležité věci se v mém věku nevykládají nahlas, je to zbytečné, mladí nám nerozumí“.¹²³ Někdy se jedná o podceňování, někdy o smutnou zkušenost. Jsou věci, o nichž starší lidé nemluví ani se svými dětmi, přestože jsou to jejich velmi blízcí příbuzní. Svěřují se svým životním partnerům. Zde je vidět kladný vliv současné (myšleno dlouhodobě) přítomnosti jak manžela či manželky také ve vyšším věku, tak střední a mladé generace zosobněné dětmi a vnoučaty. S každou skupinou může starší člověk sdílet jiné starosti a radosti a jejich vstřícný přístup mu zajistí psychickou pohodu a myšlenkovou čilost. Teprve po ovdovění rodičů se dospělé děti stávají většími důvěrníky. Děti a vnoučata pro seniory představují „vlastní společnost“, která je pro ně spíše „sférou pohody“ než nejistoty a napětí. V závěru svého výzkumu Dana Sýkorová připouští, že lze u dotazovaných starších lidí předpokládat stylizaci, protože popsali sebe i své děti v dobrém světle.

4.2 Komunikace seniorů v seniorském klubu

Člověk je tvor společenský. Téměř každý se rád setkává se svými vrstevníky, protože mají mnoho společného. Od komunikace seniorů v klubu pro starší můžeme očekávat podobné motivy.

Srovnatelný věk a podobné zájmy mohou být výhodou seniorské skupiny. Jeden člen druhému snáze porozumí, pochopí důvody jeho jednání. Umí se totiž snadno vžít do jeho pozice. Sám třeba také řeší stejný problém a rád se poučí z postupu známého, jak na věc jít a jaký způsob se neosvědčil. Velkým přínosem setkávání starších lidí je svépomoc, kdy podle citátu „ten umí to a ten zas tohle“ si vzájemně mohou nahradit např. opravný spotřebičů nebo drobné krejčovské služby. Finanční úspora, o niž většině seniorů jde, je jistá a pocit užitečnosti k nezaplacení.

Dalším kladem této vrstevnické skupiny je větší důvěra, kterou k sobě navzájem členové snadněji získávají. Předpokládají totiž u ostatních stejné či aspoň podobné starosti a fyzické neduhy, jako mají sami. Neostýchají se tolik svěřit

¹²³ SÝKOROVÁ, Dana. K sociálním sítím seniorů. Senioři v rodině. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624. s. 80.

s momentálními obavami, protože vzhledem ke zkušenostem kolegů mají naději na dobrou radu. Starším lidem v klubu nebývá až tak nepříjemné, když musejí přiznat, že hůře slyší, poněvadž paní u vedlejšího stolu zase např. špatně vidí. Nejsou tedy se svým handicapem jediní a nevyčnívají kvůli tomu.

Stejně jako se mladší člověk dá do hovoru s někým, koho jeho téma zajímá, také senior snadněji najde společnou nit s druhým starším kolegou. Často se dialog stočí na zdraví, resp. nemoci, někdy na počasí („to je sněhu... to pamatuju naposledy v šestačtyřicátým...“), na slevy v obchodech („byla jsem v tržnici a měli tam hladkou mouku za pět korun kilo!“), a občas také na dnešní mládež („stála jsem tři stanice nad takovým mladíkem a s ním to ani nehnulo. Tak jsem si pomyslela, až budeš starej, taky si postojíš“). Pocit sounáležitosti s ostatními členy klubu a příslušnosti ke skupině může být pro staršího člověka neocenitelný. Zejména v době a ve společnosti, která si na seniorskou skupinu jako významnou část populace teprve neochotně zvyká. Významným faktorem je také to, že senioři si sami určují program setkání, sami si připravují, co je zajímavá.

Pozitivní stránkou klubu pro starší je také rozvoj zájmů, které lidé pěstovali, i ve vyšším věku. Představme si seniora, který se celý život zajímal o cestování a turistiku, ale síly začaly ubývat. Určitě se velmi rád zapojí do turistického klubu starších, kde se podělí o své zkušenosti a zážitky. Společně s ostatními může ještě dělat menší výlety a zájezdy a nemusí se bát, že bude v případě jakýchkoli nepříjemností odkázán pouze na sebe nebo na cizí lidi.

Seniorský klub může ale také starší lidi od návštěv odrazovat. Člověk má svých problémů dost a ještě poslouchat o potížích druhých? Vídá důchodce každý den v zrcadle a měl by za nimi navíc někam chodit? Takový typ seniora raději vyhledává mladší společníky, protože mezi nimi dokáže zapomenout na svůj věk a duševně omládne. Tento přístup bývá bližší „začínajícím“ seniorům, kteří se s odchodem do penze zatím dostatečně nesmířili a vnitřně se mezi důchodce nepočítají. Všichni senioři, jimž se možnost využití klubu nabízí, se mohou svobodně rozhodnout, takže se ve sdruženích setkávají pouze opravdoví zájemci. A to je dobře.

Mezi sdružení pro starší lidi bychom mohli určitým způsobem zařadit i denní stacionáře, tzv. domovinky pro seniory. Jejich princip lze nejnadněji přirovnat k mateřské školce pro občany v penzi. Ráno přicházejí a odpoledne se vracejí domů, kde péči o ně přebírá opět rodina. Složení klientů je jiné než v klubu: bývají to starší

lidé, kteří nejčastěji ze zdravotních důvodů již nemohou být sami doma. Po dobu zaměstnání jejich pečovateli (tedy rodiny) se o ně starají pracovníci stacionáře. Zajišťují jim program i potřebnou zdravotně sociální péči.

Klady a zápory seniorského klubu se v případě domovinky mohou objevit najednou – lidé si povídají o svých zájmech, ale také se setkávají s dalšími nemocnými seniory, což jim nemusí vyhovovat.

Důležitá je zde dobrovolnost pobytu ve stacionáři. Starší člověk by měl pochopit, že je pro něj denní pobyt v dosahu případné pomoci vhodný, a snažit se najít na své situaci přednosti. Může např. pomáhat personálu s určitými jednoduchými úkony. Tím se podpoří jeho psychika, která pozitivně ovlivní i komunikaci.

Senior, jenž má pocit, že je odkládán z důvodu nemohoucnosti nebo obtížnosti, bývá smutný a zamlklý nebo naopak reaguje zlostně. To samozřejmě znamená zvýšené úsilí tamních pečovatelek o změnu jeho chování, protože jinak působí negativně i na ostatní klienty domovinky. Starší člověk si o svých pocitech může promluvit jak s jiným seniorem, tak s mladším pracovníkem, který mu vysvětlí pohled ze strany jeho pečující rodiny.

4.3 Komunikace seniorů v domově důchodců

Interakce starších lidí v domovech důchodců má své zvláštnosti, protože samotný domov je místem uměle vytvořeným ke společnému pobytu většího počtu seniorů. Připomeňme si, kdo jsou klienti těchto domovů. Převážně starší lidé, kteří kvůli zdravotnímu stavu a snížené soběstačnosti potřebují pravidelnou pomoc, hlavně při zajištění stravování, osobní hygieny a péče o domácnost. Domov se také snaží o zprostředkovávání a udržování sociálních kontaktů a pomáhá obyvatelům s vyřizováním osobních záležitostí.¹²⁴

Samotní senioři i lidé blížící se důchodovému věku touží většinou hlavně po zachování důstojnosti a možnosti soukromí, kdykoli to budou potřebovat. Situaci,

¹²⁴ Cílová skupina uživatelů = komu jsou služby domova důchodců určeny. *Domov důchodců Horní Planá* [online] 2009 [cit. 2009-03-10] Dostupné z internetu: <http://www.ddhplana.cz/index.php?pg=page&i-27>.

kdy je člověk okolnostmi nucen být v přítomnosti jiných, i když se tak vůbec necítí dobře, a „nějak“ s nimi spolu-žít a vycházet, se obává téměř každý starší člověk.

Jana Lešikarová¹²⁵, vedoucí internetového portálu *Senio.cz* si toto uvědomovala a začala po roce 1989 se svou rodinou navštěvovat obyvatele domova důchodců v Chýnově. Zjistila smutnou věc: za polovinou lidí do té doby nikdo nepřišel, byli odkázáni jen na personál a spoluklienty. V takovém prostředí a stále se opakujících situacích se snadno rozvine tzv. „ponorková nemoc“, která rozhodně k dobré komunikaci nepřispívá. Rodina Lešikarových přinášela seniorům informace, které jim nejvíce chyběly: co se děje ve městě, co dělají jejich bývalí sousedé a známí, apod. Vidíme, že starší lidé chtějí být informováni o novinkách ve svém okolí, protože jim to dává možnost zapojovat se do diskuse s ostatními. Málokdo má trpělivost stále druhému něco vysvětlovat a seznamovat s okolnostmi. Nikdo také nechce být na druhé straně – opakovaně se ptát na to, co jiní již dávno vědí. Přirozená byla nedůvěra seniorů k novým návštěvníkům, protože se jednalo o významnou změnu v chodu domova. Také dosavadní zkušenosti starších obyvatel s lidmi, kteří se najednou začali o ně zajímat a chtěli s nimi mluvit, nebyly vzhledem k původnímu vládnoucímu režimu dobré. Nevěřili ani, že by se někdo dobrovolně a bez nároku na odměnu zajímal o úděl starých lidí, kteří jsou na okraji společnosti.

Podle slov Jany Lešikarové bylo obzvláště obtížné navázat kontakt se staršími muži. Často nekomunikovali vůbec. Spíše ženy jsou od přírody hovorné, takže si nakonec najdou téma téměř s každým. Muži ale bývají zamlklejší a partnerny k rozhovoru hledají obtížněji. Mužskou nedůvěru prolomila nabídka holičských služeb od pana Lešikara. Když na něj čekávali v řadě na židlích, dávali se pozvolna do hovoru a postupně se seznamovali s lidmi, s nimiž žijí v jednom domě třeba i řadu let.

Celková snaha se ale nakonec vyplatila, lidé se začali na docházející rodinu těšit a sami jí pak vyprávěli o svém životě. Také podmínky v domově se zlepšily, zejména odborným školením personálu v Holandsku, které proběhlo rovněž zásluhou Lešikarových. Tento konkrétní příklad zřetelně ukazuje největší potřeby seniorů žijících v uzavřené komunitě domova důchodců a nenáročnou pomoc, jež obnáší zájem o klienty a poskytnutí prostoru pro jejich příběhy.

¹²⁵ VOJTÍŠKOVÁ, Zuzana. Neříkejte mi babi!. *Týdeník Rozhlas : programový a kulturní týdeník*. Praha : Radioservis, 2009. Roč. 19, č. 6, rok 2009. ISSN 1213-2098. s. 22.

Zvláštní „kapitolou“ komunikace starších lidí v seniorském domě je rozhovor sociálního pracovníka či pracovnice s novým obyvatelem při nástupu nebo se zájemcem, který zvažuje podání žádosti. Pavel Bajer v rozhovoru s Ingrid Schlosserovou, toho času ředitelkou domova důchodců v Křižovanech nad Dudváhom na Slovensku¹²⁶, připomíná, že zaměstnanec má citlivě vnímat, co mu chce klient říci, všimnout si i neverbální stránky komunikace. Důležité je poznat prostředí, z něhož senior přichází. Od toho se většinou odvíjejí jeho představy o budoucím životě v domově. Úloha sociálního pracovníka spočívá v podpoře, úctě a pomoci; umět poznat úroveň a rozsah kvality života staršího člověka a pomáhat je udržet či zkvalitnit.

Ve stádiu „přizpůsobování se“ životu v novém domově je úkolem personálu pomoci udržovat sociální kontakty se starými přáteli, s kolegy, známými. Důležité jsou i rodinné vazby, na něž většina seniorů spoléhá. V domovech důchodců hraje velkou roli emocionální prostředí. Lidé žijí v institucionálních zařízeních víceméně společně, tím se minimalizuje jejich soukromí a narušují se vztahy. Dochází k omezování sociálních kontaktů, které jsou postupem času stále stejné, nerozvíjející. Proti tomu pomůže tvořivý a zajímavý program. Jeho autory bývají zprvu zaměstnanci – ergoterapeuté a sociální pracovníci, ale časem jsou jistě vždy vítány nápady samotných seniorů. Je to ostatně program pro ně.

Negativně může na komunikaci působit mechanismus popření, kdy si mladší zaměstnanci domova odmítají připustit involuční změny, které s sebou stárí přináší a jež vidí všude kolem sebe. Také starší lidé sami se hůře vyrovnávají s přicházejícími změnami všeho druhu. Jejich citové prožívání směřuje snadněji k depresi, adaptace je méně pružná a interpersonální konflikty někdy přetrvávají velmi dlouho.

Tereza Králíčková a Lukáš Králíček¹²⁷ se ve své komunitně-skupinové práci v domově důchodců přímo zaměřili na komunikaci seniorů po příchodu do domova. Období těsně po nastěhování je totiž pro další pobyt a jeho úspěšné zvládnání zásadní. Králíčkoví vytvořili adaptační skupinu, která, jako každá skupina, poskytuje

¹²⁶ BAJER, Pavel. Seniorov začleňuje do každodenného života aktivizačná činnosť. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624. s. 7-11.

¹²⁷ KRÁLÍČEK, Lukáš, KRÁLÍČKOVÁ, Tereza. Komunitně-skupinová práce se seniory v adaptačním období v domově důchodců. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624. s. 143–147.

společný zájem, jenž lidi spojuje, dává pocit členství. Toto seskupení také pomáhá předcházet pocitu izolovanosti. Zaměstnanci domova vedou se staršími lidmi individuální rozhovory, ve kterých se jim mohou obyvatelé svěřit se svými prvními pocity, získají základní informace a také poskytnou hlavní údaje o sobě.

Témata na jednotlivá setkání připravují pracovníci, ovšem s ohledem na přání skupiny či jednotlivců. Podle zkušenosti se jako nejužitečnější osvědčily hovory na téma Stáří versus mládí. Senioři se zde snaží o překlenutí mezi generacemi a o vzájemné poznání, pochopení a toleranci. Pocit sounáležitosti, sdílení, fakt, že někdo naslouchá, to jsou faktory, které pomáhají úspěšné adaptaci. Hlavní „léčebný“ prvek tvoří komunikace. Jejím prostřednictvím se starší lidé sžívají s novým domovem i jeho obyvateli. V komunikaci se svěřují se svými dosavadními životními zážitky, s trápením, nadějemi a radostmi a strategiemi zvládnání problémů. Informační funkce skupiny je také důležitá: senioři získávají jistotu a orientaci v situaci, když vědí, co se děje, proč to tak je a co mohou očekávat.

Adaptační skupina vedená Terezou Králíčkovou a Lukášem Králíčkem uspokojuje mnoho druhů lidských potřeb, mezi nimi potřebu sociální – požadavek informovanosti, náležení ke skupině, potřeba vyjadřovat se a být vyslechnut. Potřeba rozvoje v rámci společenství se naplňuje zlepšením vzájemné interakce, tolerancí k handicapovaným a nalezením způsobu, jak naslouchat a podpořit druhého člověka. Také duchovní potřeba je zejména u seniorů významná, obyvatelé přemýšlejí o svém životě, o svém novém a pravděpodobně posledním domově. Uvítají, když si mají s kým popovídat o smyslu stáří a života vůbec; skrze rozhovory o dnešní době, o světě mladých a o proměně rodiny jsou schopni odpouštění a péče o svou duši.

Při porovnání převažujících druhů komunikace seniorů v domácím prostředí a při setkávání s vrstevníky v klubech důchodců můžeme najít určité rozdíly. Ještě více se obojí liší od interakcí v pobytových zařízeních, tedy domovech důchodců. Tyto rozdíly potvrzuje také výzkum provedený mezi staršími lidmi v Hong Kongu¹²⁸.

¹²⁸ KWAN, Hoi-ye. *Communication needs, problems, and quality of life in Hong Kong elderly people*. (Komunikační potřeby, problémy a kvalita života hongkongských starších občanů). Bakalářská práce. s. 31. poslední aktualizace 2002 [cit. 2009-03-12]. Dostupné z internetu: <http://hub.hku.hk/bitstream/123456789/48088/1/ft.pdf>, s. 14.

Lidé žijící doma hovoří více o svých pocitech a naslouchají příbuzným, kteří jim sdělují dojmy a zážitky. V komunitách se spřátelenými seniory si více vyměňují informace a o něco méně sdílejí pocity. V domovech důchodců a penzionech starší lidé, jejichž komunikaci s ostatními není věnována velká pozornost, především informace poskytují (Jak se jim daří? Ustoupily po léčích potíže, které měli?, apod.), a to bez velkého osobní zájmu personálu o jejich skutečné pocity. Pokud se nejedná o osobní údaje, které bývají po nastěhování nových obyvatel potřeba, sdělují senioři hlavně údaje nutné pro zajištění odpovídající zdravotně sociální péče. Opakované podávání týchž informací můžeme vysvětlit střídáním personálu a také jeho velkým počtem. Jestliže chce např. sestra co nejučinněji pomoci, musí přesně vědět, co klient právě v tu chvíli potřebuje, a nemůže (a neměla by) se spoléhat na to, co jí o člověku řekne kolegyně. Psychická a společenská stránka života starších obyvatel domova bývá někdy odsunuta do pozadí, starost o tělo (strava a ošetřování) je na prvním místě. Vinu na pocitu duševního strádání nebo přinejmenším nerozvíjení mívá vysoké pracovní vytížení zaměstnanců zařízení a velký počet obyvatel, mezi nimiž není jednoduché najít spřízněnou duši. Pro seniory, kteří získali za svůj život zkušenosti s mnoha lidmi, je hledání nových přátel ještě obtížnější.

Docházíme ke stejnému závěru jako Kwan Hoi-ye¹²⁹, tedy že úspěšná komunikace je pro starší lidi velmi důležitá, hlavně pro naplnění a udržení uspokojivé kvality života.

4.4 Komunikace seniorů žijících ve městě

Dosud jsme se zabývali interakcí starších lidí z hlediska jejich blízkého okolí: rodina, vrstevníci v klubu, vrstevníci v domově seniorů. Nyní se podívejme, zda existují odlišnosti v komunikaci starších lidí ve městě a na vesnici. Jaké mají jednotlivé lokality výhody vůči sobě navzájem a jaké nevýhody? Co je pro samotné seniory příznivější?

Lidé, kteří vyrostli ve městě, se s ním sžili a zvykli si na ně. Jestliže nejezdili pravidelně na vesnici např. na chalupu, nedovedou si tam svůj trvalý život asi ani

¹²⁹ KWAN, Hoi-ye. *Communication needs, problems, and quality of life in Hong Kong elderly people*. (Komunikační potřeby, problémy a kvalita života hongkongských starších občanů). Bakalářská práce. s. 31. poslední aktualizace 2002 [cit. 2009-03-12]. Dostupné z internetu: <http://hub.hku.hk/bitstream/123456789/48088/1/ft.pdf>, s. 16.

představit. Seniori žijící ve městě jsou rádi za určité pohodlí, které jim poskytuje – do obchodu to není daleko, lékař je v ordinaci každý den...

Z hlediska komunikace se může zdát, že město je příznivější, větší počet lidí umožňuje více vzájemné interakce. Lidí stejné generace je více a snáze se mohou sdružit do zájmových spolků a klubů ke společným akcím. To komunikaci podporuje.

Na druhou stranu ale množství lidí v okolí vylučuje, aby se člověk s každým přátelil a snažil se se všemi vycházet a všem pomáhat. Proto se spíše často uchyluje do svého domu či bytu a záměrně se o jiné nezajímá, sám má svých starostí dost. Tato „anonymita“ interakci příliš neprospívá. Nevýhodou města je, že aby lidé komunikovali, musí pro ně být vhodné prostředí uměle vytvořeno: kavárny, kluby, kurzy. Ne každému to vyhovuje. Mnoho seniorů se ostýchá přiznat si, že se cítí osaměle, a dodat si odvahy a přijít do klubu pro starší. Takoví lidé hledají nenucené příležitosti k seznamování a scházení se.

Ve městě je pro tyto záměry ideální obchodní dům. Každému už se pravděpodobně stalo, že potkal skupinku seniorů, kteří stojí s pojízdnými košíky mezi regály a povídají. Většinou je mrzutě mineme nebo jim něco řekneme. Prodejna je ale místo, kde se najednou vyskytuje více lidí a šance někoho potkat či se spřátelit je vysoká. Je samozřejmé, že uličky v obchodě nejsou pro delší povídání vhodné. Lepším místem jsou např. lavičky v obchodním komplexu, v hale mezi obchody. Unavený starší člověk se posadí k jinému a dají se do řeči.

Lidé se paradoxně scházejí a spontánně seznamují na místech, která k tomu nejsou určena. Přestože je ve městě relativně dost lidí a oslovit někoho by tedy neměl být velký problém, pro starší občany to může být nesnadné. Na ulicích každý někam spěchá, nechce se zdržovat s neznámým seniorem. Ten se zase může obávat nástrah lidí s nečestnými úmysly (podvodníků, zlodějů, apod.), kteří si v anonymním velkoměstě vyhlédnou za obět' spíše staršího muže či ženu, než někoho mladšího. Právě vychytralí podvodníci často získají důvěru člověka tím, že mu projeví svůj (neličený) zájem, věnují čas a popovídají si s ním. Tím mu dají vše, co seniorovi schází. Pak se už tolik nedivíme, že starší člověk podlehl a pozval nového „přítele“ k sobě do bytu...

Činitelem, který působí na komunikaci ve městě spíše negativně, je přemíra hluku a reklamy, která se vtírá do pozornosti člověka, „oslovuje“ ho. Slýcháme to

zejména v obchodech s levným zbožím, ale i jinde. Nejen starší lidé bývají rádi, když přijdou domů, kde je ticho a mají klid. Na komunikaci pak nemívají velkou chuť.

Faktor, který by mohl komunikaci seniorů ve městech zlepšovat, jsou sousedské vztahy. Přátelství a možnost požádat o pomoc a ochota ji nabídnout dokáží zejména nově přistěhovanému člověku výrazně zlepšit nedůvěřivý pohled na nové bydlení. Toto je teorie, kterou bychom si přáli uplatnit. Praxe ovšem je taková, že sousedé se často neznají vůbec nebo jen povrchně. Jaký je důvod? Jsou lidé přesyceni stálým potkáváním druhých? Bojí se zneužití své dobré vůle? Jsou sobečtí a nechtějí se zabývat cizími starostmi? Z toho pak plynou situace, kdy člověk zůstane doma nemocný a sousedy nenapadne se za ním podívat, protože už ho dlouho neviděli venku...

4.5 Komunikace seniorů žijících na vesnici

Komunikace starších lidí z vesnice má také svá specifika. V malé vesničce se téměř všichni lidé znají, což může podporovat přátelské vztahy a upřímnou interakci; obyvatelé jsou jako jedna velká rodina. Na druhou stranu – znát o sobě vzájemně mnoho informací podporuje vznik pomluv a klepů. Protože se všichni poměrně dobře znají, mohou se méně ovládat a snadněji vypuknou spory nebo hádky. Dá se ale předpokládat, že se lidé také brzy udobří, protože se oboustranně potřebují a pomáhají si, a nebudou se přece ignorovat nadosmrti.

Rodinnou komunikaci jednoznačně usnadňují vícegenerační domy, které se objevují spíše v malých městech nebo na vesnicích. Tam se udržuje tradice pocházející od rodičů a prarodičů. Starší generace zůstává s mladší i v době její dospělosti nebo obráceně – mladí zůstávají u rodičů až do doby jejich stáří a vzájemná komunikace se udržuje i nadále.

V menších sídlech můžeme také čekat pomalejší způsob života, nezatížený městským shonem. Kladný vztah ke zvířatům i přírodě se vztahuje i na lidi, jeden na druhého si udělá čas, aby si popovídali.

To, co může komunikaci lidí na vesnici ztěžovat, je vzdálenost mezi domy. Čím dál od návsi, tím se od sebe mohou vzdalovat i jednotlivé domy, protože každý má větší zahradu, až nakonec někteří obyvatelé bydlí téměř na samotě. Kdyby člověk bydlel ve vzdáleném domě ve městě, můžeme se obávat jeho opravdové osamělosti

spíš, než ve vsi. Původní obyvatelé, kteří se přáteli již po několik generací, nenechají o pár set metrů dál žijícího seniora samotného, vždycky se někdo najde, kdo ho občas navštíví.

Výhodou, kterou má vesnice oproti městu, je náves: neformální místo setkávání, centrum dění. Za hezkého počasí tu mohou starší lidé posedět na lavičkách a zavzpomínat nebo popovídat si. Konají se tu také trhy a v létě poutňové atrakce, obojí bývá hojně navštěvované.

Přestože má vesnice výhody pro interakci seniorů v podobě větší semknutosti rodin a přátelství sousedů, pro elektronickou komunikaci nebývají řídké osídlená místa vhodná. Internetoví poskytovatelé se soustřeďují spíše na města, v nichž mohou čekat větší zájem a odbyt. Mimo jiné také proto, že ve městě žijí obyvatelé více věkových skupin. U mladší se dá předpokládat zájem o moderní druhy spojení s ostatními. Starší lidé mohou být tlačeni okolnostmi nebo rodinou do učení se novému, aby zůstali ve spojení. O tom byla řeč již dříve.

Život na vsi v mnoha případech obnáší starost o hospodářství, což je ze zkušenosti bližší spíše střední generaci, mladším seniorů a jejich rodičům. Také podle statistik¹³⁰ je podíl starších lidí ve venkovských obcích vyšší. Dokonce čím menší obec, tím více seniorů (poměrně) tam žije. Dříve se lidé v produktivním věku stěhovali do měst za prací a zůstali tam i ve stáří. Nyní lze podle analytiků očekávat opačnou tendenci - senioři se stěhují z města na vesnici, a to hlavně z bytových důvodů. To by byl argument, který svědčí pro lepší komunikační podmínky pro starší lidi na vsi.

Souhrnem můžeme říci, že jak město tak vesnice mají pro seniory své výhody a nevýhody, co se týká interakce. Město poskytuje více možností ale méně času a vyžaduje větší aktivitu zúčastněných. Vesnice umožňuje klidnější život, který starším lidem může vyhovovat.

Ať už bydlí starší lidé kdekoli, neměli by komunikaci s okolím podceňovat ani se jí obávat. K prvnímu kroku a k oslovení neznámých sousedů je potřeba určitě

¹³⁰ Věkové a vzdělanostní složení obyvatelstva venkovských obcí. *Obec a finance : odborné periodikum pro ekonomické otázky obcí a měst*. [online] Praha : Triada, 2004. Roč. 9, č. 3. ISSN 1211-4189. [cit. 2009-03-15]. Dostupné z internetu: <http://denik.obce.cz/go/clanek.asp?id=6143675>.

odvahy, ale většinou se vyplatí. Nelze stále čekat, až ostatní udělají první krok. Otálením by mohl člověk přijít o řadu dobrých přátel.

4.6 Komunikace seniorů ve virtuálním prostředí

Interakce, která zaznamenává již delší dobu největší rozvoj a oblibu, je elektronická komunikace. Takřka propadly jí nejmladší ročníky – děti již na prvním stupni základní školy umějí dovedně zacházet s počítačem, vědí, co je internet a e-mail. Střední generace se naučila počítač a internet ovládat víceméně z praktického důvodu – zaměstnání vyžadovalo nové dovednosti. Nejstarší generace se často s podobnými „novotami“ seznamovat nechce, už nemá sílu ani náladu se něco nového učit.

Jsou ovšem i takoví senioři, kteří stále hledají aktivity a chtějí se pořád vzdělávat, držet krok s mladšími a být činorodými členy společnosti. Počáteční nesnáze je neodradí, nechají si správný postup několikrát ukázat, sami si ho opakují a nebojí se zeptat, když jsou v úzkých. Pro ně jsou nové technologie výzvou, která, když se jí po prvních nezdarech nezaleknou, jim může velmi rozšířit obzory. Jana Lešikarová¹³¹ z portálu Senio.cz uvádí, že díky internetu mohou senioři komunikovat se všemi příbuznými, učí se jazyky, studují historii, prezentují svá literární díla. Je to výzva i pro ty, kteří mají třeba hůře pohyblivé ruce, nebo vadu zraku. Internet jim dává možnost něco dokázat, když budou chtít.

Neměli bychom odsuzovat ani jednu skupinu, odrazovat nadšené starší lidi a nutit ty, kteří zájem nemají. Podívejme se, jaké možnosti komunikace ve virtuální prostředí mají senioři v praxi.

4.6.1 Mobilní telefon

Začněme mobilním telefonem, který je většině starších lidí asi nejdostupnější. Už jsme se o problémech spojených s naléháním na seniora a ovládáním telefonu zmiňovali v části Bariéry v elektronické komunikaci. Nyní se zaměříme na praktická řešení problému, který bychom mohli nazvat „vhodný mobil pro starší“.

¹³¹ VOJTÍŠKOVÁ, Zuzana. Neříkejte mi babi!. *Týdeník Rozhlas : programový a kulturní týdeník*. Praha : Radioservis, 2009. Roč. 19, č. 6, rok 2009. ISSN 1213-2098. s. 22.

Doba, kdy se nepředpokládalo, že by senioři chtěli a mohli ovládat mobilní telefon, je minulostí; výrobci si uvědomili, že generace starších lidí také patří mezi jejich zákazníky. Historicky nejstarší je v ČR pravděpodobně Jablotron GDP-02 Grand, který se objevil na českém trhu již počátkem¹³² roku 2005, a to v černé a bílé barvě (viz Příloha 1). Na pohled se nijak výrazně neliší od tzv. „pevné linky“, což může zájemce zmást. Jde totiž o stolní mobilní telefon, který spojuje podobu a většinu ovládání normálního přístroje s možnostmi mobilu. Co mohou ocenit starší lidé, je klávesnice s písmeny, jež umožňuje psát SMS téměř jako na psacím stroji nebo počítači. Je umístěná nad klasickou číselnou klávesnicí. Další tlačítka jsou určena pro rychlou volbu, je možné na ně uložit nejčastěji používaná čísla nebo funkce. Displej je poměrně velký, třířádkový, písmo má velikost téměř 1 cm. Přístroj registruje posledních 10 odchozích, 10 příchozích a 10 zmeškaných hovorů a do jeho paměti může uživatel vložit až 200 jmen s čísly. Žádné další funkce jako kalkulačka, hry nebo internet jablonecký mobil pro starší nemá. Je zaměřen čistě prakticky – na volání a psaní SMS. Snaží se umožnit seniorům telefonovat s příbuznými a přáteli z mobilu na mobil, což bývá levnější, než z pevné linky. Přitom jim Jablotron nabízí přístroj, který je vzhledem a funkcemi velmi podobný tomu, co už znají a umějí ovládat.

Nevýhodou je, že klávesy přístroje nejsou podsvícené, jak jsme zvyklí u běžných mobilních telefonů. V šeru nebo ve tmě je tedy ovládání obtížné. Jeho rozměry a hmotnost nepodporují opravdové používání jako mobilní, tedy přenosný, telefon; Jablotron slouží spíše jako náhradník za pevnou linku. Baterie vydrží podle výrobce 24 hodin a nabíjejí se 12 hodin. Tato fakta mluví spíše proti pořízení Jablotronu. Měli bychom si ale uvědomit, že se v roce 2005 jednalo o ojedinělý projekt, jehož snahou bylo přiblížit mobilní telefon seniorům a usnadnit jim práci s tímto pro většinu novým zařízením.

Výrobci mobilních telefonů se snažili vyvíjet a zdokonalovat přístroje vhodné pro starší generaci i nadále. Hlavní požadavky zůstávaly stejné: jednoduchá obsluha a dostatečně velká tlačítka a displej, případně možnost snadného nouzového volání.

¹³² BERÁNEK, Jan. Jak funguje obří mobil z Jablonce. *iDnes* [online]. 2009 [cit. 2009-03-16]. Dostupné z internetu: http://mobil.idnes.cz/telefon.asp?r=telefon&c=a050211_141037_telefony_eck.

Tyto požadavky se pokusil splnit Emporia Life¹³³. Od 1. listopadu 2008 ho v České republice nabízí společnost Telefonica O2. Emporia se liší od běžných mobilů na první pohled hlavně velikostí. Je větší než běžné telefony (výška 112 mm, šířka 55 mm, tloušťka 26 mm; viz Příloha 2), což umožní splnit nárok na větší tlačítka a displej. Aby se předešlo nechtěnému zmáčknutí, je mobil vysouvací. To znamená, že přední část telefonu s displejem a základními klávesami pro přijetí a ukončení hovoru kryje standardní klávesnici s číslicemi, jak ji známe z ostatních modelů. Zpřístupníme ji posunutím směrem dolů oproti přední části.

Telefon Emporia pamatuje na nenadálé nouzové situace, které se ve vyšším věku mohou přihodit častěji a snáze. Na zadní straně je velké červené SOS tlačítko, které po stisknutí vytočí až deset předem uložených čísel. Tak může starší člověk přivolat pomoc, i když by nebyl schopen použít normální telefon. Současně ale nehrozí, že by člověk zmáčkkl tlačítko omylem, je totiž zapuštěné pod povrch mobilu, tedy nevyčnívá a nezavadíme o něj. Jestliže nejsou přednastavená žádná čísla, volá uživatel červeným tlačítkem linku 112. Současně se vždy spustí hlasitá siréna a po dovolání se zapne hlasitý odposlech. Při testování v redakci časopisu *Mobility* ovšem pracovníci zjistili, že odposlech funguje volanému. Aby senior slyšel, co druhá strana říká, musí mít telefon u ucha. To v nenadálých situacích není vždy možné. Pravděpodobně měla tato funkce při odposlechu fungovat obráceně. Nicméně, život zachránit může.

Co je také užitečné, přestože to nesouvisí s telefonováním, je možnost používat svítilnu, která je umístěna v „hlavě“ přístroje a zapíná se jedním z tlačítek na horní straně.

Zkoušející odborníci velmi ocenili klávesnici (její dostatečnou velikost) a základní čtyři tlačítka: dvě pro pohyb v menu a dvě pro potvrzení či zrušení volby nebo přijetí či ukončení hovoru. Také přiměřeně velký displej a písmena na něm zajišťují bezproblémovost čtení a orientace v nabídce. Šíře funkcí, které Emporia Life svému uživateli nabízí, už znalce mobilních telefonů tolik nepotěšila, přesto je podle nich pro starší lidi dostačující. „Pouze“ 200 položek v adresáři a možnost přiřadit „jen“ jméno a číslo může ale většině seniorů naprosto vyhovovat, protože z tohoto důvodu telefon mají: aby tam měli jména a čísla na své příbuzné a přátele.

¹³³ TOMEK, Pavel. Emporia Life. *Mobility : mobilní technika jako životní styl*. Brno : CPress Media, a.s., 2008. Roč. 10, č. 12, rok 2008. ISSN 1212-9879. s. 60-62.

Výhodou je, že mohou zvolit deset oblíbených kontaktů, které jsou zařazeny vždy na začátku seznamu, takže je nemusejí hledat podle abecedy. Kromě nejpodstatnějších funkcí – volání a SMS – lze použít Emporii také jako budík a k připomenutí např. narozenin.

Nevýhodou tohoto telefonu pro starší je poměrně vysoká cena, téměř 4000 Kč. Za to si může člověk pořídit velmi dobře vybavený telefon s mnoha funkcemi. Tím, že byla Telefónica O2 jediným prodejcem na českém trhu, mohla si cenu určit sama, protože neměla konkurenci.

Celkově byl mobilní telefon pro seniory Emporia Life hodnocen kladně: to, co by mladším uživatelům chybělo, většina starších lidí nepostrádá; přístroj nemá „zbytečné“ funkce a seniorům může velmi dobře posloužit pro flexibilní komunikaci s ostatními.

Vzhledem podobný Emporii je Aligator A300, jehož recenze se objevila na stránkách Mobilmanie¹³⁴ v březnu 2009. Je jen o něco menší (výška 103 mm, šířka 49 mm, tloušťka 15 mm; viz Příloha 3), nevysouvací a má menší displej. Stejně jako Emporia má i Aligator nouzové tlačítko na zadní straně a nahoře svítílnu. Jako nadstandard lze vnímat rádio, které může uživatel poslouchat i bez sluchátek (s nimi to jde také). Vadou na kráse při poslechu rádia je nemožnost uložit si frekvenci oblíbené stanice do paměti.

Při celkovém srovnání Aligatoru a Emporie je mu vytýkán pouze zmíněný menší displej. Naopak oceněny jsou menší rozměry, které jsou přesto pro starší lidi přijatelné. Výrazným kladem je cena, která je oproti Emporii prakticky dvoutřetinová – okolo 2500 Kč. Zajímavostí je také SIM karta se službou „Kde je“, která umožňuje vyhledávání pozice telefonu na mapě a má sloužit k nalezení ztraceného seniora.

4.6.2 Počítač

Počítač je dnes součástí téměř každé domácnosti; děti na něm hrají hry, studenti vyhledávají na internetu a také si hrají, dospělí jsou s ním v kontaktu i v práci. A jaký vztah mají k té „všemocné bedýnce“ starší lidé?

¹³⁴ TOMEK, Pavel. Aligator A300 : senioři, nebojte se (test). *Mobilmania* [online]. 2009. ISSN 1214-1887. [cit. 2009-03-16]. Dostupné z internetu: <http://www.mobilmania.cz/Titulni-strana/Aligator-A300-seniori-nebojte-se-test/Uvod-popis-telefonu-radio-svitilna/sc-21-sr-1-a-1121726-ch-1042749/default.aspx>.

Mladší senioři, které rozvoj počítačů zastihl ještě v pracovním procesu, se ho naučili obsluhovat většinou jen do té míry, jaká byla nutná. Jsou ale samozřejmě i výjimky. Starší lidé ovládající PC téměř tak dobře jako jejich kolegové o dvacet či třicet let mladší se potom oprávněně cítí podceňovaní a nechtějí být vnímáni jako počítačová neznalci, jen proto, že jsou vyššího věku. Zde vidíme, že zobečňování je choulostivá záležitost.

Senioři, již se s počítačem nikdy nesetkali a v jejich okolí se žádný nadšený uživatel nevyskytuje, se o něj pravděpodobně i nadále nezajímají. Druhou skupinou jsou starší lidé, jejichž rodina nebo přátelé mají přístroj pro práci i zábavu, takže senioři si podle jejich chování a reakcí ve vztahu k počítači na něj mohou vytvořit svůj názor. Často si neuvědomujeme, do jaké míry naše jednání ovlivňuje názory ostatních. Když dědeček vidí, že vnuk tráví veškerý svůj volný čas hraním bojových her a je to jediné využití PC, které prarodič takto zprostředkovaně zná, co si má pomyslet? Že počítač je neužitečná věc, která stojí mnoho peněz a jen krade čas. Jestliže člověk zjistí, že mu ale dokáže ušetřit mnoho práce (během minuty vytiskne dvacet pozvánek na sraz absolventů, kvalita je u všech stejně vysoká, výběr možných druhů písma velký), možná začne uvažovat, že by se s ním blíže seznámil. Zde se otvírá příležitost pro rodinné nebo veřejné počítačové kurzy pro starší. Samostatnou skupinu seniorů tvoří ti, kteří se sami aktivně ptají, objevují a mají zájem se ve vědomostech a dovednostech vyrovnat mladším ve svém okolí. Ty není třeba nijak povzbuzovat, sami mají chuť se učit něco nového.

Podívejme se nyní na možnosti počítačových kurzů pro seniory. Základní informace byly uvedeny již v části Bariéry v elektronické komunikaci. Zaměřme se nyní na náplň kurzů a podmínky vyučování. Internetové vyhledávače nabízejí desítky kurzů, zaštiťované hlavně sdruženími pro seniory, Univerzitami třetího věku (U3V), městskými knihovnami a základními školami. Knihovny a školy poskytují nejčastěji prostor a počítačové vybavení, které nebývá ve všech organizacích pro starší občany samozřejmostí, hlavně z finančních důvodů.

V Liberci nabízí kurz pro seniory např. Komunitní středisko Kontakt Liberec¹³⁵. Zde jsou lekce rozděleny do 20 hodin a zájemci se naučí obsluhovat

¹³⁵ SLEZÁKOVÁ, Dagmar. Počítačové kurzy pro seniory. *Statutární město Liberec* [online]. 2008. [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: <http://www.liberec.cz/scripts/detail.php?id=33975>.

počítač zdarma. V Krajské vědecké knihovně v Liberci¹³⁶ si mohou starší lidé a začátečníci koupit výhodný výukový „balíček“ pěti lekcí celkem za 90 Kč, což je dvoutřetinová sleva oproti placení jednotlivých devadesátiminutových lekcí po 30 Kč. Tento kurz obsahuje seznámení s částmi PC, užívání programu Word pro psaní a úpravu textů, výuku hledání na internetu a založení elektronické pošty a psaní e-mailů.

Organizace přímo zaměřená na starší lidi, Krajská rada Svazu důchodců Liberec, která začala působit v Libereckém kraji v dubnu 2006, připravuje lekce seznamující seniory s počítači^{137, 138} minimálně od roku 2007. Tehdy rozšiřovali kurzy, aby zájemci mohli chodit častěji. Místo jednou týdně měli senioři možnost přijít až třikrát týdně do školícího střediska Proprio na Soukenném náměstí v Liberci.

Na samotné Technické univerzitě mají v rámci Univerzity třetího věku počítačové kurzy dlouhou tradici, poprvé byly otevřeny již v akademickém roce 1998/1999, kdy celá U3V začínala. Tehdy šlo o Úvod do práce s PC¹³⁹. V letošním roce 2008/2009 byl Univerzitou nabízen „PC – základní kurz“ pod záštitou Hospodářské fakulty a „PC pro pokročilé“ vedený pedagogem z fakulty strojní¹⁴⁰. Vzhledem k tomu, že se v tomto případě jedná vlastně o jeden předmět z maximálně možných čtyř, jež si může student-senior zapsat, platí zájemce 1800 Kč na jeden akademický rok. Univerzitní počítačový kurz je jednosemestrový a má 14 devadesátiminutových výukových bloků (přednášky se konají jedenkrát týdně). Lze tedy hypoteticky vypočítat přibližnou cenu vysokoškolského kurzu: semestr studia stojí cca 900 Kč, jedna lekce ze čtrnácti tedy 64 Kč. Přesto je porovnávání s lekcemi v seniorských organizacích nebo v knihovnách obtížné.

¹³⁶ Školení pro veřejnost. *Krajská vědecká knihovna v Liberci* [online]. 2009. [cit. 2009-03-17] Dostupné z internetu: <http://www.kvkl.cz/cz/sluzby/skoleni-pro-verejnost.php>.

¹³⁷ Svaz důchodců rozšiřuje počítačové kurzy. *Svaz důchodců ČR o.s., Liberec*. [online] [cit. 2009-03-17] Dostupné z internetu: <http://duchodce.proprio.cz> odkaz „Z médií“.

¹³⁸ Liberec: Svaz důchodců rozšiřuje počítačové kurzy. *Liberecký deník*. [online]. 2007-06-22. aktualizováno 2009-03-17. [cit. 2009-03-17] Dostupné z internetu http://liberecky.denik.cz/kratce/kratce_region/54063.html.

¹³⁹ PACLTOVÁ, Jitka. Současnost a perspektivy rozvoje U3V v Liberci. *Asociace univerzit třetího věku : Vysoké učení technické v Brně*. [online]. 2007. [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: http://au3v.vutbr.cz/soubory/Rancirov_2007/prispevky/pacltova.pdf, s. 1.

¹⁴⁰ Nabídka kurzů pro U3V na akademický rok 2008/2009. *Centrum dalšího vzdělávání : Technická univerzita v Liberci* [online]. [cit. 2009-03-17] Dostupné z internetu: <http://www.cdv.tul.cz/mod/resource/view.php?id=3&page=3>.

Z mimolibereckých poskytovatelů PC kurzů pro starší občany můžeme jmenovat Počítače pro seniory jako jeden z Kurzů výpočetní techniky pořádaný Institutem výchovy a vzdělávání Jablonec nad Nisou¹⁴¹. V roce 2009 proběhl jeden kurz v únoru a plánuje se ještě jeden v červnu. Celková délka je 12 hodin výuky rozdělených do dvou dní. Seminář stojí 1000 Kč. Cílem je naučit posluchače pracovat s operačním systémem řady Microsoft Windows a v něm obsluhovat program Word (napsat a uložit dopis), zvládat hledání na internetu a použití elektronické pošty.

Seznamy poskytovatelů PC kurzů pro seniory najdou zájemci také na internetových stránkách určených pro starší generaci. Jako příklad uveďme portál www.vstupujte.cz provozovaný občanským sdružením pro podporu psychosociálních aktivit Remedium Praha¹⁴². Remedium uvádí zejména pražská sdružení pro starší lidi, která nabízejí také internetové kurzy. Portál Helpnet.cz pro osoby se specifickými potřebami jmenuje ve svém seznamu také Vysoké učení technické a Masarykovu univerzitu v Brně, Univerzitu Hradec Králové, Univerzitu Tomáše Bati ve Zlíně a Vysokou školu polytechnickou Jihlava¹⁴³.

Počítačových lekcí pro starší je tedy zdá se dostatek, co ale samotné počítače jako přístroje? Obsahují vše potřebné a užitečné a nic zbytečného? Zařízení pro většinovou populaci nemusejí zcela vyhovovat seniorským potřebám. I zde se však nabízí řešení.

Občanské sdružení Život 90, které poskytuje seniorům širokou škálu služeb a aktivit, ve spolupráci s firmou Comfor zabývající se prodejem a servisem PC a firmami Microsoft a Intel¹⁴⁴ vytvořili projekt „Počítač 50+“. Společně nabízejí starším lidem přístroj přizpůsobený jejich nejčastějším potřebám a požadavkům. Monitor, lépe řečeno plochý LCD displej, je u této sady dostatečně velký:

¹⁴¹ Institut výchovy a vzdělávání Jablonec nad Nisou – Kurzy výpočetní techniky. *Střední škola řemesel a služeb Jablonec nad Nisou : Institut výchovy a vzdělávání*. [online]. 2009 [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: <http://institut.sosjbc.cz>.

¹⁴² Odkazy : Počítač a internet pro seniory. *Vstupujte* [online]. [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: <http://www.vstupujte.cz/index.php?akce=linky&sekce=6>.

¹⁴³ Univerzity třetího věku. *Helpnet.cz : Informační portál pro osoby se specifickými potřebami*. [online] 2007. [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: <http://www.helpnet.cz/seniori/univerzity-tretiho-veku>.

¹⁴⁴ Chci počítač pro mou generaci! *Počítač 50+ : Nejjednodušší cesta do digitálního světa*. [online]. Microsoft, 2009. [cit. 2009-03-19] Dostupné z internetu: http://download.microsoft.com/download/9/5/6/95641993-E5FD-4B0B-98BE-CF094B078368/PC50_brozura.pdf.

má úhlopříčku 20 palců, tj. cca 50 cm. Běžné monitory pro mladší populaci bývají šestnáctipalcové, i menší. Po několikaletém výzkumu¹⁴⁵ bylo vyvinuto optimální softwarové vybavení s přednastavenými ikonami pro přístup ke zprávám, počasí, jízdním řádům, e-mailům a dalším informacím.

Počítač pro seniory umí také přehrávat CD a DVD a číst paměťové karty. Klávesnice je rovněž svou velikostí přizpůsobena možnostem a potřebám seniorů. Soupravu doplňuje optická myš, která mívá lepší snímací schopnosti na mnoha površích než klasická (a dnes pravděpodobně již ustupující) myš s kuličkou ve spodní části. K celé sadě je přiložen návod, který má usnadnit instalaci počítače, případně je možno koupit si instalaci a zaškolení v místě bydliště za 1600 Kč. Cena za sadu PC, monitor a myš se pohybuje okolo 16 tisíc Kč. Reklamní leták „Chci počítač pro mou generaci!“¹⁴⁶ dokonce považuje počítačové kurzy pro seniory za zbytečné („nepotřebujete žádné kurzy...“) a poukazuje na to, že veškeré pokyny a komunikace s počítačem probíhá v češtině, takže se starší zájemci nemusejí obávat jazykové bariéry způsobené většinou anglickými instrukcemi.

Pokusit se porozumět počítači a dostatečně se s ním naučit sám je chvályhodné a mohli bychom říci odvážné, jestliže má člověk vůli a sílu vše objevovat samostatně. Přikloní se k tomu pravděpodobně senioři, kteří kolem sebe nemají vrstevníky nacházející se ve stejné situaci, nebo starší lidé např. pohybové omezení. Přesto docházka do PC kurzu může mít výhody, které samouk nepozná: skupinu vrstevníků se stejným zájmem, okamžitá konzultace nejasností s učitelem a ostatními účastníky a radost z úspěchu sdílená s nimi se všemi.

4.6.3 Internet

Prakticky všechny počítačové kurzy pro seniory jsou spojeny s výukou orientace na internetu a jeho využití. Důvodem je často připojení domácích počítačů ke světové síti; někdy si mohou starší lidé zjednodušeně myslet, že k ní má přístup každý počítač automaticky.

¹⁴⁵ HOBZA, Otakar. Počítač 50+ : dárek pro babičku. eMag : *technologický magazín* [online]. 2008-04-23 [cit. 2009-03-19]. ISSN 1802-4238. Dostupné z internetu: <http://www.emag.cz/pocitac-50-darek-pro-babicku/>.

¹⁴⁶ Chci počítač pro mou generaci! *Počítač 50+ : Nejjednodušší cesta do digitálního světa.* [online]. Microsoft, 2009. [cit. 2009-03-19] Dostupné z internetu: http://download.microsoft.com/download/9/5/6/95641993-E5FD-4B0B-98BE-CF094B078368/PC50_brozura.pdf.

Popularita internetových kurzů roste s dostupností počítačů a významností elektronické komunikace. Starší lidé, kteří nechtějí zůstat stranou a mají zájem udržovat kontakt se společností, případně ještě rozšiřovat své obzory, rádi lekce PC a internetu navštíví, jestliže mají tu možnost. Významným důvodem pro ovládnutí práce s internetem je také zjednodušení života – internetové bankovníctví, snížení či zrušení poplatků za určité služby, nákup přes internet, apod.

Podle článku *Senioři na síti*¹⁴⁷ je starších lidí, kteří se zajímají o internet a učí se s ním, jen pět ze sta. Když na nelehké cestě k novým vědomostem a dovednostem zažijí první úspěchy, velmi je to motivuje k dalšímu snažení a brzy jsou schopni se snadno vyrovnat mladším ročníkům. Někdo možná při těžkostech zapochybuje, že internet je moc rychlý, že to pro něj přece jen není.

Internetovou Školičkou pro seniory provozovanou v Praze 10 obecně prospěšnou společností Elpida plus prošlo za 5 let více než 10 tisíc posluchačů, což je docela vysoké číslo a svědčí o velkém zájmu. Velkou odměnou je pro starší lidi pocit, že zvládají to, co bylo (a někdy ještě stále je) považováno za něco „hlavně pro mladé“. Ve Školičce vysoko převažují ženy, přestože obecné mínění považuje za technicky nadanější spíš muže. S přibývajícím věkem bývají ale senioři pasivnější a starší ženy jsou čilejší, zajímají se o dění ve světě. Ideální je, když se z účastníka kurzu a později absolventa stane učitel. Prošel celým procesem osvojování všech novinek a velmi dobře ví, co mu dělalo problémy. Podle toho může upravit svou výuku, protože učí podle své zkušenosti. Sedmdesátiletá paní v článku¹⁴⁸ uvádí, že starší lidé mají největší strach z toho, že něco pokazí nebo rozbijí. Většinou potřebují někoho, kdo akceptuje jejich tempo a má s nimi trpělivost. Podobně, jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, např. vnoučata by mohla prarodiče snadno naučit pracovat s počítačem i internetem, ale často nemají tu potřebnou trpělivost.

Dospělé děti své starší rodiče většinou v jejich snažení o znalost elektronické komunikace podporují a obdivují, že se odhodlali učit se úplně nové věci. Sami senioři si často myslívají, že už se bez počítače a světové sítě obejdou. Jakmile ale objeví širší možnosti, které internet poskytuje, mnohdy se stává, že je to doslova „chytne“, zejména když se naučí vyhledávat si informace o svých koníčcích. Pak si

¹⁴⁷ NEJEZCHLEBOVÁ, Lenka. *Senioři na síti*. Magazín Dnes + TV : týdenní barevná příloha MF Dnes. Praha : MaFra, 2009. č. 2. ISSN 1210-1168. s. 13-15.

¹⁴⁸ tamtéž, s. 14.

snadno na elektronické spojení se světem zvyknou a neradi by se s ním loučili. Kdo si není obsluhou počítače a postupem při prohlížení webových stránek úplně jistý, většinou se do toho nepouští sám, ale pouze když je nějaký rádce nablízku.

Velkou výhodou internetu je pro seniory jak spojení se vzdálenými členy rodiny, tak příležitost navazovat nová přátelství a tím se bránit samotě. Absolventka Školičky říká, že s počítačem a internetem není nikdy sama, což je pravda. Nerozhodnutým vrstevníkům vzkazuje, že mají-li zájem o dění kolem, není na poznávání internetu nikdy pozdě.

Zajímavý projekt hodný pozornosti vymysleli a uskutečnili v roce 2006 pedagogové a žáci Gymnázia Františka Palackého ve Valašském Meziříčí¹⁴⁹. Nazvali ho jednoduše Internet pro seniory. Program nabízí starším lidem možnost seznámit a naučit se pracovat s počítačem, vyhledávat informace na síti a používat e-mail. Mohli bychom říci – klasická nabídka. Kurz je ovšem bezplatný (to každý nebývá) a vedou jej žáci Gymnázia. Každému seniorovi se věnuje jeden vyškolený žák, což je myslím ideální, protože mohou postupovat individuálním tempem. Lekce obsahují seznámení s vnější podobou počítače a součástmi sestavy, zacházení s výměnnými médii (disketa, CD, DVD,...), práci s textem, hledání a stahování z internetu, posílání e-mailů a také poučení o ochraně před viry a nevyžádanou poštou (spamem). V tomto projektu se spojuje zaškolení seniorů do užívání počítače a celosvětové sítě, ale zároveň také interakce mladší generace se starší. Žáci jsou pyšní na to, že mohou někoho učit, co už sami umějí, a senioři se rádi setkají s ochotnými mladými lidmi a mohou změnit svůj obecný názor na tuto věkovou skupinu.

Snahu dát starším lidem příležitost k ovládnutí práce s počítačem, internetem a také mobilním telefonem a platební kartou má také projekt Senioři komunikují. Provozuje ho Nadační fond manželů Livie a Václava Klausových. Podle informací na webových stránkách¹⁵⁰ bylo v roce 2009 vyhlášeno výběrové řízení na poskytovatele kurzů v již třetím ročníku tohoto projektu.

Na závěr této podkapitoly uveďme několik webových stránek určených seniorům se stručnou charakteristikou:

¹⁴⁹ Internet pro seniory. [online]. 2007 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.senior.gfpvm.cz/fotky.php>.

¹⁵⁰ Senioři komunikují. *Nadační fond manželů Livie a Václava Klausových*. [online]. 2008 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.nadacnifondklausovych.cz/projekty-a-nadacni-prispevky/ii-cyklus-projektu-seniori-komunikuji-2008.asp>.

www.zivot90.cz – občanské sdružení působící v Praze, Jihlavě, Zruči nad Sázavou a Hradci Králové, které nabízí aktivity i ošetrovatelské služby;

www.seniorum.cz - portál provozovaný o.s. Život 90, „nabízí aktuální informace z nejrůznějších oborů nejen všem seniorům a jejich blízkým, ale také všem, kteří se zajímají o aktivní život;“¹⁵¹

www.senio.cz – podle vlastních slov „první český portál pro „věkem starší, duchem mladé“..., který chce předložit systém informací pro starší rozšířený o nabídku některých služeb.“¹⁵². Senioři zde prezentují svou tvorbu a nápady a mají příležitost komunikovat, vzdělávat se a bavit;

www.tretivek.cz – stránka nabízející informace o zdraví, kráse, vztazích, vzdělání, cestování, práci a penězích, zábavě a pečovatelských službách;

www.svetsejoruzi.cz – zabývá se bydlením, zdravím, koníčky, ale obsahuje i odkazy na jiné weby pro seniory;

www.seniorclub.cz (www.seniorklub.cz) – přináší užitečné rady z oblasti zákonů, běžného života a doporučení zajímavých společenských akcí pro seniory.

4.6.4 E-mail

Je pochopitelné, že starší lidé si oblíbí internet a počítač zejména tehdy, když ho mohou spojit se svým dřívějším koníčkem, např. psaním poezie nebo prózy, fotografováním, apod. Těžko bychom tedy uvažovali, čím se zabývají senioři na PC a na síti nejčastěji a nejraději. Jedno snad můžeme předpokládat: chtěli se naučit ovládat internet, aby měli větší možnosti komunikace se známými, příbuznými a se světem. To je totiž jedna ze základních možností, které jim síť nabízí: kontakty a informace. Pro písemný styk na internetu si tedy pravděpodobně založí (sami nebo s něčí pomocí) e-mailovou schránku.

Jaké nesnáze a výhody na ně při běžném používání čekají? Zmíníme nejprve klady a pak se zaměříme na obtíže. Nespornou předností je bezplatné a rychlé spojení se synovcem např. v Austrálii i s kamarádem třeba z Veselí nad Lužnicí. E-mail šetří čas i peníze, pomineme-li, že jako přílohu k elektronické zprávě může

¹⁵¹ Seniorům : portál nejen pro seniory [online]. 2009 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.seniorum.cz/>.

¹⁵² Senio.cz : pro věkem starší, duchem mladé. [online]. 2009 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.senio.cz/?w=ncat&cat=V%EDtejte&s>.

starší člověk navíc přiložit prakticky cokoli: dokument, obrázek, video, apod. Stejný obsah lze poslat najednou více adresátům, což je také zjednodušující, a odpadá psaní přes kopírovací papír nebo opakované psaní téhož, ať už rukou nebo na stroji, a všichni dostanou originál. Dokonce je možné poslat zprávu více lidem, aniž by oni poznali, že nejsou jedinými příjemci (tzv. skrytá kopie).

Odvrácenou stránkou elektronické komunikace je fakt, že e-mail můžeme poslat jen tomu, kdo má sám e-mailovou adresu. Při posílání dopisu klasickou poštou je nalezení neznámé adresy jednodušší: buď ji najdeme v telefonním seznamu (má-li dotyčný telefon), nebo podle plánu města, jestliže máme přibližnou představu, apod. E-mailovou adresu ale můžeme pouze tipovat: mohla by to být nějaká kombinace jména a příjmení, ale stejně nevíme, na jaké stránce ji adresát má (tj. co má za „zavináčem“). A poslat deset zpráv začínajících „Ahoj Maruško, nevím jestli jsi ta z Rožnova pod Radhoštěm, jak jsme u Tebe stanovali v jednapadesátým,...“ na pravděpodobné adresy jistě nebude vhodné. Nehledě na to, že Maruška vůbec nemusí mít adresu obsahující její jméno! Možná byly všechny kombinace jejího jména a příjmení u vybraného poskytovatele již obsazené a ona si musela vymyslet úplně nové „jméno“, které pisatel nemůže odhadnout už vůbec.

Když už elektronickou adresu senior zná, může se mu stát, jako každému, že v ní udělá chybičku a zpráva se odešle někomu jinému nebo se neodešle vůbec. To, že se neodešle vůbec, resp. odesílatel dostane informaci, že jeho e-mail nemohl být doručen, můžeme vlastně považovat za výhodu. Dopis jednou odfrankovaný a hozený do schránky se špatnou nebo neúplnou adresou dlouho bloudí než je vrácen jako nedoručitelný nebo nedojde ani adresátovi ani odesílateli. Ten se pak diví, proč druhá strana neodpovídá. Malá chybička u adresy na dopise nemusí být příčinou nedoručení, protože zde působí lidský faktor - listonoš, jenž může chybu opravit nebo dopis doručit podle ostatních údajů, když je adresa neúplná. E-mailová adresa musí být bezchybná, protože zprávy jsou doručovány elektronicky a systém zkrátka nepošle e-mail na maruska.vodsedalkova@mail.cz, když jsme napsali maruska.vodsedalkova.

Samostatnou kapitolou by mohl být spam, neboli nevyžádaná pošta. Lze namítnout, že do poštovní schránky nám také chodí desítky reklamních letáků. Ty ovšem jednoduše vyhodíme. Co si ale počít s „neopakovatelnou nabídkou značkových parfémů za 1/10 ceny... klikněte zde“? Důvěřivý senior klikne a může se

dostat na stránky s úplně jiným obsahem, který se mu nemusí ale vůbec líbit. Adresy, na něž bývají takové (a jiné) reklamy posílány, jsou většinou vytvářeny automaticky, systém „vymyslí“ různé shuky písmen a někdy je to opravdová adresa. Tím, že starší člověk na odkaz v nabídce klikne nebo dokonce odpoví v duchu „už mi nic takového neposílejte“, dává najevo, že jeho adresa opravdu existuje, že je za ní živý člověk. Systém rozesílající výše zmíněné nabídky ho pak bude zásobovat dalšími podobnými zprávami a to je něco, čeho se chtěl senior jednoznačně vyvarovat. V případech podezřelých e-mailových adres a podivných nabídek je potřeba být opatrný a takové zprávy buď vůbec neotvírat, nebo si nevšímat odkazů v nich uvedených.

Podívejme se ještě na webové stránky poskytovatelů elektronické komunikace: vzhled stránky – barevný, pohyblivé reklamy, mnoho rubrik, písmo v nabídce spíše menší. Tak nevypadá e-mailová stránka, kterou by starší uživatelé internetu a elektronické pošty vysloveně vyhledávali. Příspěvatelé do internetové diskuse na téma E-mail pro seniory¹⁵³ navrhovali právě dostatečně velké písmo a jednoduchou obsluhu, bez zbytečných okrasných funkcí. Jeden z nich dokonce vytvořil prototyp jednoduchého poskytovatele e-mailových služeb.¹⁵⁴ Doporučují také místo výběru adresy příjemce z adresáře nebo vyplňování adresy na správné místo, aby starší uživatel internetu měl k dispozici menu „napsat Maruše“, „napsat Jardovi“, apod. Objevily se i reakce připomínající, že bychom neměli seniory podceňovat. Příklad tří lidí ve věku 69-76 let bezproblémově užívajících tento typ pošty¹⁵⁵, který je v internetové diskuzi uveden, poukazuje na to, že jsou starší lidé, jimž nedělá tzv. normální e-mail potíže. Neptejme se tedy kolik seniorů e-mail používá, ale kolik by jich používalo, kdyby jim byl přizpůsobený. Velikost Písma by neměla být závažným problémem, protože existují internetové prohlížeče, u nichž lze snadno písmo zvětšit. Jestliže by nikdo nevyvinul jednoduchý e-mail splňující všechny požadavky většiny starších lidí, nezbyvalo by, než se naučit s tím, co je k dispozici. Jedině opakováním a procvičováním, tj. používáním potřebných funkcí, získá člověk jistotu a sebedůvěru.

¹⁵³ E-mail pro seniory. *Spovednica* [online]. 2006 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu:

<http://www.spovednica.sk/detail.php?statusik=104613>.

¹⁵⁴ LaVey. *E-mail pro seniory*. [online]. 2006 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu:

http://lavey.wz.cz/senior_email.html.

¹⁵⁵ Šedá Ivica. *E-mail pro seniory*. příspěvek v diskuzi. In: *Spovednica* [online]. 2006 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.spovednica.sk/detail.php?statusik=104613>.

Závěr

Seznámili jsme se staršími lidmi jako komunikativními a komunikujícími členy společnosti. Poznali jsme, že ve velké většině případů mají stále zájem být v kontaktu s ostatními a aktivně se podílet na dění ve svém okolí.

Také společnost začala postupem času přijímat seniory jako svou právoplatnou část. Stalo se to především zásluhou sdružení a organizací, které si stanovily pomoc starším lidem za svůj cíl a poslání. Rovněž sami senioři se spojili, aby společně uplatnili své opodstatněné nároky vůči společnosti a aby přispěli sami sobě, své generaci, k důstojnému prožití vyššího věku.

Zjistili jsme, že interakce seniorů s okolím, ať už se jedná o vrstevníky nebo mladší lidi, je ovlivňována mnoha faktory. Vnitřní a vnější vlivy na dorozumívání působí samozřejmě i u všech ostatních komunikujících, nejen u starších lidí. Můžeme ale předpokládat, že u seniorů budou působit jako větší překážky.

Zejména popsané fyzické vlivy (orální zdraví a nemoci sluchu a zraku) a moderní druhy komunikace (mobilní telefon, počítač, internet a e-mail) představují bariéry, jež se častěji vyskytují u starší populace a mnoho seniorů se s nimi potýká. Pozitivní je fakt, že společnost si tyto handicap svých starších členů uvědomuje a mnoha způsoby je pomáhá zmírňovat. Jen krátce připomeňme stále se vyvíjející medicínu, která umožňuje léčit a vyléčit to, co dříve bylo jen obtížně nebo vůbec neléčitelné; kompenzační pomůcky, jež minimalizují nevýhody a vracejí handicapované seniory plně mezi ostatní; a také vstřícnější a tolerantnější přístup mnoha mladších lidí ke starším občanům. Na změně postoje má podíl především větší informovanost společnosti, která připomíná příležitosti vzájemné pomoci a přínosu mladší a seniorské generace.

Podobně elektronická komunikace a virtuální prostředí jsou cizí stále menšímu počtu lidí vyššího věku. Jejich okolí je povzbuzuje v zájmu o moderní způsoby dorozumívání, ať už se jedná o mobilní telefon nebo e-mail prostřednictvím internetu a počítače, a podporuje v učení se novým dovednostem. Kromě toho přátelský a chápající vztah mladších lidí ke starším podporuje jejich začleňování do společnosti a zvyšuje sebevědomí seniorů, což lze hodnotit jako jednoznačně pozitivní.

Poté, co jsme podrobněji rozebrali možnosti a druhy komunikace seniorů, jsme schopni odpovědět na otázky položené v úvodu práce. Vidí starší lidé sami sebe jako významnou, neokrajovou část společnosti? A vnímá je tak i okolí? Můžeme na obojí odpovědět, že ano. Jednak je to dáno rostoucím počtem seniorů, kteří se již nebojí dát najevo svůj názor na dění okolo sebe, a také uvědomělostí společnosti, jež začíná se staršími lidmi počítat, a vyšší věk se opět stává předpokladem pro zaslouženou úctu a respekt. Pokud jde o chápání dnešního světa a porozumění mu, není situace pro seniory jednoduchá. Někdy se v něm nevyznají ani mladší lidé. Starší lidé rozuměli společnosti, kterou pomáhali tvořit, ale ta se od té doby změnila a oni musejí vynaložit více úsilí, aby se v ní stále vyznali. Pravděpodobně se v moderní společnosti počátku 21. století neorientují s takovou lehkostí jako jejich děti a vnoučata, ale jde jim to rozhodně lépe, než dříve.

Jak senioři komunikují a jaké podmínky jim k tomu společnost vytváří? Zjednodušeně můžeme říci, že senioři komunikují stejně jako ostatní lidé, ale jsou ovlivněni svým věkem a zkušenostmi. Lidé v okolí starším lidem většinou poskytují dobré podmínky, jak technicky, tak společensky, aby se mohli zapojit do dění a ovlivňovat ho. Možností, jak úspěšně jednat s vrstevníky i mladšími lidmi, mají senioři poměrně dostatek. Zejména, jestliže si uvědomují specifika své i partnerovy interakce a problémy, které tyto zvláštnosti mohou přinést. Jako v každém rozhovoru, oba komunikující se musejí přizpůsobit jeden druhému, aby se vzájemně dohodli. Jako odpověď na poslední otázku položenou v úvodu práce – zda je současná společnost pro seniory komunikačně příznivá nebo nepříznivá – dá se s uspokojením konstatovat, že se stává čím dál příznivější. Dokladem toho jsou výše zmíněná národní i mezinárodní seniorská sdružení, veletrhy příležitostí a služeb pro starší občany a kurzy moderní komunikace.

V úplném závěru lze říci, že snahu seniorů o komunikaci a dorozumění s ostatními lidmi všeho věku bychom měli podporovat a pomáhat jim ve znovuzacheňování do společnosti. Oni usilovali o co nejlepší životní podmínky pro své děti a vnoučata, a teď je řada na nás.

Použitá literatura

- [1] BAJER, Pavel. Seniorov začleňuje do každodenného života aktivizačná činnosť. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624.
- [2] BAJER, Pavel. Vstup do důchodového věku vyžaduje u manželů vysokou dávku vstřícnosti. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624.
- [3] DVOŘÁKOVÁ, Jana, et al. Repetitivní transkraniální magnetická stimulace a chronický subjektivní nonvibrační tinnitus. *Česká a slovenská neurologie a neurochirurgie*. 2007, roč. 70, č. 4, , ISSN 1210-7859. s. 371-374. Dostupné z internetu: http://www.csnn.eu/pdf/nn_07_04_03.pdf.
- [4] EXNEROVÁ, Stanislava. *Komunikace pro zdravotní sestry*. Liberec : Technická univerzita, 2006. 146 s. ISBN 80-7372-096-5.
- [5] HAŠKOVCOVÁ, Hana. *Fenomén stáří*. Praha: Panorama, 1990. 407 s. ISBN 80-7038-158-2.
- [6] JIRÁSKOVÁ, Věra a kol. *Mezigenerační porozumění a komunikace*. Praha : Eurolex Bohemia, 2005.
- [7] KRÁLÍČEK, Lukáš, KRÁLÍČKOVÁ, Tereza. Komunitně-skupinová práce se seniory v adaptačním období v domově důchodců. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624.
- [8] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Tajemství úspěšného jednání*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 1995. 162 s. ISBN 80-85623-84-6.
- [9] KOUKOLÍK, František. *Mozek a jeho duše*. 2. přeprac. vyd. Praha : Makropulos, 1997. 274 s. ISBN 80-86003-08-6.
- [10] LEVI, Vladimír. *Umění jednat s lidmi*. Praha: Mladá fronta, 1985. 197 s.
- [11] LEWIS, David. *Tajná řeč těla*. Praha : East West Publishing Company, 2001. 229 s. ISBN 80-7219-018-0.

- [12] LINHARTOVÁ, Věra. *Praktická komunikace v medicíně : pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5.
- [13] MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
- [14] MÜLLEROVÁ, Stanislava. *Komunikační dovednosti*. Liberec : Technická univerzita, 2001. 109 s. ISBN 80-7083-475-7.
- [15] NEJEZCHLEBOVÁ, Lenka. *Senioři na síti*. Magazín Dnes + TV : týdenní barevná příloha MF Dnes. Praha : MaFra, 2009. č. 2. ISSN 1210-1168.
- [16] PACOVSKÝ, Vladimír. Lékařův geront a gerontův lékař. *AMI REPORT : Aktuální medicínské informace*. Brno : AMI studio, 1996. Roč. 4, č. 3. ISSN 1211-3530. s. 26-27.
- [17] PICHAUD, Clément, THAREAUOVÁ, Isabelle. *Soužití se staršími lidmi : Praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotní pracovníky*. 1. vyd. Praha : Portál, 1998. 156 s. ISBN 80-7178-184-3.
- [18] PIDRMAN, Vladimír, KOLIBÁŠ, Eduard. *Změny jednání seniorů*. Praha : Galén, 2005. 189 s. ISBN 80-7262-363-X.
- [19] PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací : Přístupy - dovednosti – poruchy*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.
- [20] RICHTER, Aleš. *Co je dobré vědět o psaní diplomové či disertační práce*. Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2008. ISBN 978-80-7372-406-1.
- [21] ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem : Vývojová psychologie*. 2. přeprac. vyd. Praha : Portál, 2006. 390 s. ISBN 80-7367-124-7.
- [22] SAINT-EXUPÉRY, Antoine de. *Malý princ*. 12. vyd., dotisk, Praha : Albatros, 2005. 93 s. ISBN 978-80-00-01462-3.
- [23] SCHIRRMACHER, Frank. *Spiknutí metuzalémů : stáří má zelenou!*. 1. vyd. Praha : Knižní klub, 2005. 206 s. ISBN 80-242-1496-2.
- [24] STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. 1. vyd. Praha : Portál, 1999. 319 s. ISBN 80-7178-274-2.
- [25] SÝKOROVÁ, Dana. K sociálním sítím seniorů: Senioři v rodině. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624.

- [26] SÝKOROVÁ, Dana, CHYTIL, Oldřich. *Autonomie ve stáří : strategie jejího zachování*. 1. vyd. Ostrava : Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, Boskovice : František Šalé - ALBERT, 2004. 324 s. ISBN 80-7326-026-3.
- [27] ŠELNER, Ivo. Úloha rodiny v péči o seniory – realita a prognózy. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624.
- [28] ŠIKLOVÁ, Jiřina. *Deník staré paní*. 1. vyd. Praha : Kalich, 2003. 183 s. ISBN 80-7017-865-5.
- [29] ŠIPR, Květoslav. *Jak zdravě stárnout*. 1. vyd. Rosice : Gloria, 1997. 118 s. ISBN 80-901834-1-7.
- [30] ŠKUBOVÁ, Jarmila. Vysoký věk a osamělost. *Florence : časopis moderního ošetřovatelství*. 2006. roč. 2, č. 10, ISSN 1801-464X.
- [31] TANSKÁ, Nataša. *Proč jdeme mladým na nervy?*. Praha: Motto, 2001. 124 s. ISBN 80-7246-098-6.
- [32] TOMEK, Pavel. Emporia Life. *Mobility : mobilní technika jako životní styl*. Brno : CPRESS Media, a.s., 2008. Roč. 10, č. 12, rok 2008. ISSN 1212-9879.
- [33] VALENTA, Josef. *Učíme (se) komunikovat : Metodika komunikace v rámci osobnostní a sociální výchovy*. Kladno : AISIS, 2005. 207 s. ISBN 80-239-4514-9.
- [34] VOJTÍŠKOVÁ, Zuzana. Neříkejte mi babi!. *Týdeník Rozhlas : programový a kulturní týdeník*. Praha : Radioservis, 2009. Roč. 19, č. 6, rok 2009. ISSN 1213-2098.
- [35] ZGOLA, Jitka, M. *Úspěšná péče o člověka s demencí*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2003. 232 s. ISBN 80-247-0183-9.
- [36] ZOUBKOVÁ, Petra. Otazníky úlohy rodiny v péči o seniory. *Sociální práce/ Sociálna práca. Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. Brno : Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2004. č. 2. ISSN 1213-624.

Internetové zdroje

- [37] ANDERS, Martin, Demence. *Ordinace* [online]. 2004 [cit. 2008-10-14]. Dostupné z internetu: <http://www.ordinace.cz/clanek/demence/>.
- [38] Areion 2009. *Život 90* [online]. 2009 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: http://www.zivot90.cz/download/areion_2009.pdf.
- [39] BERÁNEK, Jan. Jak funguje obří mobil z Jablonce. *iDnes* [online]. 2009 [cit. 2009-03-16]. Dostupné z internetu: http://mobil.idnes.cz/telefony.asp?r=telefony&c=a050211_141037_telefony_eck.
- [40] *Blind friendly web*. Projekt Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých a TyfloCentra Brno, o.p.s. [online] Dostupné z internetu: <http://www.blindfriendly.cz/>.
- [41] BUBENÍČKOVÁ, Hana. Jak komunikují nevidomí?. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online] © 2002-2008 [cit. 2008-10-29]. Dostupné z internetu: <http://www.sons.cz/docs/komunikace>.
- [42] Cílová skupina uživatelů = komu jsou služby domova důchodců určeny. *Domov důchodců Horní Planá* [online] 2009 [cit. 2009-03-10] Dostupné z internetu: <http://www.ddhplana.cz/index.php?pg=page&i-27>.
- [43] Co je zelený zákal. *Zelený zákal* [online], průběžně aktualizované, [cit. 2008-10-28]. Dostupné z internetu: <http://www.zeleny-zakal.cz/co-je-zeleny-zakal>.
- [44] E-mail pro seniory. *Spovednica* [online]. 2006 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.spovednica.sk/detail.php?statusik=104613>.
- [45] GAVAČOVÁ, Tereza. *Představy mládeže se sluchovým postižením o partnerství, manželství a rodičovství*. [s.l.], 2007. 95 s. Masarykova univerzita v Brně. Vedoucí diplomové práce doc. MUDr. Jan Šimůnek, CSc. Dostupné z internetu: http://is.muni.cz/th/152839/pedf_m/Diplomova_prace_-_bez_priloh.pdf.
- [46] HNILOVÁ, Lenka. Tísňová péče pomáhá seniorům. *Olomouc*. [online]. 2008 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://www.olomouc.eu/phprs/view.php?cislocclanku=2008102202>.

- [47] HOBZA, Otakar. Počítač 50+ : dárek pro babičku. *eMag : technologický magazín* [online]. 2008-04-23 [cit. 2009-03-19]. ISSN 1802-4238. Dostupné z internetu: <http://www.emag.cz/pocitac-50-darek-pro-babicku/>.
- [48] HROBONĚ, Miroslav, JEHLIČKA, Ivan, HOŘEJŠÍ, Jaroslav. Jak komunikovat s nedoslýchavým. *Ordinace* [online]. 2008. [cit. 2008-11-12]. Dostupné z internetu: <http://www.ordinace.cz/clanek/jak-komunikovat-s-nedoslychavym/>.
- [49] Chci počítač pro mou generaci!. *Počítač 50+ : Nejjednodušší cesta do digitálního světa*. [online]. Microsoft, 2009. [cit. 2009-03-19] Dostupné z internetu: http://download.microsoft.com/download/9/5/6/95641993-E5FD-4B0B-98BE-CF094B078368/PC50_brozura.pdf.
- [50] CHURÝ, Lukáš. Jak žije polistopadová generace – chtějí být in, ne socky. *Programujte* [online]. 2006 [cit. 2009-02-05]. ISSN 1801-1586. Dostupné z internetu: <http://programujte.com/index.php?akce=clanek&cl=2006101703-jak-zije-polistopadova-generace-%96-chteji-byt-in-ne-socky>.
- [51] Institut výchovy a vzdělávání Jablonec nad Nisou – Kurzy výpočetní techniky. *Střední škola řemesel a služeb Jablonec nad Nisou : Institut výchovy a vzdělávání*. [online]. 2009 [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: <http://institut.sosjbc.cz>.
- [52] Internet je pomocníkem seniorům i handicapovaným. *Moderní rodina* [online]. 2008 [cit. 2009-02-09]. Dostupné z internetu: <http://www.modernirodina.cz/internet-je-pomocnikem-senioru-i-handicapovanych.html>.
- [53] Internet pro seniory. [online]. 2007 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.senior.gfpvm.cz/fotky.php>.
- [54] Komunikační systémy osob s hluchoslepotou. *Lorm : společnost pro hluchoslepé* [online]. [cit. 2008-11-14]. Dostupné z internetu: <http://www.lorm.cz/cs/hluchoslepi/komunikacni-systemy-osob-s-hluchoslepotou.php>
- [55] KOPEČEK, Miloslav. Nenechme se ovládnout depresí. *Vademecum - zdraví* [online]. 2005. [cit. 2008-10-16]. Dostupné z internetu: <http://vademecum-zdravi.cz/nenechme-se-ovladnout-depresi/>.
- [56] KWAN, Hoi-ye. *Communication needs, problems, and quality of life in Hong Kong elderly people*. (Komunikační potřeby, problémy a kvalita života

- hongkongských starších občanů). Bakalářská práce. s. 31. poslední aktualizace 2002 [cit. 2008-09-19]. Dostupné z internetu:
<http://hub.hku.hk/bitstream/123456789/48088/1/ft.pdf>.
- [57] LaVey. *E-mail pro seniory*. [online]. 2006 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: http://lavey.wz.cz/senior_email.html.
- [58] Liberec: Svaz důchodců rozšiřuje počítačové kurzy. *Liberecký deník*. [online]. 2007-06-22. aktualizováno 2009-03-17. [cit. 2009-03-17] Dostupné z internetu http://liberecky.denik.cz/kratce/kratce_region/54063.html.
- [59] *Linka proti bolesti*. [online]. Dostupné z internetu: <http://www.linkaprotiboleti.cz/>.
- [60] LOUŽECKÝ, Pavel. Projekt Senioři k počítačům. *Pozitivní noviny* [online]. 2006 [cit. 2009-02-07]. Dostupné z internetu: <http://www.pozitivni-noviny.cz/cz/clanek-2006120845>.
- [61] LOUŽECKÝ, Pavel. Ohlasy k Projektu Senioři k počítačům. *Pozitivní noviny* [online]. 2006 [cit. 2009-02-09]. Dostupné z internetu: <http://www-pozitivni-noviny.cz/cz/clanek-2006121488>.
- [62] MAŘÍKOVÁ, Hana. Co je to společnost? Aneb o nominalismu a realismu v sociologii. *Socioweb* [online], [cit. 2008-03-26]. Dostupné z internetu: <http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=112&lst=108>.
- [63] MAZÁNEK, Jiří. Orální zdraví ve stáří. *Vademecum – zdraví* [online] 2007-12-12 [cit. 2008-10-24]. Dostupné z internetu: <http://vademecum-zdravi.cz/oralni-zdravi-ve-stari/>.
- [64] MAZÁNEK, Jiří. Orální zdraví ve stáří. *Vademecum – zdraví* [online] 2007-12-12 [cit. 2008-10-27]. Dostupné z internetu: <http://vademecum-zdravi.cz/oralni-zdravi-ve-stari/>.
- [65] MAZOUROVÁ, Ivana. *Život v důchodu v sebereflexi českých seniorů*. [s.l.], 2006. 67 s. Masarykova univerzita v Brně. Vedoucí diplomové práce prof. PhDr. Ladislav Rabušic, CSc. Dostupné z internetu: http://is.muni.cz/th/52140/fss_m/MAZOUROVA_DIPLOMOVA_PRACE.doc.
- [66] Nabídka kurzů pro U3V na akademický rok 2008/2009. *Centrum dalšího vzdělávání : Technická univerzita v Liberci* [online]. [cit. 2009-03-17] Dostupné z internetu: <http://www.cdv.tul.cz/mod/resource/view.php?id=3&page=3>.

- [67] Nouzové volání. *Most k domovu* [online]. 2008 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://www.mostkdomovu.cz/stranka/tisnova-pece-nouzove-volani-haus-notruf>.
- [68] Odkazy : Počítač a internet pro seniory. *Vstupujte* [online]. [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: <http://www.vstupujte.cz/index.php?akce=linky&sekce=6>.
- [69] PACLTOVÁ, Jitka. Současnost a perspektivy rozvoje U3V v Liberci. *Asociace univerzit třetího věku : Vysoké učení technické v Brně*. [online]. 2007. [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: http://au3v.vutbr.cz/soubory/Rancirov_2007/prispevky/pacltova.pdf.
- [70] PASKA, Jan, TRABOULSI, Joseph. Porucha sluchu není hluchota. [online] *Porucha sluchu není hluchota. Tiskový materiál k tiskové konferenci Porucha sluchu není hluchota, Nemocnice Na Homolce, 23.4. 2008*. [cit. 2008-11-03]. Dostupné z internetu: http://www.homolka.cz/common/files/2008-04-21_-_tm-poruchy_sluchu.doc.
- [71] PIDRMAN, Vladimír, BOUČEK, Jaroslav, KRYL, Michal. Komunikace s depresivním nemocným. In: *Deprese v interní medicíně*. [online] 2005 [cit. 2008-20-10]. Dostupné z internetu: https://www.zdravcentra.cz/cps/rde/xchg/zc/xsl/3141_2471.html.
- [72] Pobočky ŽIVOTA 90. *Život 90* [online]. 2009 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://www.zivot90.cz/pobocky.html>.
- [73] Program vysílání Českého rozhlasu [online]. [cit. 2008-11-20]. Dostupné z internetu: <http://www.sweb.cz/Michal.Kriz/progrCRO/021223.html>.
- [74] Příčiny a rizika. *Zelený zákal* [online], průběžně aktualizované [cit. 2008-10-28]. Dostupné z internetu: <http://www.zeleny-zakal.cz/priciny-a-rizika>.
- [75] RYDLO, Ota. Vzpomínky lékárníka. *Senio* [online]. 2001. [cit. 2008-10-01]. Dostupné z internetu: <http://www.senio.cz/index.php?w=art&id=66&rub=43&s=>.
- [76] RYTÍŘOVÁ, Anežka. Veselé příhody ze školky. *Senio* [online]. 2001. [cit. 2008-10-01]. Dostupný z internetu: <http://www.senio.cz/index.php?w=art&id=66&rub=43&s=>.
- [77] Samota. *Třetí věk* [online] 2005-10-23 [cit. 2009-01-31]. Dostupné z internetu: <http://www.tretivek.cz/?p=66>.

- [78] Senio.cz : pro věkem starší, duchem mladé. [online]. 2009 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.senio.cz/?w=ncat&cat=V%EDtejte&s>.
- [79] Seniorclub, www.seniorclub.cz, www.seniorklub.cz.
- [80] Seniorům : portál nejen pro seniory [online]. 2009 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.seniorum.cz/>.
- [81] Senioři komunikují. Projekt Nadačního fondu manželů Livie a Václava Klausových. Nadační fond manželů Livie a Václava Klausových [online] 2008. [cit. 2009-02-09] Dostupné z internetu: <http://www.nadacnifondklausovych.cz/projekty-a-nadacni-prispevky/ii-cyklus-projektu-seniori-komunikuji-2008.asp>.
- [82] Senioři komunikují 2008. Přehled míst konání kurzů. Projekt Nadačního fondu manželů Livie a Václava Klausových. Nadační fond manželů Livie a Václava Klausových [online] 2008. [cit. 2009-02-09] Dostupné z internetu: <http://www.nadacnifondklausovych.cz/articles/316/seniori-komunikuji-2008.xls>.
- [83] SCHINDLER, Radek, PEŠÁK, Milan. Kdo je zrakově postižený?. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online] © 2002-2008 [cit. 2008-10-29]. Dostupné z internetu: <http://www.sons.cz/kdojezp.php>.
- [84] SCHINDLER, Radek, PEŠÁK, Milan. Některé mýty o zrakově postižených. *Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR* [online] © 2002-2008 [cit. 2008-10-29]. Dostupné z internetu: <http://www.sons.cz/myty.php>.
- [85] SKANDEROVÁ, Lenka. Senioři a počítače. *Freegame.cz* [online]. 2008 [cit. 2009-02-05]. ISSN 1214-7192. Dostupné z internetu: <http://www.freegame.cz/clanek.php?id=377>.
- [86] SLÁMA, Ondřej. *Možnosti a úskalí léčby bolesti ve stáří*. Podklad k přednášce kurzu Mobilní hospicová péče III. © 2007, [cit. 2009-01-29]. Dostupné z internetu: <http://www.dlbsh.cz/download/kestazeni/mobilhospic3.pdf>.
- [87] SLEZÁKOVÁ, Dagmar. Počítačové kurzy pro seniory. *Statutární město Liberec* [online]. 2008. [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: <http://www.liberec.cz/scripts/detail.php?id=33975>.
- [88] Služba tísňové péče pro seniory. *Pečovatelská služba města Mladá Boleslav* [online]. 2009 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://www.psmb.cz/sluzby/tisnova-pece.php>.

- [89] SMS LINKA PRVNÍ POMOCI PRO NESLYŠÍCÍ. *Info - Zpravodaj FRPSP č. 5, rok 2004*. [online]. 2004 [cit. 2008-10-15]. Dostupné z internetu: http://info-zpravodaj.sweb.cz/linka_prvni_pomoci.html.
- [90] SMS TÍŠŇOVÁ LINKA POMOCI NA POLICII ČR PRO NESLYŠÍCÍ. *Info-Zpravodaj Postižení* [online]. 2006 [cit. 2008-10-15]. Dostupné z internetu: <http://www.sweb.cz/-postizeni/pomoc-policie.html>.
- [91] Svaz důchodců rozšiřuje počítačové kurzy. *Svaz důchodců ČR o.s., Liberec*. [online] [cit. 2009-03-17] Dostupné z internetu: <http://duchodce.proprio.cz> odkaz „Z médií“.
- [92] Svět seniorů, www.svetsejorů.cz.
- [93] Školení pro veřejnost. *Krajská vědecká knihovna v Liberci* [online]. 2009. [cit. 2009-03-17] Dostupné z internetu: <http://www.kvcli.cz/cz/sluzby/skoleni-pro-verejnost.php>.
- [94] Šedá Ivce. *E-mail pro seniory*. příspěvek v diskuzi. In: *Spovednica* [online]. 2006 [cit. 2009-03-19]. Dostupné z internetu: <http://www.spovednica.sk/detail.php?statusik=104613>.
- [95] Televizní klub neslyšících, výsledky hledání. *Česká televize* [online]. [cit. 2008-10-20]. Dostupné z internetu: <http://www.ceskatelevize.cz/program/search.php?from=0&&searchstring=Televizn%ED+klub+nesly%9A%EDc%EDch&obdobif=all#coment>.
- [96] Tíšňová péče. *Sociální služby Plzeň* [online]. 2009 [cit. 2009-03-05]. Dostupné z internetu: <http://socialnisluzby.plzen.eu/oblasti-sluzeb/sluzby-pro-seniory/poskytovatele-2/tisnova-pece.aspx>.
- [97] TOMEK, Pavel. Aligator A300 : senioři, nebojte se (test). *Mobilmania* [online]. 2009. ISSN 1214-1887. [cit. 2009-03-16]. Dostupné z internetu: <http://www.mobilmania.cz/Titulni-strana/Aligator-A300-seniore-nebojte-se-test/Uvod-popis-telefonu-radio-svitilna/sc-21-sr-1-a-1121726-ch-1042749/default.aspx>.
- [98] Třetí věk, www.tretivek.cz.
- [99] Univerzity třetího věku. *Helpnet.cz : Informační portál pro osoby se specifickými potřebami*. [online] 2007. [cit. 2009-03-17]. Dostupné z internetu: <http://www.helpnet.cz/seniore/univerzity-tretiho-veku>.

- [100] Vady sluchu. *Anamnéza* [online]. 2004? [cit. 208-11-03]. Dostupné z internetu: http://www.anamneza.cz/moduly/nemoc_tisk.php3?ID=115.
- [101] VALEŠOVÁ, Lucie. Šedý zákal (katarakta). *Ordinace*. [online] 2003-09-23 [cit. 2008-10-29]. Dostupné z internetu: <http://www.ordinace.cz/clanek/sedy-zakal-katarakta/>.
- [102] Věkové a vzdělanostní složení obyvatelstva venkovských obcí. *Obec a finance : odborné periodikum pro ekonomické otázky obcí a měst*. [online] Praha : Triada, 2004. Roč. 9, č. 3. ISSN 1211-4189. [cit. 2009-03-15]. Dostupné z internetu: <http://denik.obce.cz/go/clanek.asp?id=6143675>.
- [103] VIDOVIČOVÁ, Lucie, RABUŠIC, Ladislav. Senioři a sociální opatření v oblasti stárnutí v pohledu české veřejnosti. *Výzkumný ústav práce a sociálních věcí* [online]. © květen 2003, VÚPSV Praha. [cit. 2008-03-16]. Dostupné z internetu: http://www.vupsv.cz/Rabusic-seniori_a_soc_opat.pdf.
- [104] VILD, Jaroslav, SLAVÍK, Martin. Pokyny k diplomovým pracím na pedagogické fakultě. *Fakulta pedagogická* [online], © 2000-2005. Dostupné z internetu: http://www.fp.tul.cz/system/files/dokumenty/diplomky_a_bakalarky/vzor.rtf.
- [105] Paul Watzlawick. *Wikipedia*. [online], poslední aktualizace 2009-03-19 [cit. 2009-03-25]. Dostupné z internetu: <http://en.wikipedia.org/wiki/Watzlawick>.
- [106] Zákon č. 384/2008 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob [online]. 2008. [cit. 2008-11-14]. Dostupné z internetu: <http://www.zakonycr.cz/seznamy/384-2008-Sb-zakon-kterym-se-meni-zakon-c-1551998-sb-o-znakove-reci-a-o-zmene-dalsich-zakonu-a-dalsi-souvisejici-zakony.html>.
- [107] Život 90, občanské sdružení, www.zivot90.cz.

Příloha č. 1 mobilní telefon Jablotron GDP-02 Grand



Obr. 1 mobilní telefon Jablotron GDP 02 Grand Black



Obr. 2 mobilní telefon Jablotron GDP 02 Grand White

Příloha č. 2 mobilní telefon Emporia Life



Obr. 3 mobilní telefon Emporia Life, vysunutý



Obr. 4 mobilní telefon Emporia Life v porovnání s mobilním telefonem Nokia 6111

Příloha č. 3 mobilní telefon Aligator A300



Obr. 5 mobilní telefon Aligator A300, pohled zepředu a zezadu