

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Husitská teologická fakulta

**Komunikace se starými lidmi**  
**Communication with old people**

**Bakalářská práce**

**Vedoucí práce:** RNDr. Jana Leontovyčová, CSc

**Autor:** Věra Pipková

**Rok:** 2009

### Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Komunikace se starými lidmi“ vypracovala samostatně, výhradně s použitím literatury uvedené v příloženém seznamu.

Současně dávám svolení k tomu, aby tato bakalářská práce byla používána ke studijním účelům.

V Praze dne 8. 6. 2009

*Věra Pipková*  
.....

Věra Pipková

### Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat RNDr. Janě Leontovyčové, CSc. za vedení mé bakalářské práce, cenné rady a informace a všem klientům Domova pro seniory v Havlíčkově Brodě.

## **Anotace**

Bakalářská práce „Komunikace se starými lidmi“ pojednává o situaci starých lidí na Havlíčkobrodsku. Shrnuje teoretické i praktické zkušenosti s touto skupinou. Cílem je zjistit možnosti a způsoby navázání komunikace se seniorem a význam komunikace pro starého člověka. Praktická část obsahuje dotazníkové šetření. Dále jsem vedla rozhovor v Domově pro seniory. Obsah této bakalářské práce by mohl pomoci všem lidem, aby si uvědomili, jak se chovat k seniorům a komunikovat s nimi.

## **Annotation**

My diploma thesis „Communication with old people“ deals with situation of old people in Havlíčkův Brod's region. My work draws up theoretical and practical experiences with this group. The aim is to find out possibilities and manners of establishment the communication with senior and the meaning of the communication for old man. Practical part includes questionnaire. Then I engaged a conversation in the House of seniors. The content of my diploma thesis could be used to help all people to realize, how to behave and communicate with seniors.

## **Klíčová slova**

- komunikace, verbální, neverbální, člověk, starý, stáří, rodina

## **Keywords**

- communication, verbal, nonverbal, person, old, old age, family

# Obsah

Úvod .....	7
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	9
<b>1. Komunikace</b> .....	10
1.1 Vymezení pojmů .....	10
1.2 Složky procesu komunikace .....	11
1.3 Struktura komunikace .....	11
1.4 Druhy komunikace .....	11
1.5 Překážky v komunikaci .....	13
<b>2. Verbální komunikace</b> .....	15
2.1 Rozhovor .....	15
<b>3. Nonverbální komunikace</b> .....	16
3.1 Mimoslovní způsoby sdělování .....	16
3.2 Zájem o druhého .....	17
3.3 Chyby při naslouchání .....	18
3.4 Obecná pravidla ke správnému naslouchání, porozumění .....	19
<b>4. Starý člověk</b> .....	21
4.1 Stáří a jeho specifika .....	21
4.2 Změny ve stáří .....	23
4.3 Emoční a intelektuální pohoda .....	24
4.4 Životní změny ve stáří .....	26
4.5 Problematické sociální potřeby seniorů .....	29
4.6 Vztahy a samota .....	29
<b>5. Komunikace se starým člověkem</b> .....	31
5.1 O čem staří lidé rádi mluví .....	31
5.2 Jak se starými lidmi komunikovat .....	31
5.3 Komunikace se stárnoucími lidmi .....	32
<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	34
<b>6. Cíle, hypotézy a metody šetření</b> .....	35
<b>7. Analýza dotazníkového šetření</b> .....	36
7.1 Zpracování a vyhodnocení otázek .....	36
<b>8. Řízené rozhovory s klienty</b> .....	42
8.1 Úvod k rozhovorům .....	42

8.2 Charakteristika účastníků.....	42
8.3 Rozhovory s klienty .....	44
<b>9. Potvrzení nebo vyvrácení hypotéz.....</b>	<b>64</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>66</b>
<b>Použitá literatura .....</b>	<b>68</b>
<b>Seznam příloh.....</b>	<b>69</b>
<b>Přílohy.....</b>	<b>70</b>

## Úvod

Motto:

„Také slova jsou činy.“

(Ludwig Wittgenstein)

Nikdo z nás si nepřipouští, že jednoho dne zestárne. Stále se za něčím ženeme, žijeme v časové tísní. A pak to najednou přijde.

Téma své bakalářské práce – Komunikace se starými lidmi - jsem si vybrala proto, že se chci více zamyslet nad tím, jak jsou lidé v různých věkových kategoriích schopni komunikovat se seniory. Mnoho lidí ve svém spěchu ani nevnímá existenci starých lidí, které potkávají na každém kroku. Populace stárne a problematika stárnutí a stáří se v dnešní době dostává do popředí.

Při své praxi v Domově pro seniory v Havlíčkově Brodě jsem si uvědomila, jak je důležité, aby staří lidé věděli, že nejsou sami. Potřebují, aby se o ně někdo zajímal, chvíli si s nimi popovídal, pohládl je nebo se na ně jen usmál.

Říká se, že stáří je smutné nikoliv proto, že přestávají všechny radosti, ale proto, že přestává naděje. Někteří lidé mají hrůzu z faktu, že někomu budou na obtíž, mají pocit, že jsou neužiteční, vidí před sebou prázdnou budoucnost.

Mnozí z nás pokládají komunikaci za jednoduchou a samozřejmou věc. Komunikace probíhá mezi lidmi, umožňuje jim dorozumět se. I skrze mlčení nebo neverbálním sdělením vyjadřujeme druhé osobě nějakou informaci. Ovšem někteří lidé nezvládají průběh komunikace tak, jak by si přáli.

Velmi důležitou funkci hraje také rodinný život seniora. Ten očekává zájem o svou osobu, ale také se zajímá o problémy rodiny. Rodina by měla poskytovat veškerou oporu, zázemí a úctu. Platí, že jak se my chováme ke svým rodičům, tak se budou naše děti chovat k nám. Podle mě starý, popřípadě nemocný člověk má zůstat především doma ve známém prostředí. Avšak práce se starými lidmi je náročná jak fyzicky tak i psychicky. Člověk musí být pojímán jako jedinečná, svobodná, odpovědná bytost. A také jako osoba, která má konkrétní místo v životě. Jde o pomoc, která vyžaduje nejen citlivost, ale také obrovskou ohleduplnost a výrazný smysl pro lidskou individualitu.

Záleží na každém z nás, jakým způsobem budeme přistupovat ke starým lidem. Musíme si však uvědomit, že jednou budeme sami potřebovat pomoc a porozumění ostatních lidí kolem nás. Jelikož mám rodiče, kteří se domnívají, že ke starším lidem by měl mít člověk úctu a ve všem porozumění, tak mě to také naučili - zdá se mi to lidské.



## **TEORETICKÁ ČÁST**

# 1. Komunikace

## 1.1 Vymezení pojmů

Potřeba člověka být v kontaktu s jinými, vyměňovat si s nimi informace, je jedním z nejdůležitějších předpokladů jeho existence. Interakce je proces, ve kterém na sebe dvě nebo více osob reagují. Jednání každé osoby v procesu interakce je reakcí na jinou osobu, respektive na další osoby.

Podle Nezvalové mohou být prostředky interakce tělesné pohyby, gesta, mimika, ale především jsou to slova, řeč člověka. Předávání informací při interakci při přímém i nepřímém sociálním styku nazýváme komunikací.

Marie Dohalská uvádí, že pojem komunikace pochází původně z latiny. Znamená sdělení, spojování apod. V češtině tento pojem již zdomácněl a používáme ho ve více významech (komunikace - dopravní síť, masové sdělovací prostředky apod.). V pedagogice, psychologii a sociologii patří komunikace mezi ústřední pojmy a souvisí s úmyslně či neúmyslně navozenou změnou chování, vlastností, hodnot a postojů člověka i celých společenských skupin.

Pro slovo „communicare“ je jednoznačný latinský ekvivalent „participare“, tj. spolupodílet se s někým na něčem, mít podíl na něčem společném, spoluúčastnit se, činit někoho spoluúčastným. Dále se zdůrazňuje „communicare est multum dare“, tj. komunikovat znamená mnoho dávat.

V současné době se zachovává do určité míry původní význam „společně s někým na něčem participovat“ - spolupodílet se s někým na něčem. Tento původní význam se však dále rozvíjí a komunikovat dnes znamená něco si navzájem sdělovat, tedy výměna informací.

Komunikace je tvořena dvěma póly: osobou, která něco sděluje a osobou, které je něco sdělováno. Role osob, které tvoří tyto póly, se může měnit. Mezi nimi je celá škála možného ovlivňování posílaného a přijímaného sdělení (komuniké), která usnadňuje či naopak znesnadňuje porozumění. Komunikace výrazně ovlivňuje vztahy mezi komunikujícími a zároveň je výrazem těchto vztahů.

„Není možné nekomunikovat,“ tak zní jedna ze základních tezí sociální komunikace. Dvojím zápořem se naznačuje, že tam, kde se setkává člověk s člověkem, nastupuje zcela zákonitě proces sociální komunikace. Zbývá dodat, že tam, kde se lidé stýkají, není možné nekomunikovat.

Komunikace je:<sup>1</sup>

- nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování
- přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, projevuje se to nějakým účinkem
- výměnou významů mezi lidmi použitím systému symbolů

## 1.2 Složky procesu komunikace<sup>2</sup>

1. Komunikátor = mluvčí - osoba, od níž určité sdělení vychází
2. Komunikant – osoba, která určité sdělení přijímá a dešifruje
3. Komuniké – obsah sdělení
4. Komunikační kanál – způsob, jak je komuniké předáváno, jak komunikace probíhá
5. Komunikací vyvolaný účinek

## 1.3 Struktura komunikace<sup>3</sup>

Nejběžnější případ verbální komunikace je rozhovor. Spočívá v tom, že člověk sděluje něco o něčem druhému člověku. Významná struktura sdělení má přibližně pět komponent:

- záměr sdělení
- smysl pro mluvčího
- věcný obsah
- smysl pro příjemce
- efekt u příjemce

## 1.4 Druhy komunikace<sup>4</sup>

Záleží na dovednosti každého uživatele, jak dovede citlivě užívat optimální způsoby, které respektují situaci, úmysl, individuální odlišnosti partnera, s nímž komunikujeme.

---

<sup>1</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha: Grada, 2003. str. 19

<sup>2</sup> ČÍŽKOVÁ, Jitka. Přehled sociální psychologie. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. str. 91

<sup>3</sup> ČÍŽKOVÁ, Jitka. Přehled sociální psychologie. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. str. 90

<sup>4</sup> MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha: Grada, 2003. str. 32

Jednotlivé formy komunikace nejsou užívány jako oddělené metody působení jednoho člověka na druhého, jde o interpretaci jednotlivých složek komunikačního projevu. Většinou bývá v jednom projevu spojováno více druhů komunikace:

1. **Záměrná** komunikace – komunikátor má pod kontrolou to, co prezentuje. Způsoby komunikace odpovídají jeho záměru.
2. **Nezáměrná** – komunikátor prezentuje svůj projev jiným způsobem, než byl jeho původní úmysl (výsledek může být ovlivněn trémou nebo jinými emocemi).
3. **Vědomá** – komunikátor si uvědomuje, co říká a jak to říká. Může uspokojovat záměr. Do určité míry se pojmy vědomá a záměrná komunikace překrývají.
4. **Nevědomá** – nemá pod vědomou kontrolou svůj komunikační projev (nebo některé jeho složky) kompletně.
5. **Kognitivní** – logická, racionální, smysluplná. Preferovány jsou logické argumenty.
6. **Afektivní** – komunikace prostřednictvím emočních projevů, působení na city.
7. **Pozitivní** – každý komunikační projev má v sobě určitý hodnotící prvek. Pozitivní signalizuje souhlas, přijetí, obdiv, nadšení (evalvace). I nepříjemné věci a kritiku lze prezentovat přijatelně, pozitivně.
8. **Negativní** – vyjadřuje odmítnutí, odpor, pokárání, kritiku (devalvace), ale také předstírání, skrývání, zatajování. Nikdy nemůže vyvolat pozitivní reagování druhé strany.
9. **Shodná** – sdělované informace mezi komunikujícími lidmi se shodují, neodporují si obsahově, ani formálně.
10. **Neshodná** – sdělované informace účastníků jsou v rozporu.
11. **Asertivní** – sebeprosazující a respektující totéž právo i pro jiné v rámci přijatelných pravidel.
12. **Agresivní** – útočná a bezohledná, sobecká vůči jiným.
13. **Manipulativní** – používá úskoků a neférových forem jednání.
14. **Pasivní** – ústupná, uhýbající, úniková a bojácná.
15. **Intropersonální** = vnitřní monolog. Může mít formu vnitřní neartikulované řeči nebo nahlas artikulovaného projevu. Může být projevem nemoci (schizofrenie, paranoia) nebo vnitřních rozporů (člověk řeší, která ze dvou možností je pro něj výhodnější).

16. **Interpersonální** = komunikace mezi dvěma a více lidmi.

## 1.5 Překážky v komunikaci

V komunikaci s ostatními lidmi se setkáváme s několika překážkami, které brání nebo stěžují naše dorozumívání a deformují naše sdělení. Objeví-li se tyto tzv. bariéry v komunikaci, dochází ke zkreslení toho, co se snažíme předat někomu dalšímu. Takto vznikají nedorozumění a konflikty mezi lidmi. Podle Hany Slámové existuje kromě vnějších vlivů, které jsou způsobeny špatným smyslovým vnímáním i řada vnitřních faktorů:

1. Rozdíly v přijímání informací (sociální percepce) - to, jak vnímáme rozličné skutečnosti na tomto světě, je do velké míry určeno našimi předchozími zkušenostmi. Znamená to přijímání informací odlišným způsobem u lidí různého věku, národnosti, kultury, vzdělání, zaměstnání. Vyskytne-li se některá z těchto bariér v komunikaci, dochází snadno k narušení správně probíhající komunikace.
2. Skok k závěru - není neobvyklé, že v kontaktu s někým se dopouštíme chyb při vnímání jeho sdělení. Často vidíme a slyšíme to, co očekáváme, že uvidíme a uslyšíme a ne to, co je ve skutečnosti myšleno a vyřčeno. Dostatečně se tedy nesoustředíme na obsah myšlenek hovořícího, ale hned od počátku se zaměříme na naše očekávání.
3. Stereotyp - ke vzniku této překážky dochází proto, že na různé lidi hledíme, jakoby to byli titíž lidé. Člověk je individualita, a tak bychom ke každému měli přistupovat jako ke zcela jedinečné osobnosti.
4. Nedostatek znalostí - rozdílnost v rozsáhlosti znalostí, odlišné kulturní zázemí, či zcela odlišná minulost je další velmi závažnou bariérou v komunikaci.
5. Nedostatek zájmu - není-li pro posluchače obsah našeho projevu dostatečně zajímavý, měl by se hovořící snažit své sdělení přizpůsobit alespoň částečně zájmu svého partnera. Stejně tak by i poslouchající měl vydat dostatečnou energii pro porozumění tomu, co je mu sdělováno.
6. Problémy s vyjadřováním myšlenek - snad každý z nás se již vyskytl v situaci, kdy má člověk problém najít vhodná slova pro přesnou interpretaci svých myšlenek. Tím se naše komunikace s ostatními jakoby zpomalí.

7. Emoce - stejně tak i citové vazby mezi partnery jsou překážkou komunikace. Projev bez emocí, osobního prožitku působí na posluchače velice nepříznivě. Závadou jsou ale i příliš silné emoce, poněvadž vedou ke zkreslení smyslu sdělení.
8. Osobnost - záleží na osobnosti hovořícího. Je podstatné jak se chová a jaké jsou jeho postoje, kterými ovlivňuje své okolí.

Všechny tyto uvedené bariéry by člověk měl brát na vědomí, snaží-li se o komunikaci s okolím. Není vždy možné se některým z překážek ubránit, ale např. lze pracovat na slovním i mimoslovním projevu nebo se vyvarovat věčnému stereotypu při hodnocení lidí. To vše je otázkou času a samozřejmě i otázkou naší vůle. Měli bychom si ale uvědomit, že ke komunikaci patří ony stinné stránky nedorozumění, omylů a konfliktů. Není třeba se takovýchto situací děsit, protože když všechny zúčastněné strany usilují o napravení nepovedené komunikace, pak jim nestojí nic v cestě.

## 2. Verbální komunikace

### 2.1 Rozhovor

Rozhovor je základní formou komunikace. Rozumí se jím rozmlouvání dvou nebo několika lidí. Je známa celá řada termínů obdobného významu: rozmluva, interview, dialog, konverzace, debata, diskuse, popovídání, ale i hádání, pření, výslech, obhajoba. Rozhovor se rozděluje podle toho, s kým hovoříme. Rozmluva se liší nejen tématem, ale i stylem mluvení.

Ať dojde kdekoliv a kdykoliv k rozhovoru dvojice či skupiny lidí, vždy je možno sledovat v tomto rozhovoru jeho určité formální a obsahové charakteristiky. Někdo někomu něco říká. V rozhovoru lze tedy určit hovořícího a naslouchajícího, aktéra a posluchače.

Proč vlastně s někým vstupujeme do rozhovoru? Je tomu tak proto, že rozhovor je typickým znakem osobního styku člověka s člověkem. V situaci, kdy někomu rozhovor odepřeme nebo znemožníme, ho svým způsobem zavrhneme a ponížíme. Stejně tak děláme, i když někomu nezavoláme, nenapišeme, nenavštívíme ho apod. Jedním z důvodů vedení rozhovoru je výměna informací. Důležité je uvědomit si, že při osobním rozhovoru se projevují, ale i utvářejí vzájemné vztahy. Rozhovor nám umožňuje tento vztah formulovat, měnit, zlepšovat. Rozhovor nám nabízí možnost číst z projevů druhého, jak se na nás dívá, za koho nás má, jak si nás váží.

K rozhovoru patří vše, co se týká verbální ale i neverbální komunikace. Rozhovor vždy spadá do určité situace, která je vymezena jak časově, tak i problémově. To, co účastníci sdělují - slovně i mimoslovně - má souvislost s tím, co dělají. Opomene-li se tento fakt, zkreslí to náš pohled na rozhovor a znemožní správné pochopení mluveného. Hovoří-li se o kvalitě rozhovoru, míní se tím obvykle vztahy mezi mluvením a chováním.

### 3. Nonverbální komunikace

Značný význam má i neverbální komunikace. Označení neverbální (tedy mimoslovní) sdělování ukazuje skutečnost, že daný způsob komunikování nepoužívá slov, ale jiných způsobů přenášení informací. Většina lidí ztotožňuje mimoslovní sdělování pouze s mimikou. Sdělovací schopnost výrazů obličeje je sice rozsáhlá, ale nevyčerpává celé bohatství nonverbálních způsobů sdělování.

#### 3.1 Mimoslovní způsoby sdělování

Rozlišujeme tyto mimoslovní způsoby sdělování: pohledy (řeč očí), výrazy obličeje (mimika), fyzické postoje (konfigurace všech částí těla = posturologie), pohyby (kinezika), gesta (gestika), dotek (haptika), přiblížení či oddálení (proxemika), tón hlasu a rytmus řeči (paralingvistika), úprava zevnějšku a životního prostředí.

##### Sdělování pohledy

Řeč pohledů patří mezi nejčastější mimoslovní způsoby sdělování v sociální komunikaci. Četnost pohledů a délka trvání pohledu nám umožňuje stanovit míru zájmu. Mezi prvky řeči očí patří sled pohledů, úhel pootevření víčka, tvary obočí, frekvence mrkání, velikost zornic atd.

##### Mimika

Mimika je výrazem obličeje, konfigurací obličejových svalů. Vyjadřujeme jí své emoce, aktivitu, očekávání. Mimika je důležitou rovinou komunikace.

##### Posturologie

Sdělovat informace se dá i konfigurací všech částí těla. Už jen tím, že člověk zaujme určitou polohu těla, rukou, nohou, hlavy, může jiným lidem sdělit, jestli je jeho psychický postoj přátelský nebo nepřátelský, jestli s nimi chce jednat dále nebo jednání ukončuje.



## **Sdělování pohyby = kinezika**

Výzkumy ukazují, že rozsah pohybů souvisí s intenzitou emocionálního prožívání situace. Jde pochopitelně o tzv. komunikační pohyby člověka. Komunikační pohyby se klasifikují podle částí těla, která se pohybovala, a podle rozsahu. Např. pohybem hlavy se dá vyjádřit souhlas i nesouhlas, strnulé a nehybné držení hlavy může vyjadřovat neúčast a vzdor.

## **Gestika**

Verbální projev bývá doprovázen více či méně naučenými pohyby rukou, gesty. Většina gest má úzký vztah k obsahu verbálního projevu, který zdůrazňuje a činí názornějším.

## **Haptika**

Haptika je bezprostřední hmatový kontakt s druhým člověkem. Lidé v přátelských vztazích mají spolu více dotykových kontaktů než lidé s neutrálními vztahy. Větší množství hmatových kontaktů mohou mít i nepřátelé, ale negativně laděných.

## **Proxemika**

Proxemika je vzdálenost mezi komunikujícími. V sociální komunikaci dochází k tomu, že se komunikující osoby zastaví v určité vzdálenosti od sebe, volí různě vzdálená místa k sezení. Vzdálenost se během komunikace mění. Podle Řezáče existují tzv. komunikační zóny: intimní (blíže než půl metru), osobní (50 – 120 cm), sociální – přátelská (120 – 350 cm), veřejná – společenská (3,5 m až „na doslech“).

### **3.2 Zájem o druhého<sup>5</sup>**

Zajímáme-li se o partnera, se kterým právě komunikujeme, znamená to, že signalizujeme zájem nejen o sdělení (informace), ale také o něj ve vztahové rovině komunikace. Tento svůj zájem můžeme samozřejmě přehnat: pak je neadekvátní, matoucí

---

<sup>5</sup> VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. str. 228

nebo obtěžující. Naopak přiměřený zájem většinou podpoří průběh rozhovoru, prohloubí v účastnících dobré pocity.

Svůj zájem dáme najevo, když:

- pozorně nasloucháme
- jsme trpěliví
- náš pohled je přátelský
- signalizujeme uznání, povzbuzujeme
- sdělíme s druhým (nejen zájem o téma, ale i starost, radost či jiné emoce)

Součástí projevovaného zájmu při komunikaci tváří v tvář je kontakt z očí do očí. Jestliže listujeme dokumenty a přitom na druhého mluvíme, jestliže něco hledáme na stole, vaříme si kávu, procházíme za zády partnera, telefonujeme – pak toto všechno jsou nebo mohou být signály komunikace nesoustředěné, chaotické, uspěchané, komunikace ve stresu apod. Drobné souběžné činnosti mohou prozrazovat nezájem o druhého jako o osobu, nezájem o obsah komunikace, podceňování významu komunikace, nenaladěnost, nepřipravenost.

Profesionál (např. psychoterapeut) či životní partner se umí vyladit na komunikaci tak, že přijímá sdělení bez šumů. Znamená to, že jeho myšlenky neodbíhají, že ho v danou situaci nezmáhá únava nebo nuda, není naladěn agresivně, není naplněn obavami.

### 3.3 Chyby při naslouchání<sup>6</sup>

1. „Skákání“ do řeči (přerušování rozhovoru) – zajímají je pouze jejich vlastní myšlenky, mluvícímu věnují nedostatečnou pozornost. Když ho přerušíme, dáváme tím najevo svoji neúctu nebo hrubost.
2. Nedostatečný zrakový kontakt – jestliže se na svého partnera během rozhovoru nedíváme, vyvolává to dojem, že nás jako člověk nezajímá, že je nám lhostejný.
3. Znuděný posluchač – jako by svým postojem říkal: „Já vím přece už dopředu, co mi chceš říct.“ Nesmíme však zapomínat, že člověk o něčem mluví proto, že je to pro něj důležité a doufá, že my tomu budeme přikládat stejný význam.

---

<sup>6</sup> PELTOVÁ van, Nancy. Umění komunikace. Praha: Advent – Orion, 2002. str.52

4. Posluchač, který si vybírá – vybírá si pouze ty části rozhovoru, které mu připadají zajímavé.
5. Posluchač s obranným postojem – posluchač všechno, co je řečeno, překroučí a otočí proti sobě, chápe to jako útok proti vlastní osobě.
6. Necitlivý posluchač – nedokáže rozpoznat nevyslovené pocity a nálady.

### 3.4 Obecná pravidla ke správnému naslouchání, porozumění<sup>7</sup>

Návod nám pomůže přemýšlet o tom, jak jsme zvyklí poslouchat a naučí nás naslouchat druhým tak, že jim co nejvíce usnadníme vyjádřit, co chtějí říci:

1. Přestat mluvit – vždy může mluvit pouze jeden člověk, nepřerušovat ho, dát mu příležitost říct vše, co chce říct.
2. Nerozptylovat se – zcela se soustředit na toho, kdo mluví, věnovat mu svou plnou pozornost.
3. Dívat se na toho, kdo mluví – stát nebo sedět tváří k člověku, dívat se mu do očí.
4. Hledat hlavní bod – sledovat, zda se v komunikaci neopakuje nějaké téma nebo myšlenka, soustředit se na to téma a položit si otázku: „Co mi ten člověk chce říct?“
5. Poslouchat způsob podání – soustředit se i na to, jak je to řečeno, být citlivý k emocionálním reakcím a postojům, položit si otázku: „Jak se tento člověk cítí v této situaci?“
6. Oddělit od sebe člověka a myšlenku – často jsou lidé ovlivněni více tím, kdo něco říká, než tím, co říká.
7. Hledat, co nebylo řečeno – položit si otázku: „Vynechal důležitou část svého příběhu? Proč nechce mluvit o svých pocitech nebo o důležitém člověku ve svém životě?“
8. Oddělit své emoce od reakcí – nedovolit silným emocím, jako je strach a soucit, aby bránily při naslouchání a chápání.
9. Být opatrný při svých interpretacích – nedělat ukvapené závěry.

---

<sup>7</sup> SVĚTOVÁ ZDRAVOTNICKÁ ORGANIZACE: LEMON – LEarning Material On Nursing. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1997. str. 47

10. Respektovat člověka – mít skutečnou úctu a zájem o člověka, cenit si ho, udělat si čas, abychom ho vyslechli.
11. Vcítit se do druhého člověka – vidět svět jeho očima, snažit se upřímně pochopit druhého.

## 4. Starý člověk

### 4.1 Stáří a jeho specifika

Stárnutí podléhá každý živý organismus na naší planetě, proto je možno ho označit jako obecně biologický jev. V životě člověka je stárnutí charakterizováno jako „celoživotní biologický proces, jehož involuční projevy se stávají zřejmějšími zhruba od přelomu 4. a 5. decennia, a to v závislosti na náročnosti prostředí.“<sup>8</sup> Vzhledem ke společenským podmínkám se stáří historicky posouvá k vyššímu věku.

Stárnutí je individuální proces, to znamená, že v závislosti na genetické výbavě, životních podmínkách a různém životním stylu stárne každý člověk svým tempem. Současně je stárnutí procesem asynchronním, tedy postihuje funkce organismu nerovnoměrně. Opět je nutné brát v úvahu individuální životní styl každého člověka.

Stáří je označení několika posledních fází ontogeneze. Stáří není choroba, i když je zvýšeným výskytem chorob provázeno. Kalvach tvrdí, že je důsledkem a projevem geneticky podmíněných involučních procesů, modifikovaných dalšími faktory - především chorobami, životním způsobem a životními podmínkami, a je spojeno s řadou významných změn sociálních.

Podle Kalvacha může být stáří chápáno jako biologické, sociální a chronologické:

#### **Biologické stáří**

- označuje konkrétní míru involučních změn (pokles funkční zdatnosti, atrofie, ...). Tyto změny bývají spojeny s chorobami, jenž se ve vyšším věku často vyskytují.

#### **Sociální stáří**

- je určováno změnou rolí, životního způsobu i ekonomického zajištění člověka. Podle sociální periodizace je lidský život rozdělen do 3 až 4 etap. „První věk“ je označován jako předproduktivní. Je to období mládí spojené s vývojem, růstem, vzděláváním, získáváním zkušeností. „Druhý věk“ je období produktivní, tzn. doba dospělosti. Za „třetí věk“ je považována doba postproduktivní. Může se stát

---

<sup>8</sup> KALVACH, Zdeněk a kol. Úvod do gerontologie a geriatrie I. díl. Praha: Karolinum, 1997. str. 18

nebezpečné kvůli pohledu společnosti, která ho může vnímat jako fázi bez produktivní přítomnosti, tudíž jakési „zbytečnosti“. Nutno je vidět hledisko osobnostního rozvoje jako celoživotního procesu trvajících až do smrti v nejvyšším stáří. „Čtvrtým věkem“ může být označena fáze závislosti, která však samozřejmě nenastává zákonitě. Zdravé stáří může zůstat až do smrti soběstačné.

### Chronologické stáří

Chronologické stáří je určeno dosažením určitého stanoveného věku, od něhož se obvykle nápadněji projevují involuční změny. Výhodou tohoto kalendářního vymezení stáří je jeho jednoznačnost, jednoduchost.

Periodizace lidského života podle WHO (Světová zdravotnická organizace):<sup>9</sup>

15 - 29 let - pospubescence a mečítma

30 - 44 let - adultium

45 - 59 let - interevium, střední věk

60 - 74 let - senescence, počínající, časné stáří

75 - 89 let - kmetství, senium, vlastní stáří

90 a více let - patriarchium, dlouhověkost

V poslední době se uplatňuje následující periodizace stáří:

65 - 74 let - mladí senioři

75 - 84 let - staří senioři

85 a více let - velmi staří senioři

Za uzlový ontogenetický bod je považován věk okolo 75 let.

Zkoumáním stáří a stárnutí a shrnutím následných poznatků se zabývá **gerontologie**. Ta není vyčleněna jako samostatná vědní disciplína. K mohutnému rozvoji gerontologie přispěl zejména demografický vývoj. Gerontologie se dělí do 3 hlavních proudů: *experimentální* (zkoumá proč a jak živé organismy stárnou), *sociální* (zabývá se vztahem starého člověka a společnosti, zahrnuje také demografii, sociologii, psychologii, ekonomii a další oblasti) a *klinická* (zabývá se zvláštnosti zdravotního stavu a chorobami ve stáří).

---

<sup>9</sup> KALVACH, Zdeněk a kol. Úvod do gerontologie a geriatrie I. díl. Praha: Karolinum, 1997. str. 22

Dalším oborem, zabývajícím se stářím, je **geriatrie**. V ČR je chápána jako samostatný specializační lékařský obor. Zabývá se problémy rehabilitačními, neurologickými, psychiatrickými aj. a propojením s primární péčí i sociálními službami. Podstatou oboru je snaha o zachování či obnova soběstačnosti a rozvoj specifického geriatrického režimu.

## 4.2 Změny ve stáří

1. Zpomalení psychické činnosti - největší rozdíly mezi mladšími a staršími lidmi jsou v časových úkolech, rozdíly jsou menší, jestliže si mohou starší osoby samy určovat rychlost. Starším lidem nevyhovuje činnost vyžadující rychlé rozhodování. Je zřejmé, že se stoupajícím životním tempem (všeobecný spěch, dopravní ruch apod.) nabývá snížená pohotovost k reagování na významu z hlediska psychohygienického a může mít i negativní důsledky pro duševní zdraví starých lidí.

Při řešení otázky inteligence ve stáří se často poukazuje na vynikající díla starých lidí, např. J. W. Goethe nebo Komenský. S věkem však prokazatelně ubývá produktivity, bohatství nápadů a duchovní iniciativy, a tak nesmíme snižovat hodnotu skutečných výkonů, ale ani nezavírat oči před úbytkem intelektové výkonnosti ve stáří.

2. Deficity ve smyslovém vnímání - zejména úbytek zraku a sluchu:

Zrak - ubývá pružnosti čočky, což vede k tomu, že člověk v jistém věku již nerozeznává drobné blízké předměty nebo jen nejasně a se značnou námahou, což je korigováno brýlemi.

Sluch - ušní bubínek ztrácí pružnost a ubývá tak sluchové ostrosti. Mezi nejčastější vady sluchu ve stáří patří nedoslýchavost. Objevují se také záslechy, zvonění v uších, pocity závratí související s poruchou sluchu aj.

Chronický úbytek zraku a sluchu může vyvolávat emoční problémy, hlavně depresi, ale i úzkostnost nebo výbušnost. Důsledkem deficitu ve smyslovém vnímání je také zvýšená závislost na druhých nebo případná izolace či pocit osamělosti. Na základě omezeného smyslového vnímání vzniká podezřívavost a dále paranoidní vztahovačnost.

3. Změny v motorice - tyto změny samozřejmě velmi omezují každodenní aktivity. Specifickým problémem u starých a dlouhodobě nemocných lidí je upoutání na

lůžko, s nímž jsou spojeny velké komplikace, např. dekubity (proleženiny), apatie aj. Tento problém je nazýván imobilizačním syndromem.

4. Paměť - krátkodobá paměť se pozvolna snižuje, zejména se snižuje schopnost ukládání do dlouhodobé paměti, špatné je spontánní vybavení. To vede k tomu, že starý člověk jakoby žil raději ve vzpomínkách než v přítomnosti, která by mu nezachytitelně protékala mezi prsty. Uplatňuje se také výrazná tendence zapomenout na nepříjemnosti z minulého života, což vede k tomu, že minulost se jim jeví světlejší, než ve skutečnosti byla, jako součást starých dobrých časů.
5. Emoce a vůle - emotivita se ve vyšším věku mění. U mnohých lidí platí, že síla citových hnutí u nich ve stáří poklesá, přitom však stoupá komponenta nelibosti. Neplatí to však obecně. U některých lidí naopak dochází ke zvýšené emoční labilitě, např. dojmavosti.

S všeobecným poklesem vitality souvisí i pokles vůle chtění, které vede k poklesu zaměření a cílesměrným aktivitám.

6. Osobnost - u mnohých starých lidí vystupuje do popředí zvýšená stereotypie chování, neschopnost odchýlit se od zaběhlé rutiny, konzervativnosti. Typický je také sklon k naříkavosti a pocitům ukřivděnosti, hypochondrii atd. Dalšími vlastnostmi stáří jsou např. úzkostná šetrnost, tvrdohlavost, laskavost, pochopení, tolerance aj.

### 4.3 Emoční a intelektuální pohoda

Každá bytost je nedělitelným celkem těla, mysli (rozumu) a ducha (citů a prožitků). Někteří lidé velmi silně emočně reagují, jsou-li vystaveni problémům, které život přináší. Jedni se mohou jevit jako příjemní a optimističtí, kdežto druzí jako úzkostní a nešťastní. V pozdějším věku obvykle ve svých základních náladách setrvávají, nicméně způsob, jakým dávají své city najevo, se často stává mnohem výraznější a pro okolí někdy nepříjemnější.

V průběhu ztrát, např. tělesných změn, úmrtí přátel nebo milovaných lidí a snížení finančních příjmů mohou staří lidé projevovat známky deprese. Velkým problémem jsou ve stáří také sebevraždy, proto je zajištění duševní pohody tak důležité.

Je důležité pomáhat starému člověku, aby o sobě rozhodoval tak dlouho, dokud je to jen trochu možné. V první řadě je důležitá komunikace starého člověka s přáteli a členy rodiny prostřednictvím návštěv, telefonních hovorů, nebo dopisů a zároveň zajištění jeho soukromí.



Vhodné je oživení starých koníčků a učení se novým věcem. Důležité je cvičení a pohyb, který může být spojen s vycházkami a zábavnými programy. Velkou chybou je chovat se ke starému člověku jako k malému dítěti, které není schopné o sobě přemýšlet. V chování musí být znát respekt k jeho osobě. To zvýší jeho sebevědomí a může mu pomoci najít způsob jak být co nejužitečnější pro sebe i své nejbližší.

Aktivizace musí být prováděna s rozmyslem a vycházet z přání a možností konkrétního člověka. Každá aktivita je podmíněna tím, aby člověk chtěl, uměl a mohl danou činnost provádět. Je proto třeba zjistit, na které z těchto úrovní je při pasivitě činnost blokována. Je důležité odhalit a vhodně zaléčit, je-li to možné, chorobné příčiny nepřiměřené nečinnosti. I v životní náplni zdatných - ale podle názoru vnějšího pozorovatele - neaktivních seniorů, je třeba respektovat svobodnou vůli a osobnostní dispozice.

**K metodám aktivizace patří např.:**

- umožnění prožitků úspěchu a pocitu, že to jde
- překonání reaktivní deprese
- posílení identity, důstojnosti a sebeúcty
- pomoc při nalézání smyslu života a motivace k dalšímu úsilí
- navození pocitu sounáležitosti, opory a jistoty
- podpora perspektiv proti beznaději, aj.

Příkladem konkrétních aktivit je šití a háčkování, psaní dopisů, vzpomínek, sbírání např. známek, zapisování oblíbených kuchařských receptů na lístky a vyměňování s ostatními, čtení knih, novin a časopisů, luštění hádanek a křížovek, kreslení, malování, výroba, psaní nebo učení se nazpaměť básní, citátů, přísloví, vtipů, péče o domácí zvířata nebo rostliny, poslech hudby, docházení do kurzů, hra na hudební nástroj, založení nebo nové uspořádání alba rodinných fotografií, vykonávání dobrovolné činnosti v knihovně, muzeu, škole, péčení pro sebe i jiné, plánování domácích oslav, učení dětí nebo chození s nimi na vycházky, zahradničení, tanec, plavání, šachy, karty atd.

Velmi důležité je také celoživotní učení. Reakční doba se může s věkem zpomalovat, ale i staří lidé se stále mohou učit. Je však důležitá trpělivost. Tvůrčí síly zůstávají zachovány a mohou být dobře využívány. Mozek funguje lépe, je-li pravidelně využíván. Prospěch z celoživotního učení, které znamená využívat nové myšlenky získané četbou, konverzací či

poslechem rozhlasu, způsobuje tak daleko větší zaujetí životem. Člověka méně zužují pocity nudy a deprese, více si váží a respektuje sám sebe, více se zajímá o okolní svět a nechybí ani schopnost sdílet nové myšlenky s rodinou a přáteli.

V počátcích svého vývoje je obor **gerontopedagogika (geragogika)** – pedagogická disciplína zabývající se edukací (výchovou a vzděláváním) seniorů. Je to pedagogická činnost vůči seniorům a může zahrnovat výchovu metodiků pro problematiku volného času seniorů, výchovu terapeutů pro práci se zvláště handicapovanými geriatrickými pacienty, a osobnostní rozvoj seniorů, dotažení konceptu celoživotního vzdělávání ve formalizované podobě i do pozdních fází ontogeneze, kultivací komunikace, pozitivního myšlení, adaptace na stáří. Zájem seniorů je velký.

Univerzity třetího věku jsou specifickou součástí celoživotního vzdělávání. Poskytují seniorům vysokoškolské vzdělání. Účastníci mají obvykle statut mimořádných studentů dané vysoké školy. Vzdělávání má výlučně charakter osobnostního rozvoje, nikoliv profesní přípravy. V současné době probíhají jedno či několika semestrové univerzity třetího věku na většině vysokých škol v ČR a těší se zájmu, který mnohdy přesahuje kapacitní možnosti.

#### **4.4 Životní změny ve stáří**

Během stáří dochází k mnoha změnám i ztrátám, které se mohou podílet na sociální izolaci seniorů. Jsou to těžké životní situace, s nimiž se musí vyrovnávat. Nejedná se pouze o změny vnitřní, ve svém vlastním organizmu (zvýšená morbidita, involuční změny), nýbrž i o změny vnější (změna sociálního prostředí a postavení, změna životního stylu). Senior se na změny adaptuje pomaleji a významná změna životního způsobu je přestěhování se do jiného bytu nebo přijetí do trvalé ústavní péče. Dlouhodobá hospitalizace život starého člověka ohrožuje na životě, přičemž se přizpůsobivost ještě zhoršuje vlivem jakéhokoliv stresu či nemoci.

Mezi nejčastější životní změny ve stáří patří podle Pichauda a Thareauové:

- odchod do důchodu
- odchod dětí a narození vnoučat
- biologické a fyzické změny
- smrt partnera, blízkých lidí, vrstevníků
- změna bydlení, případně vstup do domova důchodců

## **Důchod**

Každý člověk, který dosáhne důchodového věku, by neměl být nucen k odchodu do důchodu, jestliže to není jeho přání a má odpovídající tělesné i duševní schopnosti pro výkon svého povolání. Odchod do důchodu je pro plno lidí stresující záležitostí, jelikož je to velký zlom, znamenající změnu životního stylu, zvláště pak když je tento odchod nucený. Dokonce může dojít a dochází i ke smrti z penzionování, většinou u mužů. Na druhou stranu někteří lidé odchod do důchodu vítají a těší se na něj.

Často dochází i ke ztrátě sociálních kontaktů se svými spolupracovníky. Člověk ztrácí smysluplné naplnění života prací, také se sníží finanční prostředky. Člověk si začne více uvědomovat své stáří i přiblížení se ke smrti. Senior by se měl se svou novou rolí vyrovnat, což nebývá vůbec lehké. Musí se přeorientovat a nalézt nové činnosti, kterými by zaplnil svůj volný čas.

## **Odchod dětí**

Odchod dětí z domova je pro rodiče významná životní změna. Rodiče se bez dětí cítí často osamoceni, v partnerském vztahu se může objevit prázdnota. Oba partneři si musí tedy znovu zvyknout na život ve dvou, jinak hrozí i rozpad manželství. Je dobré, když se brzy narodí vnoučata, rodiče získají novou roli prarodičů, kvalitní náhradu za odchod dětí.

## **Biologické změny**

Biologické změny ve stáří jako jsou např. snížení tělesné schopnosti (pohyb, síla), zhoršení zraku a sluchu, změny kůže, šedivění vlasů apod. negativně ovlivňují postoje společnosti k seniorům a lze se setkat i s nepřijímáním takových členů. Senior se opět může dostat do sociální izolace. Ve společnosti platí, že vše, co je mladé, je krásné a především sexualita starých lidí je odmítána, pokládána za krajně nevhodnou. Je třeba si však uvědomit, že láska kvete v každém věku a že na tento cit a vše s ním spojené mají senioři právo.

## **Smrt blízkých lidí**

Smrt celoživotního partnera je jednou z nejbolestivějších ztrát, se kterou se druhý partner těžko vyrovnává a někdy se i nevyrovná a brzy po partnerově smrti zemře i on.

Některým seniorům touto událostí končí smysl jejich života a žijí pouze ze svých vzpomínek. Ovdovění postihuje mnohem častěji ženy než muže v důsledku odlišné střední délky života. Kromě partnera, manželky či manžela umírají seniorům i jejich vrstevníci, ztrácí své přátele, se kterými si rozuměli a setkávali se s nimi. Je důležité, aby senior dovedl ztrátu svého blízkého vykompenzovat novými vztahy. „Je to legrační. Chodím po ulicích, je tam hodně lidí, ale téměř nikoho už neznám. Naproti tomu, když zajdu na hřbitov a podívám se napravo i nalevo, znám je všechny!“<sup>10</sup>

### Změna bydlení

Kromě toho, že se staří lidé stěhují do menších bytů, často přichází období, kdy se již o sebe nedokáží sami postarat (a příbuzní nemohou či nechtějí o ně pečovat), a tudíž potřebují ústavní péči (domovy pro seniory, domovy s pečovatelskou službou, LDN). Opustit svůj domov je obtížné pro každého člověka jakéhokoliv věku, pro starší lidi je pak změna bydlení (ústavní péče, nový byt) ještě více náročnější a představuje v jejich životě velmi závažnou stresující událost. Strach z osamocení stárí je zmírněn v případě, když mají senioři dobré rodinné zázemí a jistotu, že mohou dožít mezi svými, ne někde v ústavu.

### Sociální potřeby starých lidí

Ve stáří je třeba zajišťovat jak elementární, tak i humánní potřeby. Elementární potřeby slouží k udržení holé existence člověka a jsou to potřeby především metabolické, jako je potrava, pitná voda, kyslík, spánek a potřeby zajišťující ochranu organismu před nepříznivými vlivy, sem patří příbytek a jeho nutné vybavení, ošacení, určitá úroveň hygienických opatření, zdravotní péče, dostupnost lidské pomoci, informace k základní orientaci ve společnosti, možnost přiměřené činnosti ve sféře psychické a fyzické. Humánní potřeby slouží k důstojnému a spokojenému životu. K nejdůležitějším z nich patří kultura, rekreace, kladné mezilidské vztahy a sociálně-právní ochrana.

Staří lidé často mívají problémy především v oblasti uspokojování sociálních potřeb. Nemůžou žít dlouho sami, potřebují kontakt s druhými, komunikovat s nimi (to platí pro všechny věkové kategorie). Mezilidské vztahy mohou být zdrojem pozitivních citů, opory, ale

---

<sup>10</sup> PICHAUD, Clément, THAREAUOVÁ, Isabelle. Soužití se staršími lidmi. Praha: Portál, 1998. str. 31

i negativních citů, kritiky a odmítání, s čímž se staří lidé často setkávají, přestože potřebují být přesvědčeni, že si jich druzí lidé váží, stojí o ně a v případě potřeby jsou jim ochotni pomoci. Souhrn pojmů pro informace či konání, které vede člověka k takovému přesvědčení, se nazývá sociální opora. Existuje několik druhů sociálních potřeb, s jejichž uspokojováním mívají především staří lidé velké problémy. Jde o 4 sociální potřeby níže uvedené v kap. 4.5.

#### 4.5 Problematické sociální potřeby seniorů

1. Potřeba náležet k nějaké sociální skupině - pocit nenáležení k žádné skupině je velmi nežádoucí, způsobuje mnoho nepříjemných pocitů, bolesti, pocitů zbytečnosti. Staří lidé potřebují být členem rodiny, party přátel, klubu apod. Problémy nastanou především když člověk není schopen navštěvovat své blízké a oni nemohou nebo nechtějí navštěvovat jeho, dochází k sociální izolaci. Stejně tak, když jedinec nemůže docházet např. do klubu seniorů, kde má své vrstevníky a nemůže se věnovat svým zájmům.
2. Potřeba lásky - i pro období stáří je pocit, že mě někdo má rád a já jeho taky, jedním z nejzákladnějších příčin spokojenosti. Je zde stále potřeba blízké osoby, citového vztahu. V případě, že staří lidé nemají nikoho z rodiny či přátel, kdo by je měl rád, je ideálním řešením vytvoření vztahu s dobrovolníkem. Pocit, že jsem tady pro někoho, a že nejsem zbytečný, hraje nezbytnou roli od narození až do smrti.
3. Potřeba komunikace - je nutné, aby starý člověk měl někoho, s kým by si mohl popovídat a kdo by mu uměl naslouchat.
4. Potřeba informovanosti - aby nebyl člověk izolován od společnosti, je zapotřebí, aby měl stále informace o dění ve světě. Právě ztráta kontaktu s vnějším světem se u seniorů vyskytuje velmi často.

#### 4.6 Vztahy a samota

„Samota je dnes pojímána jako významný jev dnešní společnosti. Nikdo jí není ušetřen. Přesto si ji však lidé často přehnaným způsobem spojují s obdobím stáří“<sup>11</sup> Odloučení není nutně synonymem samoty. Skutečnost, že někteří starší lidé mají méně přátel nebo

---

<sup>11</sup> PICHAUD, Clément, THAREAUOVÁ, Isabelle. Soužití se staršími lidmi. Praha: Portál, 1998. str. 76

příbuzných než dříve, ještě neznamena, že už u nich neexistují sociální vztahy. Podstatná je zde kvalita vztahu, ne kvantita. Tak se někteří lidé cítí osamělí i uprostřed davu. Naopak starý člověk může žít sám a přesto se nemusí cítit osamělý. Většina lidí přesto chápe samotu jako něco negativního. Pocity osamění ovlivňují především 3 faktory: odloučení od rodiny, složitý osobní život a zdravotní problémy. U některých lidí stačí přítomnost jednoho z těchto faktorů, aby pocítovali osamění, a když se faktory nahromadí, je pocit samoty větší a nesnesitelnější.

Pro některé lidi je tak obtížné vyrovnat se se samotou, že se u nich nakonec objeví patologické chování. Lidé v domovech pro seniory, kteří trpí samotou, chtějí být stále závislejší na pomoci ostatních.

Mnoho starých lidí se ovšem snaží se samotou bojovat, vyhnout se jí a nemyslet na ni. Někdo si pořídí zvířátko, pro jiné seniory je lékem organizování a přesné rozvržení dne, jeho naplnění četbou, televizí, nákupy, procházkami. Přestože se lidé obvykle osamělému životu přizpůsobí, stává se samota v některých dnech, konkrétně o svátcích, nesnesitelná.

Jako obrana před samotou nemusí sloužit jen rodina - děti, vnoučata, příbuzní. Starý člověk by si měl vyplnit svůj čas i mimo rodinu. Pokud se cítí nevyužitý, vnoučata jsou již dospělá a nepotřebují jeho péči, může se věnovat dobrovolnické činnosti. Dobrovolnická činnost nejen vyplní jeho volný čas, ale dává člověku pocit užitečnosti pro společnost. Pocity osamění zmírní i různé kluby seniorů, vzdělávací programy a další aktivity pro seniory. Aktivním přístupem k životu ve stáří může senior získat nové přátele a obohatit svůj dosavadní život a rovněž účinně bojovat se samotou.

## 5. Komunikace se starým člověkem

### 5.1 O čem staří lidé rádi mluví<sup>12</sup>

- Rádi vzpomínají na minulost, i hodně dávno, tím se ponořují do vlastního života, zvláště do významných událostí.
- Rádi vzpomínají na aktivity středního věku, kdy žili „naplno“, takže je nač vzpomínat. Takové vzpomínání může usnadnit připomenutí a pojmenování dosud nedořešených krizí v předcházejícím životě: tyto krize jasně vyznačí v čase, proto na ně můžou pohlédnout s potřebným odstupem, umožněným stářím. Časový odstup dává příležitost krizím lépe porozumět a vyrovnat se s nimi.
- Rádi mluví o tom, co by dělali a udělali, kdyby mohli.
- Potěší je, když se na ně mladší obracejí s žádostí o radu.
- Rádi vyprávějí o tom, jak to vypadalo ve městě a ulicích před tím, než je převálcovaly urbanistické změny.
- Rádi slyší jakoby mimochodem pronesené poznámky, že dobře vypadají, vkusně se oblékají a že jim to stále dobře myslí.
- Rádi v pohodě mlčí ve společnosti blízkých lidí.

### 5.2 Jak se starými lidmi komunikovat<sup>13</sup>

- vytěžit z vlastních zkušeností pozitivní zkušenosti a nevytěšňovat zkušenosti negativní
- s vědomím o traumatech stáří a s tolerancí ke stížnostem starých lidí na choroby, osamělost, deprese, umírání i smrt
- s očekáváním, že přenosové a protipřenosové vztahy starého člověka jsou mnohem bezprostřednější, jsou deformované vyšším věkem
- více se zaměřovat na řešení konkrétního problému než na snahu o změnu postojů či dokonce na rekonstrukci osobnosti. Dávat přednost krátkodobému potěšení z naplnění malého „dětského“ cíle před úsilím o udržení cílů „velkého dospělého“.

---

<sup>12</sup> PLAŇAVA, Ivo. Průvodce mezilidskou komunikací. Praha: Grada, 2006. str. 111

<sup>13</sup> PLAŇAVA, Ivo. Průvodce mezilidskou komunikací. Praha: Grada, 2006. str. 112

- vést staré lidi k přijetí stáří – k integritě, moudrosti, která je opakem zoufalství
- podporovat vzpomínky na minulost připomínáním životních jubileí, rodinnými oslavami, společenskými slavnostmi a svátky, nabídkami naslouchat nebo účastnit se akcí, které jsou vzpomínkové, půjčováním literatury
- být si vědom, že vzpomínání starých lidí není vždy jen radostné, sdílet s nimi i jejich smutek
- nabízet nové možnosti, jak naplnit nesplněná přání z minulosti, na která nezbyl dříve čas
- přispět k podpoře rodinné, skupinové a společenské sounáležitosti
- podpořit cílevědomé chování s jasným životním plánem a s nalezeným životním stylem. Jeho součástí může být i zaujaté luštění křížovek.
- vědět, že rozhovory se starými lidmi (zdravými i nemocnými), kterým jsou poskytovány informace o světě, mají pozitivní efekt, který neovlivňuje jen je samé, ale mění pocity a postoje těch, kteří s nimi rozmlouvají

Se seniory by se mělo mluvit pomalu, přiměřeně hlasitě a hlavně často.

### **5.3 Komunikace se stárnoucími lidmi**

Člověk potřebuje mluvit, potřebuje, aby ho někdo slyšel a poslouchal, aby měl pocit sounáležitosti s ostatními lidmi, a mohl tak existovat.

Starší člověk, zvláště když je unavený, velmi pomalu komunikuje. Potřebuje delší dobu na to, aby sdělený obsah slyšel a porozuměl mu, našel odpověď a vyjádřil ji slovy. Zpomalené reakce jsou u starého člověka způsobeny celkovým zpomalením fungování organismu. Jediná možnost, jak s takovým člověkem komunikovat, je přizpůsobit se jeho rytmu.

Při komunikaci s nedoslýchavým člověkem je třeba více se soustředit na celý komunikační proces - hledět druhému do tváře, mluvit pomalu a hlasitěji než obvykle, ale tónem co možná nejnižším, pečlivě artikulovat a tvořit krátké věty. V případě, že člověk ohluchne, je důležité, aby si co nejdříve pořídil naslouchátka.



V komunikaci hraje také velmi významnou roli vzdálenost komunikujících osob. Důležité je zaujmout co nejvhodnější pozici - být dostatečně blízko, abychom člověka ubezpečili svou blízkostí, a dostatečně daleko, abychom mu nechali svobodný prostor.

Zapomínat nelze ani na neverbální prostředky komunikace jako je mlčení, pohled nebo hmat, ale i intonace hlasu, gesta, úsměv.

## **PRAKTICKÁ ČÁST**

## 6. Cíle, hypotézy a metody šetření

Praktická část mé práce se zabývá komunikací napříč generacemi. K tomuto účelu jsem použila dotazníkové šetření a řízený rozhovor se seniory. Cílem mého dotazníkového šetření bylo zjistit, jak jsou vnoučata, případně děti schopny komunikovat se seniory, co si pod pojmem komunikace představují, zda se zaměřují i na neverbální (nonverbální) komunikaci. Rozhovor jsem vedla se seniory – zajímalo mě, jak se v Domově pro seniory cítí, zda jim není něco upíráno, co se jim líbí, kdo je navštěvuje (více viz. příloha č. 2).

Řízený rozhovor jsem vedla se seniory v Domově pro seniory Reynkova v Havlíčkově Brodě v průběhu mé odborné blokové praxe v říjnu 2007. Oslovila jsem 15 klientů (uživatelů sociálních služeb), ovšem pouze 10 z nich mi odpovědělo na 12 otázek.

Dotazník byl anonymní a respondenti byli upozorněni, že uvedené údaje budou použity pouze ke studijním účelům.

Vytvořila jsem dotazník o 20 otázkách – 5 otevřených otázek, 5 polouzavřených (je zde možnost doplnění) a 10 uzavřených. Jako cílovou skupinu jsem si určila obyvatele z okolí Havlíčkova Brodu ve věku od 15 do 50 let (aby v tom byla zahrnuta kategorie vnoučat, ale i dětí). Dotazníkové šetření jsem prováděla během ledna až března 2008. Podařilo se mi oslovit 50 respondentů. Mým původním záměrem bylo zpracovat alespoň dvojnásobek, než jsem uvedla, ale v praxi jsem se setkala spíše s neochotou. Hlavními důvody byla nechuť odpovídat na otázky týkající se jejich života, nedostatek času a dále zamýšlení se nad otevřenými otázkami.

Stanovila jsem si tyto hypotézy:

- Hypotéza 1: Domnívám se, že většina účastníků komunikace se nezaměřuje na neverbální komunikaci (mimoslovní způsoby sdělování).
- Hypotéza 2: Myslím si, že senioři by nejraději strávili zbytek života v rodině, ve společnosti svých dětí a vnoučat. Zároveň si myslím, že dnes je velmi málo rodin, které pečují o starého člověka.

## 7. Analýza dotazníkového šetření

Vzor dotazníku je uveden v příloze č.1.

Výsledky šetření jsem zpracovala a porovnávala s hypotézami, které jsem si stanovila.

Charakteristiku respondentů jsem znázornila do následující tabulky:

Tabulka 1

Věk	Pohlaví		Dosažené vzdělání				
	Muž	Žena	ZŠ	SŠ bez maturity	SŠ s maturitou	VOŠ	VŠ
15 - 20	0	3	1	1	1	0	0
21 - 30	4	14	0	5	10	1	2
31 - 40	3	5	0	0	2	0	6
41 - 50	5	16	0	10	6	0	5
<b>Celkem</b>	12	38	1	16	19	1	13

Ve věkové kategorii 15 – 20 let se mi nepodařilo získat žádného muže. Oslovila jsem jich několik, ale bohužel nebyli ochotni vyplnit dotazník.

### 7.1 Zpracování a vyhodnocení otázek

**Otázka č. 1:** Jakým způsobem je postaráno o seniora ve Vaší rodině?

Nikdo neuvedl jinou možnost, než byla nabízena. Ve 30% se senior o sebe postará sám, ve 20% k němu někdo dochází a v 50% je umístěn v domově pro seniory.

**Otázka č. 2:** Jak často navštěvujete své prarodiče/rodiče?

Z 12 dotazovaných mužů odpověděli negativně, tedy že vůbec nenavštěvují své prarodiče, 2 muži. Bylo to ve věkové kategorii 21 – 30 let. Dále 1 muž uvedl 1x za měsíc, 9 mužů odpovědělo 1x týdně.

Z 38 žen využily 4 ženy odpověď *jiné (uved'te)*, bylo to ve věkové kategorii 41 – 50 let a uvedly, že své prarodiče navštěvují denně. Zbylých 34 žen uvedlo 1x týdně.

**Otázka č. 3:** . Co je podle Vás účelem rozhovoru?

Z 50 dotazovaných odpovědělo 45, že je to vyměnit si názory, 2 ženy odpověděly vypovídat se, zbylí 3 muži uvedli možnost lépe druhého poznat.

**Otázka č. 4:** Při rozhovoru se seniory:

4 muži z věkové kategorie 21 – 30 let (= všichni) odpověděli, že to jsou většinou oni, kdo mají v řeči převahu. Ostatní muži (8) odpověděli, že jsou rovnocennými partnery.

6 žen z věkové kategorie 41 – 50 let odpovědělo, že je senior výřečnější. 32 žen odpovědělo, že jsou rovnocennými partnery.

**Otázka č. 5:** Víte, co je destruktivní rozhovor? Prosím, napište to.

70% respondentů odpovědělo, že to bude špatný rozhovor, který k ničemu nevede. 30% respondentů tuto otázku nezodpovědělo vůbec.

Přesná formulace zní: obě strany se snaží prosadit pouze svůj vlastní názor, pocity a názory partnera jsou jim lhostejné.

**Otázka č. 6:** Všimáte si při komunikaci se seniorem i mimoslovních způsobů sdělování? (mimika, gestikulace, kinezika, haptika,...).

4 muži z 12 odpověděli, že neví, co to je. Zbylých 8 mužů zakroužkovalo odpověď ne, nezajímá je tedy, jak se jejich prarodič či rodič tváří, jaký má tón hlasu,...

3 ženy ve věkové kategorii 15 – 20 let (= všechny) odpověděly, že si toho nevšímají, 18 žen nevědělo, co to znamená. 5 žen si mimoslovních způsobů sdělování všimá občas, 12 žen si jich všimá vždy.

**Otázka č. 7:** Působí Vám potíže udržovat zrakový kontakt se seniorem, se kterým rozmlouváte?

Všech 12 mužů odpovědělo, že nad tím nepřemýšlejí. Doufám, že touto otázkou jsem je alespoň do budoucna „přinutila“ nad zamyšlením.

20 žen odpovědělo, že nad tím nepřemýšlejí, 18 žen zakroužkovalo odpověď ne, nepůsobí jim to potíže.

**Otázka č. 8:** Jste schopni seniorům vše vysvětlovat srozumitelně, častěji pokyny opakovat?

4 muži odpověděli ano, 6 mužů ne a 2 muži odpověděli, že pouze občas dokáží seniorům něco vysvětlovat opakovaně.

30 žen odpovědělo ano a 8 žen odpovědělo občas.

**Otázka č. 9:** Prokazujete seniorům respekt, úctu?

U této otázky odpověděli všichni respondenti shodně ano.

**Otázka č. 10:** Dáváte najevo zájem o jejich starosti?

6 mužů odpovědělo ne, 2 většinou ano, 4 ano. U mužů mě to ani moc nepřekvapuje. Ani ze svého okolí neznám muže, který by byl ochoten rozebírat starosti seniorů. Oni je sice vyslechnou, ale to je tak všechno.

30 žen odpovědělo ano a 8 žen odpovědělo většinou ano.

**Otázka č. 11:** Pokud Vás senior žádá o pomoc nebo službu, která je podle Vás příliš obtížná, odmítnete jeho prosbu?

6 mužů odpovědělo obvykle - bylo to ze dvou věkových kategorií a to 21 – 30 let, 31 – 40 let (z této kategorie odpověděl pouze 1 muž zřídka), zbylých 5 mužů z věkové kategorie 41 – 50 let odpovědělo nikdy.

32 žen odpovědělo nikdy, 5 žen zřídka a 1 žena někdy.

**Otázka č. 12:** Umíte pochválit členy své rodiny?

Tato otázka mě velmi zajímala, zejména mužská část populace. Ani mě nepřekvapilo, že polovina mužů umí pochválit členy své rodiny, avšak celá polovina to bohužel neumí.

Všechny ženy odpověděly shodně ano.

**Otázka č. 13:** Umíte být otevřený/á a jednoznačný/á při vyjadřování jak pozitivních, tak negativních pocitů vůči seniorům?

8 mužů odpovědělo ano, 4 odpověděli ne.

U žen byla 6x vybrána jiná možnost, než která byla v dotazníku nabídnuta, a to, že se snaží být otevřené téměř vždy. Zbýlých 32 žen odpovědělo ano.

**Otázka č. 14:** Říká Vám senior o svých vnitřních pocitech?

Všichni muži odpověděli ne.

17 žen odpovědělo ano, 21 žen odpovědělo ne.

Je škoda, že senioři svým dětem/vnukům tak málo důvěřují. Možná je nechtějí zatěžovat svými pocity...

**Otázka č. 15:** Jsou nějaké okolnosti, ve kterých se senior cítí nejistý?

5 mužů odpovědělo nevim (možná se jim ale jen nechtělo přemýšlet), 2 odpověděli, že je to v chůzi a poslední, že je to ve vyřizování věcí na úřadech.

12 žen odpovědělo ne, 14 odpovědělo, že je to v chůzi, 3 si už neuvaří, 5 se neobslouží, nezvládají péči o sebe sama, ve 4 případech byla použita odpověď nevim.

**Otázka č. 16:** Přivádí seniora do rozpaků seznamování se s novými lidmi?

Všichni muži uvedli ne.

28 žen odpovědělo ne, 10 žen odpovědělo ano.

Při zpracování odpovědí mě zamrzelo, že jsem neměla při volbě ano napsáno, aby uvedli důvod, proč se senior nechce nebo bojí seznamovat s novými lidmi.

**Otázka č. 17:** O čem jste s prarodičem/rodičem mluvili naposledy?

5 mužů uvedlo, že si nemohou vzpomenout, 4 mluvili o pěkném počasí, 3 o tom, zda bude mít senior o víkendu čas pohlídat jim děti.

U žen to bylo rozmanitější. Žádná neuvedla, že si nemůže vzpomenout. 3 mluvily o plánované návštěvě lékaře, 10 o klientech z Domova pro seniory – že je někdo rozčílil nebo naopak s kým se zasmáli, 7 o vnoučatech, 7 o procházce po městě, 5 o výletě, 6 o budoucnosti.

Posledních 6 odpovědí u žen (budoucnost) mě docela překvapilo – třeba já se se svojí babičkou (je jí 79 let) o budoucnosti nikdy nebavila. Možná to ale bylo míněno jako budoucnost vnuka či dítěte, protože tyto odpovědi tam nebyly rozepsané.

**Otázka č. 18:** O čem mluvíte nejčastěji?

5 mužů mluví nejčastěji se seniory o vnoučatech, ve 3 případech se jich senioři ptají na jejich zaměstnání, 4x byla odpověď, že je to různé.

U žen byly odpovědi podobné jako v předešlé otázce. 15 o lécích, lékařích a bolestech, 10 mluví nejčastěji o pobytu seniora v Domově pro seniory, 7 o vnoučatech, 3 nejčastěji vzpomínají na minulost, 3 ženy uvedly, že se baví o aktuálním dění, takže se to většinou neopakuje.

**Otázka č. 19:** Se seniorem mluvím: (např. klidně, ochotně,...) – prosím, uveďte několik možností:

Tato otázka se nedá kvantitativně zhodnotit, protože každý respondent měl uvést několik možností.

Nejvíce se zde vyskytovalo: pomalu, dostatečně nahlas (v případě potřeby), konkrétně, srozumitelně, pravdivě, vstřícně, laskavě, s respektem, neurážím.

Naštěstí nikdo neuvedl např. odpověď, že na něj křičí, schválně šeptá,...

**Otázka č. 20:** V čem je podle Vašeho názoru Váš prarodič/rodič dobrý? (schopnost, vlastnost, dovednost):



Možná jsem udělala chybu, že jsem dala 4 otevřené otázky až na závěr. Respondenti už mohli být vyplňováním dotazníku vyčerpáni a ke konci se jim nechtělo přemýšlet.

Myslela jsem, že právě při této otázce se rozepíší, vychválí svého prarodiče/rodiče, ale pletla jsem se. Každý respondent uvedl jenom jednu odpověď.

6 mužů odpovědělo, že je senior hodný, 4 odpověděli, že je přátelský a 2x je dobrý ve všem.

U žen to opět bylo různorodější: 12x vždy se na něj mohu obrátit, 10x vždy mi pomůže, 5x laskavý, 3x milující, 4x spolehlivý, 3x že je na svůj věk velmi vitální, také se vyskytlo 1x sbírání známek.

K vyhodnocení dotazníku bych chtěla dodat, že výsledky mohou být méně objektivní a zkreslené, protože vzorky respondentů byly omezeny na relativně malý počet a všichni pochází z okolí Havlíčkova Brodu. Proto výsledky mého šetření nelze zobecňovat.

Můžeme předpokládat, že při komplexnějším šetření by průzkum mohl dopadnout jinak.

## 8. Řízené rozhovory s klienty

Vzor rozhovoru je uveden v příloze č.2.

Rozhovor byl řízený, postupovala jsem podle předem vytvořených otázek. Odpovědi jsem si během rozhovoru zapisovala.

### 8.1 Úvod k rozhovorům

Klienty jsem navštívila po doporučení sociální pracovníce nebo jsem se s nimi domluvila sama.

Před začátkem rozhovoru jsem klientovi sdělila, že se jmenuji Věra Pipková a jsem studentkou Univerzity Karlovy v Praze a pracuji na bakalářské práci na téma Komunikace se starými lidmi. Zeptala jsem se, zda by byli ochotni odpovědět mi na několik otázek. Dotazované jsem seznámila s účelem a náplní rozhovoru. Vysvětlila jsem jim také, že pokud na některou otázku nechtějí odpovídat, tak nemusí a že ani nepotřebuji slyšet důvod. Každého klienta jsem ujistila, že veškeré sdělené informace budou použity jen pro mou práci.

Než jsem se začala ptát na předem připravené otázky, zavedla jsem řeč na počasí, jakou mají rozečtenou knihu...

Rozhovor se skládal z 12 otázek – všechny otázky jsou otevřené. Nutno dodat, že mé otázky se měnily během rozhovoru podle reakcí klientů, ovšem svého pevně stanoveného cíle jsem se držela. Rozhovor je časově náročnější technika výzkumu, senioři často odbočovali od mých otázek, vyprávěli mi o svém životě.

### 8.2 Charakteristika účastníků

Držela jsem se zásad pro vedení rozhovoru: snažila jsem se získat důvěru těch, se kterými jsem vedla rozhovor, věnovala jsem pozornost tomu, co mi povídali, když jsem si zrovna nepsala poznámky, tak jsem pozorovala, jak se při vyprávění chovají, sledovala jsem jejich mimiku (vše, o čem mluví, se znázorní v jejich obličejích), občas jsem přikývla, mluvila jsem pomalu, zřetelně vyslovovala (brala jsem v úvahu, že starší lidé hůře vnímají a slyší), nikam jsem nespěchala, dbala jsem na klidný a přátelský tón.

Charakteristiku účastníků rozhovoru jsem znázornila kvůli přehlednosti do následující tabulky:

Tabulka 2

<b>Věk</b>	<b>Muž</b>	<b>Žena</b>
60 – 70 let	1	2
71 – 80 let	2	3
81 let a více	0	2
<b>Celkem</b>	3	7

Ve věkové kategorii 81 let a více se mi bohužel nepodařilo získat žádného muže. Nejen že je jich v Domově pro seniory málo, ale hlavně nikdo nebyl ochoten poskytnout mi rozhovor. Nízké zastoupení mužů celkově je již samo o sobě důležitým poznatkem. Zjistila jsem, že se muži málo účastní kolektivních akcí, spíše se věnují svým zálibám a kontakt s lidmi nevyhledávají.

### 8.3 Rozhovory s klienty

Na začátku bych chtěla podotknout, že jsem rozhovory neupravovala (kvůli jejich autentičnosti), takže se v nich mohou vyskytnout nějaké gramatické či pravopisné chyby.

#### A) klientka R.

Věk: 96 let

Rodinný stav: vdova

##### 1. Máte nějaké děti, vnoučata?

Dětí mám 5, vnoučat plno, už bych je možná ani nedokázala vyjmenovat, ale když za mnou někdo přijde, tak vždycky vím, jak se jmenuje. Ale to víte, jména se mi už taky pletou, mám na to věk, to víte. Dokonce už mám i pravnoučata.

##### 2. Spoléháte na pomoc od svých dětí, vnoučat?

Ale jo, můžu se na ně spolehnout. Dcera mě navštěvuje pravidelně každou sobotu. Občas vezme i někoho s sebou.

##### 3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?

Já si myslím, že ano. Tady v tom domově jsem proto, že jsem jim nechtěla být na obtíž. Ale to víte, doma je doma.

##### 4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi, vnoučaty?

No, ta dcera mě navštěvuje pravidelně. Ostatní, jak se jim to hodí.

##### 5. Jakým způsobem trávíte volný čas?

Já už toho moc dělat nemůžu. Špatně slyším a už i hůř vidím. Ale ráda háčkuju – tady, podívejte se na ty dečky.

##### 6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?

Já nic nepostrádám. Je mi dobře kdekoliv a s kýmkoliv.

##### 7. Máte nějaké zdravotní potíže?

Tak občas mě někde pobolívá, ale dá se to. Jen nohy už mi moc neslouží.

**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

Tady mám několik přítelkyň. Chodí za mnou na pokoj, já už totiž nemůžu. A jsou tady skoro denně. Chodí za mnou jedna a ta chce pořád, abych jí zpívala jednu písničku. Poslouchejte, já Vám ji taky zazpívám.

**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

Důležité to určitě je. Ale já už toho teď moc nesvedu.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

Né, já se cítím dobře i bez nějakých činností.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

Dříve jsem luštila křížovky, ale teď se mi už nechce.

**12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?**

Když jsem sem přišla poprvé, tak se mi tady nelíbilo. Byla jsem smutná, že tu jsem bez rodiny, ale teď jsem si už zvykla. Je mi tady dobře. Sestřičky se o mě hezky staraj. No a to největší přání? To je určitě to, aby moje veliká rodina byla vždycky spokojená a šťastná. To víte, mě už nic zajímavého nečeká a pro sebe už nic nechci.

**Shrnutí:**

Klientka R. vypadá na svůj věk výborně. I z odpovědí je vidět, že je to pozitivní žena. Během našeho rozhovoru mi vyložila karty. Prý za ní kvůli tomu chodí i sestřičky.

Když jsem se s ní loučila, tak mě stáhla k sobě na kolena. Jsem těžší než ona, nadlehčovala jsem se, a když jsem si chtěla stoupnout, aby ji nezačaly bolet nohy, tak mě tam držela skoro silou. Objala mě a nechtěla pustit. Asi jí chybí kontakt s druhým člověkem. Rozloučila jsem se s ní, chytla mi obě ruce, chvíli je držela ve svých a pak mi poděkovala za návštěvu.

**B) klientka K.**

Věk: 91 let

Rodinný stav: vdaná

**1. Máte nějaké děti, vnoučata?**

S manželem máme 2 děti, 4 vnoučata a také 3 pravnoučata.

**2. Spoléháte na pomoc od svých dětí, vnoučat?**

Jezdí za námi dcera. Ta už ale také chodí o holi, vid'?' Když jsme ještě bydleli v našem domě, tak nám děti hodně pomáhaly.

**3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?**

Je to tak, s tím s Vámi naprosto souhlasíme, vid'?' Už je toho na ně ale také moc, tak jsme sami řekli, že půjdeme sem. Víte, naší dceři už je 61 let.

**4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi, vnoučaty?**

Dcera jezdí každý týden, je z Chotěboře. Syn bydlí až v Praze, takže toho moc nevidáme. Kdy za námi byl naposledy, taťko? Jo jo, bylo to tak v červenci. A vnoučata s pravnoučaty chodí tak střídavě, jak jim to vyjde.

**5. Jakým způsobem trávíte volný čas?**

My už nikam nechodíme, teď se jen zabýváme přestěhováním na jiný pokoj. Tady jsou studené zdi, sáhněte si. Konečně to vypadá, že to vyjde.

**6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?**

Že nemůžeme být v našem baráku, s naší rodinou.

**7. Máte nějaké zdravotní potíže?**

No asi ten pohyb, už to není nejlepší.

**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

My si vystačíme sami, vid' taťko? Tady jsme si nikoho nenašli. Doma jsme jich měli plno, ale to víte, my se nikam nedostaneme, mně je 91, taťkovi už dokonce 96 let, takže to víte, už jen pár bývalých přátel je naživu, sem za námi ale nejzdí. A nové lidi už nepotřebujeme.

**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

My si vystačíme takhle. Jsme rádi, že jsme zatím nezapomněli na věci, které jsme se naučili dřív.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

Teď už se ničemu nevěnujeme, ale myslím si, že jsme pořád dost vitální.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

To ano, opakujeme si dny, co máme mít k obědu, kolik nám je a tak dále. To víte, paměť slábne.

**12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?**

No tak máme se tady hezky, ale to víte, doma je doma. My jsme totiž chtěli dožít doma, ale to už není možné.

Shrnutí:

Sice jsem si povídala s klientkou K., ale na pokoji byl i její manžel a ona se pokoušela zapojovat ho také do hovoru, jak je patrné z některých odpovědí. Oba jsou velmi příjemní lidé, bylo na nich vidět, že se i po tolika letech stále milují.

**C) klientka P.**

Věk: 64 let

Rodinný stav: vdova

**1. Máte nějaké děti, vnoučata?**

Mám 3 děti a 5 vnoučat.

**2. Spoléháte na pomoc od svých dětí, vnoučat?**

Na jejich pomoc se nespoléhám, nevycházíme spolu dobře, kromě jedné dcery a jejích dvou synů se s nikým nestýkám.

**3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?**

Jak jsem zjistila, tak ne. Myslela jsem si, že jsem je vychovala dobře, ale teď vidím jen nevděk. Nezlobte se, ale nechce se mi o tom povídat.

**4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi, vnoučaty?**

Dcera se svou rodinou za mnou občas jezdí.

**5. Jakým způsobem trávíte volný čas?**

Nejraději jsem sama na pokoji. Čtu si tady, koukám na televizi.

**6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?**

Postrádám kontakt s druhými lidmi. Hlavně mi chybí manžel.

**7. Máte nějaké zdravotní potíže?**

Nic zvláštního na můj věk.

**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

Když jsem bydlela normálně v bytě, tak jsem měla známé. Pravidelně mě navštěvují 2 kamarádky. Tady na domově se občas bavím se sousedkou.



**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

Já si vystačím s tím, co umím.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

Občas chodím na procházky a to mi stačí.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

Ráda luštím křížovky a teď jsem se naučila i Sudoku, to mi nosí dcera.

**12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?**

Moc dobře se tady necítím, nezvykla jsem si tady, ale aspoň je o mě postaráno. Největší přání je, abych byla v kontaktu se svojí celou rodinou. Bydlet bych chtěla doma, ale to nejde.

**Shrnutí:**

Klientka P. na mě celou dobu působila nešťastně. Určitě se hodně trápí kvůli dětem a vnoučatům. Nechtěla mi více říct, takže jsem si s ní o tom ani nemohla více promluvit. Ptala jsem se na to sociálních pracovníc, řekly mi, že to bylo něco kvůli penězům (někomu dala více, někomu méně). Možná je to trochu nespravedlivé, ale to přece neznamená, že kvůli tomu úplně zavrhnou svou matku!!

**D) klientka M.**

Věk: 69 let

Rodinný stav: vdova

**1. Máte nějaké děti, vnoučata?**

Mám jen 1 dceru a 3 vnoučata.

**2. Spoléháte na pomoc od svých dětí, vnoučat?**

Dcera je velmi hodná a vnoučata také.

**3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?**

Určitě. Dcera si mě chtěla nechat u sebe, ale já nechtěla. Tady je mi taky dobře.

**4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi, vnoučaty?**

Dcera chodí jednou za 14 dnů, vnučka bydlí kousek odtud, tak chodí skoro přes den a vnuci se ukážou nepravidelně, ale to mi stačí.

**5. Jakým způsobem trávíte volný čas?**

Já tady navštěvuji skoro všechny kroužky. Nejraději mám relaxační cvičení, to je takové cvičení na židlích, to mám moc ráda, potom muzikoterapii, trénování paměti a ruční práce. Někdy nás vyvezou na výlet, nebo na nějakou dechovku, to se mi taky líbí.

**6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?**

Já jsem celkem spokojená.

**7. Máte nějaké zdravotní potíže?**

Ále, to by bylo na dlouho. Tím Vás nebudu zatěžovat, vy jste ještě mladá na to, abych si Vám stěžovala, to já proberu zase s babkama.

**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

Tady s ženskėjma jsme hodně v kontaktu, to víte, člověk by se sám unudil. Navštěvujeme se buď na pokojích nebo se vidíme na klubech. Nové lidi mám ráda, třeba když někoho nového přijmou, tak se mu jdu představit, řeknu mu něco o tomhle domově, že je to tady fajn.

**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

To určitě. Jinak by člověk zblbnul. Mně někdy třeba něco nejde, rozčiluju se nad tím, ale když se mi to pak podaří, tak mám z toho takovou radost, to bych Vám přála vidět.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

Samozřejmě. Proto chodím na to cvičení.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

Tak na těch klubech určitě. Tam máme třeba i takové otázky z minulosti, teď naposledy jsme se snažili dát do kupy všechny naše prezidenty. To Vám byl oříšek, to teda jo. Pěkně nám to dalo zabrat.

**12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?**

Ale jo, je to dobrý. A to přání? No asi být tu co nejdýl, zatím mě to baví.

Shrnutí:

Paní M. je velmi milá, upravená dáma. Stále se usmívala, nespustila ze mě oči. Měla příjemný tón hlasu. Také chtěla vědět spoustu věcí o mně. Většinou nám trval rozhovor tak 30 minut, s touto paní jsem strávila hodinu a půl a stále bylo o čem mluvit. Po tomto rozhovoru jsem se cítila úplně uvolněná, dalo by se říct odpočatá. Odcházela jsem plná pozitivní energie.

**E) klientka J.**

Věk: 79 let

Rodinný stav: rozvedená

**1. Máte nějaké děti, vnoučata?**

Mám 3 děti, 6 vnoučat, 2 pravnoučata.

**2. Spoléháte na pomoc od svých dětí, vnoučat?**

Myslela jsem si, že mě sem nešoupnou, ale stalo se. Takže už jsem se přestala spoléhat.

**3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?**

Byla jsem přesvědčená, že jo, ale už jsem zjistila pravdu.

**4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi, vnoučaty?**

Děti i vnoučata sem sice chodí, ale mě to nezajímá. Já jsem sem nechtěla, ale oni mě sem přesto dali.

**5. Jakým způsobem trávíte volný čas?**

Na žádné kroužky nechodím, nic mě nebaví.

**6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?**

Chtěla bych bydlet tam, kde jsem byla celý život.

**7. Máte nějaké zdravotní potíže?**

Mám problémy s klouby, zlobí mě kolena.

**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

No, nevím, jestli tady o těch se dá říkat přátelé. Spíš známí. Jo, pár jich tady mám.

**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

Já už se toho moc neučím, občas mi dělají problémy i naučené věci.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

O mém zdraví už nemá cenu mluvit.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

Nijak zvlášť. Jen si s někým občas promluví.

**12. Jaké je Vaše současné největší přání?**

Chtěla bych domů.

Shrnutí:

Záměrně jsem u 12. otázky vynechala její první část - nemělo cenu ptát se na otázku „Cítíte se v tomto domově dobře?“ když to bylo jisté už z předešlých odpovědí.

Během našeho rozhovoru na mě klientka J. skoro nekoukala, hlavně se dívala z okna. Často se dokonce na delší dobu odmlčela, možná se nad něčím zamyslela. Jednou jsem se jí zeptala: „Nechcete mi říct, na co teď myslíte?“ Jen zavrtěla hlavou. Ani jednou se neusmála. Je vidět, že je tady nešťastná. Ale co dělat, když se o ní rodina nechce starat?

**F) klientka S.**

Věk: 73 let

Rodinný stav: vdova

**1. Máte nějaké děti, vnoučata?**

Mám 4 děti, 6 vnoučat, 2 pravnoučata.

**2. Spoléháte na pomoc od svých dětí, vnoučat?**

Ano, mohu se na ně kdykoliv obrátit.

**3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?**

Domnívám se, že jsem je vychovala dobře. Nevadí mi, že jsem tady.

**4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi, vnoučaty?**

Pravidelně sem jezdí 2 vnučky, ostatní se přijedou podívat, když jim to vyjde.

**5. Jakým způsobem trávíte volný čas?**

Občas zajdu na zpívání nebo když je posezení s panem ředitelem.

**6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?**

Nejvíc mi chybí moje zahrádka. A to že už bych si ani nebyla schopná uvařit.

**7. Máte nějaké zdravotní potíže?**

Štvou mě moje nohy a občas už i zapomínám. To mě mrzí nejvíc.

**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

Tady mám pár známých, z dřívějšíka mě navštěvují dvě přítelkyně asi tak jednou do měsíce.

**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

Je to důležité určitě. Ráda se naučím něco nového.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

Občas zajdu na cvičení na židlích. U toho se docela zapotíme, i když to tak nevypadá. Však víte sama, minulý pátek jste se na nás byla podívat.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

Když se nudím, tak koukám na televizi na soutěžní pořady. To je někdy docela makačka.

**12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?**

Ano, cítím se zde celkem dobře. Sestřičky se o mě dobře starají. A to přání? Ted' zrovna nevím, snad jen, aby byli v pořádku moji blízcí.

**Shrnutí:**

Klientka S. toho sice moc nenamluví, ale bylo na ní vidět, že je ráda, když si s někým povídá. Soustředila se na mé otázky a o odpovědích ani dlouho nepřemýšlela.

U otázky č. 10 jsme mluvily o relaxačním cvičení na židlích. Měla jsem možnost si to s nimi vyzkoušet osobně. I když se při cvičení sedí, tak je to docela náročné. Také mi předvedly svoje nacvičené sestavy. Na konci jsem jim zatleskala a řekla, že jsou vážně šikovné. A právě klientka S. mi na to odpověděla: „Ale jděte, vždyť už jsme staré báby, ale baví nás to, že jo holky?“ Přitom z jejich pousmání jsem viděla, že jsou rády za pochvalu.

**G) klientka D.**

Věk: 78 let

Rodinný stav: vdova

**1. Máte nějaké děti, vnoučata?**

Mám 1 syna a 2 vnučky. Už bych chtěla mít i pravnoučata, ale holky se k ničemu nemaj.

**2. Spoléháte na pomoc od svých dětí, vnoučat?**

Ano, mohu se na ně spolehnout. Všichni se ke mně chovají hezky. Nejen má rodina, ale i tady v domově.

**3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?**

Určitě je to tak, ale dneska už se to moc nevidí. Lidi se hodně rozvádějí, svět je horší a horší. To za nás nebylo.

**4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi, vnoučaty?**

Syn za mnou nejezdí pravidelně, má moc práce, ale jeho žena, jako moje snacha, ta je tu každý týden. Syn si dobře vybral, to jo. Alenka je hodná, moc. A jejich dcery, Adélka a Anička, ty jsou taky fajn. Jsou na vysokých školách, jedna v Brně a druhá v Praze, až tak daleko se rozutekly, holky moje. Ale jakmile přijedou domů, stává se i za mnou.

**5. Jakým způsobem trávíte volný čas?**

Já hodně čtu, to mě baví od malička, ráda jsem chodila do přírody, tady si už jen sednu na lavičku, a když je krásně, to je paráda.

**6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?**

Nejvíce mi chybí ty ztracené roky. Ale co, aspoň můžu vzpomínat. Paměť mi díky Bohu ještě slouží.

**7. Máte nějaké zdravotní potíže?**

Ale tak to víte, s věkem se to hromadí, ale zatím si nestěžuju, jen ty nohy by mohly poslouchat líp.



**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

Tady mám pár kamarádek, dokonce i kamarády. Z venku už nejezdí nikdo, bohužel.

**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

S tím souhlasím. Ale osobně by se mi teda do nějakého učení už nechtělo. Když mi holky vyprávěj o svých školách, tak jen koukám.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

Kdyby mě ty nohy poslouchaly víc, tak bych se i víc pohybovala.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

Někdy zajdu na klub Klubíčko – to už je pro takový ty pomalejší lidi, hrajeme tam třeba Pexeso a takové ty společenské hry.

**12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?**

Ale jo, jen kdybych si mohla pořád s někým povídat, to by bylo nejlepší. A k tomu přání – ráda bych ještě někdy viděla vesnici, kde jsem se narodila, naší chalupu a tak.

Shrnutí:

Klientka D. na mě působila vyrovnaně, byla velmi vstřícná a komunikativní. Také se dost usmívala, celkově se tvářila mile.

**H) klient W.**

Věk: 65 let

Rodinný stav: rozvedený

**1. Máte nějaké děti, vnoučata?**

Po světě mám spoustu dětí, ale nejezděj za mnou, dyť já ani nevím, kde jsou a kolik jich vlastně mám.

**2. Spoléháte na pomoc od svých dětí?**

Já ničí pomoc nepotřebuju, tady jsem, protože si aspoň nemusím vařit, vyperou mi a tak.

**3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?**

Já jsem s nima nikdy moc času netrávil. Dokonce mám i ženskou v zahraničí. Já jsem si jich vzal několik, s některými jsem se ani nerozved.

**4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi?**

Tak občas mě někdo navštíví, ale já se jich nedoprošuju.

**5. Jakým způsobem trávíte volný čas?**

Tady se toho moc dělat nedá, nic co by mě bavilo. Já jsem byl zoolog, mrkněte na jarmaru na ty ocenění, to jsem byl ještě machr, to si mě lidi vážili. Jo, to byl život.

**6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?**

Nejvíce zvířata. Tady nemůžu nic mít.

**7. Máte nějaké zdravotní potíže?**

O to se vůbec nestarám. Občas mě někde bolí, ale nic zvláštního.

**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

Tady mám jenom jednoho kámoše, to je fajn chlap. Někdy za mnou přijedou lidi udělat rozhovor do novin, já toho dost dokázal.

**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

To si nemyslím, já si vystačím s tím, co umím.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

Já se ničemu nevěnuju, občas se jdem s tím kamarádem, jak sem o něm říkal, projít.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

Rád hraju karty, ale u toho se asi paměť netrénuje.

**12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?**

Ale jo, jde to. Chyběj mi jen ty zvířata. Ještě někdy bych se chtěl podívat tam, kde jsem dělal.

**Shrnutí:**

Klienta W. jsem potkala náhodně na chodbě, když jsem se ho ptala, kde bych našla klienta H. On byl ochotný mi také poskytnout rozhovor.

Klient W. na mě působil prostě, často používal nespisovné, hovorové výrazy.

Na konci rozhovoru podotknul: „Řekl jsem Vám toho hodně, vy si to přeberte, něčemu věřit můžete, v něčem jsem Vám lhal.“

Komunikace s tímto člověkem byla docela obtížná, říkal si co chtěl, někdy na moje otázky nereagoval, některé jsem musela pokládat dvakrát nebo i třikrát.

**I) klient H.**

Věk: 78 let

Rodinný stav: svobodný

**1. Máte nějaké děti, vnoučata?**

Nemám ani děti ani vnoučata.

**5. Jakým způsobem trávíte volný čas?**

Jsem členem stravovací komise, scházíme se jednou týdně. Jinak na vozíku toho moc dělat nemůžu, rád čtu, někdy koukám na televizi, ale tam nedávají nic zajímavého. Spíše poslouchám rádio. Na stará kolena jsem se začal učit anglicky. Tedy bylo mi asi 60 let, když jsem s tím začal. Chodil jsem do kroužku, tam mě naučili základy. Každý den si беру slovník a jedu podle abecedy, učím se slovíčka.

**6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?**

Určitě to jsou nepohyblivé nohy. V mnoha věcech jsem odkázaný na sestřičky.

**7. Máte nějaké zdravotní potíže?**

Kromě těch nohou mám ještě docela vysokou cukrovku, musím si píchat inzulín.

**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

Pár přátel mám tady, jinak za mnou jezdí sourozenci s rodinami. Ale spíše si telefonujeme. Noví lidé mě nezajímají, vlastně jsem nad tím ani nepřemýšlel.

**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

Je to velmi důležité, aby nám nezakrněl mozek. Proto dělám tu angličtinu.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

Pohyb mi chybí, občas si na vozíku vyjedu ven do parku, ale to je všechno.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

Je to hlavně ta angličtina.

**12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?**

Ano, cítím se zde dobře. Všechnen personál je příjemný. Akorát s jídlem nejsem spokojený. Bydlím na konci chodby, takže než to ke mně přivezou, tak je jídlo studené. Moje přání je naučit se tento slovník celý. Jsem v půlce, tak to snad ještě zvládnou.

**Shrnutí:**

Klient H. odpověděl na první otázku negativně, proto jsem otázky č. 2, 3, 4 vůbec nepoložila.

Klient H. je odkázán na invalidní vozík. Je to laskavý a velmi inteligentní člověk. Během rozhovoru používal jen spisovné výrazy. Celkově působil velmi vzdělaně. Také chtěl vědět nějaké informace o mně, mé stručné představení, které jsem klientům říkala na začátku každého rozhovoru, mu nestačilo. Na závěr mi podal ruku, poděkoval za návštěvu, řekl, že jsem velmi milá a příjemná a popřál, ať se mi v životě jen daří.

**J) klient V.**

Věk: 73

Rodinný stav: vdovec

**1. Máte nějaké děti, vnoučata?**

Mám 1 syna a 2 vnoučata (holku a kluka).

**2. Spoléháte na pomoc od svých dětí, vnoučat?**

Ani ne, když mě sem syn šoupnul.

**3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?**

Možné to je, ale mně se to nepovedlo.

**4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi, vnoučaty?**

Všichni za mnou jezdí jednou za 14 dní. Lepší by pro mě bylo, kdyby nejezdili dohromady, ale třeba na etapy, častěji.

**5. Jakým způsobem trávíte volný čas?**

Já rád maluju obrázky. Všechno, co tady visí, jsem dělal já. Někdy zajdu na pracovní terapii, tam děláme různé věci.

**6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?**

Chybí mi můj domov a manželka. Ta zemřela před třemi roky.

**7. Máte nějaké zdravotní potíže?**

Někdy se mi hůř dýchá, občas se mi klepou ruce a to není dobré. Nedovedu si ani představit, že bych jednou nemohl malovat.

**8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?**

Tady mám jenom jednoho kamaráda. Z venku už nikdo nechodí. O nové lidi nemám zájem.

**9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?**

Asi ano, ale mně se po smrti manželky do ničeho nechce, jen to malování mi zůstalo.

**10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?**

Aktivně se věnuju malování, to je celé.

**11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?**

Myslím si, že ne, teď mě nic nenapadá.

**12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?**

Tak můžu být rád, že je o mě postaráno. Trochu mi chybí rodina, sice mě navštěvují, ale není to moc časté. Chtěl bych, aby tu se mnou byla má žena.

Shrnutí:

Klient V. se ani po třech letech nevyrovnal se smrtí manželky. Zmiňoval se o ní každou chvíli, pokaždé se mu změnil výraz v obličeji. Zesmutněl a rázem zestárl minimálně o 5 let.

Při našem rozhovoru venku svítilo krásně slunce, ale ani to ho netěšilo. Zdál se mi osamělý. Alespoň že mu zůstalo to malování, to je jeho jediná zábava.

Při poslední odpovědi měl dokonce slzy v očích. Říkala jsem mu, že bych mu chtěla pomoci s jeho trápením. On mi na to velmi tichým hlasem odpověděl, že se s tím musí vyrovnat sám, ale že se mu to nějak nedaří a myslí si, že se to stejně nikdy nepodaří.

## 9. Potvrzení nebo vyvrácení hypotéz

**Hypotéza 1:** „Domnívám se, že většina účastníků komunikace se nezaměřuje na neverbální komunikaci (mimoslovní způsoby sdělování).“

Tuto hypotézu jsem si ověřovala v dotazníku v otázce č. 6: Všímate si při komunikaci se seniorem i mimoslovních způsobů sdělování? (mimika, gestikulace, kinezika, haptika,...).

4 muži z 12 odpověděli, že neví, co to je. Zbylých 8 mužů zakroužkovalo odpověď ne, nezajímá je tedy, jak se jejich prarodič či rodič tváří, jaký má tón hlasu,...

3 ženy ve věkové kategorii 15 – 20 let odpověděly, že si toho nevšímají, 18 žen nevědělo, co to znamená. 5 žen si mimoslovních způsobů sdělování všímá občas, 12 žen si jich všímá vždy.

Sečetla jsem odpovědi „ne“ a „nevím“ a vyšlo mi 33 respondentů, což je většina.

Pro větší přehlednost o odpovědích na otázku č. 6 uvádím následující tabulku.

Tabulka 3

	Ano	Ne	Občas	Nevím	Celkem
<b>Muž</b>	0	8	0	4	12
<b>Žena</b>	12	3	5	18	38
<b>Celkem</b>	12	11	5	22	50

Touto otázkou se potvrdila hypotéza 1.

**Hypotéza 2:** „Myslím si, že senioři by nejraději strávili zbytek života v rodině, ve společnosti svých dětí a vnoučat. Zároveň si myslím, že dnes je velmi málo rodin, které pečují o starého člověka.“

Druhou hypotézu jsem si ověřovala v rozhovoru při otázkách číslo 6 a 12.

První část této hypotézy se mi *nepotvrdila*. V rozhovoru jsem zjistila, že 3 klientky v Domově pro seniory v Havlíčkově Brodě by chtěly strávit zbytek života doma, ale není to možné. Zbylých 7 klientů a klientek je v Domově pro seniory spokojených.



Druhou část hypotézy jsem zkoumala v dotazníkovém šetření v otázce č.1: Jakým způsobem je postaráno o seniora ve Vaší rodině?

Ve 30% se senior o sebe postará sám, ve 20% k němu někdo dochází a v 50% je umístěn v domově pro seniory. Tímto se mi druhá část *potvrdila*.

Hypotéza 2 se potvrdila částečně.

## Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo nahlédnout do problematiky komunikace se starým člověkem. V teoretické části jsem se v prvních kapitolách věnovala komunikaci obecně, v dalších kapitolách byl popsán senior. V praktické části jsem provedla výzkum a řízené rozhovory se seniory. Informace, které jsem během zpracovávání získala, velmi rozšířily moje znalosti týkající se komunikace a starých lidí. Několikrát během zpracování a třídění poznatků jsem se zamýšlela nad tím, jak se já do budoucnosti dokážu vyrovnat se stářím. Po některých rozhovorech se seniory se ve mně mísily pocity úzkosti, bezradnosti, zoufalství. Praktická část mě ale přesvědčila o tom, že záleží na člověku, na jeho obrovské vůli nepodlehnout osudu.

Když se někoho zeptáte, jestli si myslí, že umí naslouchat druhým, obvykle odpoví: „Samozřejmě, proč bych neuměl?“ Často sice slyšíme, co druhý říká, ale už málokdy posloucháme pozorně a s opravdovým zaujetím.

Komunikace je složitý proces, se seniory obzvlášť – horší se jim sluch, zrak, v některých případech i řeč, ubývají mentální dovednosti. Tím, že člověk zestárne, určitě neztrácí zájem o svět kolem sebe, o nové události. Je třeba tento zájem podporovat a rozvíjet.

Staří lidé potřebují náklonnost druhých, nechtějí dožít zbytek života v izolaci, o samotě. V případě, že už nejsou schopni se o sebe postarat, mají dvě možnosti – doufat, že si je k sobě vezmou děti nebo odejdou do domova pro seniory. Můj názor je takový, že staří lidé by měli zůstat v důvěrně známém prostředí, mezi svými blízkými, rodinou, známými, sousedy. Odchodem z domova totiž ztrácejí svůj navyklý rituál, způsob života, kterým doposud žili.

Také navazování kontaktů v pokročilém věku není mnohdy jednoduché - často zapomínají, nepamatují si jména, situace a za to se stydí. Takovýmto lidem bychom měli pomáhat žít, bavit se, mít se na co a z čeho těšit. Pomoci jim vyplňovat dlouhé dny, které tráví senioři v mnoha zařízeních nehybně, s vyhaslýma očima, beze slova odevzdání svému osudu. Čekají jen na jídlo a na léky. Pozornost se dostává jejich nemocem, ale ne jim samotným. Každému je jistě dobře znám stereotyp života starých lidí na kolečkových židlích nebo sedících bez hnutí a beze slova v křeslech, s prázdným pohledem upřeným na protější zeď. Je velmi hrubou chybou, když se někdo domnívá, že tihle lidé žádné potřeby nemají.

Myslím si, že by bylo potřeba vyzvednout stáří jako takové v povědomí lidí na vyšší úroveň, aby se ho nebáli stejně jako starých lidí, protože v nich je moudrost a víra v další

generace. Pokud si nebudeme vážit jich, nemůžeme si vážit ani sami sebe. Tito lidé toho zažili mnoho, mohou vypravovat (i když trochu zapomínají), mohou pomáhat (i když už neunesou těžký nákup). Dokáží se radovat ze svých úspěchů a neztrácí víru nad dočasnými neúspěchy.

Moc bych si přála, aby naše společnost byla schopná více pomáhat starým lidem. Nikdy nevíme, zda jednou nebudeme stát na druhém břehu řeky, a nebudeme čekat na onu pomocnou ruku, která se třeba nikdy neobjeví.

## Použitá literatura

- ČÍŽKOVÁ, Jitka. *Přehled sociální psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. 181 s. ISBN 80-244-0150-9.
- DOHALSKÁ, Marie, et al. *Mluvím, mluvíš, mluvíme*. Praha: Horizont, 1985. 124 s.
- JANOUSHKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. 351 s. ISBN 978-80-7368-229-3.
- KALVACH, Zdeněk a kol. *Úvod do gerontologie a geriatrie I. díl*. Praha: Karolinum, 1997. 194 s. ISBN 80-7184-366-0.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
- NEZVALOVÁ, Danuše. *Pedagogika pro učitele*. Olomouc: Univerzita Palackého, 1995. 104 s. ISBN 80-7067-490-3.
- PELTOVÁ van, Nancy. *Umění komunikace*. Praha: Advent – Orion, 2002. 205 s. ISBN 80-7172-804-7.
- PICHAUD, Clément, THAREAUOVÁ, Isabele. *Soužití se staršími lidmi*. Praha: Portál, 1998. 156 s. ISBN 80-7178-184-3.
- PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada, 2006. 146 s. ISBN 80-247-0858-2.
- ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. 268 s. ISBN 80-85931-48-6.
- SLÁMOVÁ, Hana. *Sociální komunikace: učební texty pro studenty VOŠIS*. Praha: Vyšší škola informačních služeb, 1994. 79 s.
- SVĚTOVÁ ZDRAVOTNICKÁ ORGANIZACE: LEMON – LEarning Material On Nursing. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1997. 110 s.
- VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4.

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1: Formulář dotazníku

Příloha č. 2: Řízený rozhovor

Příloha č. 3: Vzor souhlasu se zveřejněním fotografií a rozhovorem

Příloha č. 4: Fotografie klientů (Domov pro seniory v Havlíčkově Brodě)

## Přílohy

### Příloha č. 1: Formulář dotazníku

#### Dotazník

Dobrý den.

Jmenuji se Věra Pipková a studuji Univerzitu Karlovu v Praze. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění mého dotazníku. Na základě těchto dotazníků bude vypracována moje bakalářská práce na téma Komunikace se starými lidmi.

Dotazník je anonymní. Veškeré získané informace budou použity jen pro mou bakalářskou práci.

Prosím, zakroužkujte vždy 1 odpověď. V případě výběru *jiné (uved'te)*... vypište, prosím, Vaši odpověď.

Pod pojmem „senior“ myslím Vaše prarodiče, případně rodiče.

Za vyplnění tohoto dotazníku Vám předem děkuji.

Prosím, uveďte: Věk .....

Pohlaví .....

Dosažené vzdělání: ZŠ - SŠ bez maturity – SŠ s maturitou – VOŠ - VŠ

#### 1. Jakým způsobem je postaráno o seniora ve Vaší rodině?

- a) dokáže se o sebe ještě postarat sám
- b) když je potřeba, tak tam dochází někdo z rodiny
- c) domov pro seniory
- d) jiné (uved'te) .....

#### 2. Jak často navštěvujete své prarodiče/rodiče?

- a) 1x měsíčně
- b) 1x týdně
- c) denně
- d) jiné (uved'te) .....

**3. Co je podle Vás účelem rozhovoru?**

- a) lépe druhého poznat
- b) vnutit druhému svůj názor
- c) vyměnit si a konfrontovat názory
- d) jiné (uved'te) .....

**4. Při rozhovoru se seniory:**

- a) jsem to většinou já, kdo má v řeči převahu
- b) je můj partner obvykle výřečnější
- c) jsme rovnocennými partnery

**5. Víte, co je destruktivní rozhovor? Prosím, napište to:**

.....  
.....

**6. Všímáte si při komunikaci se seniorem i mimoslovních způsobů sdělování? (mimika, gestikulace, kinezika, haptika,...)**

- a) ano
- b) ne
- c) občas
- d) nevím, co to je

**7. Působí Vám potíže udržovat zrakový kontakt se seniorem, se kterým rozmlouváte?**

- a) ano
- b) ne
- c) nepřemýšlel/a jsem nad tím

**8. Jste schopni seniorům vše vysvětlit srozumitelně, častěji pokyny opakovat?**

- a) ano
- b) ne
- c) občas

**9. Prokazujete seniorům respekt, úctu?**

- a) ano
- b) ne

**10. Dáváte najevo zájem o jejich starosti?**

- a) ano
- b) většinou ano
- c) většinou ne
- d) ne

**11. Pokud Vás senior žádá o pomoc nebo službu, která je podle Vás příliš obtížná, odmítnete jeho prosbu?**

- a) nikdy
- b) zřídka
- c) někdy
- d) obvykle
- e) téměř vždy nebo vždy

**12. Umíte pochválit členy své rodiny?**

- a) ano
- b) ne

**13. Umíte být otevřený/á a jednoznačný/á při vyjadřování jak pozitivních, tak negativních pocitů vůči seniorům?**

- a) ano
- b) ne
- c) jiné (uveďte) .....

**14. Říká Vám senior o svých vnitřních pocitech?**

- a) ano
- b) ne



**15. Jsou nějaké okolnosti, ve kterých se senior cítí nejistý?**

- a) ano (uved'te) .....
- b) ne
- c) nevím

**16. Přivádí seniora do rozpaků seznamování se s novými lidmi?**

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

**17. O čem jste mluvili naposledy?**

.....

**18. O čem mluvíte nejčastěji?**

.....

**19. Se seniorem mluvím: (např. klidně, ochotně,...) – prosím, uveďte několik možností:**

.....

**20. V čem je podle Vašeho názoru Váš prarodič/rodič dobrý? (schopnost, vlastnost, dovednost):**

.....

**Příloha č. 2: Řízený rozhovor**

Klient:

Věk:

Rodinný stav:

1. Máte nějaké děti a vnoučata?
2. Spoléháte na pomoc od svých dětí, vnoučat?
3. Domníváte se, že výchovou a vlastním příkladem lze dosáhnout toho, aby se děti postaraly o své rodiče, až budou jejich pomoc potřebovat?
4. Jak často jste v kontaktu se svými dětmi, vnoučaty?
5. Jakým způsobem trávíte volný čas?
6. Co nejvíce ve Vašem věku postrádáte?
7. Máte nějaké zdravotní potíže?
8. Máte ve svém okolí přátele? Navštěvuje Vás někdo nebo Vy někoho? Jak často udržujete kontakty se svými přáteli? Máte zájem seznamovat se s novými lidmi?
9. Myslíte si, že je důležité seznamovat se s novými činnostmi a učit se novým dovednostem i v seniorském věku?
10. Myslíte si, že věnování se aktivním činnostem utužuje Vaše zdraví a vitalitu?
11. Trénujete nějakým způsobem své paměťové schopnosti?
12. Cítíte se v tomto domově dobře? Nechybí Vám něco? Jaké je Vaše současné největší přání?

**Příloha č. 3:** Vzor souhlasu se zveřejněním fotografií a rozhovorem

Souhlasím s tím, aby moje fotografie a rozhovor byly zveřejněny v bakalářské práci na téma „Komunikace se starými lidmi.“

V Havlíčkově Brodě dne .....

Podpis: .....

**Příloha č. 4:** Fotografie klientů (Domov pro seniory v Havlíčkově Brodě)



