

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

Elektrokomunikace a senioři

Bakalářská práce

Autor práce:
Kateřina Diepoldová

Vedoucí práce:
PhDr. Pavel Pavlík, Ph. D.

7. 5. 2010

Abstract

Every day we meet our fellow citizens on the way to work, in restaurants, in shops and similar; however, we may not realize that this age phase shall not pass us by. We need to accept the fact that today's population somehow grows old faster, whereas technology is definitely on the move forward. The thesis research part was carried out in the Centre of Social Services Staroměstská in České Budějovice, in the Retirement Home Máj and also in cooperation with the Municipal Body of Retired Citizens Association in Prachatice. Data have been acquired by qualitative research, with the utilization of the semi-guided interview method. Communication is vital as it brings people together and reinforces contacts with their families, acquaintances and neighbours. The objective of the present thesis is to ascertain to what extent senior citizens use electronic communication, and to find suitable means to motivate them to use media and communication channels and devices. Furthermore, the thesis focuses on the possibility of the provision of education services as to electronic communication, and attempts to identify weak points in the system with regard to the utilization of electronic communication. In my opinion, the present bachelor thesis succeeded in the completion of the aforesaid objectives. The research was conducted in a pleasant and problem-free environment. The research has revealed that senior citizens do use new electronic communication technologies, such as the mobile phone, which they use to a substantial extent and which they consider a necessity. The general awareness of this population of how to use these communication channels has been brought about by services in facilities for senior citizens and by support exerted by their families. The main motivation lies in the need not to lag behind the young generation, the effort to look for new information, and the drive to acquire new experience. Nevertheless, the research has ascertained the problem of inadequate informedness of educational systems and the range of technologies which are easy to use and hence represent a more accessible option to use media for one's own benefit and adequate use.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 7. 5. 2010

.....

Kateřina Diepoldová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat panu PhDr. Pavlíkovi, Ph. D. za jeho rady, ochotu a čas věnovaný při zpracovávání mé bakalářské práce, dále pracovníkům a klientům domovů pro seniory a zařízením, která se seniorům věnují, kde jsem zpracovávala výzkum. Poděkování patří také mé rodině za její trpělivost a podporu.

Obsah

Úvod.....	7
1 Současný stav.....	9
1.1 Stáří.....	9
1.1.1 Demografie stárnutí.....	9
1.1.2 Definice stáří a stárnutí.....	10
1.1.3 Podpora zdravého stárnutí.....	14
1.2 Komunikace.....	16
1.2.1 Komunikace.....	16
1.2.2 Druhy komunikace.....	17
1.2.3 Zásady komunikace.....	18
1.2.4 Komunikační bariéry.....	24
1.3 Elektrokomunikace.....	25
1.3.1 Senioři komunikují.....	25
1.3.2 Osobní počítač.....	27
1.3.3 Internet.....	27
1.3.4 Mobilní telefon.....	29
1.3.5 Edukační služby pro seniory (v rámci elektrokomunikace).....	30
2 Cíle práce a hypotézy.....	34
2.1 Cíl práce.....	34
2.2 Hypotézy.....	34
3 Metodika.....	35
3.1 Metody a techniky sběru dat.....	35
3.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	36
4 Výsledky.....	39
5 Diskuze.....	63
6 Závěr.....	68
7 Seznam použité literatury.....	70

8	Klíčová slova	73
9	Přílohy.....	74

Úvod

Každý den potkáváme kolem sebe seniory (mohou to být naši známí, příbuzní, atd.) cestou do práce, v restauracích, obchodech, v městské dopravě a ani si možná moc neuvědomujeme, že nás toto období také čeká. Musíme přijmout fakt, že dnešní populace rychleji stárne a technologie jde stále kupředu. Propast v komunikaci mezi generacemi je tak čím dál větší.

Člověk skončí svou pracovní kariéru, nastává další životní období a dostává se tak do nové role, do role seniora. Snížená soběstačnost a změna rolí ovlivňují jeho společenský život. Senior se tak může ocitnout v sociální izolaci, stává se pro něj těžké přijmout fakt závislosti. Mění se jeho identita, obtížně přímá fakt, že se jeho situace mění, přichází nové technologie, nové možnosti komunikace, protože nerad mění svůj styl zaběhnutého života. Některým informacím správně neporozumí.

V rámci vysokoškolského studia jsem měla možnost jak při praxi, tak při své dobrovolnické činnosti trénování paměti seniorů pracovat s touto cílovou skupinou a chtěla jsem vědět, jak zvládají nové komunikační možnosti, práci s počítačem či mobilním telefonem. Zajímalo mne jejich názor a postoje, jaký zaujímají k těmto novým technologickým vymoženostem. Touto problematikou jsem se chtěla zabývat a dozvědět se co nejvíce.

K seniorům mám velmi kladný vztah, takže dorozumět se s nimi mi nečinilo žádné problémy. Chtěla jsem se zabývat hlavně komunikací elektronickou, tak jsem se snažila rozdělit bakalářskou práci do tří základních okruhů.

V prvním okruhu jsem vybrala témata týkající se stáří a stárnutí, do druhého okruhu jsem zakomponovala témata zaměřená na komunikaci a nakonec ve třetím okruhu jsem se zabývala elektrokomunikací (Internet, Skype, E-mail, Icq, mobilní telefon apod.) a edukací seniorů v tomto oboru.

Výzkumná část probíhala v Centru sociálních služeb Staroměstská v Českých Budějovicích, v Domově pro seniory Máj a ve spolupráci s Městskou organizací svazu důchodců v Prachaticích. Data byla získána kvalitativním výzkumem, použila jsem metodu dotazování, techniku neřízeného rozhovoru a pozorování při kontaktu se

seniory. Pomocnou metodou byla analýza dokumentů prostřednictvím techniky sekundární analýzy dat.

Komunikace je velmi důležitá, sblíží lidi a upevňuje kontakty s rodinou, známými či sousedy.

Cílem práce je zmapovat využívání elektrokomunikace u seniorů, nalézt vhodné prostředky k motivaci pro využití médií a užití komunikačních kanálů a prostředků. Dále pak zjistit možnosti poskytování edukačních služeb v rámci elektrokomunikace, a nalézt slabá místa v systému ve využití elektrokomunikace.

„Nám jde o lepší budoucnost, a proto se nesmíme zastavit v hledání prostředků, které ji mají umožnit.“

J. A. Komenský

1 Současný stav

1.1 Stáří

1.1.1 Demografie stárnutí

Demografie se zabývá reprodukcí lidské populace, studuje podmínky, které ji ovlivňují, a hledá pravidelnosti, kterými se proces demografické reprodukce řídí. (15)

Lidská populace se v současné době proměňuje. Přibývá starších lidí, stále více lidí se dožívá vysokého věku.

Významnou roli hraje velmi nízká intenzita plodnosti „dětí poválečných dětí“, což ovlivňovala nižší úroveň sňatečnosti, pozdější vstup do manželství, vysoký věk rodičů při narození prvního dítěte i nižší počet v rodině. ČR patří k zemím s nejnižší úhrnnou plodností na světě- v r. 1999 byla úhrnná plodnost na 1 ženu 1,13 a v r. 2000 1,14. (15)

„Demografické kategorie se jako přirozené kategorie jen tváří, ve skutečnosti se vztahují k určitým účelům, které zůstávají nevyslovené. Co vyjadřují statistické údaje o gendru, již víme: u mužů se týkají zaměstnanosti, u žen jejich reprodukčního výkonu - zda a kolik mají dětí, ve kterém věku atd. O gendru zkráceně můžeme říci, že demografické popisy reprodukuje tradiční rozdělení rolí.“ (25)

Podle statistických prognóz má být 21. století stoletím seniorů. Během 50 let bude v historii lidstva žít na zemi více lidí starších 60 let než osob ve věku 15 let. Již nyní výrazně stoupá počet osob ve věku 80 let a více a tato skupina bude mít tendenci ještě se rozrůstat. V roce 2004 bylo v České republice 14 % osob nad 65 let a předpokladem je doba dožití u žen 78 let a u mužů 71,5 roku. (17)

1.1.2 Definice stáří a stárnutí

Stárnutí

Stárnutí je poslední přechodové období v životě člověka a také poslední možností, kdy lze aktivně ovlivnit kvalitu stáří a na stáří se připravit. Důležitá je péče v preventivní geriatrici a celý systém příprav na „penzionovaný věk“. (13)

Stárnutí je stav, kdy začínají jednotlivé orgánové jednotky lidského těla degenerovat. Jedná se o nevratný stav, který se může jen zmírnit a využít tak maximálně stávajících funkčních možností seniora. I v době stárnutí se člověk stále rozvíjí a sebevzdělává, jak jen mu to jeho individuální situace dovoluje, mělo by být v jeho zájmu stále se zdokonalovat a získávat nové informace, aby se mohl co nejlépe přizpůsobit společnosti a využít z nabízených možností pro sebe co nejvíce.

Stáří

Stáří, pojmenování od kdy je daný jedinec pokládán za starého, je velmi obtížné tento pojem jednoznačně ukotvit. Vychází se z předpokladu kalendářního věku, který je daný datem narození. (13)

„Jde o projev a důsledek involučních změn funkčních i morfologických, probíhajících druhově specifickou rychlostí s výraznou interindividuální růzností a vedoucích k typickému obrazu označovanému jako stařecký genotyp. Ten je ovlivňován vlivem prostředí, zdravotním stavem, životním stylem, vlivem sociálně ekonomickými a psychickými včetně aspirace, sebehodnocení, adaptace a přijetí určité role. Rozlišuje se obvykle stáří kalendářní, sociální a biologické.“ (15)

Kalendářní věk je určitý věk, dle vymezení WHO z r. 1980 je považován za stáří věk jedince od 60 let a výše. (13)

„V kontextu demografického vývoje a funkčního stavu ve stáří navrhl v 60. letech B. L. Neugartenová (Neugarten, 1966) pojmy „mladší senioři“ pro věk 55- 74 let a

„staří senioři“ pro 75 a více let. Zjevího pojetí je odvozeno i současné orientační členění stáří.

- 65 – 74 let: mladí senioři – problematika penzionování, volného času, aktivit a seberealizace
- 75 – 84 let: staří senioři – problematika adaptace, tolerance zátěže, specifického stonání, osamělosti
- 85 let a více let: velmi staří senioři – problematika soběstačnosti a zabezpečení“ (15)

Podle WHO

„Období od 60 – 74 se označuje jako rané stáří – senescence

75 – 89 se označuje jako rané stáří - senium

90 let a výše se označuje jako rané stáří - dlouhověkost“ (13)

Stáří není konec života, je to další vývojová etapa lidského života. Důležité je zachovat si pohybové dovednosti a psychosociální rozvoj osobnosti, pozitivní pohled do budoucnosti. Stáří přináší nové zkušenosti, s nimiž se musí každý člověk nějakým způsobem vyrovnat či smířit a záleží na jedinci, jak tento úkol zvládne. (28)

Biologické stáří označuje rozsah involučních změn jedince. Obvykle se hodnotí funkční stav a výkonnost jako souhrn involuce, kondice i patologie, a to jak parciálně, tak i celkově (k určitému zdravotnímu výkonu). Často spolu kalendářní a biologický věk nesouhlasí. (15)

Každý z nás žije neopakovatelný a individuální život, a proto každý z nás stárne jinak, individuálně.

Sociální stáří proměňuje sociální role seniora. Mění se potřeby, životní styl, ale i ekonomické možnosti seniora. Sociální stáří souvisí hlavně s riziky, k nimž patří

penzionování, ztráta životního programu a společenské prestiže, osamělost, hrozba ztráty soběstačnosti, maladaptace, sociální izolace a diskriminace. (15)

Senioři potřebují mít své soukromí, ale také kontakt s vrstevníky, který přináší starému člověku jiné uspokojení než kontakt s mladšími lidmi.

Starý člověk ztrácí svou individuálně specifickou profesní roli, která měla určitou prestiž a stává se anonymním „důchodcem“, jehož role v dnešní společnosti příliš velký význam nemá. Změna rolí může být podmíněna i biologicky, senior ztratí manželského partnera a získá roli vdovce, v důsledku situace může onemocnět a získá tak novou roli, roli nemocného, resp. bezmocného. A jednou z nepřehlédnutelných změn je také ztráta role, která je ovlivněna ekonomickými faktory. Např. role vázané na členství v různých společenstvích, role zákazníka. Tyto změny vedou k anonymizaci, symbolizují ztrátu sociální prestiže seniora ve společnosti. (28)

Bio – psycho – socio – spirituální změny u seniora

Ve stáří má zdraví jiné dimenze. Involuční proces závisí na provázanosti dědičných faktorů, důsledcích vlivem prostředí a různými vnějšími faktory a záleží také na pohlaví.

Biologické stárnutí označuje změny v organismu probíhající na fyziologické úrovni. Jsou postiženy tělesné tkáně a orgány, tento proces se však u všech seniorů neodvíjí stejně. Senior zaznamenává zpomalení či oslabení jednotlivých systémů a snížení adaptačních mechanismů. Pokračuje úbytek funkcí na úrovni molekulární, tkáňové, orgánové a systémové, spolu s vyčerpáním buněčných rezerv, které se projevují při reakci na zátěžovou situaci. (17) Dle Zdeňka Kalvacha (2004, in 13) „se objevuje ve stáří atrofie všech orgánů a tkání. Nejvíce rizikovou tkání je řídicí orgán, mozek, člověk dle výzkumů, využívá 5 % mozkové kapacity. U seniora je atrofovaná tkáň nahrazována tkání pojivovou, ale cvičením pohybových vzorců a kognitivních funkcí se může dosáhnout toho, že nefunkční neuronová spojení převzou jiné mozkové okruhy.“ (13)

Zhoršením zdravotního stavu dochází ke změně člověka a senior tak získává nové rysy, promění se celá jeho bytost. Může nápadně zhubnout, ztloustnout, shrbit se, zešediví mu vlas, jeho kůže se stává vráscitou apod. Často vnější vzhled seniora signalizuje celkový stav, jak somatický tak i psychický.

Ve stáří dochází ke zhoršení vnímání signálů z okolí prostřednictvím smyslových orgánů. Zhoršuje se nejenom zrak a sluch, ale snižují se i chuťové, čichové a hmatové schopnosti. (17) Objevuje se také problém s prostorovou orientací, proto je senior velmi ohrožen úrazy.

Psychosociální stárnutí je individuálně variabilní. Mění se psychické funkce, které jsou podmíněny biologicky a vlivem působení rozmanitých psychosociálních faktorů. Zpomalují se psychické procesy, paměťové funkce a často se zhoršuje koncentrace (pozornost). Dle dřívějšího citového založení seniora se mění emoční pocity v labilnější projevy, dochází ke změně osobnosti (zdůraznění některých vlastností). Tyto změny musíme zohlednit ve spojitosti s celkovým zdravotním stavem.

Jedním z problémů, které přináší stáří, je ztráta mnoha sociálních kontaktů. Senioři mívají obtíže v komunikaci, omezuje je nedoslýchavost, obtížné vybavování slov, zpomalenost, odmítají změny, a to hlavně v oblasti norem a hodnot chování. Ubývají a mění se sociální role. Ztráta profesní role, tedy penzionování, znamená pro seniora změnu ve smyslu získání role nové - „penzisty“. Tato emočně závažná změna se projeví v oblasti psychických potřeb.

Adaptace na nově vzniklou situaci často bývá obtížná. Seniorský manželský pár na sebe má více času než dříve a z toho vyplývá nový význam partnera. Manželský partner je důležitým zdrojem pocitu bezpečí, sounáležitosti a sdílení společného života. Ovdovění vede k osamělosti a pocitu bezvýznamnosti. (28)

V tomto období je velmi důležitý kontakt s rodinou. Senior si více než kdy předtím uvědomuje výchovu svých dětí a očekává, že se mu vynaložená péče vrátí ve formě úcty, pomoci v zatěžkávajících situacích a při uspokojování jeho denních potřeb. Kontakt s dětmi a vnuky je velmi důležitý, protože uspokojuje jeho psychické potřeby. Senior potřebuje být prospěšný a užitečný, kontakt s nimi jej vytrhává z denního stereotypu a může přinést mnohé podněty a zážitky. Rodina u seniora uspokojuje

potřeby citové jistoty a zázemí. Tím vším se však zvyšuje závislost starého člověka na okolí, mnohokrát tak senior přichází o svou identitu.

Spiritualita ve stáří je u seniorů velmi podceňována. U seniora tato potřeba vzrůstá více než u předchozích období. Stává se mu oporou při zvládnání zatěžkávajících situacích, zhoršujícího se zdravotního stavu, sociální izolace, dezintegrace a v neposlední řadě strachu ze smrti. Pomáhá mu se vyrovnat se s těmito pocity a situacemi či nalézt správný postoj ke stáří a může být nápomocná při hledání sebeurčení a integrity.

1.1.3 Podpora zdravého stárnutí

Vlivem stárnutí populace a nově vznikajícímu celospolečenskému pohledu na stárnutí vznikají během posledních let organizace, občanská sdružení, nadace a svépomocné skupiny, které se věnují programům pro seniora a zabývají se seniorskou problematikou.

Nejnovějším dokumentem OSN v této oblasti je Mezinárodní akční plán pro problematiku stárnutí, který byl přijat 12. 4. 2002 na závěr II. světového shromáždění o stárnutí v Madridu. (17) Tento dokument se zabývá aktuální problematikou stárnutí a stáří a celospolečenský postoj. Vymezuje úkoly pro aktuální období a pro budoucnost.

Poradní sbor vládních resortů v České republice vypracoval z madridských závěrů návrh, který byl schválen 15. 5. 2002 usnesením vlády jako Národní program přípravy na stárnutí na období 2003 – 2007. Hlavním cílem dokumentu bylo dosáhnout změny postoje a přístupu k seniorské populaci. (17)

Tento program se snažil, aby si mladá generace uvědomila přínos seniorské populace pro společnost, přijmout princip nediskriminace a upevnit vědomí hodnot lidského společenství. Pro střední generaci mělo být klíčovým posláním programu uvědomit si zodpovědnost za přípravu na své stárnutí a prosazování celospolečenských opatření ve prospěch seniora. Seniorská generace měla dle programu přispět svým přístupem a aktivitami ke změně vnímání procesu stáří. Jedná se o využití všech

dostupných možností seniora, které společnost nabízí, v oblastech péče o zdraví, kvalita života, účast na společenských, kulturních a dobrovolných aktivitách.

V centrech sociálních služeb fungují kluby důchodců. Existují linky specializované pro seniory, kam mohou senioři bezplatně volat a žádat o radu. Vydávají se periodika se seniorskou problematikou, Revue 50 plus, Generace, Sociální péče a další, které jsou určeny jak pro veřejnost, tak pro seniory. Zabývají se otázkami zdravotního stavu ve stáří, doporučují režimová opatření, rozšiřují nové vzdělávací obzory (ve smyslu informovanosti o edukaci seniorské populace). Tato periodika bývají obohaceny o rozhovory se seniory, kteří žijí aktivním způsobem života a jdou tak pozitivním příkladem. Vlivem vývoje neziskové sféry se také rozvíjí dobrovolnická činnost. V mnoha městech a obcích fungují poradenská a informační centra pro seniory (právní poradna, bytové a finanční otázky, pastorační pomoc apod.) a v poslední době se rozvíjí projekt Areion – tísňové volání pro zdravotnickou pomoc. (17)

V souvislosti s mou bakalářskou prací nesmím zapomenout na edukační centra pro seniory, které vytvářejí možnost získávat informace v oblasti informační technologie a důležité je také se zmínit o univerzitách třetího věku.

Stárnoucí „optimisté“ s pozitivním náhledem na život mají motivaci k učení a komunikaci v cizím jazyce, navštěvují nejrůznější kurzy ve vzdělávacích zařízeních (v jazykových školách i kurzech univerzity třetího věku), nebo investují svůj čas do samostudia, aby si oživilí znalosti a drželi krok s přáteli, rodinou a okolím. S nároky dnešní populace roste potřeba seniorů rozumět si s počítačem, zvládnout Internet a umět obsluhovat mobilní telefon. (20)

„Rozumět věcem jednotlivě...je cosi zlomkovitého, ale rozumět souladu věcí a společným vztahům všeho ke všemu, to teprve je něco, co vnáší v mysl jasné a po všem se rozlévající světlo“

J. A. Komenský

1.2 Komunikace

1.2.1 Komunikace

V každém období života se nějakým způsobem dorozumíváme, navazujeme tak sociální kontakt se světem, s okolním prostředím i s lidmi. Jedná se o způsob sociálního kontaktu, kdy při vzájemném dorozumívání dochází k výměně informací, předávání pocitů, citů k okolí. Zda sociální kontakt proběhne či ne záleží na ochotě komunikujících partnerů, zda jsou schopni takovou výměnu informací uskutečnit.

Každý člověk má určitý styl komunikace, vrozené tempo řeči a často používaná slova, které jsou pro něj charakteristické. (29)

Komunikace funguje na základě interakce mezi verbální komunikací a neverbální, většinu informací přijímáme mimoslovně. Předpokladem dobré, zřetelné a jasné komunikace je shoda verbálních a neverbálních informací. Důležité je si uvědomit, že jaký signál vysílám, takový dostávám.

Antropolog Albert Mehrabain prokázal, že *„slova nám zprostředkují sdělení v 7 %, z tónu hlasu dokážeme rozeznat 38 % sdělení a z komunikace tělem 55 %. Informace při komunikaci zpracovává emoční mozkové centrum a tělo na sdělení reaguje v podstatě nepříjemně nebo příjemně, tato emoční reakce poté spolupracuje s předešlou zkušeností.“* (17)

Nejčastějším prostředkem mezilidské komunikace je řeč ve své mluvené podobě. Na jejím tvoření se podílejí tři mluvné orgány (mluvidla): ústrojí dechové, hlasové a ústrojí artikulace. Dech a správné dýchání jsou základním předpokladem dobrého mluvení. Obsahová stránka verbální komunikace by se měla vyznačovat věcnou správností, srozumitelností a přiměřeností k věku toho, komu je sdělení určeno.

V lidských dějinách lze rozlišit dosavadní vývoj společenské komunikace do tří základních období: období řečové komunikace, období dokumentové komunikace s fázemi rukopisného a tištěného textu a období elektronické komunikace. Nově vznikající druhy technických komunikačních prostředků nevytláčují zcela dosavadní

prostředky. Ty dokonce dlouho přetrvávají, staré a nové komunikační prostředky se tak vzájemně ovlivňují a řečová a mimořečová přímá komunikace zůstane základem mezilidských vztahů a sociální komunikace. (6)

V pokročilém věku je nutná komunikace jedince se sebou samým, tzv. vnitřní dialog. Ten přispívá k vytváření sebeobrazu, potvrzuje sebevědomí. Vnitřní dialog nabízí podrobnější pohled na sebe samotného, na prožitý život, na jeho světlé i stinné stránky, na úspěchy, prohry i zklamání. Zamyšlení nad sebou prohloubí umění stárnout.

1.2.2 Druhy komunikace

Verbální komunikace je předávání informace slovem mluveným i psaným. Patří mezi nejobvyklejší prostředek mezilidské komunikace. Verbální komunikací lze také manipulovat a ovlivňovat okolí. Zaujímá 35 % přímé komunikace. Komunikačním cílem je adekvátně a pokud možno co nejefektivněji sdělit, odradit, pobavit, zjistit potřebné, přesvědčit, předat informaci. Existuje-li mezi účastníky komunikační vztah, může fungovat komunikace. Mezi složky komunikace patří: komunikátor (ten, který mluví), komunikant (ten, který sdělení přijímá a dešifruje), komuniké (obsah sdělení). Základem dobrého mluvení je dýchání, které udává tempo (změny rychlosti v mluvení) řeči, rytmus a melodii při mluvení, ovlivňuje barvu, výšku a intenzitu řeči. Obvykle verbální komunikaci ovlivňují emoční situace a prostředí, ve kterém se komunikátor nachází (samozřejmě s ohledem na zdravotní a psychický stav řečníka). Verbální komunikaci doprovází doprovodná mimika, komunikátor si též pro lepší porozumění často dopomáhá gestikulací.

Je známkou profesionality naučit se znát a používat slova a termíny, které senior přijímá a rozumí jim. Při práci se seniory se setkáváme s odlišným historickým a kulturním kontextem a spirituálním založením. (29)

Neverbální komunikace, tedy „řeč těla“. Jako další prostředek při komunikaci využíváme způsob držení těla, jeho pohyby, výrazu v obličeji, pohybu očí, vzdálenosti komunikujících a dalších doplňujících signálů, jako je např.: druh oděvu, barvy, doteky

a prostředí, ve kterém se komunikující nachází. Neverbální komunikace doplňuje komunikaci verbální, může také její význam zvýraznit, nahradit, ale naopak i odporovat či měnit. Záleží na smyslovém vnímání a schopnosti vnímat vysílané signály.

Mimické projevy tvoří 55 % neverbální komunikace. Zrakem si každého přečteme dříve, než stačí otevřít ústa, ale zrovna tak si každý přečte nás.

Vnímání příjemných a nepříjemných zvuků reguluje sluch. Na to, co slyšíme, reagujeme gesty, pohybem, řečí, mimikou.

Mimikou sdělujeme emocionální projevy, psychický stav (strach, smutek, radost, překvapení, bolest), projevuje se výrazem v obličeji.

Další neopomenutelnou složkou neverbální komunikace je haptika, jedná se o sdělení dotykem (pohlazení, podání ruky, objetí, ale i polibek). Postavením těla a vzdáleností, na kterou spolu lidé komunikují, dávají najevo svůj postoj k druhému a jasně tím definují vztah mezi sebou. U různých národností se rozložení těchto zón liší.

- intimní zóna – 0- 46 cm, projevy intimity, lásky a důvěry
- osobní zóna – 46 – 120 cm, blízcí lidé, známí a přátelé, vstřícné podání ruky a přátelské chování a doteky
- společenská zóna – 120 – 360 cm, běžný styk s lidmi, obchodní jednání a společenský styk
- veřejná zóna – od 360 cm, je neosobní (konference, schůze a různá shromáždění)

Poslední složkou neverbální komunikace je kinezika, kdy pohyby sdělují duševní rozpoložení člověka.

1.2.3 Zásady komunikace

Sociální pracovník by se měl před zahájením komunikace představit klientovi, aby získal jeho důvěru a prolomil potencionální bariéry, klient má právo znát jména

zdravotnického týmu, ale i osob v okolí. Obsah sdělení by měl být srozumitelný a měl by být přizpůsoben psychice klienta a jeho vzdělání. Měl by být kladen důraz na správnou artikulaci, ale přehnaná artikulace vzbuzuje nedůvěru a přivádí často seniora do rozpaků. Neslyšící a nedoslýchaví senioři mají problém této artikulaci správně porozumět a adekvátně odezírat. Důležitá je přiměřená hlasitost, kdy musíme zjistit, jak nás senior slyší a tomu přizpůsobíme hlasitost mluvení. Oba dva extrémy, zbytečný křik i přílišné mluvení potichu, omezíme. Je dobré se ujistit, zda nás senior dobře slyší. Samozřejmostí by mělo být ujištění, zda senior sděleným informacím rozuměl. Pokud nerozuměl, ještě jednou mu zopakujeme sdělení nebo mu to napíšeme na papír. Musíme brát v potaz zdravotní a psychický stav seniora, v případě nesrozumitelné komunikace se seniorem je vhodné spolupracovat s rodinou či nejbližším okolím. Při komunikaci by měl senior dobře vidět na obličej komunikujícího, nemělo by být šero, komunikující by se neměl otáčet k seniorovi zády, obličej by ale neměl být přesvětlen, aby mohl odezírat ze rtů a vidět naši mimiku. V komunikaci je velmi důležité vytvořit si vztah, kde má své místo důvěra, laskavost a úcta k druhému.

Je velmi důležité ujasnit si vzájemné role při komunikaci se seniorem. Profesionál svou roli jasně vymezuje, není rodičem, ani životním partnerem, ani soudcem, ani litující osobou. Přijímá pravdivé informace o životní situaci starého člověka a v tom je opravdový – pravdivě přiznává, že nemá jiné možnosti, sděluje, že je mu to také líto, má odvalu přiznat svůj strach a bezmoc, když jej cítí, ale zároveň musí mít sílu a ochotu poskytovat podporující prostředí pomoci v rámci svých možností. (17)

Témata, o kterých senioři rádi mluví

Senioři rádi vzpomínají na minulost, i hodně dávnou, a pomocí panoramatického pohledu se ponořují do vlastního života, zvláště do významných událostí. Je to příležitost propojit významné události minulosti s přítomností, nasměrovanou do nejbližší budoucnosti. Rovněž si rádi připomínají 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. Podobná snaha po vyrovnání se však objevuje nejen ve stáří, ale i u mladších jedinců postižených vážnými tělesnými nebo duševními chorobami

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 městech a ulicích před moderními změnami. Rádi slyší jen jakoby mimochodem pronesené poznámky, že dobře vypadají, vkusně se oblékají a že jim to stále dobře myslí. Též rádi v pohodě mlčí ve společnosti blízkých lidí

Komunikace se seniorem s poruchou zraku

Člověk vnímá zrakem mnoho informací. Nejen kdo přichází, co nese, kam se postaví a podobně. Ve tváři se nám projevují emoce, které mohou zcela změnit význam sdělení. (29)

Měli bychom se představit nejen jménem, ale i hodností či profesní významností. Dbáme na jasné formulace a výstižné výrazy v komunikaci. Důraz by měl být kladen na oslovení s pevným dotykem (společensky přijatelný dotyk – rameno či loket). Senior získává informaci dotykem, kde jste a kdo jste, dotyk vzbuzuje důvěru. Nedotýkáme se seniora bez upozornění. (29)

Další významnou zásadou při komunikaci se seniorem s poruchou zraku by měla být komunikace vždy přímo s osobou s poruchou zraku, nikoliv s průvodcem. Vzniká tak pocit vyřazení a rozpačitosti. Měli bychom se pokusit zapojit všechny ostatní zachovalé smysly a pracovat co nejvíce s hmatovými schopnostmi. Snažit se maximálně zachovat seniorovu integritu a sociální začlenění.

Komunikace se seniorem s poruchou sluchu

Říká se, že zrak je brána k věcem a sluch k lidem. Při komunikaci s nedoslýchavým člověkem je důležité ještě bedlivěji sledovat prostředí, zda neruší průběh komunikace. (29)

Neměl by být narušen osobní prostor seniora (40 cm), ale musíme brát v úvahu, že čím větší vzdálenost, tím více se snižuje možnost slyšet. Komunikace by měla být zřetelná a mluva adekvátně pomalá. Měli bychom se zeptat, ze které strany lépe slyší, a z té přistupovat. (19)

Měli bychom věnovat pozornost kompenzačním pomůckám, naslouchadlu, a také seniora podporovat v používání těchto pomůcek. Dbát bychom měli hlavně na oční kontakt, na verbální a neverbální komunikaci. Opakovaně se dotazovat, zda druhý sdělení rozuměl, a to tak, že senior sděluje slyšené. Samozřejmě by mělo být projevoování taktu a trpělivosti, vlídnost a zájmu - senior tuto péči ocení a komunikace je tak oboustranně naplněna.

Komunikace se seniorem s demencí

Demence vyřadí či sníží některé kognitivní funkce, proto lidé trpící demencí vyžadují specifický přístup. Musíme si uvědomit, jaké oblasti mozku jsou zasažené a jaké potíže z toho mohou vyplynout. Tyto obtíže bychom se měli společně se seniorem snažit kompenzovat. Na vědomí bychom měli brát potíže se zapamatováním informací, neustálé dotazy, neschopnost porozumět slovům, netrpělivost, fabulace, vymyšlení si, poruchy vyjadřování, neschopnost či omezení ve tvorbě slov nových nebo zaměňování výrazů, změna významu slova, podezíravost apod.

Silné životní emoční prožitky jsou uloženy vzpomínkou a zpět se přehrávají jako magnetofonová páska. Informace jsou spojeny s pocitem a při probuzení mechanismu opakování spojitosti se informace pojí se známou činností, vůní, zvukem, obrazem či symbolem, čímkoliv. Životní situace může vyvolat stejnou již prožitou emoci, což má za následek změnu chování. Měli bychom zjistit jakým způsobem senior žil svůj život,

jeho životní příběh, abychom mohli navázat v komunikaci a vyvarovali se tak mnohých překvapení. Komunikaci zahájíme v okamžiku, kdy klient není rušen jinými podněty - ztlumit rádio, televizi, ostatní požádat o klid. (29)

Sdělení bychom měli doplňovat příkladem, ukázkou věci za doprovodu očního kontaktu, užít více kanálů komunikace. Důležitý je neverbální projev, který je často v rozporu s verbální komunikací, mění význam projevu. Vhodnou formou bychom měli seniora kontaktovat dotyky, měli bychom se orientovat na jeho slovník, který zná a přijímá, používat krátké jednoduché věty, ne příkazy. Během komunikace podporujeme v orientaci v prostoru, v osobách kolem a v čase.

Někteří jedinci se stáhnou do sebe a prožívají svůj vnitřní svět (mnoho nemluví, nijak se neprojeví) a někteří změnám kolem sebe vzdorují a brání se zlostí, křikem a mají strach z nových skutečností. Měli bychom brát na vědomí, že každá osoba s demencí je jedinečná s vlastními životními zážitky, zálibami, zájmy a měli bychom respektovat, co má ráda a co ne.

Projevy demence jsou různé, proto bychom měli být dobře informováni z okolí konkrétního seniora a spolupracovat s pečujícími, s rodinou a známými. Pro seniora s demencí je důležité naplnění jeho potřeb, nejběžnější a zároveň nejdůležitější je uspokojení pocitu bezpečí, jistoty, lásky, seberealizace a sounáležitosti. Poškození verbální složky komunikace brání seniorovi přizpůsobení se společnosti adekvátním způsobem. (14)

Člověk s demencí potřebuje být oceněn a cítit svoji hodnotu, proto je důležité jej chválit či utvrdit v jeho jednání dotykem či pohlazením. V praxi se v komunikaci se seniorem s demencí využívá terapie rezoluční, validační a některé prvky z preterapie.

Rezoluční terapie: Tato metoda předpokládá, že cokoliv nemocný právě teď řekne, je pro něj realita a nemá smysl do toho zasahovat či to měnit. Využívá se u těch nemocných, u nichž demence již pokročila natolik, že obnovování reality je neúčelné a nemožné. (17) Je nutné znát osobní životní příběh seniora a snažit se navodit příjemné prožitky, vzpomínky, činnosti a emoce pro podporu sebedůvěry a vnitřního klidu jedince.

Validační terapie: Technika sociální pracovnice N. Feilové, která tuto metodu zpracovala z vlastních zkušeností a praxe. Jedná se o soubor přístupů, který vychází z chování osoby s demencí. Toto chování má nějakou příčinu spojené s emočním laděním, které souvisí se vzpomínkami z minulosti. (17) Měli bychom se snažit správně hodnotit a přijmout seniora, uznat jeho jedinečnost jako osobnost. Úkolem by pro nás mělo být objevení prožitých traumat v dřívějších nevyřešených emočních zážitcích a pomoci nemocnému vyrovnat se s jeho životními krizemi. Jednou z možností, jak podpořit vzpomínání, je reminiscenční technika, kdy se snažíme vyvolat vzpomínku a pracovat s ní. Používají se reminiscenční krabice nebo deky pošíité fotkami, velmi přínosné jsou fotografie rodinných příslušníků, známých či obvyklého domácího prostředí, nebo také oblíbené předměty v životě před onemocněním a další pomůcky.

Preterapie: Autorem této techniky je žák C. R. Rogerse, G Prouty. Tato terapie je určena pro osoby s mentálním či duševním postižením, užívá se i u jedinců s agresí a depresí, slouží k navázání kontaktu a umožňuje tak spolupráci, vytvoření důvěry a vztahu. Jedinec má pocit společného prožitku, který mu dáváme pocítit reflexí, kdy se vciťujeme do jeho situace a jsme na „stejně vlně“. Měli bychom umožnit seniorovi zkušenost s okolím, sdělujeme mu, co dělá, kde se nachází, popisujeme konkrétní situaci v reálném světě. Snažíme se vyčíst z výrazu tváře emoční prožitek a nabízíme mu formulaci emoce. Nabízíme sdílení úzkosti a porozumění, snažíme se o interakci s okolím. Jestliže nemocný ztrácí kontakt se svým tělem (nemá informace o hranicích a pohybech svého těla), snažíme se o reflexi tělovou, kdy popisujeme činnosti, které dělá, nebo napodobujeme jeho pohyb, který u nás senior vidí a lépe tak může porozumět svému tělu.

V případě, že senior mluví v nesouvislých větách, snažíme se opakovat slova, hlavně ta, kterým rozumíme, takto s ním navážeme kontakt. (17)

1.2.4 Komunikační bariéry

Do procesu komunikace často vstupuje mnoho rušivých elementů, jako např. hluk, šum z ulice, rádio, televize, nepříjemný hlas apod. Obtížně se komunikuje v prostředí bez soukromí či ve spěchu, v seniorovi to vzbuzuje dojem, že o rozhovor s ním nemáme zájem.

Bariéry mohou být i technického rázu, např. v případě nedoslýchavého seniora, který používá naslouchadla, jimi mohou být vybité baterie či poškozený mechanismus. Kompenzační pomůcky též mohou seniorovi zcela chybět či je používat nechce. Často se musí přístroj vyladit na míru dle přání a možností seniora, aby správně plnil svou funkci. Může se objevit i neochota komunikovat, nedůvěra nebo obavy, jak bude komunikace probíhat, zejména aby se dané informace nešířily nebo s nimi nebylo naloženo jinak.

Pozornost bychom měli věnovat také různým tabu, ke kterým se senior z osobních či jiných důvodů nechce či nemůže vyjadřovat. Nejčastěji tabuizovaná témata jsou sexualita, nepříjemnosti v rodině či v životě, intimní záležitosti, ale i finance. (29)

V tomto případě bychom měli použít komunikační techniky podporující důvěru a ochotně naslouchat. Vznikne-li mezi komunikujícími pouto, mohou některá z témat vyplynout na povrch a v otevřeném rozhovoru se otevře prostor k řešení. Měli bychom také dávat pozor na další možné vlivy vnímané negativně, jako např. únava, stres, bolest, úzkost.

Také se může stát, že komunikující nemá zcela osvojené komunikační dovednosti a dochází k narušení komunikace. Obtížně navazuje kontakt, má strach z vážných témat, má problém s konkrétní osobou (nesympatie může souviset s dřívější zkušeností), neumí si rozvrhnout čas (senior tak trpí nedostatkem prostoru pro vzájemnou komunikaci), nebo se vyhýbá rozhovoru z důvodu erotických témat, která již hraničí se sexuálním obtěžováním. (29) V tomto případě by se měl komunikující snažit zdokonalit ve svých schopnostech a poradit se v této problematice s odborníky erudovanými v komunikaci.

Vždy musíme volit komunikační techniky s ohledem na zdravotní a psychický stav seniora a měli bychom se vyvarovat používání odborných a slangových výrazů v komunikaci, protože nám senior často nebude rozumět.

1.3 Elektrokomunikace

1.3.1 Senioři komunikují

V současné době je mnoho nových možností, jak komunikovat. Je to především internet a mobilní telefon, které je určeny pro všechny generace a nejen pro mladé, jak si někteří senioři mylně myslí. Senioři lpí většinou velmi intenzivně na svém dosavadním nazírání na život, jednoduše proto, že mu návyky osvojované po dlouhé roky poskytovaly vcelku pohodlný způsob života a měnit je není snadné. Chybí energie, odvaha a vůle zkoušet a učit se něco nového. Pro člověka je důležité se nějakým způsobem dorozumět, jediný problém je v tom, jaký druh komunikace je zvolen, přesněji řečeno, jaká forma komunikace je použita. Vlivem vývoje komunikace jsou kladeny čím dál větší nároky na její rychlost a dostupnost.

V důsledku s používáním nových technologií v historickém kontextu je komunikace „na dálku“ pro společnost velmi důležitá. V 19. století byl zaznamenán zlom v technickém vývoji. Rozmach technických vynálezů, vznik fotografie, filmu, a vlivem rozvoje vojenské techniky dal možnost vzniknout novým možnostem dorozumívání v podobě vysílačky a vůbec prvotních telekomunikačních přístrojů. Během druhé světové války byl vynalezen radar a prvotní počítač ENIAC, počítače byly po válce využívány hlavně pro výpočty a usnadnění vypracování různých mechanických činností, tedy pro pracovní využití. Později začal být osobní počítač využíván ke komunikaci. Rozmach ve využití komunikačních možností pomocí počítače je až desetkrát rychlejší než rozvoj rozhlasu a třikrát rychlejší než v předchozích dobách rozmach televize.

Jedním z nejpoužívanějších komunikačních systémů je internet, pomocí této sítě jsou lidé propojováni a mohou tak sdílet různé informace, komunikovat. Pomocí internetu je nám tak umožněno spolu komunikovat např. pomocí ICQ, Skype či jiných komunikačních programů. Svět internetu nabízí synchronní a asynchronní komunikační způsoby. Asynchronní způsoby jsou takové způsoby, při kterých můžeme reagovat okamžitě - např. e-mail, diskuzní fora apod. Při synchronní komunikaci je nám umožněno používat různé nástroje jako je např. chat, Skype a další. Pomocí internetového systému můžeme sdílet v digitální formě televizi, rozhlas, telefon, případně videotelefon a další možnosti. (6)

Použití těchto nových prostředků v komunikaci přináší nové možnosti, ale také nové problémy. Tento druh komunikace u mnohých lidí vzbuzuje nedůvěru a znesnadňuje jim tak sdílení informací ve společnosti, protože kdo nemá v domácnosti osobní počítač, jako by nežil. Čímž vyvstává problém sociální, ale i komunikační izolace. Senioři často argumentují tím, že tento druh dorozumívání nepotřebovali v předchozích dobách a tudíž jej nebudou využívat ani do budoucna, obejdou se bez něj. Tento názor však může krystalizovat z nepochopení těchto nových technologií a z nechuti učit se něco nového. Na druhou stranu, lidé díky těmto technologickým komunikačním prostředkům omezují komunikaci osobní a díky tomu poklesla tendence sdílet společný čas a komunikovat osobně, tváří v tvář.

Přímá komunikace mezi lidmi má své jedinečné a nenahraditelné rysy. Přímá komunikace mezi dvěma lidmi je setkání a konfrontace dvou živých bytostí, dvou vnitřních prostředí, dvou jedinečných nezaměnitelných osobních vstupů. Z velké části komunikujeme mimikou, gestikulací, pantomimikou atd. (6)

Do komunikace také vstupují emoce, sympatie či antipatie, které v elektronické komunikaci nelze úplně přesně vyjádřit jako u komunikace přímé.

1.3.2 Osobní počítač

Použití počítačových technologií nás ovlivňuje a zasahuje do našeho života denně, často aniž bychom si to uvědomovali. Ať už je to v jakékoliv oblasti našeho života, průmyslu, zemědělství, zdravotnictví atd., pořád si musíme uvědomovat, že počítač je především stroj, automat - svým použitím přístroj téměř univerzální. (6)

Počítač pracuje na principu pořadače našich znalostí a zkušeností zaznamenaných různými znakovými symboly, zvukem, písmem (text), obrazem a jejich kombinacemi na vnější paměť. Počítač je racionálním pracovníkem, který pracuje s daty obrovskou rychlostí. Často se přisuzuje počítači srovnání s lidským mozkem, operační paměť, přenos dat (informací) apod., ale bez fantazie, intuice, bez citu, neumí si spojit podstatu věci bez zadání, spojit si sdělení v kontextu našeho světa, lidské společnosti. Největší význam počítače vězí v podstatě být domácím a pracovním pomocníkem, který je schopen za pomoci lidské síly zprostředkovat i zábavu, vzdělání a umožňuje další možnosti v lidské tvorbě.

Poslední dobou se na trhu začínají objevovat komunikační prostředky určené pro starší uživatele, seniory. Některé firmy jako např. Comfor, Intel či Microsoft se začaly zabývat problematikou komunikačních prostředků, programů a vůbec elektokomunikací seniorů a snaží se tak přiblížit nové technologie seniorské populaci. Nové seniorské projekty v rámci této komunikace přináší počítače, které mají již od výrobce nastavené takové zobrazení, aby text byl dobře čitelný a symboly dobře viditelné. Manipulace s počítačem by měla být jednoduchá, dostatečně přehledná, data ukládána co možná nejjednodušší. Výrobci se rovněž snažili vyřešit dostupnost vyhledávání na internetu. (18)

1.3.3 Internet

Jedná se o mezinárodní komunikační systém propojených počítačových sítí. Všude na celém světě jsou využívány vzdálené počítače, které jsou vzájemně propojeny a na nich se nacházejí webové stránky a soubory. Webové stránky nabízí hypertextové odkazy, které umožňují přesun z jiné stránky, což nám může urychlit prohlížení a

umožňuje nám to větší dostupnost dalších stránek. Jestliže se připojíme na internet, získáme přístup k datům (informacím), tedy pokud si to majitel vzdáleného počítače přeje. Internet umožňuje poskytování nejrůznějších služeb. Pomocí počítačových programů můžeme poslouchat rádio, sledovat televizní vysílání, komunikovat pomocí elektronické pošty, telefonovat, číst denní tisk, získávat nepřeberné množství informací (vzdělávat se) atd. Ve „světě Internetu“ vzdálenost nic neznamená. (26)

Pokud se námi požadované webové stránky načtou, můžeme sdílet informace z celého světa, komunikovat s kýmkoliv na celé zeměkouli. Internet není jen pro mladou generaci – pracovat s internetem se může naučit každý. Internet není nic složitého, může nám pomoci v každodenním životě, poradit, zprostředkovat atd. Díky finanční dostupnosti, může internet využívat kdokoliv.

Zjednodušeně řečeno, Internet nejprve vznikl jako uzavřená síť pro americkou armádu, tuto síť poté přebrala akademická populace a vlivem komerční sféry se internet dostal do většinové populace. Od akademické minulosti do komerční sféry prošel Internet značnou změnou, muselo dojít k zjednodušení jeho použití. Zaniklo tak mnoho „komplikovaných služeb“, což dalo možnost vzniku služeb snadno ovladatelných a velmi intuitivních. Jednou z nejpoužívanějších služeb je World Wide Web, která přejímá koncept „ukáž mi, co chceš“. Vlivem zjednodušení použití Internetu muselo dojít k výraznému zjednodušení samotného připojení uživatelských počítačů. (21)

Dnešní Internet má obrovskou moc. Nalezením informací o tématech, o kterých se domníváme, že jsou pro nás důležitá, získáme přehled v mnoha situacích, např. informace o zdravotním stavu, v sociálních situacích (možnost pobírat sociální dávky, apod.), aktuální dopravní situace, jízdní řády, sdílení problémů ve skupině (komunity, sdružení, kluby atd.). Internet umožňuje lidem z celého světa sdílet myšlenky a vědomosti. Ve vědění je síla. (16)

Internet je otevřená síť sítí. V tom smyslu, že za poměrně snadných podmínek se mohou připojovat další a další uživatelé, využít jej může kdokoliv, se může stát tato síť poměrně snadno zneužitelnou. Možnosti zamezit rozšíření určitých nebezpečných informací jsou omezené, cenzura není příliš možná. Ztráta soukromých informací vlivem registrování se na sociální síť či podobné instituce je značná. Vlivem častého

užívání vznikají nové závislosti, psychické poruchy apod. Elektronická komunikace dostává nový rozměr, osobní komunikace ustupuje do pozadí a často se objevují případy, kdy lidé komunikují ve svém „virtuálním světě“, avšak při osobní komunikaci mají problémy.

Nejzávažnější právní problémy Internetu se týkají většinou autorských práv, trestní odpovědnosti za zveřejnění nebezpečných informací, např. návody na teroristické či jiné kriminální činy, šíření myšlenek proti lidským či občanským právům, organizování nelegálních setkání, dětské pornografie atd. (6) Lidská populace bohužel dokáže zneužít všeho, a proto je důležité se před těmito problémy chránit a pamatovat také na ochranu svého soukromí, své identity.

1.3.4 Mobilní telefon

Mobilní telefon je přístroj, který funguje jako normální telefon s bezdrátovým využitím. Tato funkce může být používána jen na určitou vzdálenost. Mobilní telefon (mobil) může umožnit spojení s pevnou sítí, volbou telefonního čísla na klávesnici mobilu. Vlivem vývoje mobilu mohou některé tyto přístroje používat kombinaci přenosu rádiových vln a konvenčního telefonního přepojení okruhů, tyto možnosti mohou tak využívat služby jako např. internetový přístup a službu WAP.

Mobily se objevují již v 70. letech 20. století. Díky vlivu konkurence v těchto mobilních telekomunikačních sítích, musela komerční sféra snížit náklady a rozšířit síť. Rozšířilo se tak využívání mobilních sítí po světě a předstihly tak růst užití pevné telefonní linky. (23) Mnoho domácností již pevnou telefonní linku nevládní.

V Evropě, v rozvinutějších částech Asie a Austrálie se mobily užívají prakticky jako univerzální přístroj u celé populace, v USA pak méně často než v rozvinutých zemích. Důvody omezení v některých oblastech jsou nekompletní pokrytí, směs nekompatibilních technických standardů, rozdílné měsíční poplatky a dostupnost relativně levných pevných sítí. Měsíční paušály nebo předplacené mobilní karty jsou ve srovnání s USA levnější než v jiných zemích. Krácení telefonních čísel a nedostatek čísel specifických pro region či jiná specifická čísla pro mobilní služby znamená pro

system cen, že nemůže být používán, což uživatele mobilních telefonů od použití odradí.

V moderním světě, kde je mobilní telefon samozřejmostí téměř pro všechny, je celkem problémem sehnat vhodný mobilní telefon pro seniora. V „přetechnizované“ době firmy nechtějí vyrábět jednoduché mobilní telefony (snadné ovládání pro seniory), protože to pro ně není lukrativní. Mobilní telefon pro seniora by měl mít velký display, velká tlačítka, dobré podsvícení, snadné ovládání. Senioři používají mobilní telefon nejčastěji k telefonování, posílání SMS a jako budík. Běžnému seniorovi stačí, bude-li schopen poslat SMS zprávu a umět zavolat a přijmout hovor. Telefon, který má po ruce, mu tak dává nově nabitého pocitu sebevědomí, nezávislosti a soběstačnosti. V případě nouze tak senior může naplnit potřebu zavolat pomoc při zdravotních potížích, což mu dává pocit jistoty. (23)

1.3.5 Edukační služby pro seniory (v rámci elektrokomunikace)

Na učení není nikdy pozdě. Důležité je se rozhodnout pro vzdělávání a jít vstřícně pokroku, uvědomit si nové možnosti a v případě nepochopení či počátečních problémů, umět si říci o pomoc. (30)

Dnešní generace seniorů klade větší důraz na prožití aktivního stáří než v dobách minulých. Mnozí senioři se uchylují k aktivnímu prožití života díky nastavení dnešní společnosti, kdy žijeme v uspěchané době, vnoučata se snaží aktivizovat své prarodiče a vtáhnout je tak do světa dění. Používání mobilu se stává nutností a využívání internetu velmi aktuální, senioři začínají poznávat výhody internetu a nových elektronických možností v komunikaci. Řada seniorů využívá aktivně vzdělávání ve formě různých přednášek, kurzů, univerzit třetího věku, poznávacích zájezdů či osobního individuálního poznání (knihovny). Často mají tendence se sdružovat do různých zájmových kroužků, klubů, komunit, které jim právě zmíněné vzdělání umožní.

Důvody pro vzdělávání bývají různé, v pokročilém věku roste potřeba seberealizace, rozvíjet své původní zájmy, svou profesi, poznat něco nového, rozšířit svou orientaci ve specifické disciplíně (umění, historie, zdraví), naučit se novým

dovednostem (výtvarné, pohybové či právě zmiňovaná práce s počítačem a internetem), uchovat si stávající dovednosti, vědomosti, schopnosti (např. trénování paměti), udržet si intelektuální i tělesné zdraví. Realizace v těchto aktivitách pro seniora může znamenat také pomoc při rozvíjení či vytvoření nových sociálních kontaktů, pro některé seniory je potřeba naplnění sociálního přijetí a ocenění v tomto věku jednou z nejdůležitějších. (19)

Tyto aktivity často navazují na předešlý život jedince, realizace ve vzdělání může mít pro seniory další možnosti rozvoje osobnosti, aktivity jim mohou být nápomocny ve smyslu terapeutickém, relaxačním či reedukačním. Volba aktivit je iniciována buď seniorem samotným, nebo na doporučení odborníka (např. lékaře, sociálního pracovníka, terapeuta, logopeda, psychologa a dalších. Vzdělávací či učební aktivity se také mohou rozdělovat dle převažujícího druhu aktivit při samotném procesu vzdělání. Převažuje li složka percepční, jedná se o přednášky, koncerty, různé projekce, prohlídka expozic atd., převažuje li složka kognitivní, užívá se řešení mnoha problémů, úkolů, hlavolamů, trénink paměti apod., a konečně u složky senzomotorické se využívá osvojení dovedností všeho druhu, důležité je především vzít v úvahu zdravotní stav seniora při rozhodování jaké aktivity jsou vhodné. (19)

U vzdělávacích aktivit seniorského věku musíme vzít v potaz možnosti této věkové skupiny, brát ohled na jejich pomalejší tempo ukládání poznatků do paměti, dbát na jasnost a srozumitelnost výkladu, dát prostor pro efektivní diskuzi, respektovat možnosti seniora. Klást důraz na názornost, přeci jen to, co oko vidí, chápe, hmatem si můžeme osahat, jen to si mozek může dobře pamatovat. Měli bychom být velmi trpěliví, respektovat seniorskou populaci v jejich nelehké situaci znovu se něčemu učit (u některých po tolika letech) a ochotně naslouchat.

V dnešní společnosti však vyvstává problém informovanosti seniorské populace o možnostech edukace v rozvoji elektrokomunikace v seniorském věku. Tyto aktivity mohou být organizovány několika subjekty, jako např. domovy pro seniory, seniorskými kluby, zájmovými kroužky, městskými knihovnami, centry sociálních služeb, neziskovými organizacemi a také komerčními firmami, které nabízejí vzdělávací služby v určitých oblastech. Velmi často bývají organizovány také univerzitou třetího

věku, která je velmi důležitým subjektem ve světě vzdělávání u seniorů. Společnost se také zabývá problematikou asistence při takovýchto aktivitách, zda využívat placených asistentů či dobrovolníků, v těchto zařízeních se většinou využívá dobrovolnické pomoci a často se zapojuje i rodina či známí. (20)

Programy, které vznikají, bývají většinou ucelené a „ušité přímo na míru“ seniorovi. Jedním z takových projektů je nadační projekt „Senioři komunikují“, který vznikl za podpory Nadačního fondu manželů Livie a Václava Klausových, Nadace České spořitelny a společnosti T-mobile Czech Republic, a. s. Tento projekt vznikl na podporu vzdělání ve smyslu naučit seniora využívat počítač včetně internetu, používat mobilní telefon a bankovní kartu. Cílem tohoto projektu je seznámit seniory s využíváním těchto moderních komunikačních prostředků, umožnit osvojení vědomostí o základních funkcích a dovednostem, jak tyto prostředky ovládat. Pomáhá překonat počáteční ostych a zrušit tak komunikační bariéru mezi generacemi, dává jim možnost zjednodušit spojení s okolním světem a usnadňuje přístup k potřebným informacím. Projekt je určen pro seniory a úplné začátečníky ve využívání těchto technologických prostředků. Mělo by se jednat o desetihodinový kurz v mnoha oblastech České republiky, který seznámí uživatele se základní obsluhou počítače a internetu a učí využívat mobil a platební kartu do bankomatu či při manipulaci s ní. (5)

Kvalitu života seniora může také pomoci zlepšit vzdělání na akademické půdě, na univerzitě třetího věku. Fenomén univerzity třetího věku (U3V) se u nás v České republice objevil v letech 2000- 2002, kdy se společně s dalšími evropskými zeměmi U3V zapojily do evropských programů a začaly se zabývat seniorskou problematikou, konkrétně životním stylem a životními prostory, bydlením a kulturou v Evropě. Později seniorský tým U3V (zástupce generace 50 plus, tj. aktivních mladších seniorů) se začal zabývat vzdělávacím modulem „Kvalita života v seniorském věku“, v rámci vzdělávacích aktivit zpracovali projekt „Žít aktivně a s přáteli na druhé straně hranic“. Díky projektům U3V se senioři učí komunikovat přímo i nepřímo přes Internet ve spolupráci i s jinými zeměmi. Snaží se podporu společného zájmu o dorozumění se, formou konverzačních jazykových kurzů, poznávacích a počítačových kurzů, rozšiřují si tak obzory poznání životního stylu, zvyků a tradic. Tyto kurzy komunikace a

počítačové gramotnosti jsou většinou projekty fungující při univerzitách a vedou je zdatní odborníci v tomto oboru. Účastníci těchto kurzů získávají po aktivní účasti a absolvování tohoto programu osvědčení. Senioři v mezinárodních grantových projektech univerzit třetího věku získávají nové zkušenosti, možnosti k rychlé a účinné komunikaci a další podněty k vzájemné spolupráci. (20)

2 Cíle práce a hypotézy

2.1 Cíl práce

Cílem práce je zmapovat využívání elektrokomunikace u seniorů, nalézt vhodné prostředky k motivaci pro využití médií a užití komunikačních kanálů a prostředků. Dále pak zjistit možnosti poskytování edukačních služeb v rámci elektrokomunikace, a nalézt slabá místa v systému ve využití elektrokomunikace.

2.2 Hypotézy

Strategicky byl zvolen kvalitativní výzkum, hypotézy nebyly tedy stanoveny a mohou vyplynout na konci zpracování práce.

3 Metodika

3.1 Metody a techniky sběru dat

Pro praktickou část bakalářské práce jsem získávala informace kvalitativním výzkumem. Pro tento výzkum byla použita metoda pozorování, dotazování a rozhovoru se seniory z domovů pro seniory, pečovatelského domu, z domácností a se seniory sdružujícími se v klubu pro seniory.

Byla použita technika polořízeného rozhovoru, kdy dotazy byly pro všechny seniory téměř stejné, pouze doplňující otázky se lišily. Pomocnou metodou při výzkumu byla použita analýza dokumentů a technika sekundární analýza dat. Při rozhovoru přichází tazatel s dotazovaným do přímého verbálního kontaktu za cílem sběru informací a zjištění názoru a pohledu na věc dotazovaného prostřednictvím otázek tazatele a odpovědí dotazovaného. (1)

Polořízený nestandardizovaný rozhovor obsahoval předem připravené otázky, které byly pro všechny dotazované téměř stejné. Byly použity doplňující navazující otázky, aby základní otázky nebyly vytrženy z kontextu. Snažila jsem se o navázání pozitivního kontaktu s dotazovaným, probudit zájem o danou problematiku a získat důvěru pro spolupráci. Základních otázek bylo 20, z nichž 3 otázky byly uzavřené, 2 otázky polootevřené a 15 otázek bylo otevřených. Všechny uzavřené a polootevřené otázky byly s výběrem alternativy odpovědi. Otázky 1 – 6 jsou identifikačního a informativního charakteru, otázky 7 a 8 jsou zaměřeny na všeobecný názor na elektrokomunikaci, otázky 9 a 10 jsou zaměřeny na komunikaci, otázky 11 - 19 jsou zaměřeny na používání nových technologií v komunikaci, otázka 20 se týká povědomosti o edukaci v této problematice všeobecně a v jejich okolí.

Rozhovory byly prováděny osobně. Probíhaly individuálně na pokoji klienta nebo ve společenské místnosti (v případě domova pro seniory), v pečovatelském domě v buňce, kde senior bydlí, nebo v domácím prostředí seniora. Respondenti byli seznámeni o anonymitě odpovědí z rozhovoru a o účelu mého výzkumu. Podklady pro sekundární analýzu dat jsem zajistila z internetových stránek domovů pro seniory, pečovatelské služby a rozpisu aktivit klubu pro seniory.

Před použitím otázek položeného rozhovoru jsem prověřovala otázky v předvýzkumu. Cílem tohoto předvýzkumu bylo zjistit smysluplnost a srozumitelnost otázek. Tohoto kroku se zúčastnilo 10 seniorů z rodinných příslušníků a klientek trénování paměti, kde působím jako trenérka paměti.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Domov pro seniory Hvízdal České Budějovice je příspěvková organizace. Jeho celková kapacita je 270 klientů. Posláním domova pro seniory Hvízdal České Budějovice (dále jen DpS) je zajistit kvalitní pobytové sociální služby s celodenním stravováním a 24 hodinovou péčí osobám, které z důvodu věku či zdravotního stavu nemohou již pobývat ve svém domácím prostředí. DpS je určen v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a prováděcí vyhlášky k tomuto zákonu č. 505/2006 Sb., v platném znění. V roce 1990 bylo rozhodnuto o využití dané budovy pro sociální účely. Do platnosti zákona se zařízení nazývalo ÚSP Hvízdal – domov důchodců a pension pro důchodce. Od ledna 2007 se toto zařízení transformovalo na Domov pro seniory Hvízdal České Budějovice, příspěvková organizace. (9)

Domov pro seniory Máj České Budějovice je příspěvková organizace, která byla zřízena Statutárním městem České Budějovice. Jeho celková kapacita je 127 lůžek na jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Všechny prostory Domova pro seniory Máj jsou s bezbariérovým přístupem. V říjnu roku 2002 byla zahájena přestavba hotelu Máj na domov důchodců. Práce byly úspěšně dokončeny 19. 12. 2003, kdy byl celý objekt předán Statutárnímu městu České Budějovice. Původní hotel se skládal ze dvou objektů. V prvním byla kuchyně, restaurace a komerčně využívané prostory, ve druhém objektu pak stroje vzduchotechniky a ubytování pro hotelové hosty. Vlivem přestavby vznikla nástavba dvou pater a přístavba čtyřpodlažního zděného bloku. Hlavní činností Domova pro seniory Máj je poskytování pobytových služeb sociální péče podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (10)

Centrum sociálních služeb (dále jen CSS) je rovněž příspěvková organizace Statutárního města České Budějovice, schválená Zastupitelstvem města České Budějovice dne 28. června 2001. CSS Staroměstská - domov pro seniory poskytuje pobytové služby původním obyvatelům domova, předchozího penzionu pro důchodce Staroměstská a seniorům s trvalým pobytem v oblasti Českých Budějovic, kteří mají sníženou soběstačnost a jsou závislí na pravidelné pomoci jiné osoby. Smyslem domova pro seniory je zajistit důstojné prostředí, vlídné zacházení s jeho obyvateli, zabezpečit psychickou, sociální a fyzickou pohodu uživatelů sociálních služeb, které domov poskytuje. Domov pro seniory podporuje uživatele v samostatnosti v životě, rozvoji osobnosti, podporu v komunikaci dle individuálních potřeb klienta, pomáhá reagovat na změny v jejich životě a snaží se tak zabránit izolaci od společnosti v běžném životě. Kapacita domova pro seniory je 143 míst. Obytných místností, které jsou určeny pro jednotlivce je 95 a 24 obytných místností je určených dvojice. (7)

Český červený kříž, domácí ošetrovatelská péče a pečovatelská služba ALICE zajišťuje komplexní domácí péči, a to jak ošetrovatelskou tak i pečovatelskou službu. Poskytují také NON STOP službu rozvoz obědů, zapůjčení zdravotních kompenzačních pomůcek včetně invalidních vozíků. Při vyřizování osobních záležitostí a v komunikaci s úřady poskytuje pomoc sociální pracovnice. (8)

Městská organizace Svazu důchodců v Prachaticích vznikla 26. 4. 1995. Cílem Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích je vytvářet podmínky pro vzájemnou spolupráci seniorů a udržovat jejich kondici a životní pohodu. Organizace vznikla v počtu 18 lidí a nyní čítá přibližně kolem 370 osob. Jejím předsedou je pan Jiří Dolejš. Činnost organizace je různorodá. Od klubových setkání, třeba s hudebním doprovodem, kde mají možnost si i zazpívat či zatančit, popřípadě zaměření na ekologii, povídání s promítáním diapozitivů o přírodě, krajinách a zemích. Organizují také diskuze, besedy s představiteli města, soutěže, výlety - návštěvy zajímavých míst, turistické vycházky, zájezdy, rekondiční a rekreační pobyty, návštěvy divadelních představení, kurzy (např. paměti, vaření) výstavy, oslavy Dne matek, Dne seniorů.

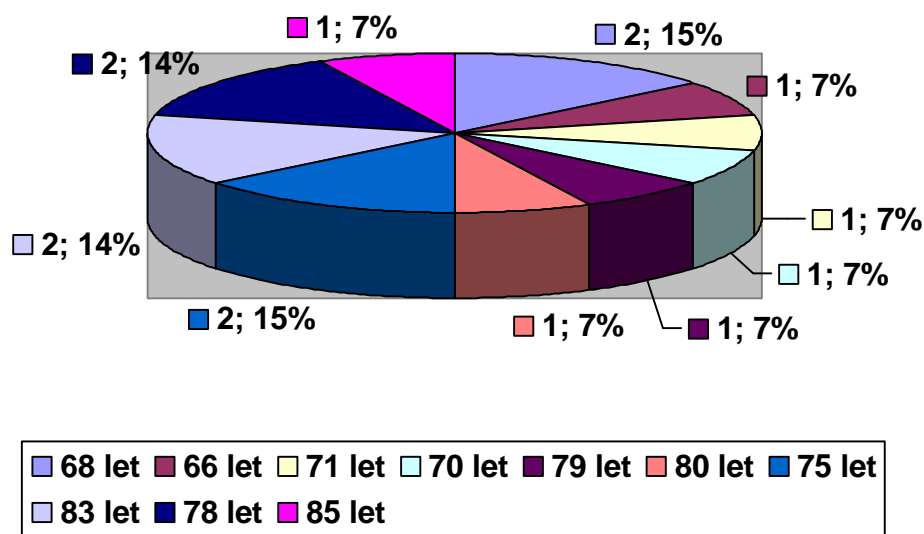
Cílem je vzájemná úcta a porozumění, aby člověk nebyl nikdy sám. Informace přímo od Jiřího Dolejše

Výběr respondentů byl podmíněn kritériem, které jsem si nastavila dle individuálních možností seniorů v rámci smysluplnosti mé práce. Byli vybráni ti klienti, kteří byli ochotni spolupracovat, odpovídat validně a adekvátně jejich psychosociálnímu a zdravotnímu stavu, dotazovaní byli klienty daných zařízení či svazu. Orientovala jsem se na absolventy počítačových kurzů či klienty v již probíhajícím kurzu, ale i uživatele osobního počítače v domácím prostředí. Někteří klienti byli účastníky kurzů Manipulace s počítačem, mobilním telefonem a používání kreditní karty. Tyto kritéria mi pomohli zajistit pracovníci domovů, kteří mi doporučili klienty pro individuální výzkum, nápomocni mi byli i pracovníci Domova pro seniory Mistra Křišťana v Prachaticích (kde jsem dělala několik týdnů praxi), kde mi doporučili Městskou organizaci Svazu důchodců v Prachaticích. Výsledky výzkumu jsou vyhodnocovány souběžně a srovnány.

4 Výsledky

Výzkumný soubor byl tvořen 15 seniory, z nichž byl jeden klient Domova pro seniory Máj v Českých Budějovicích, 2 klientky Domova pro seniory Hvízdal v Českých Budějovicích, 4 klienti Centra sociálních služeb České Budějovice, 1 klientka Charitní pečovatelské služby v Českých Budějovicích a 7 klientů Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích. Dotázaní klienti byli ochotni odpovědět na všechny mé dané otázky. Z výzkumu tedy nebyl vyřazen žádný z rozhovorů. Výzkum byl uskutečněn v období únor – duben 2010.

Graf 1 Věk dotazovaných

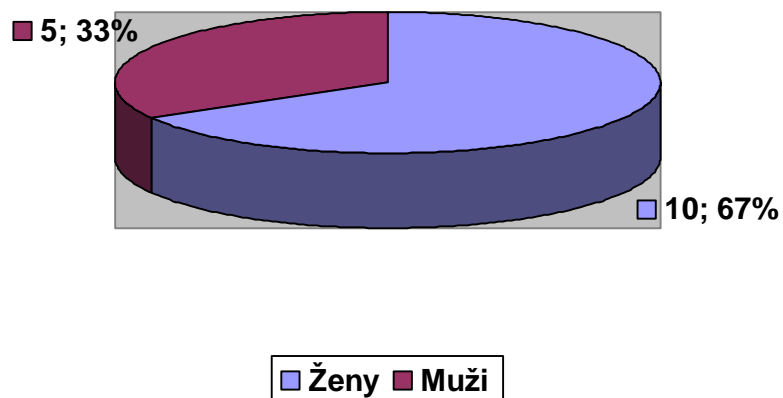


Zdroj: Vlastní výzkum

1. Věk dotazovaných

Věk dotazovaných v mém výzkumu je velmi rozmanitý, rozpětí věkové kategorie činí od 66 let do 85 let. Pokrytí informací od dotazovaných často souvisí s jejich věkem - viz. další výzkum.

Graf 2 Pohlaví dotazovaných

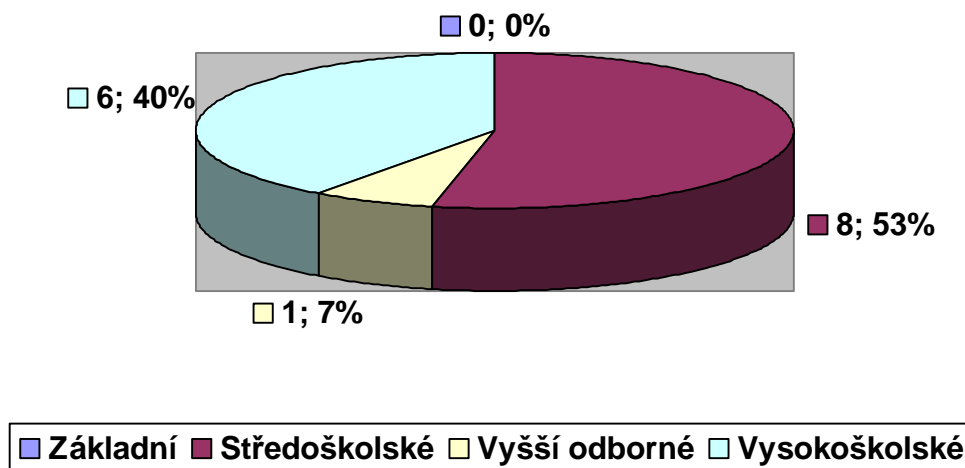


Zdroj: Vlastní výzkum

2. Pohlaví dotazovaných

Výzkumu se zúčastnilo 10 žen, z nichž 1 je klientkou pečovatelské služby ALICE v Českých Budějovicích, 2 klientky pobývají v Domově pro seniory Hvízdal v Českých Budějovicích, 3 klientky sdílejí bydlení v Centru sociálních služeb Staroměstská-domov pro seniory v Českých Budějovicích, 4 klientky docházejí do Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích. Dále se zúčastnilo 5 mužů, z nichž 1 klient je z Domova pro seniory Máj v Českých Budějovicích, 1 klient pobývá v Centru sociálních služeb Staroměstská-domov pro seniory v Českých Budějovicích a 3 klienti docházejí do Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích.

Graf 3 Dosažené vzdělání dotazovaných

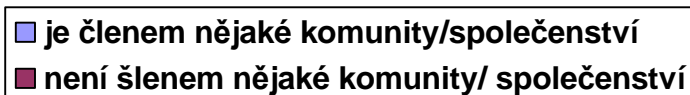
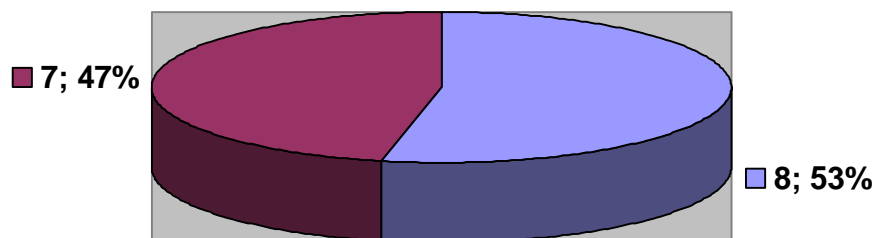


Zdroj: Vlastní výzkum

3. Jaké je dosažené vzdělání?

Se základním vzděláním se nezúčastnil nikdo. Zato nejpočetnější skupinou byli dotazovaní se středoškolským vzděláním (2 klientky Centra sociálních služeb Staroměstská- domov pro seniory, 2 klientky Domova pro seniory Hvízdal, 1 klientka pečovatelské služby ALICE, 1 klient Domova pro seniory Máj v Českých Budějovicích a 2 klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích), celkem 8 dotazovaných. Dále 6 dotazovaných s vysokoškolským vzděláním (4 klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích, 2 klienti Centra sociálních služeb Staroměstská- domov pro seniory) a 1 dotazovaná se vzděláním vyšším odborným.

Graf 4 Členství



Zdroj: Vlastní výzkum

4. Zda dochází či je členem nějaké seniorské komunity, organizace, klubu?

Na otázku, zda je dotazovaný členem či dochází do nějakého seniorského klubu nebo jiné seniorské komunity, odpovědělo 8 dotazovaných kladně (z nichž 5 žen - 1 klientka Centra sociálních služeb Staroměstská - domov pro seniory a 4 klientky Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích a 3 muži, taktéž klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích) a 7 dotazovaných záporně (z nichž 5 žen – 1 klientka pečovatelské služby ALICE, 2 klientky Domova pro seniory Hvízdal, 2 klientky Centra sociálních služeb Staroměstská - domov pro seniory a 2 muži – 1 klient Domova pro seniory Máj a 1 klient Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory).

5. Zda- li ano, tak jak často se schází?

Na otázku, která souvisela s předešlou, měli někteří dotazovaní problém odpovědět. Jelikož jsou členy některé ze seniorských komunit či společenství, ale již delší dobu nedochází na společná setkání. Proto se u odpovědí o četnosti a pravidelnosti schůzek dotazovaných odpovědi často liší. Tři klienti z Městské organizace Svazu

důchodců (2 klienti a 1 klientka) v Prachaticích jsou sice členy, ale nedochází na schůzky vůbec a klientka Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory taktéž nedochází na schůzky Svazu žen, ale je pouze členkou.

Muž, 70 let, klient dochází na schůzky 2x ročně, nepravidelně.

Žena, 79 let, klientka navštěvuje schůzky nepravidelně, chodí jen na nějaké kulturní akce, vzdělávací přednášky a výlety.

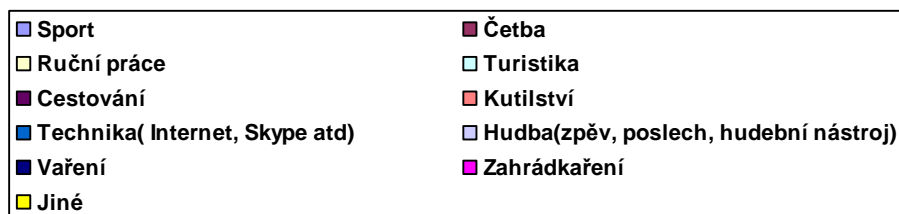
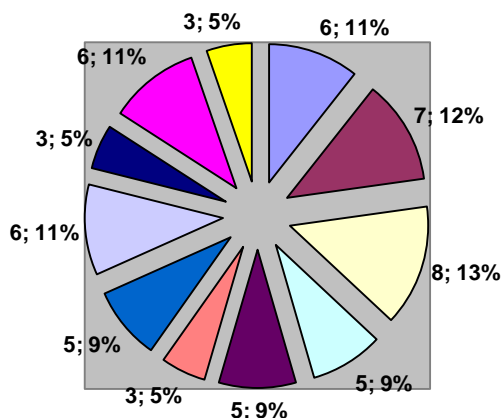
Žena, 68 let, klientka se schází se seniorkami v tělocvičně 1x týdně a nepravidelně dochází na vzdělávací přednášky (dle lukrativity tématu).

Žena, 66 let, klientka dochází na schůzky 2x týdně do tělocvičny a na přednášky v otázkách zdraví.

(klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích)

Ti dotazovaní, kteří odpověděli, že nikam nedochází, jsou převážně klienty sociálních zařízení. Seniorskou komunitou jim je většinou samo zařízení, náplň jim zajišťuje personál sociálních zařízení či společenství.

Graf 5 Záliby

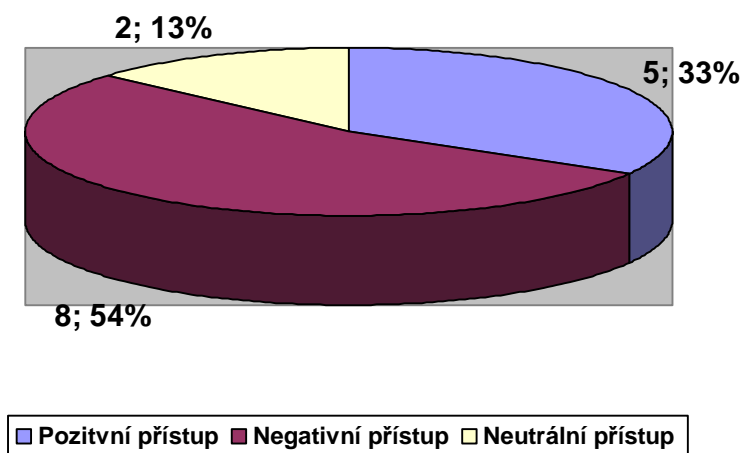


Zdroj: Vlastní výzkum

6. Jaké má dotazovaný koníčky, záliby?

Výzkum prokázal, že dotazovaní jsou velmi aktivní. Často se odpovědi u dotazovaných shodovali s ostatními z dotazovaných. Z výzkumu vyplývá, že nejoblíbenější aktivitou jsou ruční práce (odpovědělo 8 dotazovaných, 13 % - 1 klientka pečovatelské služby ALICE, 1 klient Domova pro seniory Máj, 3 klienti Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory, 2 klienti Domova pro seniory Hvízdal, 1 klientka Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích), druhou nejoblíbenější aktivitou je četba (odpovědělo 7 dotazovaných, 12 % - 2 klienti Domova pro seniory Hvízdal, 2 klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích, 1 klientka Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory, 1 klient Domova pro seniory Máj, 1 klientka pečovatelské služby ALICE, ostatní aktivity jsou ve stejném procentuálním rozložení a další jsou již méně časté.

Graf 6 Přístup k novým komunikačním technologiím



Zdroj: Vlastní výzkum

Viz následující otázka.

7. Jaký má dotazovaný názor na využívání nových komunikačních technologií?

Otázka, zaměřená na názor na využívání nových komunikačních technologií, byla jednou ze stěžejních. Obvykle dotazovaní odpovídali zprvu neutrálně, později se jejich názor vyhranil. Dvě klientky (13 % z celkového počtu dotazovaných) z Domova pro seniory Hvízdal přistupují svým názorem k této problematice neutrálně. Obě shodně sdělili, že nové technologie v komunikaci jsou pokrokem nové doby, které tak spojují lidi, ale svůj osobní pohled nesdělily. Pět klientů (33 % z celkového počtu dotazovaných – z nichž 1 klientka Centra sociálních služeb Staroměstská- domov pro seniory, 1 klientka pečovatelské služby ALICE, 1 klient Domova pro seniory Máj, 2 klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích) projevilo pozitivní přístup k novým technologiím. Většina dotazovaných sdělila, že nové technologie pomáhají při denních činnostech, zajišťují komunikaci s rodinou či přáteli, Internet považují za komunikační síť s možností propojit lidi a možností získávat nepřeberné množství informací, zkracuje vzdálenost mezi lidmi.

8. Jaký má význam pro dotazovaného elektrokomunikace v průběhu dne, v práci, v životě?

Otázka týkající se využívání elektrokomunikace v běžném životě byla zaměřena na praktické využití, jakým způsobem a k čemu je nejčastěji využívána. Odpovědi jsem si rozdělila do skupin.

Domov pro seniory Hvízdal

Žena, 85 let, sdělila, že pro ni má tato komunikace význam převážně jako jeden z nejpoužívanějších sdělovacích prostředků a možnost, jak si obstarat zábavu, komunikaci s přáteli.

Žena, 82 let, vidí hlavní význam v komunikaci a propojení s přáteli, vyhledávání map.

Centrum sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory

Muž, 83 let, sdělil, že velkým významem v této komunikaci je pokrok jaký přináší, nové možnosti v setkávání lidí - virtuálně, ve vyhledávání informací.

Žena, 75 let, shledává nové technologie jako něco nového, co jí nic převratného neříká, má strach z nového.

Žena, 78 let, vypověděla, že technickým věcem nerozumí, projevuje před nimi strach.

Žena, 75 let, vidí význam hlavně v možnosti komunikaci s rodinou a přáteli.

Městská organizace Svazu důchodců v Prachaticích

Žena, 79 let, vidí nové technologie v komunikaci jako novou přelomovou věc, je to pro ni něco jako výzva. Velký význam vidí hlavně v komunikaci s rodinou, ruší se vzdálenosti.

Žena, 71 let, sdělila, že hlavní význam vidí ve využití těchto technologií ve všech odvětví našeho života, sdružuje lidi a zkracuje vzdálenosti mezi lidmi.

Žena, 66 let, vidí nové technologie jako nutnost, důležitost orientace v těchto technických prostředcích, umožňuje jí to zlepšení pracovní výkonnosti.

Žena, 68 let, má pocit, že jí tato problematika nijak neoslovila.

Muž, 70 let, tyto technologie vnímá jako pracovní nutnost.

Muž, 80 let, cítí tyto technologie jako pokrok, ale necítí se být připraven na adekvátní využití těchto prostředků.

Muž, 68 let, považuje nové technologie a nové metody v komunikaci za přínos, zrychlují a zkracují spojení mezi lidmi, firmami, společnostmi. Strach z nového.

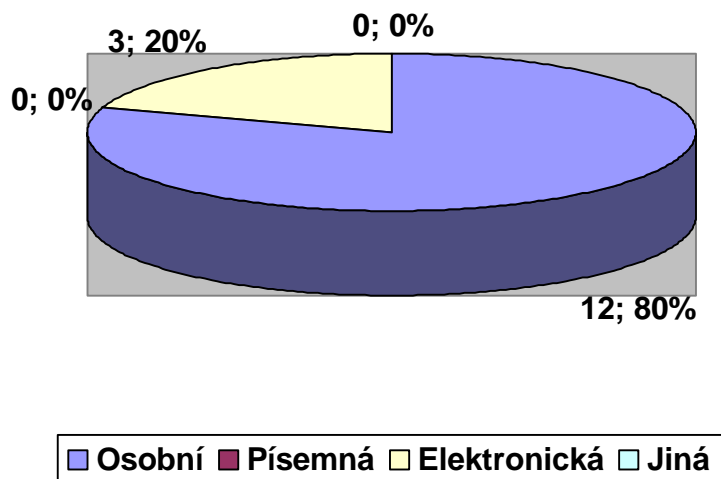
Pečovatelská služba ALICE

Žena, 68 let, sdělila, že internet považuje za jednu z největších komunikačních sítí, která propojuje lidi, otvírá možnosti obchodu, ruší a zároveň vytváří společenské předsudky. Považuje jej za jednu z největších „knihoven“.

Domov pro seniory Máj

Muž, 78 let, vidí hlavní význam v komunikaci s rodinou (bratrem), přáteli a vyhledávání nových informací.

Graf 7 Nejblíže komunikace



Zdroj: Vlastní výzkum

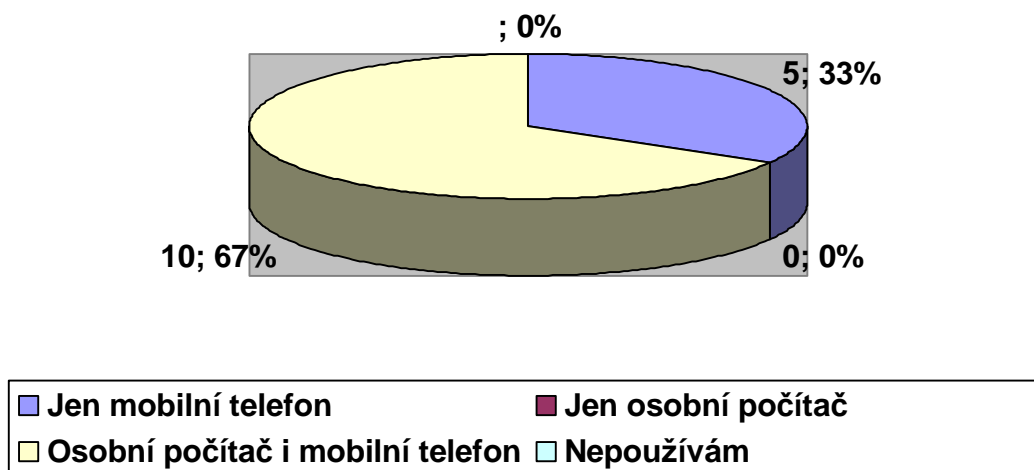
Viz následující otázka.

9. Jaká komunikace je dotazovanému bližší (osobní, písemná, elektronická, či jiná)?

Tato otázka byla koncipována na subjektivní vnímání komunikace jako takové, jaká komunikace je dotazovaným nejblíže. Celkem 12 (80 %) dotazovaných odpovědělo, že je jim nejblíže komunikace osobní (z nichž 4 klienti Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory, 2 klientky Domova pro seniory Hvízdal, 6 klientů Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích), zbylí 3 klienti odpověděli, že je jim bližší komunikace elektronická (z nichž 1 klient Domova pro seniory Máj, 1 klientka Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích, 1 klientka pečovatelské služby ALICE)

..

Graf 8 Použití komunikačního prostředku



Zdroj: Vlastní výzkum

Viz následující otázka.

10. Zda používá dotazovaný ke komunikaci s okolím osobní počítač, mobilní telefon či jiný prostředek?

U této otázky byla zkoumána možnost použití komunikačních prostředků, a to konkrétně osobního počítače a mobilního telefonu, jiný přístroj zjištěn nebyl. Dotazovaných, kteří odpověděli, že využívají jen mobilní telefon, bylo zjištěno 5 – 33 % (4 klienti Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory a 1 klient Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích). Dotazovaných, kteří využívají osobní počítač i mobilní telefon, je většina, 10 dotazovaných – 67 %. (Z nichž 2 klientky Domova pro seniory Hvízdal, 1 klientka pečovatelské služby ALICE, 1 klient Domova pro seniory Máj, 6 klientů Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích)

11. Jakým způsobem se dotazovaný k tomuto užívání prostředku dostal?

Snažila jsem se brát v potaz hlavně využití osobního počítače a mobilního telefonu. Nejčastější odpovědí, se stalo využití v rámci kurzů či zakoupení přístrojů rodinou. Dotazované jsem opět rozdělila do skupin.

Domov pro seniory Hvízdal

Obě ženy, 82 let a 85 let, odpověděly, že se k této elektrokomunikaci dostaly na kurzu (kde se učily jak zacházet s mobilním telefonem a jak obsluhovat osobní počítač), díky společnosti ATAVENA. Kurzy zprostředkovalo zařízení ve spolupráci se sdružením NROS.

Centrum sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory

Ženy, 78 let a 75 let, sdělily, že se k této elektrokomunikaci dostaly v rámci zařízení, díky počítačovému kroužku, který probíhá 1x týdně. Mobilní telefon získaly od své rodiny.

Muž, 83 let, vypověděl, že k této komunikaci jej přiměla manželka, jinak samouk.

Žena, 75 let, odpověděla, že počítačovým technologiím nedůvěřuje, takže využívá jen mobil, který jí zakoupila rodina jako dárek k narozeninám.

Městská organizace Svazu důchodců v Prachaticích

Muž, 68 let, sdělil, že se k této elektrokomunikaci dostal díky zaměstnání, kde byl počítač umístěn jako pracovní prostředek, který byl využíván na zpracování a ukládání informací. Mobilní telefon si pořídil klient sám.

Muž, 80 let, vypověděl, že s osobním počítačem neumí adekvátně zacházet (používá jen za pomoci rodiny v jejich domácím prostředí), využívá pravidelně mobilní telefon. Mobil si pořídil sám, jelikož jej potřebuje díky svému zaměstnání.

Žena, 71 let, odpověděla, že se k těmto elektronickým komunikačním technologiím dostala díky své zvědavosti. Oba komunikační prostředky si zakoupila sama, naučila se s nimi zacházet sama.

Muž, 70 let, se k těmto komunikačním prostředkům dostal díky seniorské akci, požádané Městskou organizací Svazu důchodců. Po seznámení s novými technologiemi se klient přihlásil do kurzu, pořádaný v rámci Nadačního fondu manželů Klausových. Mobilní telefon si pořídil klient sám.

Ženy, 79 let a 66 let, jsou absolventky kurzu, který je také pořádaný Nadačním fondem manželů Klausových. Mobil dostaly obě klientky od rodiny.

Žena, 68 let, se dostala k těmto technologiím díky své práci, kde využívání počítače je nutností. Mobil si klientka pořídila sama.

Pečovatelská služba ALICE

Žena, 68 let, se musela s těmito elektrokomunikačními prostředky seznámit kvůli své práci, obsluha osobního počítače byla nutností. Mobil si zakoupila sama.

Domov pro seniory Máj

Muž, 78 let, si koupil osobní počítač sám, zpočátku samouk. Později se přihlásil v rámci zařízení do kurzu, pořádaného Nadačním fondem manželů Klausových.

12. Zda někdo podporoval dotazovaného či nikoliv, popřípadě kdo?

Otázka týkající se podpory této komunikace byla zaměřena na okolí dotazovaných, přístup k využívání těchto elektrokomunikačních prostředků rodiny či podporujících. Dotazované jsem rozdělila pro přehlednost do skupin.

Domov pro seniory Hvízdal

Žena, 82 let, odpověděla, že ji nejvíce podporovala v používání a obsluze sociální pracovnice a nepravidelně rodina.

Žena, 85 let, dle její odpovědi ji podporuje hlavně sociální pracovnice zařízení, vnoučata (se kterými je díky těmto prostředkům, přes Internet v kontaktu) a přátelé.

Centrum sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory

Žena, 75 let, dle jejích slov ji nejvíce podporuje rodina (která ji také naučila s těmito prostředky zacházet) a sociální pracovnice tohoto zařízení.

Muž, 83 let, sdělil, že nejvíce jej podporuje v užití elektrokomunikace manželka, která s ním chce být v neustálém kontaktu.

Žena, 75 let, v používání komunikačních prostředků ji podporuje rodina a hlavně přátelé, se kterými je v kontaktu přes Internet.

Žena, 78 let, odpověděla, že největší oporou ve využívání jí je sociální pracovnice, která ji učí jak s těmito komunikačními prostředky zacházet.

Městská organizace Svazu důchodců v Prachaticích

Muž, 68 let, dle jeho slov jej nejvíce podporuje manželka.

Muž, 80 let, nepodporuje ho nikdo, naučil se vše sám.

Žena, 71 let, sdělila, že vše se naučila díky vnoučatům, která ji jsou velkou podporou ve využívání nových technologií dodnes.

Muž, 70 let, nejvíce ho podporuje manželka, která chce mít přehled o celé rodině, hlavně být neustále v kontaktu.

Žena, 79 let, vypověděla, že ji podporuje celá rodina, hlavně dcera, která chce s ní být v neustálém kontaktu, kvůli zdravotnímu stavu klientky.

Žena, 66 let, nejvíce ji podporují její děti, jelikož pobývají v cizině. Pravidelně se tak mohou dorozumívat právě díky těmto komunikačním prostředkům.

Žena, 68 let, nejvíce ji podporuje rodina.

Pečovatelská služba ALICE

Žena, 68 let, vypověděla, že nejvíce ji v užívání těchto elektrokomunikačních prostředků podporují přátelé, kteří jsou v zahraničí. Těmto prostředkům je vděčná, že může být s nimi v kontaktu téměř kdykoliv a kdekoliv.

Domov pro seniory Máj

Muž, 78 let, hojně využívá podpory rodiny, která je s ním tak denně v kontaktu.

13. Pravidelnost využití této komunikace?

Další velmi důležitou otázkou bylo, jak často tuto komunikaci dotazovaní používají. U obecných odpovědí jsem se snažila zjistit bližší údaje. Z výzkumu vyplývá, že mobilní telefon dotazovaní využívají velmi často, takřka denně. U osobního počítače již se odpovědi lišily.

Domov pro seniory Hvízdal

Obě dotazované ženy, 82 let a 85 let, shodně sdělily, že používají:

Mobilní telefon používají denně.

Osobní počítač 1x týdně (volnočasová aktivita umožňována zařízením)

Centrum sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory

Žena, 75 let, používá:

Mobilní telefon denně.

Osobní počítač vůbec.

Muž, 83 let, odpověděl, že používá:

Mobilní telefon denně.

Osobní počítač sporadicky, 1x za měsíc.

Žena, 75 let, používá:

Mobilní telefon denně.

Osobní počítač 1x týdně.

Žena, 78 let, využívá:

Mobilní telefon 1x týdně.

Osobní počítač 1x týdně.

Městská organizace Svazu důchodců v Prachaticích

Muž, 68 let, používá:

Mobilní telefon denně.

Osobní počítač jen pracovní, 5 dní v týdnu.

Muž, 80 let, používá:

Mobilní telefon denně.

Osobní počítač vůbec.

Žena, 71 let, používá:

Mobilní telefon denně.

Osobní počítač denně.

Muž, 70 let, využívá:

Mobilní telefon a osobní počítač jen pracovní, 5 dní v týdnu.

Žena, 79 let, vypověděla, že používá:

Mobilní telefon denně.

Osobní počítač nepravidelně, 1x měsíčně.

Žena, 66 let, používá:

Mobilní telefon denně.

Osobní počítač nepravidelně, 2-3x do týdne.

Žena, 68 let, využívá:

Mobilní počítač denně.

Osobní počítač pracovní, 5 dní v týdnu.

Pečovatelská služba ALICE

Žena, 68 let, vypověděla, že používá:

Mobilní telefon i osobní počítač denně.

Domov pro seniory Máj

Muž, 78 let, odpověděl, že využívá:

Mobilní telefon 1x týdně.

Osobní počítač denně.

14. Zdali měl či neměl dotazovaný nějaké potíže při užívání této komunikace?

Tato otázka, zaměřena na to zda měli dotazovaní nějaké potíže, souvisí s následující otázkou. Všichni dotazovaní odpověděli, že měli zpočátku či v průběhu kdy využívali tyto elektrokomunikační prostředky potíže s využíváním mobilního telefonu a osobního počítače či kombinace těchto prostředků.

15. V případě, že dotazovaný potíže s komunikací měl, tak jaké?

Co se týče otázky, jakých okruhů se tyto problémy v používání elektrokomunikace týkají, odpovídali dotazovaní velmi podobně, takže jsem tyto výsledky shrnula. Všeobecně moderní komunikace je pro tuto generaci méně srozumitelná, technicky obtížná. Komplikace se hlavně týkají jazykové bariéry, kdy je využíván převážně anglický jazyk. Takřka všichni dotazovaní (kromě klienta Domova pro seniory Máj) odpověděli, že co se týče využívání mobilního telefonu, mají potíže s přečtením malých písmen, mnoho z dotazovaných často ani netušilo, že existuje program, který umožňuje úpravu viditelnosti písma. Dotazovaní sdělili, že největší problémy měli s obsluhou osobního počítače. Problémy se hlavně týkaly technické znalosti, jakým způsobem používat počítač. Jazyková bariéra byla zde zřetelnější než u obsluhy mobilního počítače. Velmi časté byly odpovědi, které se týkaly ostychu z používání moderních prostředků či vybočení z naučených postupů, jak používat tyto prostředky. Kromě klientky pečovatelské služby ALICE a klienta Domova pro seniory Máj byly tyto odpovědi téměř shodné. Tito dva klienti oba využívali osobní počítač v zaměstnání ještě před odchodem do penzijního věku, tak jim technické možnosti u obsluhy osobního počítače nedělali velké problémy.

16. Jak dlouho trvalo, než se dotazovaný naučil obsluhovat osobní počítač a mobilní telefon?

Ve svém výzkumu jsem se také zabývala faktem, jak dlouho trvalo dotazovaným, než se naučili používat osobní počítač a mobilní telefon, alespoň se základními znalostmi obsluhy přístrojů. Někteří dotazovaní se ve svých odpovědích

shodovali, ale většina dotazovaných měla odlišné odpovědi. Rozdělila jsem tak dotazované do skupin.

Domov pro seniory Hvízdal

Žena, 82 let, se učila jak obsluhovat mobilní telefon 12 měsíců a osobní počítač se učí dodnes.

Žena, 85 let, se učila zacházet s mobilním telefonem 6 měsíců a s osobním počítačem se učí dodnes.

Centrum sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory

Žena, 75 let, se učí s mobilním telefonem dodnes a o osobní počítač nemá zájem, má velký ostych.

Žena, 78 let, se seznamovala s mobilním telefonem 12 měsíců a učí se s osobním počítačem dodnes.

Žena, 75 let, se učila zacházet s mobilním telefonem 24 měsíců a s osobním počítačem se učí zacházet dodnes.

Muž, 83 let, se učil obsluhovat mobilní telefon 18 měsíců a osobní počítač dodnes.

Městská organizace Svazu důchodců v Prachaticích

Muž, 68 let, se učil zacházet s mobilem 3 měsíce a s osobním počítačem 6 měsíců.

Muž, 80 let, se učil jak obsluhovat mobilní telefon 12 měsíců a osobní počítač nevyužívá, nemá zájem.

Žena, 71 let, se učila jak zacházet s mobilním telefonem 2 měsíce a s osobním počítačem 6 měsíců.

Muž, 70 let, se učil jak obsluhovat mobilní telefon 4 měsíce a osobní počítač 6 měsíců.

Žena, 79 let, se seznamovala jak zacházet s mobilním telefonem 9 měsíců a s osobním počítačem 12 měsíců, úplný začátečník dodnes.

Žena, 66 let, se naučila velmi rychle obsluhovat mobilní telefon, za 1 měsíc a osobní počítač 12 měsíců.

Žena, 68 let, se naučila zacházet s mobilním telefonem za 3 měsíce a s osobním počítačem za 6 měsíců.

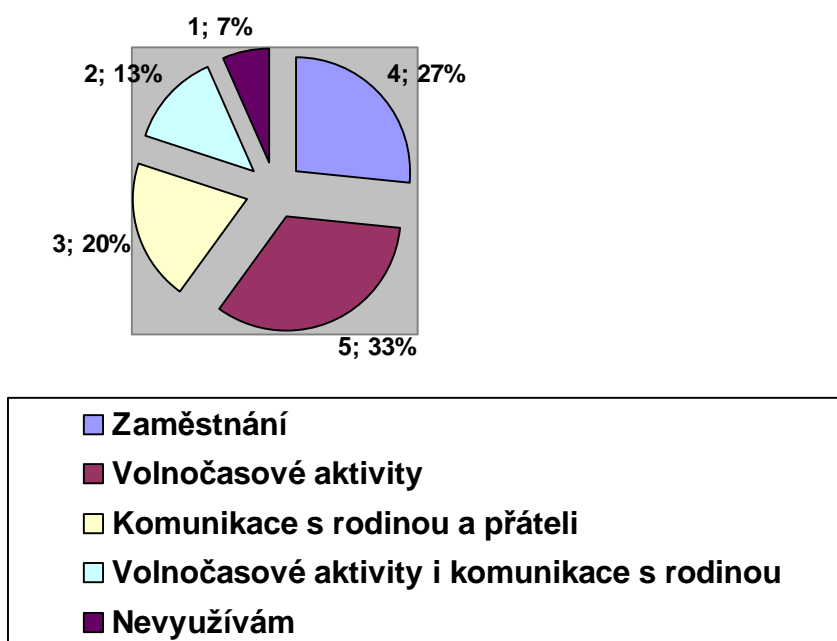
Pečovatelská služba ALICE

Žena, 68 let, se naučila velmi rychle zacházet s mobilním telefonem za 1 měsíc a s osobním počítačem za 6 měsíců.

Domov pro seniory Máj

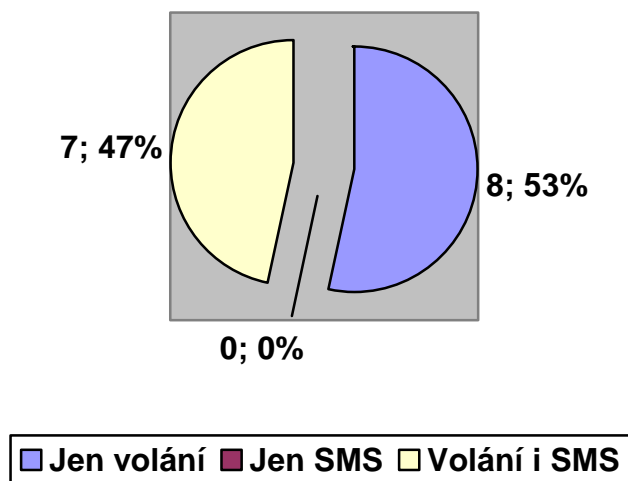
Muž, 78 let, se zpočátku velmi těžko seznamoval s mobilním telefonem, naučil se zacházet za 12 měsíců a s osobním počítačem za 6 měsíců, dnes využívá tyto komunikační prostředky zcela bez problémů.

Graf 9 Využití osobního počítače



Zdroj: Vlastní výzkum

Graf 10 Využití mobilního telefonu



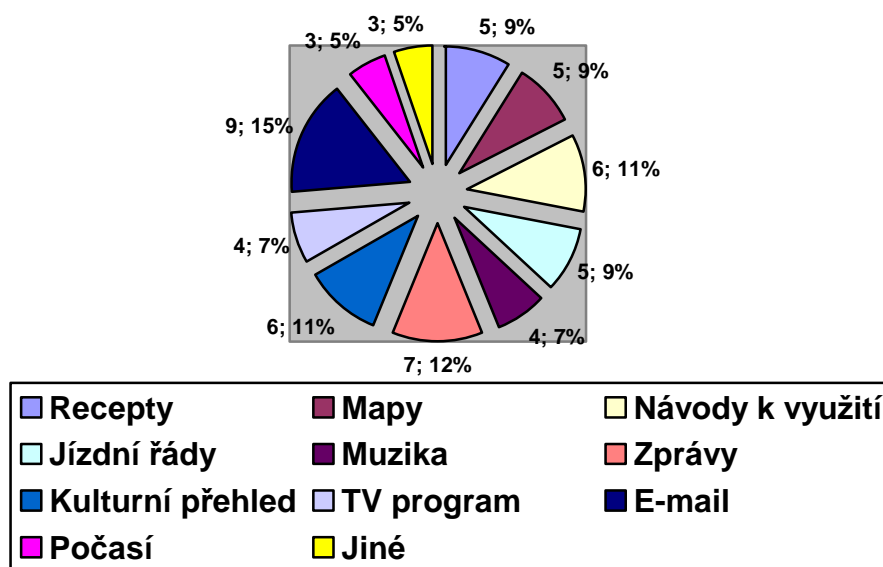
Zdroj: Vlastní výzkum

17. Jaké je využití osobního počítače a mobilního telefonu u dotazovaného?

Tyto otázky byly položeny za účelem zjištění využití osobního počítače a mobilního telefonu. U těchto otázek bylo dotazovaným nabídnuto několik možností a také možnost se dále případně vyjádřit. U dotazu na využití osobního počítače odpovědělo 5 dotazovaných – 33 % (z nichž 2 klientky jsou z Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory, 1 klient Domova pro seniory Máj, 1 klientka Domova pro seniory Hvízdal, 1 klientka Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích), že jej využívají k zajištění volnočasových aktivit. Další významné využití je v zaměstnání, odpověděli 4 dotazovaní – 27 % (z nichž 3 klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích a 1 klientka pečovatelské služby ALICE). Počítač využívají 3 z dotazovaných (z nichž 2 klienti z Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory a 1 klientka Domova pro seniory Hvízdal) nejčastěji ke komunikaci s rodinou a přáteli. Dále 2 klienti (z nichž obě jsou klientkami Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích) využívají nejčastěji počítač ke komunikaci s rodinou i na zajištění volnočasových aktivit a 1 klient nevyužívá osobní počítač vůbec.

Mobilní telefon nejčastěji využívají dotazovaní k volání. Více než 50 % využívá mobilní telefon jen k volání a ostatní jej používají jak k posílání SMS (textové zprávy), tak k volání. Z nichž 8 dotazovaných – 53 % (1 klient Domova pro seniory Máj, 1 klientka Domova pro seniory Hvízdal, 1 klientka pečovatelské služby ALICE, 3 klienti Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory a 2 klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích) odpovědělo, že používá mobil jen k volání a 7 dotazovaných – 47 % (1 klient Domova pro seniory Hvízdal, 1 klient Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory a 5 klientů Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích) k volání a posílání SMS.

Graf 11 Nejčastější využití Internetu



Zdroj: Vlastní výzkum

18. Za jakým účelem nejčastěji dotazovaný používá Internet?

Nejoblíbenější otázkou bylo zjišťování využívání služeb Internetu, a jaké je nejčastější využití. Nejčtenější odpovědí dotazovaných bylo užívání E-mailové služby, celkem 9 z dotazovaných – 15 % (z nichž 1 klientka pečovatelské služby ALICE, 2 klienti Centra sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory a 6 klientů Městské

organizace Svazu důchodců v Prachaticích), další využití, kdy se objevovaly četné odpovědi, se týkalo kultury a často zálib dotazovaných.

19. Kdo nebo co dotazovaného motivovalo k práci na osobním počítači a mobilním telefonu?

Tato otázka byla zaměřena na motivaci dotazovaných. Často odpovědi souviseli s předešlou otázkou (č. 12). Vzhledem k rozmanitosti odpovědí, rozdělila jsem s opět dotazované do skupin.

Domov pro seniory Hvízdal

Ženy, 82 let a 85 let, sdělily, že je nejvíce motivuje v elektrokomunikaci, rodina, sociální pracovníce zařízení a chuť získávat nové zkušenosti.

Centrum sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory

Muž a tři ženy, ve věku 83, 2x 75 a 78 let podobně vypověděli, že největší motivací je jim rodina, přátelé a potřeba vědění, nezaostávat za mladou generací. Potřeba přizpůsobit se.

Městská organizace Svazu důchodců v Prachaticích

Tři muži a tři ženy, muži- ve věku 79, 70, 80 letech a ženy – ve věku 2x 68 a 66 letech, podobně vypověděli, že největší motivací ve využívání nových komunikačních prostředků je jim hlavně zaměstnání, důležitá je také potřeba nalézat stále nové a nové informace, zdokonalení osobních zkušeností, znalostí (profesní i volnočasové aktivity). Žena, 71 let, odpověděla, že její největší motivací je potřeba dokázat mladé generaci, že zvládne ovládat stejně dobře tyto komunikační prostředky jako ostatní. Další motivací jí také byla domněnka, že veškeré informace budou převedeny do elektronické podoby a jiná možnost nebude existovat. Vzdělání v této problematice tak pro ni byla nutnost.

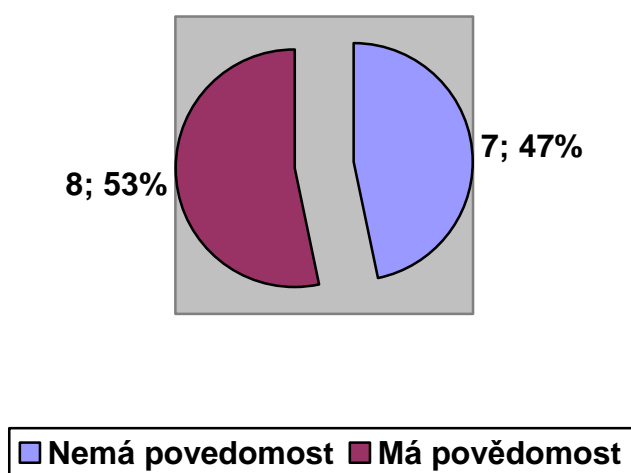
Pečovatelská služba ALICE

Žena, 68 let, vypověděla, že jí je největší motivací nalézání nových kontaktů přes Internet a přátelé. V předešlých letech byla hlavní motivací její práce, zaměstnání.

Domov pro seniory Máj

Muž, 78 let, klientovou největší motivací je prahnutí povědomostech, vzdělání pomocí Internetu, ale také kurz, kterým úspěšně prošel a čerpá z něj dodnes.

Graf 12 Povědomost o vzdělávání v této problematice



Zdroj: Vlastní výzkum

20. Jaké jsou možnosti vzdělávání v této problematice v okolí dotazovaného, v místě bydliště, za jakých podmínek apod.?

U poslední otázky v mém výzkumu mne zajímala povědomost o vzdělávání v této problematice, elektrokomunikace. Zajímalo mne, jestli dotazovaní mají nějaké informace o vzdělání, kurzech, kdo je vede, kde probíhají a za jakých podmínek atd.. Celkem 8 – 53 % (z nichž 1 klientka pečovatelské služby ALICE, 1 klient Domova pro seniory Máj, 2 klientky Domova pro seniory Hvízdal a 4 klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích) dotazovaných mají nějaké informace, co se týče vzdělávání v této komunikaci a 7 dotazovaných – 47 % (z nichž 4 klienti Centra

sociálních služeb Staroměstská – domov pro seniory a 3 klienti Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích) povědomost nemá žádnou.

5 Diskuze

Fenomén stáří je společností v poslední době hodně diskutované téma. S ohledem na rychle stárnoucí společnost se musí určité technologické prostředky přizpůsobit této generaci. Komunikace je i v tomto období člověka velmi důležitá pro zachování integrity, své vlastní identity ve společnosti a měla by být také prevencí před izolací od přátel, rodiny a známých.

Toto téma jsem si vybrala, protože mne problematika seniorského věku zajímá a troufám si říci, že kromě zdravotního stavu je komunikace u seniorů jedním z dalších velmi diskutabilních témat. Obzvláště komunikace elektronická, protože přizpůsobit se dnešní společnosti pro seniora není snadné. Senior se často potýká s negativními reakcemi okolí při využívání této elektronické komunikace. Souhlasím s Vidovičovou a Petříkovou (20) v tom, že neochota okolí mít se seniorem větší strpení při výuce s těmito prostředky je znatelnější než u mladší generace. Nedůvěra společnosti v adekvátní či pravidelné využití osobního počítače či mobilního telefonu dává tak mnohdy seniorovi najevo, jeho oslabení vlastních rolí ve společnosti, rodině. Myslím si však, pokud je senior podporován svým okolím a má motivaci, dodá mu to větší chuť do života. Snaha o využití dosavadních schopností a zkušeností zlepšuje celkový stav a pomáhá tak seniorovi rozvíjet osobnost i v pokročilém věku, nezávislost a soběstačnost seniorů je pro naplnění jejich potřeb výraznou podmínkou pro kvalitní život. (20)

Pro toto téma jsem měla možnost čerpat informace v průběhu vysokoškolského studia a dobrovolných aktivitách v programu PATUP, který pořádá Jihočeská Univerzita, Zdravotně sociální fakulta. Práce se seniory pro mne tak byla inspirací a splnila tak mnohá moje očekávání. Ve výzkumu mne hlavně zajímaly jaké by mohly být komunikační bariéry u seniorů při využívání moderních komunikačních technologií a motivace seniorů pro práci s nimi.

Výzkum proběhl v období únor – duben 2010. Informace jsem získávala formou rozhovorů, kde jsem se snažila využít techniku polořízeného rozhovoru, kdy jsem se

dotazovaných ptala na takřka stejné otázky s otázkami doplňujícími, které se v některých případech lišily.

Výzkumný soubor byl tvořen 15 seniory, z nichž klienti byli z Domova pro seniory Máj v Českých Budějovicích, Domova pro seniory Hvízdal v Českých Budějovicích, Centrum sociálních služeb České Budějovice, Charitní pečovatelské služby v Českých Budějovicích a Městské organizace Svazu důchodců v Prachaticích. Výzkum probíhal v příjemném prostředí, bez problémů. Dotazovaní byli ochotní si se mnou povídat, bez většího ostychu, vesměs v dobré náladě. Kontakt a samotný rozhovor probíhal vždy osobně často za asistence sociální pracovnice, která mi umožnila nahlédnout do dokumentace. Podklady pro sekundární analýzu dat pro svou bakalářskou práci jsem nacházela také na internetových stránkách a z dokumentace u jednotlivých zařízení a organizace. Tyto informace mi umožnily efektivnější přístup k dotazovaným a ucelilo mi to tak představu o životě seniorů a jejich kvalitu života. Dotazovaní i personál zařízení a organizace byli ujištěni o anonymitě vycházející ze zákona a využití informací pro moji práci.

Nejčastějším jevem v seniorské populaci je převaha žen, což se také v mém výzkumu potvrdilo, jelikož z vybraného vzorku dotazovaných odpovídalo 10 žen a 5 mužů v různém věku. Snažila jsem se ve svém vzorku prezentovat širší záběr věkové kategorizace, protože mne zajímalo jestli v souvislosti s výzkumem má věk nějaký vliv na využívání komunikačních prostředků.

Z výzkumu vyplývá, že záleží na zdravotním stavu a stavu kognitivních funkcí s čímž souvisí věk biologický (spíše než věk kalendářní). Tento výsledek však může být poněkud zavádějící z pohledu objektivnosti, protože subjektivní názor dotazovaného často nemusí souviset se stavem objektivním, výsledky byly zjišťovány dle individuálního stavu dle názoru dotazovaných za podepřených informací personálu zařízení a organizace. Pro seniory je velmi důležité být součástí nějaké komunity, společenství a navazovat tak kontakty s okolím, svými známými, sousedy, přáteli. Člověk je tvor společenský a potřebuje své zážitky a zkušenosti s někým sdílet. Tyto informace mám podloženy výzkumem, protože polovina z dotazovaných (53 %, což je 8 dotazovaných) je členem nějakého společenství či komunity. Nejčastější odpovědí bylo členství

v Seniorském klubu či Svaz žen. Několik seniorů (4 dotazovaní) doplnili odpověď, že sice členy jsou, ale neúčastní se pravidelně aktivně. Pravidelné docházení a aktivně se tak účastnit na schůzkách skupiny či komunity velmi často souviselo s časovou dostupností aktivit, protože vybraní dotazovaní mají mnoho zálib jak trávit volný čas, což je mnohdy vyčerpávající a pro seniory náročné.

Nejvíce mne překvapil výsledku, který se týkal dosaženého vzdělání, 8 dotazovaných má dosažené vzdělání středoškolské, 6 dotazovaných má vzdělání vysokoškolské a 1 dotazovaný vyšší. Myslela jsem si, že vysokoškolské vzdělání je zárukou nabitých vědomostí a určitého intelektu, zkušeností, ale z výzkumu vyšlo, že daleko více přizpůsobivějších seniorů je z řad středoškolsky vzdělaných než absolventů vysokých škol. Možná je to také dané nutností větší flexibility v rámci zaměstnání. Postupem času se však tyto rozdíly pomalu ruší vlivem úbytku kognitivních funkcí, a poruchami pozornosti a paměti. (17)

Mladá generace se domnívá, že starý člověk, tedy senior, ve svém věku již dál svoje zájmy nerozvíjí a „přežívá“ ve svém prostředí bez dalších podnětů a mají pocit, že již seniorská populace není žádným přínosem pro společnost. (20) Domnívám se, a co je z výzkumu zřejmé, že seniorský věk není překážkou pro rozvíjení a „pěstování“ svých zálib. Naopak pro některé seniory je období penzionování obdobím, kdy si konečně mohou najít čas na své koníčky. Nejoblíbenější činností vybraného vzorku jsou ruční práce, dle dotazovaných je to nejpříjemnější trávení času a možnost jak relaxovat. Využití osobního počítače označili dotazovaní jako prostředek, kterým se jim dostává možnost poznání, získání či ověření skutečností a zdroj zábavy. Vypověděli, že tento druh trávení volného času je pro ně stěžejní a musí se více soustředit, je to pro ně náročnější a zapojují tak více smyslových funkcí. U mobilního telefonu se objevovala sdělení, že pro ně není využívání toho prostředku zábavou, ale nutnost. Zároveň je pro ně zdrojem bezpečí v případě ohrožení zdravotního stavu či jiných náhlých situacích.

Vlivem „technické doby“ a zmodernizování komunikačních technologií si seniorská populace obtížně zvyká na nové prostředky a zacházení s novými stroji. Často se senior obtížně vyrovnává se svou novou situací, penzionováním, rozvržením nově nabytého času, ztrátou rolí, zdravotním stavem atd. a s tím souvisejícím finančním

stavem. V této situaci by se měl senior ještě zaměřit na osvojení znalostí jak využít komunikačních schopností. Právě proto si, si myslím, že je edukace v seniorském věku poměrně nedoceněna.

Jak vyplývá z výzkumu, seniorská populace se všeobecně staví negativně k novým technologiím (celkem 54 % z dotazovaných vypovídalo negativní přístup k novým technologiím, 33 % pozitivní a 13 % neutrální přístup). Je to zapříčiněno strachem z něčeho nového, domnělé představy, že to nezvládnou či že na to nemají, naproti tomu však víc jak 50 % z dotazovaných sdělila, že modernizace technologií a komunikace pomocí těchto prostředků je pro společnost přínosná a někteří ji chápou jako nutnost. Využívání těchto prostředků má pro seniory různý význam, už jen ve funkcích a možnostech přístrojů (osobního počítače, mobilního telefonu apod.). Mobilní telefon je dle seniorského pohledu předurčen hlavně k telefonování, zároveň je vlastnění takového přístroje nutnost. U osobního počítače se odpovědi různily, nejčastější využití počítače bylo pro práci a zábavu. Stěžejní otázkou pro mne bylo zjištění, jaká je motivace a kdo či co nejvíce podporuje seniory pro využití těchto komunikačních prostředků. Nejčastější motivací v elektrokomunikaci byla seniorům rodina a sociální pracovníci zařízení, kteří přiměli seniory k tomuto způsobu komunikace, snažili se tak o přerušení určité vzdálenosti a být seniorům tak co nejvíce a nejčastěji nablízku, ve většině případů dotazovaných rodina či dotazovaní učili seniory jak zacházet s elektrokomunikačními prostředky. Více jak polovina z dotazovaných měla chuť získávat nové zkušenosti, často i pro zaměstnání sebe sama. Někteří vypověděli, že největší motivací je jim rodina, přátelé a potřeba vědění, nezaostávat za mladou generací, což je pro společnost výzva a tento fakt by měl být motivací největší, potřeba nezaostávat za mladou generací za spolupráce rodiny je ten nejdůležitější z faktorů, který by mohl komerční trh s ohledem na seniorskou populaci zajímat.

Osobní počítač si senioři často vybírali kvůli službě Internet, kde nejčtenější odpovědí bylo sledování zpráv, ostatní výsledky jsou v podobném rozložení, dotazovaní mají v oblibě o všem mít přehled a nezaostávat při každodenní komunikaci s okolím.

Senior se však v prvních chvílích potýká s problémy užívání jak mobilního telefonu, tak osobního počítače. Stejně tak jako u mobilu, tak i u osobního počítače

vyvstává problém s rozlišováním písma a to jak s velikostí tak čitelností. Další problém se týká hlavně počítače kde jazyková bariéra je více než zřejmá, dotazovaní odpověděli, že jeden z důležitých faktorů, proč mají ostych z počítače, je právě jazyková nesrozumitelnost. Dalším faktorem pro dorozumívání pomocí těchto komunikačních prostředků je technická nesrozumitelnost, senior má strach, že když provede nějakou technickou „operaci“ jinak než dle návodu, přístroj se rozbije a vyvstává tak problematika finanční.

Senior často trpí předsudkem, že technické přístroje jsou pro jejich generaci nepřístupné a příliš drahé, povědomost o technologiích určené přímo pro seniory je jen rámcová.

Problematika seniorské edukace se začíná rozvíjet již i u nás, ale jak je vidět z výzkumu, je patrné, že povědomost o těchto možnostech výuky je mizivá. Více jak polovina z dotazovaných odpověděla, že o možnostech výuky jak pracovat s těmito technologiemi ví, ale informace, které mají, jsou často jen základní. Povědomost o místě, kde se kurzy pořádají, kdo tyto služby zajišťuje nebo kde naleznou tyto potřebné informace, je neúplná, velmi nepřesná. Většina seniorů tak dává větší zodpovědnost za zjištění těchto informací či zajištění těchto služeb své rodině nebo sociální pracovníci.

Výsledky výzkumu ukázaly, že seniorské populaci není využívání elektrokomunikace lhostejná a chtěli by se dále zdokonalovat, jenomže, jak je zřejmé, dostupnost těchto služeb není této generaci dostatečně prezentována a informace o těchto možnostech leckdy nejsou podány komplexně.

Seniorské období nemusí být nutně sociální událostí omezující ve všech směrech života, každý senior má možnost si svou kvalitu života nastavit a podpořit sám, svým vlastním přičiněním. Kalvach a Hrabětová říkají, že vzdělávání pro seniory znamená velmi mnoho a vytváří tak nejvýznamnější volnočasovou aktivitu. Tento předpoklad vychází z individuálních možností seniora, zachování jeho kognitivních funkcí a orientace ve společenském dění.

„Mladá generace má pocit, že s ní přichází lepší svět. Stará generace má pocit, že s ní ten lepší odchází.“

Karel Čapek

6 Závěr

Komunikace nás provází celým životem. Potřeba kontaktu je člověku vlastní, člověk jako sociální bytost by měl být chápán jako součást společnosti. Elektrokomunikace tak může dopomoci k naplnění potřeby sdružovat se, kontaktu a komunikace s blízkými a okolím. V dnešní společnosti však vyvstává problém informovanosti seniorské populace o možnostech edukace v rozvoji elektrokomunikace v seniorském věku.

Cílem mé bakalářské práce bylo zmapovat využívání elektrokomunikace u seniorů, a nalézt prostředky k motivaci pro využívání této komunikace a prostředků k tomu určených a užití komunikačních kanálů, dále pak zjistit, jaké jsou možnosti v poskytování edukačních služeb a nalézt slabá místa v systému využití elektrokomunikace. K zajištění daných informací jsem zvolila získávání informací pomocí kvalitativního výzkumu, byla použita technika polořízeného rozhovoru se seniory v mnou vybraných zařízeních a organizacích. Další informace jsem doplnila za pomoci sekundární analýzy dat. Hypotézy jsem nestanovila, chtěla jsem, aby vyplynuly z výzkumu.

Výzkum ukazuje, že senioři tyto nové elektrokomunikační technologie využívají, mobilní telefon velmi hojně a považují jej za nutnost. Všeobecná povědomost v této populaci jak tyto komunikační kanály užívat existuje díky službám (aktivitám) v zařízeních a podpoře v rodině seniora. Hlavní motivací je potřeba nezaostávat za mladou generací a snaha o hledání stále nových a nových informací, chuť získávat nové zkušenosti (různé manuály co a jak udělat, recepty, křížovky...atd.).

Někteří dotazovaní si nebyli jisti co vše může osobní počítač nabídnout a tak využili nabídek služeb počítačových kurzů, kterých je v současné době čím dál více na trhu (bohužel ne všechny kurzy jsou dostupné širší populaci). Časová omezenost a frekvence započítání těchto kurzů je náročné pro celou seniorskou populaci, a tak se již v dnešní době profilují kurzy zabývající se touto problematikou elektrokomunikace pro seniory s určitým omezením, s ohledem na jejich zdravotní stav, např. kurzy zaměřené na obsluhu počítače včetně internetu a používání mobilu pro seniory s depresí. Dle

výzkumu však vyvstává problém nedokonalé informovanosti o edukačních systémech a rozsahu technologií, které umožňují snadněji obsluhovatelné komunikační prostředky a tím i lehčí lépe přístupnější možnosti využít média ku svému prospěchu a adekvátnímu využití. Bylo by efektivní tuto informovanost rozvinout ve formě cílených přednášek účelných tiskových brožur či letáčků a klást větší důraz na zařízení a organizace pro využití těchto edukačních služeb. Problém, který se týká technické nesrozumitelnosti, by mohl být vyřešen využitím asistentů při výuce obsluhy počítače a mobilu a docílit tak prvotní podpory v porozumění technice. Tyto kurzy by měli být dostupné všem řad seniorů, takže by měly být organizovány v hojnějším počtu s celoročním provozem a větší dotací hodin.

Tato bakalářská práce by mohla být informací komerčnímu trhu, jakým způsobem přenést elektrokomunikaci do běžného života seniora a snažit se tak zefektivnit služby, kterým senior ne zcela vždy porozumí, zároveň může být sdělením pro zařízení a organizace pro seniory jaké možnosti v oblasti elektrokomunikace existují.

7 Seznam použité literatury

1. BÁRTLOVÁ, S.; HNILICOVÁ, H. *Vybrané metody a techniky výzkumu zjišťování spokojenosti pacientů*. 1. Brno: DVPZ, 2000. 118 s. ISBN 80-7013-311-2.
2. BAŠTECKÝ, J., et al. *Gerontopsychiatrie*. 1. Praha: Avicenum, 1994. 320 s. ISBN 80-7169-070-8.
3. BENEŠ, M. *Andragogika*. 1. Praha: Grada, 2008. 136 s. ISBN 978-80-247-2580-2.
4. BLÁHA, J. Senioři v mezinárodních grantových projektech univerzity třetího věku na Jihočeské univerzitě. In *Vzdělávání seniorů na vysokých školách v České Republice 2004: Sborník příspěvků z konference dne 19. - 20. 5. 2004*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2004. str 78-80. ISBN 80-7040-746-8
5. BRAUNOVÁ, M., et al. Senioři komunikují. *Senior revue*. 2007, 2007, 5, s. 7.
6. CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení: Úvod pro informační vědy*. 2. Praha: Karolinum, 2005. 233 s. ISBN 80-7184-767-4.
7. *Centrum sociálních služeb Staroměstská, České Budějovice* [online].[cit. 2010-02-26]. Dostupné z: http://www.staromestska.cz/index.php?page=stavn_soci_ln_p_e_v_CSS
8. *Český červený kříž, České Budějovice* [online].[cit. 2010-02-12]. Dostupné z: <http://www.cckcb.cz/index.php?page=15>
9. *Domov pro seniory Hvízdal* [online].[cit. 2010-02-26]. Dostupné z: http://www.domovproseniory-hvizdal.cz/o_nas.htm
10. *Domov pro seniory Máj* [online].[cit. 2010-02-26]. Dostupné z: <http://www.ddmajcb.cz/index.php?nid=3064&lid=CZ&oid=349023>
11. ENRIGHT, R. B. *Perspectives in social gerontology*. 1. Massachusetts: Allyn and Bacon, 1994. 378 s. ISBN 0-205-15433-6.
12. *Gerontologie* [online].[cit.2010-02-26]. Dostupné z: <http://www.gerontologie.cz/showdoc.do?docid=25>.
13. GRUBEROVÁ, B. *Gerontologie*. 1. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 1998. 86 s. ISBN 80-7040-286-5.

14. JIRÁK, R., et al. *Demence a jiné poruchy: Komunikace a každodenní péče*. 1. Praha: Grada, 2009. 164 s. ISBN 978-80-247-2454-6.
15. KALVACH, Z., et al. *Geriatric a Gerontologie*. 1. Praha: Grada, 2004. 861 s. ISBN 80-247-0548-6.
16. KASSER, B. *Internet v praxi*. 1. Brno: SoftPress, 2001. 591 s. ISBN 80-86497-01-1.
17. KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. 1. Praha: Grada, 2008. 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9.
18. LAPÁČEK, J. *Počítač pro seniory: Nové vydání pro Windows Vista a Office 2007*. 1. Brno : Computer Press, 2009. 224 s. ISBN 978-80-751-2506-9.
19. MATÝSKOVÁ, D. Vybrané psychologické aspekty vzdělávání seniorů. In *Vzdělávání seniorů na vysokých školách v České Republice 2004: Sborník příspěvků z konference dne 19.-20. 5. 2004*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2004. str 111-117. ISBN 80-7040-746-8
20. MATÝSKOVÁ, D. Vzdělávací aktivity v seniorském věku. In *Autonomie ve stáří: Strategie jejího zachování*. Ostrava: Zdravotně sociální fakulta ostravské univerzity v Ostravě, 2004. str. 254-260. ISBN 80-7326-036-3
21. PETERKA, J., et al. *Se z@vináčem na Internet*. 1. Praha: Academia, 1999. 603 s. ISBN 80-200-0787-3.
22. *Senio.cz* [online].[cit. 2010-01-22]. Dostupné z: <http://www.senio.cz/?w=art&id=2540&rub=74&s=>
23. STEINOVÁ, J., et al. Když telefon musí smazat padesát let. *Revue 50plus*. 2008, IV, 12, s. 23.
24. STUART-HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí*. 1. Praha: Portál, 1999. 319 s. ISBN 80-7178-274-2.
25. ŠMAUSOVÁ, G. Věková struktura společnosti. In *Autonomie ve stáří: Strategie jejího zachování*. Ostrava: Zdravotně sociální fakulta ostravské univerzity v Ostravě, 2004. str. 13-28. ISBN 80-7326-036-3
26. ŠANC, M. *Internet pro seniory: Přívětivý průvodce krok za krokem*. 1. Brno: Computer Press, 2009. 180 s. ISBN 978-80-251-2382-9.
27. *Ústav zdravotnických informací a statistiky v ČR* [online].[cit. 2010-01-03]. Dostupné z: www.uzis.cz/download_file.php?file=3611

28. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dětství, dospělost, stáří*. 1. Praha: Portál, 2000. 528 s. ISBN 80-7178-308-0.

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

30. ZIEGLER, M. Počítač pro starší (a nepokročilé). *Generace*. 2008, X, 4, s. 16-17. ISSN 1213-4626.

8 Klíčová slova

Edukační služby pro seniory

Elektrokomunikace

Internet

Komunikace

Mobilní telefon

Osobní počítač

Podpora zdravého stárnutí

Stáří

Zásady komunikace

9 Přílohy

Příloha 1.: Položený rozhovor se seniory v zařízeních a organizacích – Otázky

Příloha 1.: Polořízený rozhovor se seniory v zařízeních a organizacích – Otázky

1. Jaký je Váš věk?
2. Jakého jste pohlaví?
3. Jaké je Vaše dosažené vzdělání?
4. Docházíte či jste členem/členkou nějaké seniorské komunity, organizace, klubu, spolku či svazu?
5. Jestli ani, jak často se scházíte?
6. Jaké máte záliby, koníčky?
7. Jaký máte názor na využívání nových komunikačních technologií?
8. Jaký význam má pro vás elektrokomunikace v průběhu běžného dne, v práci, v životě?
9. Jaká komunikace je Vám nejbližší? Osobní, písemná, elektronická či jiná?
10. Používáte ke komunikaci s okolím počítač, mobilní telefon či nějaký jiný přístroj?
11. Jestli ano, tak jakým způsobem jste se k těmto technologiím dostal/dostala?
12. Podporoval či podporuje Vás někdo v této elektrokomunikaci?
13. Jak často tuto komunikaci využíváte?
14. Měl/a jste s touto komunikací nějaké potíže?
15. Zda ano, tak jaké potíže?
16. Jak dlouho Vám trvalo, než jste se naučil/a používat osobní počítač a mobilní telefon?
17. Za jakým účelem využíváte počítač a mobilní telefon? (u mobilního telefonu mne zajímá, zda používání psaní SMS nebo přímý telefonát či obojí, u osobního počítače mne zajímá, zda na práci, internet, telefon, televize, rádio apod.)
18. Jakou službu na Internetu využíváte a jakou nejčastěji? (E-mail, Skype, Facebook, Icq, elektronická pošta atd.)
19. Kdo nebo co Vás motivovalo k práci na počítači, s mobilním telefonem či jiným přístrojem?

20. Víte, jaké jsou možnosti vzdělávání v této problematice ve Vašem okolí, v místě bydliště, kde probíhají kurzy, kdo je provozuje apod.?