



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

# Komunikace se seniory I.

## Distanční studijní text

**Silvie Quisová**

**Opava 2019**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
FAKULTA VEŘEJNÝCH  
POLITIK V OPAVĚ

- Obor:** Sociální služby, péče o seniory
- Klíčová slova:** osobnostní předpoklady pomáhajícího pracovníka, ageismus, komunikační dovednosti, obsahová a vztahová rovina komunikace, komunikační proces, neverbální komunikace, verbální komunikace, typy otázek, zásady poradenské práce, etika, podpůrný rozhovor, aktivní naslouchání, fáze rozhovoru
- Anotace:** Studijní opora rozšiřuje poznatky a prohlubuje komunikační dovednosti studentů v oblasti sociální komunikace a komunikačních strategií se seniory.
- Studijní opora nabízí vhled do osobnostních a profesních předpokladů pomáhajícího pracovníka, popisuje jednotlivé formy komunikace se seniorem, analyzuje komunikační proces s ohledem na potřeby seniora, upozorňuje na překážky a šумы v komunikaci a doporučuje vhodné strategie k překonávání překážek, které vznikají vlivem involučních změn. Těžištěm studijní opory jsou techniky aktivního naslouchání a vedení rozhovoru se seniorem.

**Autor:** **Mgr. Silvie Quisová, Ph.D.**

## Obsah

ÚVODEM.....	6
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY.....	7
1 OSOBNOST A KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA V ZAŘÍZENÍCH PRO SENIORY .....	8
1.1 Ageismus, mýty a předsudky o stáří .....	9
1.2 Osobnostní předpoklady pomáhajícího pracovníka .....	12
1.2.1 Komunikační dovednosti pomáhajícího pracovníka.....	14
1.3 Osobnostní rozvoj pracovníka.....	16
1.3.1 Syndrom vyhoření, syndrom pomocníka, supervize.....	17
2 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY .....	22
2.1 Stáří a senior.....	22
2.1.1 Reakce na změny .....	26
2.2 Potřeby seniorů.....	29
2.3 Komunikační zvláštnosti a specifika komunikace se seniory .....	31
3 ÚVOD DO KOMUNIKACE.....	35
3.1 Pojem komunikace .....	35
3.2 Syntax, sémantika a pragmatika.....	37
3.3 Obsahová a vztahová rovina komunikace se seniorem.....	39
3.3.1 Obsahová rovina komunikace.....	39
3.3.2 Vztahová rovina komunikace .....	40
4 KOMUNIKAČNÍ PROCES .....	49
4.1 Struktura komunikačního procesu.....	49
4.2 Překážky v komunikaci .....	52
4.2.1 Bariéry v komunikačním procesu se seniory .....	53
4.3 Doporučení pro optimalizaci komunikačního procesu se seniorem.....	54
5 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIORY .....	56
5.1 Formy komunikace.....	56
5.2 Neverbální komunikace.....	57
5.2.1 Základní složky neverbální komunikace .....	59
5.3 Doporučení pro neverbální komunikaci se seniory.....	64
6 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIOREM.....	67

6.1	Verbální komunikace .....	67
6.2	Denotace a konotace.....	68
6.2.1	Věcná část sdělení.....	70
6.3	Umění kladení otázek.....	71
6.3.1	Typy otázek.....	72
6.3.2	Uzavřené otázky.....	73
6.3.3	Otevřené otázky .....	74
6.4	Doporučení pro verbální komunikaci seniorem .....	76
7	AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ V KOMUNIKACI SE SENIORY .....	80
7.1	Aktivní naslouchání v komunikaci.....	80
7.1.1	Povzbuzení.....	82
7.1.2	Objasnění .....	83
7.1.3	Parafrázování .....	84
7.1.4	Zrcadlení (reflektování) .....	85
7.1.5	Shrnutí.....	86
7.1.6	Ocenění .....	87
7.2	Empatie a emoční inteligence .....	88
8	ZÁSADY A CHYBY V PORADENSKÉ PRÁCI .....	91
8.1	Předpoklady a zásady v poradenské práci.....	91
8.1.1	Rogersovský přístup jako předpoklad optimální komunikace se seniorem.....	93
8.2	Chyby v poradenské práci .....	95
8.3	Etické zásady.....	97
9	PORADENSKÝ ROZHOVOR SE SENIOREM .....	100
9.1	Rozhovor.....	101
9.1.1	Správné načasování rozhovoru .....	102
9.1.2	Doporučení pro vhodné načasování komunikace se seniorem .....	103
9.2	Fáze rozhovoru.....	104
9.2.1	Fáze přípravy na jednání .....	105
9.2.2	Fáze otevření jednání .....	106
9.2.3	Fáze dojednávání a vyjasňování .....	108
9.2.4	Fáze ukončení jednání.....	110
9.2.5	Fáze reflexe.....	110
9.3	Doporučení pro vedení rozhovorů se seniory .....	111

LITERATURA .....	116
SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY .....	119
PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	120

## ÚVODEM

Studijní opora *Komunikace se seniory I.* je určena pro posluchače oboru Edukační péče o seniory. Předpokládá základní vědomosti a dovednosti z oblasti sociální komunikace a v návaznosti na ně poskytuje pokročilejší a speciálně zaměřené komunikační dovednosti cíleně zaměřené na komunikaci se seniory.

Proč tento text číst? Pro pomáhajícího pracovníka představuje sociální komunikace jednu z nejnositelnějších kompetencí jeho profese. Pokud pracovník nezná specifika komunikace s cílovou skupinou, v našem případě se seniory, může jeho komunikace vést ke zvyšování nežádoucího stresu u seniora, k pocitům nepochopení a nerespektování jeho osoby. Výsledkem pak mohou být zbytečné konflikty mezi pracovníkem a seniorem nebo odmítnutí pomoci a nespolečné seniora s pracovníkem.

K lepší orientaci v textu a snadnějšímu získávání vědomostí slouží studentům distanční prvky, jedná se o průvodce textem, cíle a klíčová slova kapitoly, zvýrazněné důležité definice, kontrolní otázky, korespondenční úkoly a případové studie. V závěru každé kapitoly je přehled použité literatury, která může sloužit jako další studijní materiál rozšiřující daný text. Další rozšiřující materiály a podněty najde student v LMS kurzu a případné nejasnosti může konzultovat s vyučujícím.

Na studijní oporu *Komunikace se seniory I.* navazuje studijní opora *Komunikace se seniory II.*, která je určena posluchačům vyššího ročníku studia.

Přeji všem posluchačům hodně studijních úspěchů.

Autorka

## **RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY**

Text studijní opory je rozdělen do devíti kapitol. Student se postupně seznámí se základními i speciálními komunikačními dovednostmi, které jsou potřebné pro komunikaci s cílovou skupinou seniorů.

První kapitola seznamuje studenty s osobnostními a komunikačními kompetencemi pomáhajícího pracovníka v zařízeních pro seniory, věnuje se i pojmu ageismus a mýtům o stáří. Následuje druhá kapitola o specifikách komunikace se seniory a jejich komunikačních zvláštěnostech. Ve třetí kapitole jsou rozpracovány komunikační pojmy a jevy v kontextu komunikace se seniory. Pátá a šestá kapitola se podrobně zabývá neverbální a verbální komunikací se seniory a možnostmi jejich zefektivnění. Sedmá kapitola nabízí studentům techniky aktivního naslouchání a jejich využití v komunikaci se seniory. Osmá kapitola definuje předpoklady, zásady a chyby v poradenské práci a nabízí i etické zásady. Poslední devátá kapitola studijní opory popisuje použití znalostí z předchozích kapitol, a především aplikaci technik aktivního naslouchání v jednotlivých fázích rozhovoru se seniorem. Studijní opora je zakončena doporučeními, která využijí nejen pomáhající pracovníci při komunikaci se seniory.

# 1 OSOBNOST A KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA V ZAŘÍZENÍCH PRO SENIORY



## RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

První kapitola nabízí studentům zamyšlení nad osobnostním potenciálem pomáhajícího pracovníka a jeho profesními kompetencemi se zaměřením na komunikační dovednosti s klienty cílové skupiny, tj. seniory. Studenti se dozví, jak negativní postoje k seniorům ovlivňují komunikaci a chování pomáhajícího pracovníka. Prostor je zde věnován i mýtům o stáří. Dále se kapitola zabývá potřebnou teoretickou a praktickou profesní přípravou pomáhajícího pracovníka, pojmem syndrom vyhoření, syndrom pomocníka, supervize a prevence syndromu vyhoření.

---



## CÍLE KAPITOLY

Student po prostudování této kapitoly:

- definuje pojmy ageismus a gerontofobie a rozumí jejich vlivu na komunikaci pomáhajícího pracovníka se seniorem;
  - rozlišuje mýty o stáří a skutečnost;
  - zná optimální osobnostní předpoklady pomáhajícího pracovníka;
  - zná své vlastní předpoklady pro profesi a má stanoveny vlastní oblasti rozvoje;
  - zná a rozvíjí své komunikační dovednosti;
  - dokáže předcházet syndromu vyhoření a zná mechanismy prevence.
- 



## KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

ageismus, gerontofobie, mýty o stáří, osobnostní a profesní kompetence, komunikační dovednosti, osobnostní a profesní rozvoj, syndrom vyhoření, syndrom pomáhajících, supervize.

---



## 1.1 Ageismus, mýty a předsudky o stáří

Není sporu v tvrzení, že na pomáhajícího pracovníka jsou kladeny vysoké nároky jak po stránce profesní, tak osobnostní. Navíc v zařízeních pro seniory se pracovníci, mnohem častěji než jinde, setkávají se smrtí klientů. Úkolem pracovníků v zařízeních pro seniory je ulehčit a zpříjemnit klientům poslední etapu života, pomoci jim využívat všechny jejich schopnosti, aby mohli dosáhnout pocitu vlastní hodnoty a smyslu života. Pro všechny zúčastněné je tristní sledovat neodvratný úbytek fyzických i duševních sil klientů.

U nezkušeného, nevzdělaného, případně jinak nedostatečně osobnostně či profesně kompetentního pracovníka se díky vysokému pracovnímu stresu mohou rychle rozvinout příznaky syndromu vyhoření. K velmi závažným překážkám při práci se seniory patří nezdravý postoj ke stáří a k seniorům tzn. ageismus, ale také další předsudky a mýty o stáří.

Jedním z projevů neprofesionálního chování pracovníka je i jeho postoj ke klientům – seniorům zvaný ageismus. Ageismus je sám o sobě překážkou v komunikaci pomáhajícího pracovníka a seniora.

### DEFINICE



„**Ageismus** je postoj, který vyjadřuje obecné sdílené přesvědčení o nízké hodnotě a nekompetentnosti stáří. [...] Ageistický postoj se projevuje podceňováním, odmítáním, a v krajním případě až odporem ke starým lidem. V důsledku takového postoje dochází k symbolické či faktické diskriminaci pouze na základě stáří.“ (Vágnerová, 2008, s.308-309)

Ageismus je proces systematického stereotypizování a diskriminace lidí pro jejich stáří. Staří lidé jsou kategorizováni jako senilní, rigidní ve svém myšlení a způsobech, staromódní v morálce a dovednosti apod. Ageismus způsobuje pocit pracovníka, že stáří je nemoc, a že staří lidé už na většinu věcí nestačí. Rozšiřují se záporné stereotypy o stáří a vynechávají se pozitivní charakteristiky seniorů. Výroky a postoje nemají pravdivý základ, jsou však prezentovány přesvědčivě, aby budily dojem věrohodnosti. (Malíková, 2011)

S ageismem úzce souvisí **diskriminace, předsudky, stereotypy a mýty**. Diskriminací je omezování nebo upírání práv určitým skupinám obyvatel z důvodu etnických, náboženských, jazykových či sexuálních. Předsudky znamenají předpojatost a názorovou strnulost. Jedná se o emočně nabitý úsudek bez kritického zhodnocení, od kterého se odvíjí určitý názor nebo postoj. Vznik předsudku souvisí s určitým přesvědčením nebo náboženskou vírou. Stereotyp je ustálený a navyklý vzorec myšlení či chování na základě souhrnu představ ve vztahu k sobě nebo ve vztahu k jiným. Sociální stereotypy jsou nebezpečné ve svém hodnotícím postoji. Mýty jsou nekriticky přijímané, uctívané a zbožňované představy o někom nebo o něčem. (Malíková, 2001)



## DEFINICE

**Gerontofobie** je charakterizována jako „strach ze stárnutí, stáří a starých osob. Současný postoj společnosti jednoznačně tento nepříznivý fenomén podporuje“ (Malíková, 2011, s.37).

---

Nejčastěji se vyskytující mýty o stáří (Haškovcová, 2010):

- **Mýtus falešných představ:** spokojenost seniora je podmíněna hmotným dostatkem. Skutečnost: Senioři naopak přehodnocují žebříček životních hodnot, daleko častěji preferují nemateriální hodnoty a soustředí se více na upevnění rodinných vazeb a citových pout.
- **Mýtus zjednodušené demografie:** za starého člověka je považován ten, kdo právě přestal pracovat a odešel do penze. Osoba je tímto vyloučena z aktivního života a stává se nepotřebnou. Zaškatulkovává se do kategorie „důchodce, penzista, senior“. Skutečnost: nástup do penze slouží k aktivnímu využití mnoha dalších činností, dopřání si odpočinku, vykonávání mnoha různých zájmových a jiných činností.
- **Mýtus homogenity:** všichni senioři vypadají stejně (vrásky, šedivé vlasy, pomalost, smyslové obtíže apod.), ztrácí svoji osobní identitu, mají stejné vlastnosti a potřeby. Skutečnost: mezi jednotlivými seniory je nejvíce rozdílů, jedná se o velmi různorodou skupinu, včetně těch seniorů, kteří o sebe dbají, stále projevují a uplatňují svoji originalitu.
- **Mýtus neužitečného času:** staří lidé nepracují, nejsou přínosem pro společnost, jsou neužiteční, jsou přítěží. Skutečnost: senior, který nepracuje, může být jinak velmi aktivní a může být svou radou, pomocí a podporou přínosem pro jiné.
- **Mýtus ignorace:** staří lidé nemají žádnou hodnotu, jsou neužiteční, jsou ekonomickou zátěží pro společnost, nejsou partnerem k diskusi, jejich názor není podstatný, nestojí za pozornost. Skutečnost: tento mýtus vede k určité formě rasismu, je to projev ageismu. Senioři mají svoji hodnotu díky životním zkušenostem a mohou být velkým přínosem mladé generaci.
- **Mýtus o arterioskleróze nebo senilitě:** všichni staří lidé jsou sklerotičtí, nic si nepamatují, senilita je vždy přítomný projev stáří. Skutečnost: u některých seniorů se skutečně snižují kognitivní funkce a projevuje se některá z forem demence, neznamená to však automaticky, že jde o nedílnou součást etapy stárnutí. Je nutné si uvědomovat riziko, zaměřit se na prevenci, aktivně trénovat mozkové funkce, dodržovat životosprávu.

- Slowík (2010) přidává další **mýtus o zvýraznění pozitivních či negativních vlastnostech** seniorů. Na jednu stranu panuje názor, že staří lidé jsou převážně nevrlí, zlostní, mrzutí, bez smyslu pro humor a bez pochopení pro mladší generaci. Na stranu druhou se senioři idealizují jako veskrze milí, přívětiví až pohádkový dědečkové a babičky. Skutečnost: staří lidé mají rádi svůj klid, znervózňuje je hluk, stresuje je neporozumění spojené se sluchovým deficitem, jejich životní pohodu a náladu narušují bolesti a zdravotní potíže.
- **Mýtus o zdravotní rizikovosti:** senioři mají různé zdravotní problémy, které mohou přenášet na ty, se kterými žijí nebo komunikují. Skutečnost: z hlediska přenosu nemocí patří senioři naopak mezi ohrožené a zdravotní onemocnění jsou pro ně podstatně rizikovější než pro jiné skupiny obyvatel.
- **Mýtus o mezigeneračním neporozumění:** staří lidé nerozumí mladším, nemají si co říci. Skutečnost: ze starších lidí obvykle mluví zkušenost, kterou nelze jinak než věkem získat. (Slowík, 2010)

Dle Vágnerové (2008) příslušníci mladší generace ztrácejí vědomí samozřejmosti kontinuity různých generací díky oslabeným sociálním vazbám uvnitř primární rodiny a mizení společného soužití lidí různého věku v rámci širší rodiny. I nezpracované obavy z vlastního stáří mohou formovat negativní postoje ke starým lidem. Proto je nezbytné pro pomáhající pracovníky neustále se vzdělávat, prohlubovat své teoretické znalosti i praktické dovednosti a rozvíjet komunikační dovednosti. Dále pak efektivně předcházet syndromu vyhoření pomocí sebezkušenostních výcviků, dalšího osobnostního a profesního rozvoje a formou supervizí.

### ÚKOL K ZAMYŠLENÍ



Každý pomáhající pracovník by si měl uvědomit, jaký má vlastní názor, postoj, vztah k věkové kategorii seniorů obecně, ale i z hlediska sebe samotného. Odpovědi na následující otázky vypovídají o tom, jak jste na tom s ageismem. Jak já nahlížím na přibývajících léta a stáří? Jak vnímám seniory a jejich místo ve společnosti? Jak se připravuji na své vlastní stáří?

### KONTROLNÍ OTÁZKA



Co je to ageismus a gerontofobie?



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Pracovnice (28 let) popisovala v rámci supervize své pocity krátce po nástupu do zařízení pro seniory: „Nedělá mi fyzicky dobře dotýkat se klientů, jsou tak křehcí, svráštělí, bojím se, že jim ublížím i lehkým dotykem. Netušila jsem, jak je ta práce náročná, jak fyzicky, tak psychicky. Svoji babičku jsem navštěvovala s rodiči dvakrát do roka, většinou mi četla pohádky nebo vařila, dědu jsem vůbec nepoznala. Se seniory jsem do nástupu do tohoto zařízení neměla vlastně žádné zkušenosti. Ani mě nenapadlo, že s nimi budu jednou pracovat. Taký mi připomínají, že jednou budu stejně stará, nemocná a nemohoucí. A to mě deptá.“*

---

## 1.2 Osobnostní předpoklady pomáhajícího pracovníka

Pomáhající pracovník by měl disponovat celou řadou specifických dovedností a osobnostních předpokladů, které mu pomáhají zvládat při práci s lidmi vysokou hladinu stresu. Zásadním předpokladem pro poskytování kvalitních sociálních služeb je angažovanost pracovníka, tzn. mít motivaci pracovat s klienty, pomáhat jim a aktivně se angažovat jejich každodenním životě. K vrozeným osobnostním rysům patří odpovědnost, porozumění, obětavost, empatie, prosociální jednání, emocionální rovnováha, odolnost, výdrž, schopnost vyrovnat se s pracovním stresem a v neposlední řadě vyzrálost. (Hrozenská, Dvořáčková, 2013)

Podle Matouška a kol. (2003) má pomáhající pracovník obecně disponovat:

- fyzickou zdatností, inteligencí a touhou stále obohacovat své znalosti, včetně emoční inteligence,
- přitažlivostí nejen fyzickou, ale také pro odbornost a pro jednání s klientem,
- důvěryhodností, která může zahrnovat složky jako diskrétnost, spolehlivost, porozumění apod.,
- komunikačními dovednostmi, ke kterým patří fyzická přítomnost, zúčastněné naslouchání, empatie a analýza klientových prožitků.



## DEFINICE

Jádro, které usnadňuje účinný vztah pomoci, resp. podstatu potřebných vlastností pomáhajícího pracovníka tvoří:

- **empatie**; pracovník je schopen vcítit se do klientů a vidět svět jejich očima, i když sám zůstává mimo;
  - **úcta**; pracovník přijímá klienta jako cenné osoby bez ohledu na to, kým jsou, co říkají nebo co dělají;
  - **pozitivní vztah**; pracovník je otevřený, musí umět prokázat, že má pozitivní vztah ke klientům, a to bez jakýchkoli podmínek;
  - **upřímnost** by měla být základem pracovníkovy poctivosti, srdečnosti a nepřítomnosti jakékoli přetvářky;
  - **konkrétnost a kongruence**; pracovník nemá skrývat své pocity, jeho verbální i neverbální chování si nesmí navzájem odporovat a pro klienta musí být zcela čitelné. (Rogers, Truax, Carkhuff in Matoušek a kol., 2003)
- 

Rheinwaldová (1999) uvádí charakteristiky dobrých pracovníků se seniory:

- Dobrý pracovník stojí vždy pevně na zemi a je vyrovnaný. Neztotožňuje se s cíli klientů.
- Dobrý pracovník si je vědom toho, že klienti žijí ve svém vlastním světě fantazie a dokáží se do nich vcítit a snaží se porozumět jejich jednání a myšlení. Zároveň klientům nevnučují jejich vlastní realitu, nepoučují je a nechovají se k nim jako k dětem.
- Dobrý pracovník nikdy nic nepředstírá, protože by k němu mohl klient ztratit důvěru.
- Dobrý pracovník se ke klientům chová vždy s respektem. Klienti dokáží rozlišovat ponižující poplácání od vřelého pohlazení.
- Dobrý pracovník neužívá slov „měl byste, musíte“, nikoho neodsuzuje, nevyvolává strach, netrestá či jinak nezastrašuje.
- Dobrý pracovník nepotlačuje u klientů jejich city, ale zároveň je nesmí ani vynucovat.
- Dobrý pracovník je trpělivý, odkládá své soudy a očekávání.



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaké vlastnosti pomáhajícího pracovníka jsou považovány za zásadní (tvoří tzn. jádro usnadňující účinný vztah pomoci)?

---

### 1.2.1 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI POMÁHÁJÍCÍHO PRACOVNÍKA

Komunikační dovednosti jsou důležitým nástrojem pro práci s klienty všech pomáhajících pracovníků. Odbornost pracovníka, která není doprovázena vysokou komunikační zdatností, ztrácí na významu. Klient, který by mohl být ošetřen s vysokou odborností, odmítá s pracovníkem spolupracovat, protože jej jeho způsob komunikace znejišťuje, uráží, ponižuje, ohrožuje apod.

Rozvoj komunikačních dovedností pomáhajícího pracovníka je tedy nezbytnou součástí jak teoretické, tak praktické profesní přípravy. K základním komunikačním dovednostem pomáhajícího pracovníka patří schopnost srozumitelné a přiměřené verbální i neverbální komunikace, aktivního naslouchání, vedení poradenského rozhovoru. K náročnějším dovednostem pak patří např. skupinová komunikace se seniory, komunikace s příbuznými seniora nebo komunikace s umírajícím seniorem v rámci paliativní péče. Těmto dovednostem je věnován studijní opory *Komunikace se seniory II*.

Specifika komunikace se seniory vycházejí z jejich zdravotních i sociálních obtíží, které jsou vyvolány fyziologickými degenerativními změnami. Znalost zákonitostí vývojové psychologie, psychologie osobnosti i dalších oblastí je tedy důležitou součástí celkové přípravy pomáhajícího pracovníka, která následně může být rozvíjena praktickými zkušenostmi. Komunikace se seniory také úzce souvisí s jejich potřebami, které jsou zcela specifické a jejich správné rozlišení a pochopení pracovníkovi výrazně usnadňuje komunikaci s klientem. Podrobnějšími informacemi o specifikách komunikace se seniory přináší další kapitoly této studijní opory.

**Komunikační dovednosti**, které eliminují bariéry nejen v komunikaci se seniory (Slowík, 2010):

- aktivní a pozorné naslouchání,
- respektování dorozumívacích možností,
- přizpůsobení se komunikační situaci,
- přijímání druhého jako rovnocenného partnera.

**Pravidla úspěšné komunikace** pro pomáhající pracovníky, kteří se dostávají do kontaktu se seniory, případně dalšími handicapovanými lidmi (Robb a kol., 2004):

- Efektivní komunikace odpovídá rolím komunikačních partnerů, respektující a přijímající člověka takového, jaký je, včetně jeho aktuální situace a sociálního statusu.
- Komunikace pracovníka s konkrétním klientem odpovídá jeho úrovni porozumění, upřednostňované komunikační formě a způsobu vyjadřování.
- Forma, úroveň a rychlost účinné komunikace odráží individuální schopnosti a osobní preference klienta.
- Při komunikaci jsou minimalizovány všechny překážky, které ji znesnadňují.
- Efektivní komunikace je podpořena přiměřeným výrazem tváře, řečí těla, zrakovým kontaktem, postojem a volbou prostředí, v němž se odehrává.
- Míru pochopení předávaných informací si pracovník neustále ověřuje.
- Je-li od počátku komunikace neúspěšná, pracovník hledá a zvolí jiný přístup.

Vzhledem k důležitosti hlasu, jako pracovního nástroje pomáhajícího pracovníka, je také nutné dbát na správnou hygienu mluveného projevu. Příliš hlasitá, halasná nebo sípavá řeč jistě nevzbudí u klienta sympatie a může být i na překážku navázání kontaktu a získání důvěry.

Nelešovská (2005) uvádí podstatné zásady hlasové hygieny:

- hovořit ve vyvětrané místnosti,
- v řeči dělat pauzy,
- nekřičet, nepřepínat hlasovou sílu a výšku,
- zachovávat opatrnost při šepotu,
- neodkašlávat naprázdno,
- v letním období omezit při vysokých teplotách pití příliš studených nápojů,
- nemluvit dlouho v mrazivém ovzduší,
- šetřit hlasivky při nemoci (angína, chřipka),
- nezdržovat se v zakouřené místnosti, zachovávat střídmost v kouření i v požívání alkoholických nápojů,

- hlasu prospívá: otužování, řeč v přiměřené síle, hlasová cvičení, zpěv, spánek, zdravá životospráva apod.



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaké komunikační dovednosti eliminují bariéry v komunikaci?

---

### 1.3 Osobnostní rozvoj pracovníka

Kapitola Osobnostní rozvoj pomáhajícího pracovníka zahrnuje sebepoznání, podrobné zmapování své osobnosti, svých předností, rezerv i nedostatků, dále rostoucí sebeuvědomění, sledování vlastní úspěšnosti a rozvoje, poskytování a přijímání podpory prostřednictvím komunikace, učení se od druhých. Nejefektivnějším způsobem, jak pracovat na svém sebepoznání a sebeuvědomění jsou **sebezkušenostní výcviky**. Kopřiva (2006, s. 132) uvádí: „Smyslem tohoto výcviku je uvědomit si svá hlavní citlivá místa, dostat se do kontaktu s nejdůležitějšími vlastními emočními traumaty a najít pro ně pojmenování – aby se zmenšila možnost, že si terapeut bude své vnitřní problémy odreagovávat na klientech, aby se budoucí terapeut naučil v celé své další profesionální dráze sám sebe reflektovat.“ Pracovník se na výcviku učí v bezpečném prostředí přijímat zpětnou vazbu od ostatních účastníků výcviku, kterou může využít k dalšímu růstu.

Aby si pomáhající pracovník počínal odborně a dosahoval úspěchu ve své práci, musí absolvovat jak teoretickou, tak **praktickou odbornou výuku**. Odbornost v pomáhající profesi souvisí s vírou klienta, že pracovník zná odpovědi na řadu otázek, které klienta trápí, a má také informace, jak dané problémy zvládat. Vedle soustavného sebevzdělávání by měl pracovník absolvovat další cílené profesní kurzy a specificky zaměřené výcviky, např. na komunitní práci, rozvoj verbálních i neverbálních technik v interpersonální komunikaci, vedení pomáhajícího rozhovoru, krizovou intervenci a práci s lidmi v krizi, výcvik vnímavosti k potřebám osob se zdravotním postižením apod. (Novosad, 2009). Kopřiva (2006) dále doporučuje výcvikové programy zaměřené na specifické dovednosti, např. videotrénink interakcí, focusing, asertivitu, výcvik v systemickém přístupu, kurzy relaxace a energetizujících tělesných cvičení.



## KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Ve studijním textu autorů Gabury a Pružinské *Umění pomáhat* (1995), dostupném na LMS, si otestujte svoji osobnost pomocí cvičení Sémantický diferenciál na s.71. V tomto cvičení nejprve hodnotíte sami sebe a následně porovnáte své hodnocení s hodnocením skupiny (např. kolegů v práci). Na základě zjištěných informací popište své osobnostní předpoklady a definujte oblasti, ve kterých vnímáte potřebu se dále rozvíjet.



### 1.3.1 SYNDROM VYHOŘENÍ, SYNDROM POMOCNÍKA, SUPERVIZE

**Ke stresujícím faktorům při práci v pobytovém zařízení pro seniory patří úmrtí klientů a fyzická náročnost práce, která spočívá v přemísťování klientů, dále možná zranění klientů, málo času na jednotlivé klienty, případné konflikty s rodinami klientů, vnímání bolesti a utrpení, nezájem rodiny, nespokojenost klientů, neocenění práce ze strany klientů a rodiny, nedostatečná podpora ze strany zaměstnavatele, neurovnané interpersonální vztahy na pracovišti, neuspokojivé platební podmínky, nedostatečná společenská prestiž.** (Hrozenská, Dvořáčková, 2013)

Soustavné vzdělávání pomáhajících pracovníků je jedním z nástrojů prevence syndromu vyhoření. Syndrom vyhoření je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Vyhoření signalizuje řada symptomů, ke kterým patří pocity nepohody, emocionální, psychická i tělesná únava, pocity marnosti a bezmoci, nechuti do práce, absence radosti ze života, mechanické plnění úkolů. (Novosad, 2009)

#### DEFINICE



**Syndrom vyhoření** je stav celkového, především pak psychického vyčerpání, jež se projevuje v oblasti poznávacích funkcí, motivace i emocí a jež zasahuje a ovlivňuje postoje, názory, ale i výkonnost a profesionální chování a jednání postiženého jedince. Vyhoření je tedy důsledek frustrace a nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou, mezi ideály a skutečností. (Novosad, 2009)

Syndrom vyhoření představuje celý soubor příznaků, které se projevují především ztrátou radosti ze života, ztrátou energie a nadšení, potřebných pro výkon profese. Syndrom vyhoření postihuje převážně ty jedince, kteří vstupují do zaměstnání s velkou mírou nadšení a očekávají, že jim práce poskytne smysl života. (Matoušek a kol., 2003)

K předpokladům pro vznik syndromu vyhoření patří:

- přítomnost stresorů např. obavy o klienta, o dobré zvládnutí péče, konflikty se seniory, strach z kritiky, strach o pracovní pozici apod.;
- frustrace, která vzniká z nedostatku ocenění, uznání, respektu, nedostatek pocitu smysluplné práce, nedostatečné ohodnocení apod.;
- negativní vztahy mezi spolupracovníky, nedorozumění, spory, konflikty, konfliktní komunikace, verbální či fyzická agrese, nedostatek důvěry ze strany klientů, kolegů, nadřízených, nekolegiální chování, snaha o zneužití moci apod.;

- vliv prostředí, pracovních podmínek, organizace práce zahrnuje míru svobody a kontroly, nesmyslnost požadavků, problémy s autoritou, nadměrnou odpovědnost, neplnění úkolů, nadměrné požadavky, špatnou komunikaci mezi pracovníky a vedením apod. (Venglářová, 2007)

Podle Novosada (2009) jsou prevencí syndromu vyhoření nejen nejrůznější antistresové nebo relaxační programy, ale také vlastní schopnost se odreagovat, motivovat se k odborné i zájmové činnosti a dodržovat základní principy duševní hygieny. Křivohlavý (in Novosad, 2009) rozděluje prevenci na externí a interní. **Externí prevence** znamená existenci blízkých osob a sebevzdělávání v oblasti pomáhající profese. **Interní prevence** pak zahrnuje přiměřené plánování činností, zájem o zpětnou vazbu, využívání supervize, umění relaxace a pěstování mimopracovních zájmů. Prvním krokem k prevenci je naslouchání signálům z vnějšího prostředí (kolegové, klienti, rodina), dále, že si jedinec uvědomí, že to být i on, kdo je syndromem vyhoření ohrožen, a v neposlední řadě trvalá sebereflexe a sebekontrola, vnitřní hodnocení toho, co, jak a s jakými pocity a výsledky dělá.

Pracovníci rezistentní vůči vyhoření (Schmidbauer, 2000):

- dbají na své zdraví a zajímají se o práci, kterou vykonávají;
- necítí se obtěžováni svými klienty, našli svůj „styl“ komunikace;
- vnímají se jako rozvíjející se profesionálové;
- prožívají i potíže a břemena své práce jako cosi, co má smysl;
- dosáhli rovnováhy mezi prací a soukromým životem;
- dosáhli vysokého stupně sebeurčení ve své práci a tuto autonomii dále upevňují a rozšiřují;
- připadají si dostatečně podporováni svými nadřízenými a kolegy, s nimiž jsou spíše v přátelských vztazích;
- vnímají své povolání jako intelektuální výzvu, díky které mohou růst, rádi se učí něčemu novému.

„Kdo dokáže pozitivně přijímat a hodnotit realitu své profesní práce, má nejen radost ze svého povolání, ale také je mnohem více schopen zlepšovat jednotlivosti, ekonomicky své povolání měnit, pronikat k uspokojením, která může jeho práce poskytnout. A také je schopen nacházet možnosti uspokojení mimo povolání, v tom, co mu práce poskytnout nemůže.“ (Schmidbauer, 2008, s.226)

## DEFINICE



**Syndrom pomocníka** je specifická narcistická porucha, která vzniká jako rané trauma odmítnutého dítěte. Takový pracovník trpí hladem po porozumění, uznání, vděčnosti a obdivu. (Schmidbauer, 2008)

Sebezkušenostní výcviky umožňují pracovníkovi i rozpoznání syndromu pomáhajících. Syndrom pomocníka představuje podle Schmidbauera (2000) nebezpečí, kterému jsou vystaveni lidé pracující v pomáhajících profesích – potřebě pomáhat, která je nevědomou obranou, kompenzující neschopnost prožívat a vyjadřovat vlastní emoce a potřeby. Pracovník se syndromem pomocníka má zablokovaný realistický pohled na možnosti profesní komunikace. Vyžaduje přílišné oběti a paralelně s nimi víru, že jsou vyváženy narcistickými dary. Vznosná očekávání však nejsou naplňována. Pokud takový pracovník neabsoljuje výcvik nebo se neúčastní soustavné supervize, může docházet k poškozování klientů.

Další z mechanismů prevence syndromu vyhoření, a především nástroj ke zvyšování kvality poskytování sociální služeb je **supervize**. Jedná se o činnost pod odborným vedením, spolupráci se staršími, zkušenějšími kolegy a vzájemnou výměnu zkušeností.

## DEFINICE



„**Supervize** je metoda kontinuálního zvyšování profesionálních kompetencí pracovníka, vede pracovníka k samostatnému vykonávání profese, chrání klienta před nekompetentními postupy pracovníků a současně chrání status profese nebo profesní skupiny“ (Gabura, Průžinská, 1995, s. 96).

„Nadhled neboli supervize, to je cosi, co pracovník nutně potřebuje, aby se nezahltit. Potřebuje získat nadhled, kdykoli cítí, že to, co se děje, by nemělo být anebo mělo být jinak, jenže se mu nedaří té změny dosáhnout. K získání nadhledu potřebuje pracovník pomoc sám pro sebe. Potřebuje někoho, s nímž si o tom může popovídat, tedy supervizora čili toho, kdo pomáhá získat nadhled neboli supervizi“ (Úlehla, 2005, s. 117).

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



*Pracovnice na supervizi říká: „Myslela jsem si, že po 10 letech v praxi mě nemůže nic překvapit. Když jsem díky skupině pochopila, že mé zdravotní a psychické obtíže souvisí s nedávnou smrtí dvou mých dlouholetých klientů, trochu se mi ulevilo. Vůbec jsem si nechtěla připustit, že se mě jejich odchod nějak dotknul, nikde jsem o tom nemluvila, zakázala*

*jsem si i brečet. Říkala jsem si, že tohle profesionál nedělá. Jsem ráda, že jsem to mohla tak otevřeně říct a nikdo mě neodsoudil. Dneska jsem si konečně poplakala s úlevou.“*

---



### **KONTROLNÍ OTÁZKA**

Jak lze předcházet syndromu vyhoření?

---



### **KORESPONDENČNÍ ÚKOL**

Jaké mechanismy prevence syndromu vyhoření využíváte Vy osobně a jaké na vašem pracovišti? Jak přispívá supervize na pracovišti k prevenci?

---



### **SHRNUTÍ KAPITOLY**

První kapitola se zabývala osobnostním potenciálem a profesními kompetencemi pomáhajícího pracovníka se zaměřením na komunikační dovednosti s cílovou skupinou, tj. seniory. V této kapitole byly zmíněny i vlivy negativních postojů vůči seniorům, tj. ageismus a gerontofobie. Byl věnován prostor teoretické a praktické profesní přípravě samotného pracovníka, pojmům syndrom vyhoření, syndrom pomocníka, supervize a prevenci syndromu vyhoření.

---

## ODPOVĚDI



Co je to ageismus a gerontofobie?

- Ageismus je postoj, který vyjadřuje obecné sdílené přesvědčení o nízké hodnotě a nekompetentnosti stáří. Ageistický postoj se projevuje podceňováním, odmítáním, a v krajním případě až odporem ke starým lidem. V důsledku takového postoje dochází k symbolické či faktické diskriminaci pouze na základě stáří. Gerontofobie je charakterizována jako strach ze stárnutí, stáří a starých osob. Současný postoj společnosti jednoznačně tento nepříznivý fenomén podporuje.

Jaké vlastnosti pomáhajícího pracovníka jsou považovány za zásadní (tvoří tzn. jádro usnadňující účinný vztah pomoci)?

- empatie, úcta, pozitivní vztah, upřímnost, konkrétnost a kongruence.

Jaké komunikační dovednosti eliminují bariéry v komunikaci?

- aktivní a pozorné naslouchání, respektování dorozumívacích možností, přizpůsobení se komunikační situaci, přijímání druhého jako rovnocenného partnera

Jak lze předcházet syndromu vyhoření?

- sebezkušenostní výcviky, další vzdělávání, přiměřené plánování činností, zájem o zpětnou vazbu, využívání supervize, umění relaxace a pěstování mimopracovních zájmů

## 2 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Druhá kapitola se podrobně věnuje změnám, které nastávají ve stáří a potřebám seniorů, které úzce souvisí s komunikací. Pro porozumění komunikačním zvláštnostem seniorů je nutné znát i různé typy reakcí seniorů na změny, které přinášejí i specifické komunikační strategie. Studenti se seznámí s komunikačními zvláštnostmi, které vyplývají ze změn přicházejících se stářím. Znalost specifik komunikace se seniory je nezbytný předpoklad efektivní komunikace pracovníků s klienty.

---



### CÍLE KAPITOLY

Student po prostudování této kapitoly:

- pojmenuje změny, které nastávají ve stáří;
  - definuje potřeby seniorů v komunikaci;
  - pojmenuje komunikační zvláštnosti seniorů;
  - dokáže zohlednit specifika v komunikaci se seniorem;
  - rozlišuje komunikační bariéry a dokáže předcházet komunikačním nedorozuměním se seniorem.
- 



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

stáří, senior, změny ve stáří, reakce na změnu potřeby seniorů, komunikační zvláštnosti, specifika komunikace, komunikační bariéry.

---

### 2.1 Stáří a senior

**Stáří** je někdy označováno jako třetí věk a je poslední ontogenetickou vývojovou etapou přirozeného průběhu života, je důsledkem stárnutí. Stáří je perspektivou každého živého tvora. (Vágnerová, 2008) Dále se můžeme setkat ve spojitosti se stářím s termíny senior, sénium (období stáří), senescence (proces stárnutí) nebo senilní (stařecký). Mezi hanlivé termíny, které jsou používány v běžné mluvě, patří slova jako geront, důchodce nebo starý.

**Stárnutí** je proces charakterizovaný strukturálními a funkčními změnami organismu a poklesem schopností a výkonnosti jedince. Definování seniora je značně variabilní z hlediska intraindividuální variability (pokles výkonnosti v jedné oblasti, nárůst schopností v jiné oblasti) a také interindividuálních rozdílů (rozdíly mezi zástupci stejné věkové skupiny, ovlivněné nejčastěji jejich zdravotním stavem). Významným je také společenský aspekt, kdy je člověk považován za staršího, resp. starého, pokud jej takto vnímá a označuje okolí. (Hrozenková, Dvořáčková, 2013)

**Stárnutí populace** je typickým prvkem pro demografický vývoj České republiky, který bude i v dalších letech pokračovat. Naše společnost stárne, o Evropě se hovoří jako o šedivějším kontinentu. Situace je pozitivní pro osoby, které prožívají delší život než předchozí generace, zároveň to pro společnost nese potřebu se touto skutečností zabývat a přizpůsobit se jí. (Malíková, 2011)

Věk člověka je možné rozdělit z hlediska mnohých aspektů (Hegyí, 2001, s. 11):

- chronologický věk – věk kalendářní, odpovídá skutečně prožitému času bez ohledu na stav organismu;
- biologický věk – je důsledkem geneticky řízeného programu, působení zevního prostředí a způsobu života a přítomnosti chorob a úrazů;
- funkční věk – odpovídá funkčnímu potenciálu člověka, je daný souhrnem charakteristik biologických, psychologických a sociálních;
- psychologický věk – je důsledkem funkčních změn v průběhu stárnutí, individuálních osobnostních rysů a subjektivního věku;
- sociální věk – zahrnuje přítomnost, resp. nepřítomnost životního programu a do jisté míry závisí na důchodovém věku.

Vágnerová (2008) dělí **stáří** na dvě etapy:

- rané stáří (od 60–75 let věku),
- pravé stáří (od 75 let věku).

Od 90. roku života se hovoří o tzv. dlouhověkosti.

Haškovcová (2010) z praktických důvodů hovoří o tom, že rané stáří reprezentují „mladí senioři“, a teprve od 75 resp. 80 let je možné mluvit o skutečném stáří. Toto vymezení má své věcné opodstatnění. Současná generace mladých seniorů je většinou zdravá, proto je v popředí jejich pozornosti problematika penzionování, možnosti dalších aktivit a seberealizace ve „volném čase“, pro staré seniory jsou aktuální častější zdravotní potíže, nemoci, případně osamělost.



## DEFINICE

**Senior** je definován jako osoba starší 60 let. Podle Eriksonovy teorie psychosociálního vývoje je hlavním vývojovým úkolem stáří dosáhnout integrity v pojetí vlastního života. (Vágnerová, 2008)

---

Stáří představuje vrchol osobnostního rozvoje. Postoje staršího člověka ve světě i k sobě samému je převážně bilancující, už nemá tendenci něco měnit. Úkolem staršího člověka je najít smysl zbývajícího života. Nezbytnými předpoklady pro dosažení integrity je pravdivost k sobě samému, smíření, stabilizace a generalizace postoje k životu a kontinuita ve vztahu k minulosti a ve vztahu k budoucnosti. (Vágnerová, 2008)

**Specifika cílové skupiny – seniorů** je však nutné posuzovat spíše z hlediska biologických procesů a změn v organismu konkrétního jedince než na základě věku (Worral, Hickson in Slowík, 2010). Mnozí senioři totiž svoji životní vitalitou, soběstačností a psychickým zdravím předčí zástupce mladších věkových kategorií.

Tato studijní opora je určena pracovníkům v zařízeních pro seniory, kteří jsou již ve zvýšené míře závislí na odborné péči. Specifika komunikace pak souvisí s obtížemi se stářím, které u seniorů omezily pohybové schopnosti, snížily intenzitu zrakového a sluchového vnímání, způsobily ztrátu soběstačnosti nebo došlo k úbytku mentální kapacity.

Při komunikaci se seniory je nutné mít na zřeteli všechny změny, ke kterým dochází. Jedná se o **změny: tělesné, psychické a sociální**. V rámci **tělesných změn** se ve stáří snižuje tělesná výška a mění se tělesná hmotnost, zvyšuje se ukládání tuků. Významně se mění výraz v obličeji. U žen se projevuje převaha mužských hormonů. Zvýrazňují se kožní vrásky, šediví a vypadávají vlasy, dochází ke ztrátě zubů. Vlivem degenerativních onemocnění kostí a kloubů se mění držení těla a chůze. Ubývá svalová hmota, klesá svalová síla. Stárnutí se projevuje na smyslových orgánech úbytkem sluchové ostrosti (až hluchoty), změn akomodace a zhoršeného vidění, narušení rovnováhy. Oslabuje se vnímání tlaku, teploty, redukují se čichové a chuťové buňky. (Kalvach, 2004)

**Psychické změny** jsou podmíněny biologickými i psychosociálními změnami. **Biologickými změnami** jsou strukturální i funkční změny mozku (např. úbytek mozkové kůry, snížení průtoku krve mozkovými cévami apod.). Všechny procesy nakládání s informacemi se u seniorů prodlužují, proces rozhodování se stává stresovou situací, je zřejmá celková těžkopádnost a unavitelnost. Klesá schopnost ukládat a vybavovat si informace z krátkodobé paměti. Zhoršuje se orientace v prostředí vlivem úbytku zraku a sluchu a tím roste sociální izolovanost. Starý člověk má rád stereotypy, myšlení je rigidní, ulpívavé a zabíhavé. Celkově dochází k úbytku kompetencí a tím ke ztrátě sebedůvěry starého člověka. Starý člověk má sníženou adaptabilitu a odolnost vůči zátěži, převládá citová labilita, sklon



k úzkostem a depresím. **V rámci změn osobnosti** se prohlubuje introverze, opatrnost, nerozhodnost, bázlivost, sobectví, dotěrnost, vztahovačnost, nesnášenlivost a lakota. Většina změn ve stáří navazuje na dřívější strukturu osobnosti a prohlubuje její typické znaky. (Vágnerová, 2008)

**Psychosociální změny** odrážejí postoje společnosti ke stáří, životní styl a zkušenost starého člověka. Významným mezníkem v životě starého člověka je odchod do důchodu. Ztrácí tím profesní roli a společenskou prestiž s ní spojenou. Jako „důchodce“ získává horší sociální status a ukončuje účast na společenském dění. Ztrátou životního stereotypu se senior vystavuje vzniku pocitu zbytečnosti, chybění životního smyslu a pocitu nudy. Pro nedostatek smysluplných podnětů si hledá náhradu ve sledování televize a poslouchání rozhlasu. Senior mění své aktivity a ztrácí kompetence, které nevyužívá. (Vágnerová, 2008)

**Tab. 1** Přehled změn ve stáří podle Venglářové (2007) a Malikové (2011)

Tělesné změny	Psychické změny	Sociální změny
<ul style="list-style-type: none"> <li>- změny vzhledu</li> <li>- zmenšení postavy, shrbená pozice těla</li> <li>- padání vlasů a šedivění</li> <li>- celkové snížení výkonnosti všech funkcí</li> <li>- úbytek svalové hmoty, atrofie kůže, jater atd.</li> <li>- změny elasticity orgánů a tkání</li> <li>- změny na kůži, svrašťelost, skvrny</li> <li>- snížení funkce endokrinních žláz</li> <li>- změna distribuce tělesných tektutin</li> <li>- zvýšení obsahu tělesného tuku</li> <li>- nižší množství vápníků v kostech</li> <li>- změny termoregulace</li> <li>- změny činnosti smyslů</li> <li>- degenerativní změny smyslů</li> <li>- kardiopulmonální změny</li> <li>- změny v respiračním systému</li> <li>- změny v trávicím systému (trávení, vyprazdňování)</li> <li>- změny vylučování moči</li> <li>- změny sexuální aktivity</li> <li>- změny v činnosti nervového systému</li> <li>- poruchy spánku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- snížení kognitivních a gnostických funkcí, tj. zvýšené zapomínání, koncentrace, výbavnost, zapamatování atd.</li> <li>- obtížnější osvojování nového</li> <li>- nedůvěřivost</li> <li>- snížená sebedůvěra</li> <li>- sugestibilita</li> <li>- emoční labilita, výkyvy nálad, proměnlivost rozhodnutí a postojů, změny požadavků, případně citová oploštělost</li> <li>- změny vnímání</li> <li>- zhoršení úsudku</li> <li>- snížení fatických funkcí, tj. snížení funkce řeči, pokles porozumění řeči</li> <li>- snížení výkonnosti intelektových funkcí</li> <li>- povahové změny, z jednoho extrému do druhého, zvýraznění většinou negativních vlastností a osobnostních projevů</li> <li>- pokles zájmů ve všech oblastech života</li> <li>- změny v pořadí životních hodnot</li> <li>- změny potřeby a jejich pořadí</li> <li>- změny zájmů</li> <li>- tendence k bilancování</li> <li>- snížená adaptace na změny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- odchod do důchodu</li> <li>- změna sociální integrace v sociálních sítích</li> <li>- změna životního stylu</li> <li>- stěhování</li> <li>- ztráty blízkých lidí</li> <li>- zhoršená možnost kontaktů s okolím</li> <li>- osamělost</li> <li>- sociální izolace</li> <li>- strach z osamělosti a nesoběstačnosti</li> <li>- fyzická závislost</li> <li>- finanční obtíže</li> <li>- strach ze stáří, samoty</li> <li>- strach ze smrti</li> <li>- vliv ageismu</li> </ul>



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Jak je vymezeno věkově období stáří? Kdo je to senior?

---

### 2.1.1 REAKCE NA ZMĚNY

Lidé se výrazně liší ve schopnostech přijmout změny a vyrovnat se s nimi. V životě seniora přichází příliš mnoho nových informací a změn najednou, proto může být pro některé seniory velmi obtížné najít smysl těchto změn a hledat nový způsob života ve stáří. Senioři jsou unaveni vybírat z informací pro sebe to užitečné, proto vydávají mnoho energie na obranu svých zastaralých životních map. Řada seniorů ztrácí sílu a energii tím, že hledá viníky kole sebe za nedodání nových životních směrůvek. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

Reakce na změny ovlivňuje osobnost seniora, reakce jeho okolí a možnosti pomoci v oblastech, které senior nezvládne sám. Pro okolí seniora to znamená velkou míru trpělivosti a tolerance, a především podpory a pomoci seniorovi se vyrovnat se změnami. (Venglářová, 2007)

Podle Haškovcové (2010) se reakce na stáří rozdělují typologicky podle společných znaků na pět strategií:

1. **Konstruktivní přístup**, který je ideálním postojem soběstačného jedince, který akceptuje své stárnutí a všechny jeho projevy. Takový jedinec se soustředí na udržování své tělesné kondice a podporování soběstačnosti. Převažují vlastnosti jako je optimismus, vstřícnost, smysl pro humor, radost ze života apod. Vztahy s okolím jsou dobré. Senior si udržuje duševní rovnováhu.
2. **Strategie závislosti** obnáší postoj seniora, který si vynucuje pomoc a péče na okolí. Jedná se o nejčastější strategii. Senior využívá své zdravotní a jiné potíže k manipulaci formou citového vydírání se svým okolím, nejčastěji příbuznými. Senior se spoléhá na materiální zabezpečení, poskytnutí pomoci a citového zájmu rodinou nebo formou institucionální péče.
3. **Obranná strategie**, kterou používají senioři, kteří popírají své přibližují se stáří, nechtějí akceptovat svůj věk, brání se oddalování svého odchodu do penze, snaží se udržet za každou cenu svou soběstačnost a pracovní i společenské postavení. Často se jedná o seniory, kteří celý život pracovali ve vysokých funkcích nebo prestižních profesích.
4. **Strategie nepřátelství (hostilita)** je velmi náročná a zatěžující jak pro seniora, tak pro jeho okolí (příbuzné, sousedy, pečující). Tato strategie vyjadřuje jedno-

značně nepřijetí nepříznivé situace, senioři jsou plní pocitů křivdy, zloby, nenávisť, vzteku, zklamání a dalších negativních emocí. Přijetí stáří se všemi změnami, problémy a omezeními je nad síly těchto jedinců, proto chtějí svoji nespokojenost prožívat spíše v ústraní, o samotě. Pod maskou negativních emocí je však velmi křehká duše, lítost a silná emoční bolest.

5. **Strategie sebenenávisti** je závažný postoj seniora, který svědčí o silně negativním vztahu seniora k sobě samému, vyhocenému až do pocitu sebenenávisti. Senior se může zlobit na sebe, na svoji neúspěšnost v životě a není schopen sám sobě odpustit.

V chování seniora se mohou vyskytovat i jiné postoje, závisí to na typu osobnosti každého člověka. O volbě strategie vyrovnávání se s příchodem stáří rozhoduje nejen předchozí životní zkušenost, ale také samotná povaha člověka. Proto o kvalitě života rozhoduje z velké míry především člověk sám. (Haškovcová, 2010) V případě, že se seniorovi nepodaří dosáhnout integrity, tzn. přijímat své stáří, životní chyby a omyly, nesplněná přání a nedosažené cíle, akceptovat sebe sama takový, jaký je, neodsuzovat se, odpouštět si, pak v konfliktu podle teorie vývoje Eriksona vítězí zoufalství, realita se stává neúnosnou, rychle se rozvíjí patologické psychické změny a mění se rysy osobnosti. (Malíková, 2011)

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



*Klientka (73 let, poruchy hybnosti, poruchy zraku) si po zhoršení zraku požádala o speciální čtecí lupu a k pracovnímu stolu si koupila výkonné svítidlo. Díky tomu se může i nadále věnovat své oblíbené činnosti, a to psaní poezie a pohádkových příběhů. Její literární díla zdobí pulty knihkupců. S pečovatelskou službou, která za ní dojíždí, komunikuje a spolupracuje velmi dobře. (konstruktivní strategie)*

*Klient (67 let, po výměně kyčelního kloubu) absolvoval úspěšně operaci a měl zahájit na rehabilitaci. Klient však odmítal vstávat z lůžka, stěžoval si na bolesti a argumentoval tím, že doma má všechno, co potřebuje, a že s ním bude cvičit dcera – zdravotní sestra. Lékařská vyšetření neprokázala žádné komplikace. Klient přesto odmítal chodit, vyžadoval pomoc od všech rodinných příslušníků, s dcerou odmítal cvičit. Postupně jeho fyzická i psychická kondice slábla, začal se pomočovat, protože spoléhal na to, že mu někdo včas podá mísu. Komunikace rodinných příslušníků a klienta vážla, rodina se dostala do slepé uličky, proto oslovili pečovatelskou službu. Do domácnosti začala docházet vitální a optimisticky laděná pečovatelka, navázala s klientem dobrý vztah, zpočátku klientovi pomáhala více, postupně mu dávala větší prostor k samostatnosti a nenechala se emočně vydírat a zmanipulovat. Ve spolupráci s rehabilitačním pracovníkem dokázali klienta „rozhýbat“, klient se začal více pohybovat, zlepšily se i jeho kognitivní schopnosti, postupně se upravily i potíže s inkontinencí. (strategie závislosti)*

*Klient (81 let, vdovec, bývalým povoláním voják) měl rozpis denních aktivit, pravidelně cvičil, chodil na procházky, jezdil na kole, odmítal pomoc rodiny s domácností. Při pádu*

na kole si zlomil klíční kost a utrpěl otřes mozku. Byl dlouhodobě hospitalizován v nemocnici. Při návštěvě jeho domácnosti zjistili rodinní příslušníci, že klient udržuje pouze jeden pokoj ve stavu, v jakém byl před 10 lety, kdy zemřela manželka klienta, v ostatních částech bytu vládne nepořádek. Rodinní příslušníci společně se sociálním pracovníkem v nemocnici velmi citlivě a takticky probrali s klientem možnosti další péče, přestože klient zpočátku odmítal jakoukoliv pomoc, postupně přistoupil na spolupráci s pečovatelskou službou. (obránná strategie)

Klientka (82 let, lehčí zrakové a sluchové obtíže, chůze o holích) vyhledává záměrně v zařízení situace, kdy se může dohadovat s ostatními klienty nebo personálem. Klientce vadí výzdoba chodeb, barvy stěn, někdy je příliš teplo, jindy příliš zima, jídlo je studené nebo moc horké, porce jsou malé nebo moc velké, klienti se baví moc nahlas, televize je příliš potichu a spousta dalších maličkostí. Když za ni přijdou rodinní příslušníci kritizuje i je, že chodí málo, že je nenapadlo přinést ji to, co zrovna potřebuje apod. Pracovníci se snaží stížnosti klientky v klidu vyslechnout, případně ji dávají možnost stěžovat si u vedení zařízení, zároveň se snaží vhodnou formou poskytovat klientce zpětnou vazbu, že její postoj a chování způsobují zbytečné konflikty a působí problémy ve vztazích. (strategie hostility)

Klient (85 let, po operaci srdce, dýchací obtíže) nemá aktuálně výraznější zdravotní obtíže, dle lékařů by mohl zvládnout i lehčí fyzickou aktivitu, např. procházku po zahradě zařízení. Klient však odmítá vyjít z pokoje, většinou celý den sedí a dívá se nepřítomně z okna. Nemá o nic zájem, odmítá se účastnit aktivit v zařízení, nemá žádnou rodinu, která by ho navštěvovala. Pokud mluví se sociálním pracovníkem, tak o smrti, o které doufám, že brzo přijde. Komunikace s klientem je komplikovaná, většinou odmítá komunikovat, mlčí. Pracovníci požádali dobrovolníka, aby se s tímto klientem seznámil a případně za ním pravidelně docházel. Dobrovolník byl klidný a tichý mladý muž, který zpočátku společně s klientem mlčel, pak hovořil o tom, o čem přemýšlel, a protože studoval strojnický obor, tak většinou mluvil o strojařině a nových věcech v oboru u nás i ve světě. Zpočátku klient nereagoval, ale vypadal, že poslouchá, postupně se začal ptát na některé podrobnosti. Za cca půl roku se podařilo dobrovolníkovi navázat vztah s klientem, ukázalo se, že klient byl pracovník vývoje ve strojařském závodě, často si spolu povídali nejen v pokoji, ale i na zahradě, a když se konala ve městě výstava zaměřená na strojní zařízení, vydali se tam společně. (strategie sebenávisti)



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaké mohou být reakce seniorů na změny? Jak se tyto změny promítají do komunikace seniora s okolím?

## KORESPONDENČNÍ ÚKOL



Při interakci se seniorem pozorujte a zaznamenejte všechny změny spojené se stářím. Pokuste se odhadnout o jaký typ reakce na stáří u seniora se jedná.

## 2.2 Potřeby seniorů

### DEFINICE



„**Potřeba** je projevem určitého nedostatku, deficitu či strádání, jehož odstranění je žádoucí, a je velký předpoklad, že doplnění tohoto deficitu (neboli saturace potřeby) povede ke zlepšení stavu člověka či ke zvýšení jeho spokojenosti.“ (Trachtová a kol., 2001, s.10)

Vzhledem k poklesu funkčních schopností a soběstačnosti, které seniory omezují v jejich schopnosti uspokojovat své každodenní potřeby, jsou senioři velmi často odkázáni na pomoc svého okolí. Senioři potřebují v životě uspokojovat potřeby jako kdokoliv jiný. Pokud nedochází k uspokojení potřeb, vede to k deprivaci a ke strádání. (Janečková, 2005)

**Hierarchie potřeb seniorů se však mění.** Nepotřebují vyhledávat nové stimuly, učit se a poznávat nové věci, naopak vyhledávají věci neměnné. Proto rádi vzpomínají, uchovávají staré věci, fotografie, staré knihy apod. Potřeba někam patřit způsobuje, že se senioři fixují na vlastní rodinu, děti a vnoučata, vyjadřují generační solidaritu a očekávají obdobnou účast a citlivé jednání vůči sobě. Zároveň mohou být mladší generace pro seniora výzvou se něco nového naučit, např. komunikovat pomocí počítače. (Vágnerová, 2008)

U seniorů nacházíme jako **prioritní potřeby jistoty a bezpečí, touhy po důvěře a stabilitě, jistotě a spolehlivosti.** Potřeba bezpečí zahrnuje potřebu fyzického a psychického bezpečí a ekonomického zabezpečení. Je-li snaha pomáhat pomáhajících pracovníků příliš ochraňující, může to vést k závislosti seniora na okolí. Pomáhání by nemělo omezovat vůli seniora rozhodovat o sobě, svých činnostech a o svém životě. K pocitu bezpečí přispívá u seniorů i užívání kompenzačních pomůcek nebo stanovení harmonogramu každodenních aktivit. (Pichaud, Thareauová, 1998)

Kaufmanová (2004) uvádí, že důležitými potřebami pro seniory jsou **potřeby fyziologické, potřeby bezpečí a sociální potřeby.** K fyziologickým potřebám se řadí potřeba jídla a pití, vylučování, dýchání, spánku a odpočinku, hygieny, pohybu a chůze, zdraví, tišení bolesti, smíchu a pláče, správné teploty a fyzického kontaktu. Vzhledem k pocitu ohrožení (např. onemocněním, ztrátou partnera apod.) se senioři smířují s určitou mírou závislosti na jiných lidech a do popředí vystupuje právě potřeba podpory a bezpečí. Sociální potřeby

zahrnují celou škálu potřeb, např. potřebu lásky, potřebu náležet k nějaké skupině, potřebu informovanosti, potřebu vyjadřovat se a být vyslechnut. (Pichaud, Thareauová, 1998)

**Potřeba seberealizace** je uspokojována symbolicky pomocí vyprávění o svých minulých úspěších nebo identifikací s úspěchy svých potomků. Někdy dochází i k vyhasínání této potřeby. Naopak někteří senioři se začínají realizovat v činnostech, na které dříve nemají čas. Konečně začínají realizovat svá přání a sny. Tvořivost je velmi důležitá pro vyplnění samoty a má pozitivní vliv na rozumové schopnosti i tělesné zdraví. Budoucnost může být ovlivněna strachem z nemoci, smrti, ztráty blízkého, proto se starý člověk soustředí více na budoucnost dalších generací než na svoji a klade důraz na zachování vlastní sebeúcty. Dochází k přijímání nevyhnutelnosti vlastní smrti a nezanedbatelnosti roli zde má i víra. (Vágnerová, 2008)

Potřeba autonomie, tzn. být svobodný v rozhodování o sobě samém a o svém životě, zahrnuje potřebu úcty, sebeúcty, potřebu být užitečný, potřebu uznání a vážnosti. Mnoho starších lidí se cítí zbyteční a neužiteční, cítí se druhým na obtíž. Proto senioři chtějí vykonávat něco pro druhé, chtějí se cítit potřební, předávat zkušenosti apod. (Pichaud, Thareauová, 1998)

V rámci komunikace se potřeby seniorů v obecné rovině neliší ve srovnání s ostatními jedinci. Vzhledem k specifikám věkového období se však komunikace se seniory vyznačuje znaky, které následně ovlivňují výběr komunikačních prostředků, metod a postupů k většímu porozumění mezi pomáhajícím pracovníkem a seniorem.

Senioři v pobytových zařízeních mají v komunikaci tyto hlavní potřeby (Kalvach, Onderková, 2006):

- Potřeba sociální kontaktu a interakce.
- Potřeba vysvětlení a potvrzení, ujištění.
- Potřeba rady, podpory a edukace.
- Potřeba komfortu a útěchy, ujištění a uklidnění.

Kvalitní péče o seniory, která není zaměřena pouze na uspokojování základních biologických potřeb, respektuje především celosvětově přijímané **principy geriatrické péče** (Pokorná, 2010):

- zabezpečení (zajištění přístřeší, ošacení, potravy, pitné vody, základní zdravotní péče),
- autonomie (zachování rozhodovacích kompetencí, kontroly nad děním, soukromí),

- důstojnost (respektování osobnosti, soukromí, studu, vyloučení takových ponižujících forem péče a chování),
- smysluplnost (pomoc při hledání životní náplně, podřízení zdravotní péče sociální roli, zcivlnění dlouhodobé péče, animační programy, prevence ústavní senzorické deprivace),
- participace (zapojení do života komunity, sdílení problémů, podíl na rozhodování, komunikace).

### **PŘÍPADOVÁ STUDIE**



*Klientka (69 let, dg. demence) se opakovaně ptá pracovníka, kolik je hodin. Vysvětluje, že čeká na manžela, který má přijít na oběd. Nerada by zaspala. Přestože je již pozdní večerní hodina a klientka je 5 let vdova, pracovník ji klidným hlasem sděluje, kolik je hodin, vyjadřuje pochopení pro její obavy a ptá se, co manžel dělal za práci. Klientka nevnímá minulé čas v otázce pracovníka, vyjadřuje spokojenost, že může mluvit o svém manželovi, na kterého je hrdá. Po chvíli usíná.*

### **KONTROLNÍ OTÁZKA**



Jaké jsou hlavní potřeby seniorů v pobytových zařízeních?

### **KORESPONDENČNÍ ÚKOL**



Zmapujte potřeby seniora a zjistěte, jak jsou potřeby naplňovány.

## **2.3 Komunikační zvláštnosti a specifika komunikace se seniory**

### **DEFINICE**



**Specifika komunikace se seniory** jsou dány jak fyziologickými, tak patologickými změnami v organismu jedince, které se v tomto věkovém období začínají objevovat. (Krahlcová a kol., 2002)

**K obvyklým komunikačním zvláštnostem u seniorů** se řadí podle Krahulcové a kol. (2002) a Slowíka (2010):

- Změna síly a výšky hlasu, jeho kvality a flexibility. U mužů se posazení hlasu zvyšuje, u žen se naopak snižuje.
- Vyskytuje se i postupná ztráta slyšení vysokých frekvencí (presbyakuzie), která je důsledkem degenerativních změn ve sluchovém ústrojí. Zároveň se snižuje schopnost porozumění řeči v horších akustických podmínkách.
- Rychlost řeči se snižuje, stejně jako schopnost slovního vyjadřování a chápání komplexnějších zpráv. Celkový obsah konverzace je narušen nejednoznačností vyjadřování, soudržnosti sdělení a zhoršenou soustředěností.
- Během mluvení seniora je možné sledovat dechovou nedostačivost.
- Známkou degenerativního onemocnění centrální nervové soustavy (nejčastěji v důsledku Alzheimerovy choroby) jsou obtíže spojené s postupným ubýváním mentální kapacity (demencí). Nástupu obtíží je pozvolný a často se těžko odlišují přirozené involuční změny od počínajících duševních poruch nebo onemocnění.
- V důsledku cévních mozkových příhod nebo úrazů dochází u seniorů k závažnému narušení komunikační schopnosti přímým poškozením řečových (fatických) center v mozku nebo mluvidel (dysartrie, afázie).

Komunikaci umožňuje systém vzájemně sdílených znaků, ke kterým verbální forma – slovní (mluvená, psaná řeč), paralingvistické znaky (hlasová intonace apod.) a neverbální forma (nonverbální, řeč těla), včetně celkového jednání a chování (Nakonečný, 1999). Senior v pokročilém stádiu demence ztrácí schopnost verbálního vyjadřování i schopnost porozumět významu slov. Pro pracovníka je důležité sledovat, co mu klient říká svým tělem. Často pracovník získává informace jen z výrazu tváře klienta nebo z pohledu očí. Ale stejně jako verbální komunikace může být postižena i schopnost neverbální komunikace. U klientů vlivem involučních změn nebo zdravotních komplikací může docházet k nečitelnosti mimických výrazů.

Autoři Mayerscough a Ford (in Pokorná, 2010) řadí mezi **nejběžnější bariéry v komunikaci se seniory**: demenci, poruchu sluchu, dysartrii či dysfázii. Za jednu z bariér považují označení „neoblíbený pacient“.

Podle Clarka (1992) vyplývají **specifika komunikace se seniory**:

- z poškození vizuálních funkcí,
- z poškození sluchu,
- ze senzorické deprivace,



- z potíží s orientací a zmateností,
- z poruchy řeči,
- z důsledků cévní mozkové příhody.

Křivohlavý (2002) vidí specifika komunikace se seniory ve změnách:

- anatomických a fyziologických v průběhu stárnutí,
- psychických funkcí,
- v kognitivní oblasti,
- v oblasti životní orientace, emocionální oblasti a kreativity.

### **KONTROLNÍ OTÁZKA**



Jaké jsou komunikační zvláštnosti seniorů?

---

### **KORESPONDENČNÍ ÚKOL**



Jaké komunikační zvláštnosti jste při rozhovoru se seniorem zaznamenali? Jakým způsobem přizpůsobujete svoji komunikaci těmto zvláštnostem? Co shledáváte jako nejobtížnější?

---

### **SHRNUTÍ KAPITOLY**



Druhá kapitola podrobně seznámila studenty se změnami, které nastávají ve stáří a s potřebami seniorů, které úzce souvisí s komunikací. Kapitola se zabývala komunikačními zvláštnostmi a specifiky komunikace, jejichž znalost je nezbytným předpokladem efektivní komunikace pracovníků se seniory.

---



## ODPOVĚDI

Jak je vymezeno věkově období stáří? Kdo je to senior?

- rané stáří (od 60–75 let věku) a pravé stáří (od 75 let věku), od 90. roku života se hovoří o dlouhověkosti
- senior je osoba starší 60 let, vývojovým úkolem je dosažení integrity

Jaké mohou být reakce seniorů na změny? Jak se tyto změny promítají do komunikace seniora s okolím?

- Konstruktivní přístup – ideální postoj soběstačného jedince, který si udržuje duševní rovnováhu, převažují pozitivní vlastnosti, má dobré vztahy s okolím. Strategie závislosti obnáší postoj seniora, který si vynucuje pomoc a péče na okolí, senior využívá své zdravotní a jiné potíže k manipulaci formou citového vydírání se svým okolím, nejčastěji příbuznými. Komunikace je narušená. Obranná strategie, kterou používají senioři, kteří popírají své přibližují se stáří, nechtějí akceptovat svůj věk, brání se oddalování svého odchodu do penze, snaží se udržet za každou cenu svou soběstačnost a pracovní i společenské postavení. Komunikace může být narušená popíráním reality. Strategie nepřátelství (hostilita) je velmi náročná a zatěžující jak pro seniora, tak pro jeho okolí (příbuzné, sousedy, pečující). U seniora převažují negativní emoce, komunikace vážne nebo je velmi konfliktní. Strategie sebenávisti je závažný postoj seniora, který svědčí o silně negativním vztahu seniora k s obě samému, vyhrocenému až do pocitu sebenávisti. Komunikace váže, senior se může izolovat od okolí.

Jaké jsou hlavní potřeby seniorů v pobytových zařízeních?

- Potřeba sociální kontaktu a interakce. Potřeba vysvětlení a potvrzení, ujištění. Potřeba rady, podpory a edukace. Potřeba komfortu a útěchy, ujištění a uklidnění.

Jaké jsou komunikační zvláštnosti seniorů?

- změna síly a výšky hlasu, jeho kvality a flexibility, ztráta slyšení vysokých frekvencí (presbyakuzie), rychlost řeči se snižuje, dechová nedostačivost, obtíže spojené s postupným ubýváním mentální kapacity (demencí), poškození řečových (fatických) center v mozku nebo mluvidel (dysartrie, afázie)

### 3 ÚVOD DO KOMUNIKACE

#### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Třetí kapitola studenty seznámí s významy slova komunikace a se souvisejícími základními pojmy. Kapitola je zaměřena na podrobný rozbor obsahové a vztahové roviny komunikace v kontextu komunikace se seniorem.

---

#### CÍLE KAPITOLY



Student po prostudování této kapitoly:

- definuje slovo komunikace a související základní pojmy;
  - analyzuje obsahovou a vztahovou rovinu komunikace v kontextu komunikace se seniorem;
  - dokáže aplikovat komunikační nástroje v obsahové a vztahové rovině komunikace a optimalizovat komunikační proces se seniorem.
- 

#### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



komunikace, sociální komunikace, syntax, sémantika, pragmatika, obsahová a vztahová rovina komunikace, informace, redundance, simulace, disimulace, sebepojetí, evalvace, devalvace, ratifikace, sociální intimita, distance.

---

#### 3.1 Pojem komunikace

Slovo **komunikace** je latinského původu a v podstatě vyjadřuje něco, co je blízké našemu výrazu spojování. Proto je možné hovořit o silniční dopravě jako o komunikaci. Spojení může vyjadřovat nejen přemístování lidí a materiálu, ale i zpráv a informací. K odlišení komunikace jako silnice a komunikace mezi lidmi mohou být použity termíny sociální komunikace, lidská nebo mezilidská komunikace, případně interpersonální komunikace. Každý autor či každý vědní obor, který se sociální komunikací zabývá, na ni nahlíží trochu jinak. Některé definice jinými slovy vyjadřují to stejné, jiné zdůrazňují autorův osobitý

přístup. Velký počet autorů však shodně uvádí, že komunikace je procesem předávání či výměny informací. Hovoří také o sdělování a sdílení mezi účastníky.

Původní význam slova komunikace v latině nám může naznačit jeho hlubší záměr (denotaci). Thesaurus linguae latinae – jeden z nejobsáhlejších latinských slovníků – uvádí ekvivalenty (obsahově blízká) slova termínu *communicare*. Jedním z nich je *communis* – „společný“, další pak *participare* – doslova „**spolupodílet se s někým na něčem**“, „**mítí podíl na něčem společném**“, „**spoluúčastnit se**“ nebo také „**činit někoho spoluúčastněným**“. Jiný říká *communicare est multum dare* – komunikovat znamená „**mnoho dát druhému člověku**“. Konotace, tj. přidružené významy slova komunikovat, hovoří o tom, že jde o „**spojování**“ něčeho, co bylo rozdělené, o „**slučování**“ dosud neslučitelného, o předávání, poskytování, doručování, propůjčování, dávání atp. S ohledem na tento hlubší význam slova komunikovat bychom jej mohli také překládat jako „**sdílení**“ - sdílení s někým něco hodnotného (cenného).

Svatoš (2005, s. 30-31) definuje sociální komunikaci jako obecný jev, který doprovází společenský styk. „V užším slova smyslu se jedná o sdělování (sdílení), jehož cílem je přenos nebo výměna informací a názorů v sociálním kontaktu. Sociální komunikace se bezprostředně dotýká člověka jako individua; způsobuje změny v osobnosti, ovlivňuje lidské chování a názory. Je nedílnou součástí společné činnosti lidí.“

Mareš s Krivohlavým (1995) považují za podstatu sociální komunikace nejen společenský styk, ale veškerou společnou činnost. Vzájemné mezilidské působení i vzájemné vztahy jsou nemyslitelné bez předávání, přijímání, konfrontování a sdílení určitých významů.

„Komunikace je nositelem dění ve společnosti a je nezbytná pro vývoj a utváření lidské osobnosti. Chápeme ji jako sdělování určitých informací, významů v procesu přímého nebo nepřímého sociálního kontaktu. Prostřednictvím komunikace je individuum determinováno, dostává pokyny či impulzy pro řízení svého chování, přenáší se na něj normy a hodnoty skupiny (komunity), umožňuje se mu formulace i naplňování jeho požadavků a potřeb.“ (Novosad, 2009, s.125)

Slowík (2010) poukazuje na fakt, že pokud s někým skutečně komunikujeme, pak se s ním i setkáváme a prožíváme vzájemné sdílení. Způsob naší komunikace s lidmi svědčí o tom, jak s nimi vycházíme. Interpersonální komunikace je charakterizována tím, že se odehrává mezi dvěma jednotlivci, probíhá tváří v tvář a její forma i obsah odrážejí osobnosti těchto jedinců, jejich sociální role a vzájemný vztah (Hartley in Slowík, 2010).



## DEFINICE

**Mezilidská komunikace** je konkrétní, každodenní lidské počínání. Každé mezilidské komunikování, jak naznačuje doslovný překlad slova „komunikace“ (= společně něco sdílet), zahrnuje přenos čili transmisi sdělení a též výměny sdělení mezi účastníky. Předáváme si je slovy, verbálně, ale i neverbálně, např. úsměvem, máchnutím ruky, pohledem apod.

Jedná se o interpersonální komunikaci, kdy jedna interakce vyvolá druhou atd. (Plaňava, 2005)

---

### KONTROLNÍ OTÁZKA



Jak je definována mezilidská komunikace?

---

## 3.2 Syntax, sémantika a pragmatika

Úspěšnost předání a pochopení informací a další sociální interakci komunikujících subjektů významně determinuje velké množství aspektů, kterými je komunikace ovlivňována. Obecně je lidská komunikace dělena na tři části: syntax, sémantiku a pragmatiku.

### DEFINICE



**Syntax** se týká statistických vlastností jazyka tzn. problémů s předáváním zpráv – kódů, kanálů, kapacity, ruchů, redundance atd. Jedná se o vědní nauku zaměřenou na mluvnickou stavbu vět a souvětí a jejich skladbu, je považována za základní součást gramatiky. Syntax vytváří pravidla pro vytváření přípustných kombinací symbolů užívaných bez ohledu na význam symbolů a jejich kombinaci.

**Sémantika** je nauka, která se naopak zabývá významem používaných symbolů, studiem vztahů mezi formou a významem znaků, případně vztahem ke skutečnosti, kterou slova, morfémy a jiné znaky označují.

**Pragmatický aspekt** komunikace vychází z ovlivnění chování (průběžného i konečného) jednotlivých aktérů komunikačního procesu. (Petráčková, Kraus in Pokorná, 2010)

---

Všechny tři součásti komunikace, tj. syntax, sémantika a pragmatika, jsou ve vzájemném vztahu, který má různé rozměry a specifika v různých kulturách, ale i v rámci specifické sociální skupiny, např. seniorů. Vlivem ztráty porozumění pojmům používaným v okolní společnosti přestává senior chápat symboly užívané v sociálním styku mladších osob. Tím může docházet k **fenoménu ztráty sociokulturní identity**. (Pokorná, 2010) Jestliže senior nerozumí určitému pojmu, nemůže adekvátně reagovat na aktuální situaci. Nedorozumění může způsobovat i profesní žargon pracovníků, který významně ovlivňuje obecnou denotaci pojmů a jejich pochopení. Jedná se o slova např. *ležák, pacoš, bažant, jipka, koza, fízák* aj.



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

*V pobytovém zařízení pro seniory se pracovnice ptá klientky (83 let, dg. demence), kolik má u sebe korun, protože klientka by si ráda koupila něco sladkého ke kávě. Klientka s vážnou tváří pracovníci odpovídá: „Nemám žádnou korunu, ty nosí jenom královny.“*

---

Komunikaci je potřeba podle Vybírala (2005) chápat v širokém interaktivně-interpretálním paradigmatu, se zohledněním všech tří základních komponent – syntaxe, sémantiky a pragmatiky. Zejména v komunikaci se seniory je nutné zohlednit aktuální stav kognitivních schopností a aktuální psychický (emocionální) stav v dané situaci s ohledem na pragmatický aspekt komunikace, tedy s ohledem na důsledek v jednání a chování seniora. Lze tedy říci, že je velmi pravděpodobné, že v komunikaci se vždy vyskytne rozdíl mezi tím, co říkáme, a tím, co si myslíme, že říkáme. Rozdíl může být mezi tím, co příjemce pochopil a co si myslíme, že pochopil. A v neposlední řadě existuje rozdíl mezi tím, jak si myslím, že se příjemce zachová, a tím, jak se skutečně na základě obsahu komuniké zachová.

Podle Vybírala (2005) se jedná se o těchto šest poselství:

- Co jsme chtěli říci.
- Co bylo skutečně řečeno.
- Co druhé osoby slyšely.
- Co si druhé osoby myslí, že slyšely.
- Co druhé osoby říkají na to, co jsme si mysleli, že slyšely.
- Jak vnímáte to, co druhé osoby řekly o tom, co si myslí, že slyšely.

Neměnnou hodnotou v komunikaci zůstává základní struktura komunikačního procesu a její rozdělení na verbální a neverbální komunikaci, které bude popsáno v dalších kapitolách.



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Jak se syntaxe, sémantika a pragmatika podílí na ztrátě sociokulturní identity seniora?

---

### 3.3 Obsahová a vztahová rovina komunikace se seniorem

Komunikace je jev probíhající přinejmenším ve dvou rovinách, v rovině obsahové a v rovině vztahové. **Rovina obsahová** se týká přenosu informace, která má určitý obsah = zpráva samotná. **Rovina vztahu** udává, jak je obsah vnímán a přijímán, pro koho je informace určena, odráží sebepojetí toho, kdo informaci vysílá apod. To znamená, že obsahová rovina zahrnuje: „CO“ říkám a vztahová rovina vyjadřuje: „JAK“ to říkám. Jednotlivá sdělení se tedy mohou týkat věci, které jsou vně mluvčího i posluchače (např. večere), stejně jako jejich vzájemného vztahu (pracovník – klient). (DeVito, 2008)

Chce-li pracovník s klientem dobře vycházet, chce-li být s klientem v dobrých vzájemných vztazích, pak bych si měl záměrně pěstovat citlivost (senzitivitu) k celé níže uvedené stupnici sdělovaných kvalit.

#### DEFINICE



Komunikace probíhá v rovině obsahové a vztahové. **Obsahová rovina** se týká obsahu, zprávy samotné. **Vztahová rovina** se týká vzájemného vztahu komunikujících. (DeVito, 2008)

#### 3.3.1 OBSAHOVÁ ROVINA KOMUNIKACE

##### Sdělujeme si zprávy a informace:

- **Informace** = je jen skutečně to, co jsme nevěděli, co je pro nás nové,
- to, co jsme věděli již dříve, jsou **zprávy**,
- nadbytečná sdělení se nazývají **redundance**.

U seniorů se můžeme často setkat s velkým množstvím nadbytečných sdělení v důsledku např. potřeby být užitečný, potřeby trávit s někým čas, nedostatku nových informací, ale i narušené paměti, demence apod. Zatímco pracovník může vnímat redundance jako zatěžující a nudné, pro seniora je to zcela specifický způsob komunikace. (DeVito, 2008)

#### PŘÍPADOVÁ STUDIE



*Žena (69 let, dg. demence) chodí několikrát za den za personálem zařízení a vypráví, jak v mládí pracovala ve fabrice, šila šaty, obleky, které nosili lidé v „nóbl“ společnosti. Podrobně popisuje postup šití oblekových kalhot nebo jiné části oděvu. Je spokojena, když ji nikdo nepřerušuje a ona může vše do detailu vylíčit. Pracovníci nechají klientku mluvit,*

*nepřerušují ji, klientku si vyslechnou, oceňují její zručnost. Poté ji pečovatelka odvede zpět do pokoje, protože si klientka nepamatuje, na kterém pokoji bydlí. Pokud se pracovníci věnují jiné činnosti, domluví se s klientkou, že za ní přijdou na pokoj.*

---



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaký je rozdíl mezi informací, zprávou a redundancí?

---

### 3.3.2 VZTAHOVÁ ROVINA KOMUNIKACE

#### SDĚLUJEME SI, JAK CHÁPAT TO, CO ŘÍKÁME

Snaha o to, aby to, co říkáme, bylo zasazeno do určitého dějového či významového rámce, tím dáváme zprávě zcela konkrétní význam = posluchač lépe rozumí sdělované zprávě (lze chápat jako fakt, pravděpodobný údaj, žert aj.);

- **simulace** – předstírání a vydávání za pravdivé to, co je ve skutečnosti jiné;
- **disimulace** – zastírání, maskování toho, co existuje, ne vždy je jednoduché to rozpoznat.

Snaha o to, aby to, co říkáme, bylo zasazeno do určitého dějového či významového rámce, tím dáváme zprávě zcela konkrétní význam = posluchač lépe rozumí sdělované zprávě (lze chápat jako fakt, pravděpodobný údaj, žert aj.);

U seniorů se můžeme setkat se simulací a disimulací nezáměrnou, která vyplývají opět z osobnostních vlastností seniora, jeho kognitivních schopností, emočního stavu, očekávání, obav apod.



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Muž (85 let, dg. demence) přesvědčivě tvrdí svým příbuzným, že v zařízení nedostává jídlo a trpí hladu. Zoufalí příbuzní si stěžují u vedení zařízení. Stížnost je prošetřována a následně se zjistí, že muž jídlo dostával pravidelně, ale jídlo si schovával pod matraci, do zásuvek, květináče apod. Při odhalení již rozkládajících se zbytků jídla ve své posteli muž naprosto v klidu prohlásil, že jídlo mu pod matraci dával personál, aby jej více mučil.*

---



## KONTROLNÍ OTÁZKA



Jaký je rozdíl mezi simulací a disimulací?

---

## SDĚLUJEME SI SVŮJ POSTOJ K VĚCI, O NÍŽ HOVOŘÍME

Nejsme schopni sdělovat jen holá fakta, „není možno se nijak netvářit“, „není možno se nijak nechovat“ – když něco sdělujeme, vždy se přitom nějak chováme, a to prozrazuje, jaký postoj máme k sdělované informaci, ať už neutrální nebo pozitivní, případně negativní – to vše lze vyčíst z tónu našeho hlasu, z váhavosti naší řeči, z pomlček a pauz v řeči, výrazu obličeje, z pohledu našich očí atd. Pokud chceme druhému člověku zdůraznit, že svůj názor nezměníme, a to o čem mluvíme je pro nás zásadní, tak to nedělejme tichým a nevýrazným hlasem, se sklopenými zraky a ve schoulené pozici. Stejně tak křik a mávání rukama nikoho nepřesvědčí, že jsem zcela klidní a uvolnění.

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



*Žena (71 let, s úplnou ztrátou zraku a omezenou hybností) po příchodu do zařízení trávil sklesle většinu dne na židli u okna a odmítala se zapojovat do nabízených aktivit. Jedna z pracovníků se dočetla v její dokumentaci, že procestovala velkou část světa. Když pracovníce zmínila před klientkou návštěvu japonské delegace v blízkém městě, klientka se postupně rozvyprávěla o svém cestování po Japonsku, celá se vzpomínkami rozsvítila, začala živě gestikulovat a popisovala obrazy země tak, jak je kdysi viděla na vlastní oči. Ostatní klienti si ženu rychle oblíbili pro její barvitě vyprávění a často ji vyzývali, aby vyprávěla o svých cestách, což klientku viditelně těšilo. Klientka si postupně našla přátele v zařízení, zúčastňovala se i dalších aktivit, znovu našla smysl života.*

---

## SDĚLUJEME SVŮJ POSTOJ K POSLUCHAČI

Při komunikaci sděluje náš postoj k tomu, komu to říkáme pomocí nonverbální komunikace, včetně paralingvistické složky. Sdělujeme svou úctu, respekt a vážnost – **evalvace** k němu nebo naopak neúctu, nevážnost – **devalvace**.

Dále se mohou v rámci sdělování postoje objevit jevy jako spolupráce, soupeření, ovlivňování, manipulace, přesvědčování apod.

Devalvační způsob jednání se seniorem se objevuje s vysokou pravděpodobností v případě, že pracovník zaujímá vůči klientovi postoj zvaný ageismus. S ageismem souvisí jev zvaný **elderspeak**.

Df

DEFINICE

**Elderspeak** je anglické označení pro eticky nevhodné, devalvující hovoření o starých lidech a se starými lidmi. (Vágnerová, 2008)

K hlavním formám elderspeaku patří urážlivé hovoření a despekt vůči starým lidem, verbální projevy věkové diskriminace a segregace, fenomén zvěčnění (hovoření o starých lidech, např. pacientech se syndromem demence, jako o věci, jako o „tom“), nepřiměřeně neosobní jednání se starými lidmi (nulová komunikace, jako by byl ošetřován kus nábytku) či ponižující pseudofamiliárnost a infantilizace (např. oslovení seniora: *babi, dědo* apod.). (Vágnerová, 2008)

Pokud pracovník nemá např. dostatek zkušeností nebo sebedůvěry, pak může docházet při komunikaci s klientem k prosazování formální autority, k soupeření, tzv. „kdo z koho“, a pracovník se uchyluje při jednání s klientem ke zneužívání své moci, které se projevuje např. ovlivňováním klienta, manipulací, přesvědčováním. Výsledkem výše uvedených negativních jevů je vznik konfliktů mezi pracovníkem a klientem, které mohou vést i k verbální i fyzické agresi z obou stran.

Optimální komunikační vztah klienta a pracovníka je založen na vzájemné evalvací a spolupráci. Evalvací dává pracovník najevo např. úsměvem, pohledem do očí, přiměřeným taktilním kontaktem, vhodným oslovením klienta, respektováním psychomotorického tempa klienta a jeho řečových schopností, volbou optimálních komunikačních kanálů, trpělivostí apod.

↻

PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Pracovník donesl klientce (83 let, dg. demence) do pokoje jídlo, postavil jej na stůl a vyzývá klientku, která sedí v křesle a dívá se z okna, aby si jídlo snědla. Klientka vrtí hlavou a hlasitě říká „Ne, ne, ne.“ Pracovník reaguje: „No tak babi, přece tady nebudete křičet jak malé mimino, prostě to snězte a hotovo!“ Klientka zůstává sedět v křesle a mračí se. Pracovník odchází z pokoje se slovy: „Přijdu si za chvíli zkontrolovat, jestli jste babi všechno snědla!“ (devalvace)*

*Pracovník vchází do pokoje a říká stejné jako v předchozím případě klientce: „Dobrý den paní Kytičková, mám pro vás oběd, dneska máte výborné maso s rýží, to máte ráda.“ Pracovník ukazuje klientce jídlo a pak talíř pokládá na stůl. Klientka sedící v křesle se dívá střídavě z okna a na jídlo na stole. Pracovník k ní přistupuje a sleduje její pohled, všímá si, že klientka pozoruje zahradníka, který stříhá květiny. Pracovník reaguje komentářem, že ty květiny jsou krásné a jestli by je klientka chtěla mít v pokoji. Klientka přikývne. Pracovník*

ji přislíbí donést květiny na pokoj. Poté nabízí klientce pomoc s nazutím pantoflí a přeseďnutím si ke stolu. Klientka se dává do jídla, pracovník ji přeje dobrou chuť. (evalvace)

## KONTROLNÍ OTÁZKA



Co je to evalvace a devalvace? Jak souvisí elderspeak s devalvací?

## SDĚLUJEME DRUHÉMU SVÉ SEBEPOJETÍ

Sdělujeme si navzájem to, za koho se považujeme, můžeme naznačovat, že jsme informovaní, zkušení, jindy naopak to, že něco nevíme, neznáme, ale chceme být považováni za chytré nebo za relativně neznalé.

Zároveň očekáváme, že naše avizované sebepojetí posluchač potvrdí – **ratifikuje**, tzn. že chceme, aby uznal „ano, ty jsi opravdu šikovný, chytrý, silný, krásný“, opomeneme-li se vyjádřit k tomuto nabízenému sebepojetí partnera, uděláme hrubou chybu.

## DEFINICE



**Ratifikace** patří k základním procesům sociální komunikace. Jedná se potvrzení sdělovaného sebepojetí mluvčího posluchačem.

Klient – senior má potřebu slyšet od pracovníka, že je užitečný, potřebný, že aktivitu či zadanou činnost dobře zvládl. Spontánní a přirozená ratifikace jde ruku v ruce s evalvací klienta.

V případě, že se u pracovníka vyskytuje syndrom pomocníka, je to naopak pracovník, který očekává ratifikaci od klientů, vyžaduje jejich pozitivní zpětnou vazbu a potvrzení své vážnosti a důležitosti.

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



*Klient (81 let, ochrnutí levé poloviny těla po cévní mozkové příhodě) v rámci aktivizačních činností zdobí adventní věnec. Vzhledem ke svému handicapu mu jde práce velmi pomalu, ale přesto se snaží, odmítá i pomoc dalšího klienta se slovy: „To je jednoduché, to zvládnou sám.“ Pracovník po skončení činnosti říká klientovi: „Pane Válečku, moc jste mi*

*pomohl, děkuji. Ten věnec se vám moc povedl, je krásný. Bude viset na vstupních dveřích s cedulkou, kdo jej vyrobil.“*



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Co je to ratifikace? Jak přispívá k efektivní komunikaci?

## SDĚLUJEME SI KVALITU NAŠEHO VZÁJEMNÉHO VZTAHU

Dáváme druhému najevo, v jakém vztahu k němu jsme, zdali ho považujeme za přítele, případně velice milého a blízkého přítele – **sociální intimita**, nebo za toho, s nímž nehodláme udržovat bližší styk – **sociální distance**.

Sdělujeme blízkost či vzdálenost až ve třech časových rozměrech: v minulosti - „jak blízcí jsme si byli v minulosti“ případně v přítomnosti - „jak blízcí jsme si právě teď“, naznačujeme zároveň budoucnost - „jak blízko“ k tělu si chceme druhého připustit, event. co je žádoucí pro další průběh styku.

Příchod klienta – seniora do zařízení může být poznamenán zklamáním z přístupu rodiny, smutkem nebo vztekem ze ztráty svého domova. Klient si může tyto pocity přenášet do vztahu k pracovníkům a vytvářet si výrazný sociální distance. Respektujícím přístupem pracovníka se vzájemný vztah s klientem může postupně prohloubit.

Chybným krokem by však byla potřeba pracovníka (se syndromem pomocníka) nahrazovat klientovi blízké vztahy a postupně vytvořit závislost klienta na pracovníkovi. Přílišná sociální intimita mezi pracovníkem a klientem se může projevat důvěrným oslovováním, prokazováním nadstandardních úsluh, osobními dárky apod. Pracovník, který nedokáže nastavit a udržet si profesionální odstup od klienta, je mnohem více ohrožen syndromem vyhoření v případě úmrtí klienta.



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Klient (69 let, dg. Alzheimerova choroba) říká pracovníkovi, který mu přišel pomoci vybalit věci z kufříku: „Nechci vás vidět, nechte mě být.“ Pracovník reaguje slovy: „V pořádku pane Jedličko, přijdu se za chvíli podívat, jestli něco nepotřebujete.“ (sociální distance)*

*Klientka (85 let, dg. smyslové postižení, poruchy hybnosti) se důvěrně naklání k pracovníci a šeptá: „Zlatíčko, mám tady pro tebe dárek, jenom takovou drobnost. Dcera si to*

nezaslouží, ale ty ano, protože se o mě tak hezky staráš. “ Klientka ukazuje pracovníci zlatý prstýnek a snaží se ji prstýnek dát do kapsy. (sociální intimita)

---

### KONTROLNÍ OTÁZKA



Jak v chování seniora poznáme sociální distance nebo sociální intimitu?

---

### SDĚLUJEME SI PRAVIDLA NAŠEHO VZÁJEMNÉHO STYKU – „PRAVIDLA HRY“

Během komunikaci vnášíme do jednání určitá pravidla, která dávají komunikaci řád. Např. dokud mluvím já, druhý mlčí apod. Hledání oboustranného souhlasu k délce doby, po kterou chceme spolu mluvit, může být velmi těžké.

V případě narušených kognitivních schopností je vnímání času seniorem odlišné. Neuvědomují si, kolik času již strávili povídáním si s pracovníkem a necitlivé přerušování rozhovoru vnímají negativně. Odkládá-li pracovník rozhovor s klientem na neurčito, ztrácí klient postupně zájem o další rozhovory, vzniká u něj pocit nepotřebnosti a nezájmu o jeho osobu, takový klient postupně může upadnout do celkové apatie. Má-li pracovník omezené časové možnosti na trávení času s klientem, je nutné, aby klienta upozornil ukázáním na hodinách, kdy musí odejít, případně, aby vymezil vhodnější čas k další komunikaci a následně se klientovi skutečně věnoval.

### PŘÍPADOVÁ STUDIE



*Pracovnice přináší večeri klientce (81 let, omezená hybnost, zrakové postižení), klientka už na ni čeká a hned začne vyprávět, co se jí přes den přihodilo. Pracovnice ji mírným hlasem přeruší a říká: „Paní Leličková, já si ráda poslechnu, co se vám to dnes všechno přihodilo. Teď jsem vám donesla večeri a byla by škoda, aby vám to vychladlo. V klidu si to snězte a já roznesu večere ostatním klientům a za půl hodiny se za vámi zastavím a vy mi povíte, co se stalo.“*

---

### SDĚLUJEME SI ŽÁDOSTI A PŘÁNÍ

Během komunikace vyjadřujeme neverbálně žádosti a prosby, tzn. výrazem obličeje, očima, postojem či pozicí těla, dotekem, gesty, intonací hlasu apod. Jedná se o žádosti typu

např. „zachovej mi přízeň“, „buď ke mně hodný, milý“, „buď tady se mnou“ apod. V některých případech může jít o negativní extrém: „Co zase chceš?!“ Pochopení neverbálně sdělovaných žádostí výrazně zefektivňuje komunikaci.



### **PŘÍPADOVÁ STUDIE**

*Klientka (93 let, Alzheimerova choroba, nekomunikuje, celková slabost) leží na posteli a dívá se na ruku pracovnice. Pracovnice, která četla klientce knihu, sleduje její oči a ptá se: „Chcete, abych vás držela za ruku?“ Klientka se stále dívá na ruku, pracovnice ji chytá za ruku, klientka zavírá oči.*

---



### **KONTROLNÍ OTÁZKA**

K čemu slouží v komunikaci sdělování pravidel a žádostí?

---



### **KORESPONDENČNÍ ÚKOL**

Proveďte analýzu komunikace se seniorem po stránce obsahové a vztahové. Uveďte další příklady demonstrující jednotlivé procesy, pozitivní i negativní.

---



### **SHRNUTÍ KAPITOLY**

Třetí kapitola studenty seznámila s významy slova komunikace a se souvisejícími základními pojmy jako jsou syntax, sémantika a pragmatika. Studenti se dozvěděli, jak dochází ke ztrátě sociokulturní identity seniora. Dále se kapitola zaměřila na podrobný rozbor obsahové a vztahové roviny komunikace v kontextu komunikace se seniorem. Uvedené mechanismy poukázaly na možnosti zefektivnění komunikace se seniorem.

---

## ODPOVĚDI



Jak je definována mezilidská komunikace?

- Doslovný překlad slova „komunikace“ (= společně něco sdílet) znamená přenos čili transmisi sdělení a též výměny sdělení mezi účastníky. Předáváme si je slovy, verbálně, ale i neverbálně, např. úsměvem, máchnutím ruky, pohledem apod. Jedná se o interpersonální komunikaci, kdy jedna interakce vyvolá druhou atd.

Jak se syntaxe, sémantika a pragmatika podílí na ztrátě sociokulturní identity seniora?

- Všechny tři součásti komunikace, tj. syntax, sémantika a pragmatika, jsou ve vzájemném vztahu. Vlivem ztráty porozumění pojmům používaným v okolní společnosti přestává senior chápat symboly užívané v sociálním styku mladších osob. Tím může docházet k fenoménu ztráty sociokulturní identity. Jestliže senior nerozumí určitému pojmu, nemůže adekvátně reagovat na aktuální situaci. Nedorozumění může způsobovat i profesní žargon pracovníků, který významně ovlivňuje obecnou denotaci pojmů a jejich pochopení. Jedná se o slova např. ležák, pacoš, bažant, jipka, koza, fízák aj.

Jaký je rozdíl mezi informací, zprávou a redundancí?

- Informace je to, co jsme nevěděli, co je pro nás nové. Zpráva je to, co jsme věděli již dříve. Redundance jsou nadbytečná sdělení.

Jaký je rozdíl mezi simulací a disimulací?

- Simulace je předstírání a vydávání za pravdivé to, co je ve skutečnosti jiné. Disimulace je zastírání, maskování toho, co existuje.

Co je to evalvace a devalvace? Jak souvisí elderspeak s devalvací?

- Evalvace znamená, že druhému sdělujeme svou úctu, respekt a vážnost. Devalvace znamená vyjadřování neúcty a nevážnosti. Devalvace souvisí s postojem pracovník zvaným ageismus, při kterém dochází při komunikaci se seniorem k používání elderspeaku. Např. používání infantilizace, familiárnosti, fenoménu zvěčnění.

Co je to ratifikace? Jak přispívá k efektivní komunikaci?

- Ratifikace patří k základním procesům sociální komunikace. Jedná se potvrzení sdělovaného sebepojetí mluvčího posluchačem. Spontánní a přirozená ratifikace jde ruku v ruce s evalvací klienta.

Jak v chování seniora poznáme sociální distance nebo sociální intimitu?

- Sociální intimitu vyjadřuje senior tím, že má tendenci se k nám přibližovat fyzicky, dotýká se nás, usmívá se na nás. Dává nám najevo, že nás považuje za přítele, případně velice milého a blízkého přítele. Sociální distance senior dává najevo fyzickým i psychickým odstupem, odmítá komunikovat, obrací se k nám zády, zavírá oči apod.

K čemu slouží v komunikaci sdělování pravidel a žádostí?

- Pravidla vnáší do jednání řád, např. jak dlouho kdo mluví, neskákat si do řeči, neužívat vulgarismy aj. Pochopené žádosti a přání usnadňují komunikaci, často vyjadřují více než slova. Např. senior s obtížemi v komunikaci vyjádří svoji žádost o přítomnost pracovníka očima.
-



## 4 KOMUNIKAČNÍ PROCES

### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Čtvrtá kapitola studijní opory seznamuje studenty s jednotlivými kroky komunikačního procesu a poukazuje na důležitou roli zpětné vazby. Dále zde studenti naleznou rozbor komunikačních šumů a překážek a doporučení, jak bariéry v komunikaci se seniory minimalizovat.

### CÍLE KAPITOLY



Student po prostudování této kapitoly:

- pojmenuje jednotlivé kroky komunikačního procesu;
- dokáže analyzovat komunikační proces, odhalit šumy a překážky na jednotlivých úrovních a preventivně jim předcházet;
- používá znalosti k optimalizaci podmínek pro komunikačním proces se seniorem.

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



komunikační proces, komunikátor, komuniké, komunikant, zpětná vazba, šumy.

### 4.1 Struktura komunikačního procesu

Základní strukturu komunikace podle Nakonečného (1999) tvoří komunikátor, komunikant a komuniké.

### DEFINICE



**Komunikátor** je osoba sdělující, **komunikant** je osoba přijímající sdělení, **komuniké** je obsah sdělení. (Nakonečný, 1999)

Nakonečný (1999, s. 158) uvádí: „V personální interakci se role komunikátora a komunikanta střídají a komuniké má povahu procesu, v čase se odehrávajícího děje.“ Komunikace je transakční proces, ve kterém každá osoba může fungovat současně jako mluvčí i posluchač.

Podle Zacharové a Hermanové (2007) komunikace obsahuje pět složek:

1. komunikátor (mluvčí), který sděluje určité informace
2. komunikant (příjemce), které jsou informace sdělovány a která jim má porozumět,
3. komuniké (zpráva), kterou komunikátor sděluje komunikantovi,
4. zpětná vazba (reakce, odpověď) je informací o tom, že sdělení bylo komunikantem přijato,
5. situační kontext (situace, prostředí) v němž komunikace probíhá může významně ovlivňovat komunikaci i význam sdělení.

### ANALÝZA KOMUNIKAČNÍHO PROCESU

Zjednodušeně si můžeme představit, že **komunikační proces** probíhá v osmi krocích. Nejprve si musí **vysílač** rozmyslet myšlenku, **záměr** a důvod k vyslání komuniké (1. krok), poté probíhá **emoční reakce** v těle vysílače a myšlenka se „obaluje“ emocemi (2. krok). Následně musí vysílač svoji myšlenku **zakódovat** (3. krok), tzn. převést svoji myšlenku do systematického souboru symbolů, např. slov, mimiky, gest atd. Zakódovaná informace je tímto vyslána komunikačním kanálem k přijímači. **Komunikační kanál** (4. krok) tvoří vše, co stojí mezi vysílačem a přijímačem, např. věci, lidé, zvuky, vzduch, vzdálenost aj. Přijímač nejprve musí sdělení všemi smysly **dekódovat** (5. krok), probíhá **emoční reakce** na sdělení (6. krok) a následuje **rozumové přijetí** sdělení (7. krok) přijímačem a porozumění myšlenky. Aby fungoval komunikační proces bez větších zádrhelů, je nutné stále během komunikace si ověřovat, zdali a jak druhý porozuměl našemu sdělení. Jde o tzv. **zpětnou vazbu** (8. krok). Zpětnou vazbou je samotná verbální i neverbální reakce přijímače na sdělení. Nelze se však spoléhat na zpětnou vazbu v podobě odpovědi „ano“, „rozumím“, ale pro zdravou a efektivní komunikaci je nutná zpětná vazba v podobě parafrázování sdělení přijímačem, tzn. říci vlastními slovy, jak přijímač sdělení porozuměl.

V případě komunikace se seniory mohou být možnosti zpětné vazby výrazně omezeny. Někteří senioři mohou reagovat pouze s omezenou slovní zásobou nebo jen neverbálně. Pracovník musí daleko více sledovat všechny vysílané signály, aby správně pochopil reakci klienta.

**PŘÍPADOVÁ STUDIE**

*Pracovnice – vysílač má za úkol oznámit klientce – přijímač (75 let, dg. demence), že se bude stěhovat na jiný pokoj. Nejprve si pracovnice v klidu promyslí (1.krok), co chce klientce sdělit, kdy, kde a jakým způsobem, jaké komunikační zvláštnosti klientka má, jak může klientka na sdělení reagovat, jaké argumenty jsou vhodné. Při přemýšlení o formulaci myšlenky se u pracovnice objevují pocity nervozity a neklidu (2.krok), protože už s klientkou měla nepříjemnou zkušenost v obdobné situaci. Proto se pracovnice zamýšlí nad tím, jak minimalizovat negativní reakce klientky. Usoudí, že nejvhodnější čas bude v době po snídani, kdy je na pokoji klid a pracovnice donese klientce oblíbenou dopolední kávu. Pracovnice se rozhodne pro ústní sdělení s tím, že s sebou vezme plánek zařízení, na kterém může klientce ukázat, kde se nový pokoj nachází a jaké jsou jeho výhody (3.krok). Pracovnice přichází za klientkou, ověřuje si, že je na pokoji sama, takže na rozhovor budou mít klid. Uvaří kávu a nese ji klientce. Nejprve se pracovnice poptává na zdraví klientky a na spokojenost v zařízení. Klientka projevuje spokojenost, pochutnává si na kávě. Pracovnice ji postupně vysvětluje, proč by se měla stěhovat, volí krátké a stručné věty, vkládá mezi věty pauzy. Zároveň klientce na plánek zařízení ukazuje, kde se pokoj nachází a jaké jsou jeho výhody (vzdálenost od jídelny, návštěvní místnosti, východu do zahrady aj.) (4.krok). Klientka naslouchá, prohlíží si plánec a začíná se mračit (5.krok). Zvýšeným hlasem klientka útočí na pracovnici, že ji nikdo nic neřekl a ona nemá nic sbaleno. Začíná projevovat výrazný neklid a nespokojenost (6.krok). Pracovnice má připravené odpovědi, ujišťuje klientku, že s balením ji pomůže a že má dostatek času, nikdo na ni nespěchá, může se také jít podívat na nový pokoj a přesvědčit se, že je to pěkný pokoj. Klientka se postupně uklidňuje, pracovnice ji klidným hlasem ujišťuje o dostatku času na balení a nabízí doprovod při návštěvě nového pokoje. Klientka s tímto souhlasí a znovu se doptává, jak pokoj vypadá a jestli se tam může jít podívat (7.krok). Pracovnice klientce odpovídá na všechny dotazy, a nakonec se klientky ptá, zdali porozuměla tomu, co se bude dít. Klientka již v klidu přikyvuje hlavou a dopije kávu. Není zřejmé, jestli klientka je spokojená s kávou nebo rozuměla sdělení. Pracovnice se klientky tedy znovu dotazuje na to, jestli se chce jít podívat na nový pokoj, na který se bude stěhovat. Klientka se chvíli dívá na kávu a poté na pracovnici a odpovídá: „jo, jo ... za chvíli ... půjdeme se podívat ...“ (8.krok). Pracovnice v klidu sedí a čeká, až si klientka dopije kávu a pak ji znovu nabízí doprovod do nového pokoje. Klientka si bere plánec a společně vycházejí z pokoje.*

**KONTROLNÍ OTÁZKA**

Kdo a co je to komunikátor, komunikant a komuniké? K čemu slouží zpětná vazba?

## 4.2 Překážky v komunikaci

Mezilidská komunikace však neprobíhá podle učebnice. V komunikačním procesu se běžně objevují **překážky** (šumy). Ať již záměrně (např. při lhaní, manipulaci apod.), nebo nevědomě (např. z neznalosti, ve stresu apod.) vznikají šumy u všech činitelů komunikačního procesu. Dalšími činiteli, které vstupují do komunikačního procesu, jsou současný **komunikační kontext**, ale také minulé zkušenosti lidí, jejich **postoje, hodnotová orientace, kulturní návyky** apod. (DeVito, 2008) Šumy v komunikaci a nedostatečná zpětná vazba jsou častými zdroji nedorozumění a konfliktů mezi lidmi.

Vzhledem k množství komunikačních šumů se v souvislosti s komunikací hovoří o potřebě metakomunikace neboli „komunikace o komunikaci“. Jedná se o vzájemnou reflexi a vyjasnění si toho, jakým způsobem spolu komunikujeme, o neustálé hledání nových a účinných komunikačních strategií a o udržení nadhledu, který nám umožňuje dle aktuální potřeby upravovat proces komunikace tak, abych jsme došli k vytyčenému cíli. Při komunikaci se seniory musíme navíc zvažovat specifické problémy v interpersonální komunikaci. (Slowík, 2010)

### PŘÍKLADY ŠUMŮ A JEJICH PREVENCE:

**Vysílač:** špatně promyšlený nápad, nedostatečná nebo nepřiměřená slovní zásoba, únava nebo nemoc, negativní emoce, nesprávná výslovnost, nevhodně zvolené kódování apod. Pokud se jedná o pomáhajícího pracovníka komunikujícího se seniorem, může být bariérou jeho strach ze závažných témat, jako je umírání, nevyléčitelné nemoci, problém s konkrétním klientem, špatná zkušenost z dřívějších kontaktů, hovor na erotické téma hraničící se sexuálním obtěžováním, nedostatek času apod. (Venglářová, 2007)

**Prevence:** dobře si promyslet co chci sdělit, být odpočatý, v případě nemoci odložit komunikaci na vhodnější čas, pozitivně se naladit před komunikací, relaxovat, zvolit přiměřené kódování s ohledem na možnosti přijímače, logopedická náprava špatné výslovnosti, hlasová hygiena apod.

**Komunikační kanál:** velká vzdálenost komunikujících, hluk, další lidé, nevyvětraná místnost, zvonící telefon apod.

**Prevence:** vyvětrat místnost, požádat ostatní lidi o ztišení, vypnout telefon, zkrátit vzdálenost mezi vysílačem a přijímačem, zvolit vhodné místo ke komunikaci apod.

**Přijímač:** špatně slyší, poslouchá rádio, nechce nás poslouchat, bolí ho hlava, je unavený, nerozumí česky, má narušenou schopnost vnímat řeč, schopnost porozumění, snížené rozumové schopnosti apod. Pokud je přijímačem senior mohou se objevit různé bariéry, mezi které patří neochota komunikovat, nedůvěra, obavy, jak bude s informacemi naloženo. Tabu pro seniory bývá oblast sexuality, intimních záležitostí, ale i financí či problémů v rodině. Neochota seniora komunikovat se může týkat i konkrétního pracovníka, se kterým nemá senior dobrý vztah. (Venglářová, 2007)

**Prevence:** ověřit si, zdali příjemce dobře vidí, slyší – je-li na příjmu, motivovat jej k naslouchání, v případě jeho nemoci odložit komunikaci na vhodnější dobu, snížit jeho stres a pozitivně emočně jej vyladit, respektovat intelektové možnosti příjemce, ověřit si pochopení zpětnou vazbou apod.

V souvislosti s obsahovou a vztahovou rovinou komunikace Vybíral (2005) uvádí příklad šumu na úrovni vysílače, tzn. **dvojnou vazbu**, kdy vysílač vysílá vzájemně se vylučující nebo popírající se zprávy. Např. vysílač slovně vyjadřuje ochotu ke spolupráci (obsahová rovina), ale zároveň se tváří znechuceně, dává mimoslovně najevo nechť spolupracovat (vztahová rovina). Yalom (in Vybíral, 2005) vyjádřil důležitost obou rovin komunikace slovy „soustřed' se na proces jako opozitum k obsahu“. V komunikaci tedy spočívá obsah v aktuálně použitých slovech, v podstatě toho, o čem se hovoří. Proces však znamená, jakým způsobem je obsah vyjadřovaný, a zejména – co tento způsob vyjadřování říká o vztahu mezi lidmi, kteří spolu hovoří.

#### 4.2.1 BARIÉRY V KOMUNIKAČNÍM PROCESU SE SENIORY

Bariér v komunikaci se seniory může být nespočet, jsou dány fyzickými a psychickými změnami se zvyšujícím se věkem jedince. Obecně lze rozdělit bariéry v komunikaci se seniory na interní a externí. (Pokorná, 2010)

**Interní bariéry** vyplývají ze schopností a dovedností jedince, jeho prožívání a zdravotního stavu. Patří mezi ně např.: obava z neúspěchu, negativní emoce (strach, zlost), bariéry postoje (xenofobie), nepřipravenost, fyzické nepohodlí, nemoc aj.

**Externí bariéry** jsou dány zevním prostředím, jeho uspořádáním apod. Patří mezi ně např.: vyrušení další osobou, hluk, šum, vizuální rozptylování, neschopnost naslouchat, komunikační zahlcení apod.

#### **PŘÍPADOVÁ STUDIE**



*Klientka (79 let, po CMP, zrakové postižení, snížená hybnost, obtížná artikulace) si povídá na chodbě šeptem s pracovníci. Když se přiblíží chodbou klienti, kteří si povídají a smějí se, žena přestává mluvit a otáčí hlavu ke stěně. V této chvíli by pracovníce mohla vyhodnotit situaci tak, že komunikace skončila a odejít. Ale když hlasy utichnou, žena má potřebu pokračovat v komunikaci s pracovníci. Pracovnice se doptává na to, co se před chvílí dělo, když šli kolem lidí. Klientka vysvětluje, že je velmi citlivá na hluk, bolí ji celé tělo, když lidé mluví nahlas. Má v hlavě jeden velký šum a nevnímá, když na ni někdo mluví. Pracovnice se s klientkou domluvila, že se budou k rozhovorům setkávat v návštěvní místnosti, kde není slyšet hluk z chodby.*



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaké šumy v komunikačním procesu se mohou vyskytovat na úrovni vysílače, přijímače a komunikačního kanálu?

---

### 4.3 Doporučení pro optimalizaci komunikačního procesu se seniorem

Koběřská a kol. (2004) doporučují tyto postupy k optimalizaci komunikačního procesu se seniory:

- V rámci komunikačního procesu je důležité zajistit **optimální podmínky** pro komunikaci. Jedná se zejména o vyčištění komunikačního kanálu, tzn. zajištění klidného prostředí tak, aby klient nebyl zbytečně rozptylován (hlukem, zvuky rádia, televize, přítomností dalších osob, výzdobou místnosti aj.). Negativně také může působit ostré světlo nebo naopak nedostatek osvětlení.
- Pracovník si předem promyslí **vhodné kódování** svého sdělení a průběžně si ověřuje schopnosti klienta jej dekodovat a zpracovat. Pracovník využívá všech vhodných forem kódování (verbální, neverbální, písemné, obrázkové, alternativní).
- Při verbálním sdělení je vhodné užívat **kratší věty** a vkládat mezi ně **pauzu**, aby měl klient čas sdělení zpracovat. Verbální sdělení je nutné **doprovázet přiměřenou neverbální komunikací**, případně to, o čem mluví ukázat.
- Důležité je také zvolit **vhodný čas** ke komunikaci. Velmi nevhodné je usilovat o komunikaci hned poté, co se klient probudil nebo během jídla, při nemoci, emočním vypětí apod.



## KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Proveďte rozhovor se seniorem a proveďte rozbor komunikačního procesu. Popište jednotlivé kroky od formulace myšlenky na straně pracovníka až po zpětnou vazbu seniora. Popište všechny skutečné i pravděpodobné překážky (šumy) na jednotlivých úrovních komunikačního procesu a zamyslete se nad tím, jak je můžete odstranit a optimalizovat komunikaci se seniorem.

---

## SHRNUTÍ KAPITOLY



Čtvrtá kapitola studijní opory se zabývala podrobně analýzou jednotlivých kroků komunikačního procesu a poukázala na důležitou roli zpětné vazby. Studenti zde také našli rozbor komunikačních šumů a překážek a doporučení, jak bariéry v komunikaci se seniory minimalizovat.

---

## ODPOVĚDI



Kdo a co je to komunikátor, komunikant a komuniké? K čemu slouží zpětná vazba?

- Komunikátor je osoba sdělující, komunikant je osoba přijímající sdělení, komuniké je obsah sdělení. Zpětná vazba (reakce, odpověď) je informací o tom, že sdělení bylo komunikantem přijato. Jedná se o verbální i neverbální reakci příjemce na sdělení, optimální je v podobě parafrázování sdělení.

Jaké šumy v komunikačním procesu se mohou vyskytovat na úrovni vysílače, příjemce a komunikačního kanálu?

- Na úrovni vysílače: špatně promyšlený nápad, nedostatečná nebo nepřiměřená slovní zásoba, únava nebo nemoc, negativní emoce, nesprávná výslovnost, nevhodně zvolené kódování apod. Na úrovni komunikačního kanálu: velká vzdálenost komunikujících, hluk, další lidé, nevyvětraná místnost, zvonící telefon apod. Na úrovni příjemce: špatně slyší, poslouchá rádio, nechce nás poslouchat, bolí ho hlava, je unavený, nerozumí česky, má narušenou schopnost vnímat řeč, schopnost porozumění, snížené rozumové schopnosti apod.
-

## 5 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIORY



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Pátá kapitola nabízí studentům přehled jednotlivých složek neverbální komunikace, podrobně se zabývá jednotlivými komunikačními signály i možnými zdroji nedorozumění. Nesoulad verbálního sdělení s neverbální komunikací může mít negativní dopad na vztahy komunikujících osob a může vést ke ztrátě důvěry. Neverbální sdělení má více subjektivizující význam pro jednotlivce, zdůrazňuje osobní názor a cítění jedince. Proto v komunikaci se seniory, především těmi, kteří mají řečové obtíže, nabývá na významu schopnost pracovníka číst neverbální signály seniora a také ve větší míře využívat vlastní neverbální komunikaci. V závěru kapitoly naleznou studenti doporučení pro neverbální komunikaci se seniorem.

---



### CÍLE KAPITOLY

Student po prostudování této kapitoly:

- definuje význam a úlohu neverbální komunikace se seniorem;
  - dokáže analyzovat neverbální signály seniora a adekvátně na ně reagovat;
  - používá znalosti pravidel neverbální komunikace k optimalizaci komunikace se seniorem.
- 



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

neverbální komunikace, vizika, mimika, mimické zóny, gestika, haptika, kinezika, posturologie, proxemika, proxemické zóny, proxemický tanec, chronemika, teritorialita, paralingvistika.

---

### 5.1 Formy komunikace

Při mezilidské komunikaci mají sdělení mnoho forem. Sdělení mohou být vysílána a přijímána jedním nebo více smyslovými orgány. Lidé spolu komunikují verbálně (slovy) a



neverbálně (řečí těla, beze slov, mimoslovně, nonverbálně). Myšlenky a záměry jsou sdělovány jak slovy, tak například oděvem, který mají lidé na sobě, způsobem chůze, způsobem, jakým se na sebe lidé usmívají. Všechno, co děláme, na nás druhým něco prozrazuje. (DeVito, 2008). Mnozí se domnívají, že slova jsou tím nejdůležitějším, co rozhovor činí rozhovorem. Je na tom kus pravdy, avšak není to pravda celá. V některých situacích mnohem výrazněji za nás hovoří výrazy, gesta nebo naše chování.

Komunikaci umožňuje systém vzájemně sdílených znaků, který tvoří následující formy komunikace (Nakonečný, 1999):

1. **verbální** – slovní (mluvená, psaná řeč),
2. **paralingvistické znaky** (hlasová intonace apod.),
3. **neverbální** (nonverbální, řeč těla), včetně celkového jednání a chování.

Při komunikaci dochází ke spojování neverbálních a verbálních sdělení. Neverbální sdělení podle DeVita (2008):

- **zdůrazňují** nějakou část verbálního sdělení, např. bouchnutí do stolu při pokynu ke ztišení publika;
- **doplňují**, dodají nuance, které verbálnímu sdělení chybí, např. úsměv při vyprávění legrační historky, mračení při popisování nějakého bezpráví;
- **popírají** verbální sdělení, např. mrknutí na znamení, že nemluví jedinec pravdu;
- **regulují, řídí** tok verbálních sdělení, např. gestem ruky nebo nakloněním se dopředu dává jedinec znamení, že chce promluvit;
- **opakují**, přeformulovávají verbální sdělení, např. pokyn k přesunu z místa na místo doprovodí mávnutí ruky nebo hlavy;
- **nahrazují** verbální sdělení, např. gesto ok, pokývnutí hlavou na znamení souhlasu apod.

## 5.2 Neverbální komunikace

Pomocí neverbální komunikace vyjadřujeme (Nelešovská, 2005):

- emoce, pocity, nálady, postoje;
- zájem o sblížení, navázání kontaktu;
- vytvoření dojmu u druhého o tom, kdo jsem já;

## NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIORY

- poznání, kdo je ten druhý;
- ovlivnění postoje partnera;
- řídíme chod vzájemného styku.

Neverbální komunikace také slouží k (Plaňava, 2005):

- podpoře řečových promluv;
- náhradě slovního vyjádření;
- vyjádření emocí;
- vyjádření interpersonálního postoje;
- vyjádření příslušnosti ke skupině či generaci;
- potvrzení ceremoniálů a rituálů;
- zesílení vlivu;
- uměleckému vyjádření.

Každý neverbální signál je podmíněný (Plaňava, 2005):

- druhově,
- osobností,
- kulturou,
- dobou a prostředím,
- sociální skupinou.

Klient v pokročilém stádiu demence ztrácí schopnost verbálního vyjadřování i schopnost porozumět významu slov. Pro pracovníka je důležité sledovat, co mu klient říká svým tělem. Často pracovník získává informace jen z výrazu tváře klienta.



### PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Klientka (83 let, dg. demence) je upoutána trvale na lůžko. Pracovnice přichází a nabízí klientce, že ji přečte denní tisk. Klientka zavírá oči a odvrací hlavu od pracovnice. Pracovnice vyhodnocuje odpověď klientky jako „ne“. Pracovnice říká: „Paní Nováčková, rozumím tomu dobře, že noviny přečíst nechcete?“ Klientka zůstává odvrácena. Pracovnice*

*nabízí poslech hudby. Klientka otáčí hlavu zpět a dívá se na pracovníci a na rádio. Pracovnice vyhodnocuje její reakci jako „ano“ a říká: „Tak já zapnu rádio a naladím vaši oblíbenou stanici paní Nováčková.“*

---

## 5.2.1 ZÁKLADNÍ SLOŽKY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

### VIZIKA

Komunikace pomocí kontaktu očí. Pohledem lze někdy vyjádřit více než slovy. „Když se setkají pohledy dvou lidí, dojde k zintenzivnění prožitku sociálního kontaktu“ (Tegze, 2003, s. 320). Řeč pohledů patří mezi nejčastější mimoslovní způsoby sdělování našich duševních stavů a prožitků. Při řeči očí sledujeme: vzájemné pohledy, délku očního kontaktu, četnost pohledů, zaměření a sled pohledů, úhel pootevření očí, velikost zornic, mrkání atd.

U seniorů s řečovými obtížemi se vizika stává jedním z nejdůležitějších zdrojů informací. I u seniora se zrakovými obtížemi musí pracovník sledovat pohyby očí, směr zaměření pohledu apod. V naší kultuře se přímý oční kontakt považuje za sdělení zájmu nebo důvěryhodnosti. Proto by se pracovník měl při komunikaci na seniora dívat. Zároveň je nutné myslet i na multikulturní rozdíly, kdy např. přímý pohled může být výrazem hostility. (Špatenková, Králová, 2009)

### MIMIKA

Komunikace různými výrazy obličeje, kterými nejčastěji vyjadřujeme své emoce, nálady, citové prožitky a afekty. Podle Tegzeho (2003, s. 305) je „mimické svalstvo jedním z nejdůležitějších prostředků sociální komunikace. Má schopnost vyjadřovat prožitky, ovlivnit prožívání sociálního kontaktu, má obrovský význam při poznávání druhých lidí. To z něho činí samostatný „orgán sociálního kontaktu.“

Člověk dokáže s velkou přesností odlišit **sedm primárních emocí** ve výrazech obličeje a jejich opozitum. Jedná o štěstí – neštěstí, radost – smutek, klid – rozčílení, spokojenost – nespokojenost, až znechucení, zájem – nezájem, neočekávané překvapení – splněné očekávání, strach a bázeň – pocit jistoty.

V obličejí lze sledovat odvozené emocionální výrazy, tzv. **sekundární emoce**, které jsou mnohem lépe ovlivnitelné než primární (překrytí autentického výrazu), a to kulturním prostředím, zkušenostmi, výchovou, společenskými pravidly, normami apod.

Na obličejí rozlišujeme **mimické zóny**: 1. nejvyšší partie obličeje, zahrnující obočí a čelo, 2. nejdůležitější oblast očí a víček, 3. dolní oblast obličeje s dominantní partií úst.

Překvapení se nejpřesněji identifikuje v oblasti čela a obočí. Strach lze vyznat v oblasti očí a víček, podobně jako smutek. Štěstí se dá určovat z mimických projevů v dolní části obličeje. Jedině rozčilení není lokalizováno v jedné zóně, ale jeho projevy jsou rozloženy po celém obličeji. (Nelešovská, 2005)

U seniorů vlivem involučních změn (vrásky, kůže bez napětí aj.) nebo zdravotních komplikací (ochrnutí po cévní mozkové příhodě apod.) může docházet k nečitelnosti a nejednoznačnosti mimických výrazů. Psychiatrická onemocnění mohou způsobovat oploštění afektu a minimální výraz obličeje. (Špatenková, Králová, 2009)

### PROXEMIKA

Komunikace pomocí přiblížení či oddálení, přistoupení blíže či odstoupení od druhého, otočení se k němu či odvrácení se od něho. Kolem lidí, kteří spolu komunikují, existují určité zóny (mezikruží). Rozlišují se **4 vzdálenosti** (zóny), které definují typ vztahu mezi lidmi (DeVito, 2008): **intimní zóna** (méně než 45 cm) – ochranný prostor, kam pustíme pouze své nejbližší; **osobní zóna** (rozmezí 45 cm – 120 cm) – prostor pro přátelskou komunikaci při různých setkáních, tato zóna definuje ochrannou „bublinu“ každého člověka; **sociální zóna** (120 cm – 3,7 m) – prostor pro komunikaci s neznámým člověkem v neznámém prostředí, ztrácíme pohled na detaily, využívá se při obchodní a formální komunikaci; **veřejná zóna** (odstup větší než 3,7 m) – tuto vzdálenost si udržuje řečník od svého publika, je znemožněn oční kontakt; tento odstup je základem naší osobní ochrany, umožňuje nám podniknout obranné akce v případě ohrožení. Pokud se setkají dva lidé, jejichž osobní zóny jsou výrazně odlišné, mohou se v prostoru, ať už v sedě či ve stoje, postupně přesouvat, přibližovat a oddalovat, což z pohledu pozorovatele vypadá, jako by tančili – **proxemický tanec**.

U seniorů vzhledem k nedoslýchavosti nebo zrakovým obtížím dochází často z jejich strany k narušování osobní i intimní zóny pracovníka. Nejedná se však o účelové jednání s cílem ohrožit pracovníka nebo vytvořit nepohodu. Pokud ovšem pracovník necitlivě narušuje osobní nebo intimní zónu seniora, dochází na straně seniora k rychlému rozvoji negativní reakce. Úzkostný senior může potřebovat větší vzdálenost, aby se cítil pohodlně při komunikaci, naopak senior, který prožívá bolest, potřebuje, aby se ho pracovník dotýkal a ujistil ho o své podpoře a blízkosti. (Špatenková, Králová, 2009)

### HAPTIKA

Komunikace přímým dotykem, např. podáním ruky, pohlazením apod. Taktilní kontakt zahrnuje (Nelešovská, 2005): příjem zpráv o působení tlaku, který působí deformaci kůže; příjem zpráv o působení tepla; příjem zpráv o působení chladu; příjem zpráv o vlivu podnětů, které působí bolest; někdy bývá zařazován i smysl pro vibrace, který registruje chvění.

Haptika nabývá u seniora na velkém významu, dotýkáním projevují zájem o kontakt, vyžadují pozornost, zdůrazňují své sdělení apod. V komunikaci se seniorem je důležité využívat vhodné dotyky s ohledem na křehkost seniora a zároveň respektovat, že ne každý

jedinec je kontaktní. Silný dotek může být seniorem vnímán jako hostilní nebo naopak velmi jemný dotek jako projev sexuálního obtěžování. Dotek je nedílnou součástí péče o seniory, a tedy i komunikace se seniory. Dotekem pracovník upoutává pozornost seniora, redukuje jeho úzkost, vyjadřuje zájem o jeho osobu, projevuje péči a podtrhuje sdílení a blízkost s jiným člověkem. (Špatenková, Králová, 2009)

### POSTUROLOGIE

Komunikace postojem a polohou těla, např. tím, že se k druhému přikloníme nebo se od něho odkloníme, přisedneme si, že k druhému otočíme hlavu apod. Fyziologie rozeznává základní **3 druhy polohy** člověka: vstojí, vsedě, vleže, ve kterých mohou různé části těla zaujímat rozmanité polohy. Pokud zkoumáme vzájemnou polohu dvou částí těla při téže základní i tělesné poloze, jde o tzn. **kompozici**. Jde-li o vystižení vzájemných poloh všech částí těla při dané základní tělesné poloze, jde o tzv. **konfiguraci**. (Nelešovská, 2005).

Při komunikaci se často senior dostává z posturologického hlediska do nevýhody, např. když je upoután na vozík nebo leží na lůžku. Zneužití moci ze strany pracovníka, který se „tyčí“ nad seniorem je v této situaci tak snadné.

### KINEZIKA

Komunikace pomocí pohybů rukou, nohou, celého těla, hlavy, souhrou pohybů jednotlivých částí při interakci apod. Do kinezičky se promítá nejen aktuální emoční stav, ale i náš temperament, kulturní a etnická příslušnost, výchova apod.

Vzhledem k omezeným možnostem hybnosti a energetické zátěži již senioři neužívají tak často pohyby těla, případně jednotlivé části spolu nekoordinují, tudíž neverbální projev seniora může postrádat jistou „živost“.

### GESTIKA

Jedná se o neverbální sdělení, které má obecně platný význam, např. přikývnutí hlavou na souhlas. Rei (in Nelešovská, 2005) vyjádřil domněnku, že gesty je možno vyjádřit na 700 000 rozličných sdělení. Gesta jsou rozlišována na vrozená/získaná, otevřená/uzavřená, nejistá či nervózní, gesta obranná/útočná, přemýšlivá apod. Můžeme se setkat u stejného gesta i s naprosto odlišným významem v různých kulturách (Svatoš, 2005). Podle Tegzeho (2003) mají gesta **5 významových oblastí**: vyjadřování podpory, zintenzivnění kontaktu, zajištění obrany, doprovod silných emočních prožitků a vykonávání autostimulačních aktivit (dotýkání uší jako stimulace mozkové činnosti, přiložení ruky na bolavé místo aj.).

U seniorů můžeme setkat vlivem zdravotních obtíží s méně výraznými gesty nebo s gesty, které vznikají mimovolně.

### PARALINGVISTIKA

V komunikaci se jedná o svrchní tóny řeči – tím, jak říkáme to, co říkáme. Sledujeme tyto kvality: hlasitost řeči, výšku tónu, tempo, objem a plynulost řeči, intonaci – melodii, chyby, správnost výslovnosti, obsahovou kvalitu, frázovitost, ticho, předávání slova, duety, otázky, latence, příkazy, zakoktání, vulgarismy, slovní vatu aj.

V seniorském věku se výrazně mění paralingvistická složka komunikace. Dochází ke kvalitativním změnám hlasu, vlivem kognitivních změn může být narušena plynulost řeči, obsahová kvalita apod.

### IMAGE

Komunikace pomocí úpravy zevnějšku, líčení, vůněmi, šperky, značkou auta, mobilu apod.

Mnozí senioři dbají na svoji image až do vysokého věku a stejně tak jsou velmi citliví na úpravu zevnějšku pracovníka. Nošení svátečního oblečení, šperků, líčení pomáhá zachovat seniorovi, především seniorkám, pocit důstojnosti. Vůči oblečení pracovníků bývají senioři poněkud konzervativní. Očekávají, že pracovníci jsou slušně, čistě a pečlivě upravení, jakékoliv výstřelky (piersing, tetování apod.) nepůsobí důvěryhodně. (Špatenková, Králová, 2009)

### VĚCI, DÁRKY, VŮNĚ

Komunikace prostřednictvím předmětů, tzn. jde o signály vyrobené nebo připravené lidskýma rukama, je to barva stěn, dekorace a výzdoba prostoru, ale i dárky, které dáváme (DeVito, 2008). Při komunikaci hraje významnou roli i čich, tzn. vůně a pachy, které vnímáme při komunikaci. Příjemná vůně pozitivně ovlivňuje přitažlivost k jedinci, se kterým komunikujeme, nepříjemný pach naopak způsobuje „odpor“ ke komunikaci s daným jedincem.

Senior mnohem raději dárky dává, než dostává, dárkem si zajišťuje přízeň okolí. U seniorů vlivem psychických poruch může docházet až k patologickému rozdávaní majetku nebo naopak hromadění nepotřebných věcí.

Pracovníci se seniory se často setkávají s nepříjemnými zápachy vlivem zdravotních obtíží seniorů (enuréza, enkopréza atd.), sami senioři však tyto pachy nemusí vnímat. V těchto případech musí být pracovník velmi obezřetný, aby svým neverbálním projevem nedal seniorovi najevo, že je mu zápach nepříjemný, tudíž i komunikace se seniorem je mu nepříjemná. Pracovník by tímto jednáním seniora devalvoval.

## CHRONEMIKA

Komunikujeme „časem“, kterým dáváme najevo, jak si druhého vážíme nebo jak nám na dané věci (komuniké) záleží, když přijdeme včas, kolik času člověku věnujeme apod. Důležitým aspektem časové komunikace je psychologický čas. Jedná se o orientaci na minulost (především senioři mají v úctě děje, které již minuly), současnost (jedinec žije přítomností, neplánuje budoucnost, neohlíží se do minulosti) a budoucnost (jedinec žije tím, co teprve přijde). (DeVito, 2008)

Vnímání času u seniorů bývá zkreslené vlivem kognitivních poruch. Věnovat seniorovi dostatek času je nejlepší investice do bezkonfliktní komunikace, stejně jako respektovat jeho orientaci na minulost.

## TERITORIALITA

Komunikace prostředím, kam druhého k rozhovoru pozveme, členěním prostoru, vybavením místnosti atd. Teritorialita se zabývá prostorem, ve kterém komunikujeme s ostatními. Jsou místa, kde se cítíme příjemně, uvolněně a jistě, je to naše teritorium, a to si chráníme. Máme svoji oblíbenou židli, restauraci, lavičku v parku. Altman (in DeVito, 2008) rozlišuje **primární teritoria** (zóny, které lze označit za vlastní, např. pokoj, stůl aj.), **sekundární teritoria** (zóny, které patří i jiným, ale jsme s nimi nějak spojeni, obsadili jsme si je, např. školní lavice, oblíbená lavička aj.), **veřejná teritoria** (zóny, které jsou otevřené všem lidem).

Podle významnosti sdělení nebo osoby může pracovník pozvat seniora do pracovny, zajde za seniorem na jeho pokoj nebo rozhovor proběhne „mezi dveřmi“ apod. S ohledem na smyslová postižení seniorů je nutné zajistit komunikaci v klidném a bezpečném prostoru.

## ČINY

To, co děláme, jak se chováme a jak jednáme, to patří k nejdůležitějším projevům v našich osobních setkáních. Nadarmo se neříká: „To, co kdo dělá, mluví za tři.“ Podobná úsloví mají i jiné národy. Angličané např. říkají: „To, co kdo dělá, mluví hlasitěji nežli jeho slova.“ Proto i při naslouchání bychom neměli zapomenout na to, co kdo říká, vše je třeba zvažovat s pohledem na to, co kdo dělá.

## KONTROLNÍ OTÁZKA



Jak spolu komunikujeme neverbálně?

---

Interpretovat řeč těla jiného člověka, vyžaduje trénink, ale je to proveditelné. Vlivem tréninku je možné rozpoznat, zda lidé, se kterými hovoříme, lžou, nudí se, jsou netrpěliví, nervózní, sympatizují a souhlasí s námi či jsou v defenzívě. Můžeme zjistit, zda jsou otevření, rozzlobení, mají obavy, jsou nejistí apod. Při čtení řeči těla se může pozorovatel soustředit pouze na jeden detail a vyvodit z toho řadu nepřesností. Například jestliže má osoba složené ruce na prsou, mohlo by to znamenat, že osoba je uzavřená nebo nepřístupná, nebo by to mohlo prostě znamenat, že je jí zima nebo že se nudí.

Abychom dostali v dostatečné míře správný obraz myšlenek a pocitů druhé osoby z řeči těla, měli bychom se pokusit spojit signály těla v jeden celek a vidět je v kontextu celé existující situace. Vyhybejme se pokušení dělat jednoznačné závěry na základě neverbálních projevů. Při skutečné komunikaci vždy působí všechny oblasti společně. Navíc způsob neverbální komunikace podmiňuje celá řada faktorů, např. temperament, aktuální a dlouhodobý zdravotní stav, věk, pohlaví, geografická a etnická oblast, sociální třída, profesní zkušenosti apod. (Špatenková, Králová, 2009)

### 5.3 Doporučení pro neverbální komunikaci se seniory

1. Při komunikaci se seniorem je nutné neustále posuzovat potřebu neverbální komunikace (např. respektování teritoriality, potřeby haptického kontaktu) a ověřovat si tuto potřebu verbálně.
2. Zvolit odpovídající míru neverbálních projevů s ohledem na gestiku a mimiku tak, aby odrážela zájem pracovníka o seniora. Nadměrná gestikulace a mimika může působit směšně nebo zstrašující a agresivně. Naopak omezená gestika a mimika chladně a odměřeně.
3. Je vhodné používat efektivně pozitivní potenciál gestiky (popisná nebo ukazovací gesta aj.) při verbálním vysvětlování a posturologických principů (při komunikaci zachovávat stejnou úroveň očí komunikujících).
4. Pracovník se vyvaruje potenciálně rizikových gest v interkulturním kontextu, případně gest nesrozumitelných z hlediska mezigeneračních rozdílů.
5. Pracovník udržuje oční kontakt se seniorem. Jedná se o projev respektu a úcty. Pracovník zároveň sleduje oční kontakt klienta.
6. Pracovník respektuje osobní zónu seniora, žádá o dovolení vstoupit do jeho osobní či intimní zóny při aktivitách nebo ošetrovatelských úkonech.
7. Při dotýkání se seniora pracovník respektuje jeho pocity, včetně odmítnutí fyzického kontaktu. Taktilní kontakt může podpořit pracovníkovo verbální sdělení, vyjádřit seniorovi podporu. Bezpečnou zónou pro dotýkání seniora je hřbet ruky, dlaň, paže a rameno.



8. Zejména pro osamělé seniory a ty, kteří žijí v zařízeních sociálních služeb, je velice důležitá taktilní komunikace. Uchopení za ruku nebo jen dotek jsou pro ně projevy zájmu, porozumění a náklonnosti druhého člověka a signálem, že nejsou odstrčeni a zbyteční. (Slowík, 2010)
9. Hlas pracovníka by měl být klidný, přiměřeně hlasitý, spíše nízkého tónu. Vysoké a hlasité tóny mohou vyvolávat v seniorech úzkost a napětí. Tempo řeči pracovníka má být pomalejší, výslovnost zřetelná.
10. Pro efektivní přenos komuniké mezi pracovníkem a seniorem platí princip – autentičnost a kongruence s verbálním vyjádřením. **Kongruence** znamená shodnost verbální a neverbální komunikace pracovníka, ale také shodnost v postoji pracovníka s postojem seniora. Zaujmutí kongruentního postoje vůči seniorovi umožňuje pomáhajícímu pracovníkovi vytvořit atmosféru důvěry, bezpečí a naslouchání.
11. Z hlediska interpretace neverbálních projevů není možné vždy jednoznačně tlumočit a vysvětlit význam neverbálního sdělení. V případě nejasnosti významu sdělovaného obsahu je jedinou možností si význam sděleného ověřit, např. využitím technik aktivního naslouchání. Jednotlivé techniky aktivního naslouchání jsou vysvětleny v dalších kapitolách této studijní opory.
12. Upraveným vzhledem vyjadřuje pracovník postoj ke své profesi i ke klientům, se kterými pracuje. Úprava nehtů, vlasů i vousů je samozřejmostí. Např. senior se zrakovým postižením lépe odezírá ze rtů, kterou jsou zvýrazněny rtěnkou, naopak jako překážka v čitelnosti mimiky a artikulace může být hustý vous.
13. Pracovník předchází zkreslenému úsudku o seniorovi dle primárního neverbálního projevu tím, že se pokouší zjistit další podrobnosti o seniorovi. (Pokorná, 2010)

### KONTROLNÍ OTÁZKA



Jak involuční změny ovlivňují neverbální komunikaci seniora a jeho vnímání komunikačních signálů od druhých?

---

### KORESPONDENČNÍ ÚKOL



Pozorujte pozorně seniora při komunikaci a zaznamenejte všechny jeho neverbální signály. Formulujte slovní vyjádření k ověření jeho neverbálního projevu.

---



## SHRNUTÍ KAPITOLY

Pátá kapitola nabídla studentům přehled jednotlivých složek neverbální komunikace, podrobně se zabývala jednotlivými komunikačními signály i možnými zdroji nedorozumění. V závěru kapitoly jsou sestavena doporučení pro neverbální komunikaci se seniorem.

---



## ODPOVĚDI

Jak spolu komunikujeme neverbálně?

- vizika, mimika, proxemika, gestika, haptika, posturologie, kinetika, gestika, paralingvistika, image, věci a dárky, chronemika, teritorialita, činy

Jak involuční změny ovlivňují neverbální komunikaci seniora a jeho vnímání komunikačních signálů od druhých?

- Nejvíce je u seniora vlivem involučních změn ovlivněna oblast mimiky, gestiky a paralingvistiky, signály jsou méně čitelné. Naopak hůře může senior vnímat zrakové signály od druhých, citlivě reaguje na doteky, nemusí rozumět gestům, jinak vnímá čas apod.
-

## 6 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIOREM

### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



V šesté kapitole se studenti dozví, co obnáší verbální komunikace a jaký vliv na komunikaci má denotativní a konotativní význam slov. Dále se kapitola věnuje věcnému obsahu komunikace a jednotlivým typům otázek. Kapitola uvádí, jaké otevřené otázky je vhodné používat při komunikaci se seniorem. V závěru kapitoly studenti naleznou doporučení pro verbální komunikaci se seniorem.

### CÍLE KAPITOLY



Student po prostudování této kapitoly:

- pojmenuje význam denotace a konotace pro komunikaci se seniorem;
- používá vhodné typy otázek v komunikaci se seniorem;
- používá více otevřených otázek v komunikaci se seniorem.

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



konotace, denotace, typy otázek, otevřené otázky.

## 6.1 Verbální komunikace

### DEFINICE



Pojmem **verbální komunikace** rozumíme komunikaci prováděnou prostřednictvím slov, bez ohledu na to, zda jsou psaná nebo mluvená. Podle Slovníku spisovné češtiny se mluvením rozumí vyjadřování myšlenek artikulovanou řečí, případně dorozumívání se jazykem.

Verbální komunikace je charakterizována využíváním slov jako symbolů a znaků neboli kódů nejen k předávání informací, ale i myšlenek, sdílení zkušeností a zážitků, ověření mínění druhých a vnímání vysílaných symbolů a vnímání okolního světa. Je ovlivněna mnoha dalšími okolnostmi, např. věkem, vzděláním, výchovou, konkrétní situací, prostředím, předchozími zkušenostmi apod. (Vybíral, 2005)

V zařízeních pro seniory je důležité, aby jejich verbální a neverbální projevy byly v souladu a navzájem se doplňovaly. Jedná se o již zmíněnou kongruenci pracovníka, která zvyšuje jeho důvěryhodnost v očích seniora, projev působí přesvědčivě a senior lépe spolupracuje. Naopak nekongruentnost senior vnímá bez ohledu na jeho schopnost orientace a vnímání, to zvyšuje jeho nedůvěru, nejistoty, obavy i strach, může to způsobit zklamání, ztrátu pocitu jistoty, bezpečí apod. (Malíková, 2011)

Obory, které se zajímají o naši řeč: lingvistika, filologie, filozofie, fonetika a fonologie, sémiotika, etymologie, sémantika, paralingvistika, gramatika (mluvnice), syntax (skladba), stylistika (sloh), pragmatika, estetika, rétorika, sémaziologie, teorie informací, psycholinguistika, sociální komunikace.

Podle Plaňavy (2005) používá dospělý člověk se středoškolským vzděláním průměrně devět až deset tisíc slov, pasivně rozumí dalším skoro dvaceti tisícům. Otázkou však je, zdali všichni chápeme stejně, nebo alespoň podobně význam slov. Pak se může stát, jak uvádí Gabura a Pružinská (1995), že si lidé domýšlejí kontexty a v komunikaci mohou jít úplně mimo sebe, nepotkávat se. Lidově se tento typ komunikace nazývá „já o koze, ty o voze“. Pokud se pomáhající pracovník chce přiblížit klientovi a rozumět tomu, co mu sděluje, pak musí mít na mysli **denotativní a konotativní význam slov**.

## 6.2 Denotace a konotace

Mezi základní principy verbální komunikace patří denotace a konotace, které významným způsobem ovlivňují vnímání kódování a dekodování předávaných informací v interakčním pojetí komunikace, tzn. v předpokladu vzájemného působení (Pokorná, 2010).



### DEFINICE

**Denotace** vyjadřuje vztah výrazu k denotátu, tj. k tomu, co označuje. (Gabura, Pružinská, 1995)

---

Denotace je věcí veřejného konsenzu, zvyku a dohody, denotování některých slov se postupem doby mění a vyvíjí. Denotace je tedy význam slov, tzn. že všichni víme, co se tím myslí. Ovšem některá slova se stejně píšou a vyslovují, ale mají rozdílné významy. V tom případě hovoříme o rozdílné denotaci slov. Příklady: slovo delikátní může znamenat

lahodný nebo choulostivý; etiketa znamená soubor pravidel společenského styku nebo nálepku; koruna může být mince nebo královský symbol apod. (Gabura, Pružinská, 1995)

Denotace jsou v určitém čase a společenském uspořádání považovány za objektivní. V různém období se však obecný význam pojmu může měnit, např. slovo pes znamenalo v minulosti totéž. Označuje zvíře. Jinak je tomu např. u slova myš, kdy v minulosti označoval tento pojem jednoznačně drobné zvíře, v současné době pro mladší generaci je myš označením počítačového příslušenství. Původní obecná denotace slova zůstala nezměněna, ale pojem může nabývat i jiného významu. (Pokorná, 2010)

V důsledku denotačních změn se tak senior může stát kulturním cizincem. Hovoří se o **ztrátě sociokulturní identity**, jak už bylo zmíněno v kapitole 3.2 (Pokorná, 2010).

Vedle denotativního, tj. toho, co určitý pojem označuje, má smysl mluvit o významu konotativním (můžeme se setkat i s významem psychologickým).

## DEFINICE



„**Konotace** označuje rozsah myšlenek, představ, citů a hodnocení, která se seskupují okolo určitého slova (slovního spojení)“ (Plaňava, 2005, s.38).

---

To znamená, že slova mohou vyvolávat u různých lidí odlišné, často i protikladné a neslučitelné city, hodnocení, postoje, což může vést nejen k nedorozumění, ale i ke sporům a konfliktům. Některá slova pro nás mají silný emoční náboj, pozitivní i negativní, jiná vnímáme zcela neutrálně. Konotativní význam slov je proměnlivý, závislý na našich životních zkušenostech. Příklad: v rozhovoru se zmíní slovo „matka“, jednomu z komunikujících se vybaví dobrá, ochraňující, citlivá a laskavá žena, druhému se však vybaví žena chladná, trestající a nespravedlivá. Pokud si komunikující nevysvětlí, jak dané slovo vnímají, může dojít ke vzájemnému nepochopení.

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



*Při skupinové terapii dochází mezi účastníky ke konfliktu. Jedna ze seniorek hovoří o svém dětství, vzpomíná na svoji matku, která byla citlivá a laskavá žena, ochraňující a pečující o všechny své děti. Jeden z účastníků skupiny začne na klientku křičet, že to není pravda, klientka se rozpláče, ostatní klienti jsou neklidní, nerozumí tomu, co se děje. Křičící klient našťavaně odejde ze skupiny. Později se pracovnice s klientem setká a ptá se, co se na skupině stalo. Klient se rozpovídá o svém dětství, ze kterého vyplyne, že vyrůstal v rodině, kde „vládla“ chladná a nespravedlivě trestající matka. Klient, protože se hůře učil, byl matkou fyzicky denně trestán, což později vedlo k jeho útěku z domova. S matkou se nikdy nesmířil, přestože jej v dospělosti kontaktovala, klient neměl potřebu ji vidět. Když před 20*

*lety zemřela, klient se to dozvěděl až po pár měsících, v té době mu to nevadilo, přišlo mu, že si to zasloužila. Teď ho to spíš mrzí, že se neměl příležitost s matkou usmířit a rozloučit.*



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Co je to denotace a konotace? Co způsobují tyto jevy v komunikaci se seniorem?

### 6.2.1 VĚCNÁ ČÁST SDĚLENÍ

Komunikaci se seniorem činí náročnější, složitější a problematičtější chyby, kterých se dopouští pracovník ve věcné části sdělení. Problémy v obsahové části se pak promítají do vzájemné interakce obou komunikujících.

Nejčastější chyby ve věcné stránce sdělení (Špatenková, Králová, 2009):

- neuspořádané myšlenky před zahájením komunikace,
- nepřesné vyjadřování,
- snaha vložit do sdělení příliš mnoho informací,
- příliš mnoho informací, které nemají pro seniora vzájemnou logiku,
- bez ohledu na porozumění na straně seniora informační zahlcení,
- nedostatečné vnímání reakcí seniora na sdělení.

Schulz von Thun (in Slowík, 2010) pokládá za **kritéria srozumitelnosti** jakéhokoli sdělení následující charakteristiky:

- jednoduchost (přiměřenost věku, schopnostem apod.),
- uspořádanost (jasná a přehledná struktura sdělení),
- stručnost (srozumitelné vyjádření toho nejdůležitějšího),
- podnětnost (emoční stránka sdělení, jeho zajímavost a aktuálnost).

Chybná verbální komunikace může být intenzivním zdrojem poškození seniora pracovníkem, jedná se o tzv. **sororigenii**. Slovo pracovníka nepůsobí jako lék, ale naopak, způso-

buje napětí, nejistotu, obavy. Senior je více vnímavější na znepokojivé výroky o svém zdravotním stavu. A v neposlední řadě mohou verbální komunikaci se seniorem komplikovat také další nešvary, ke kterým patří: příkazování, kázání a moralizování, souzení, kritika, obviňování, podceňování, povyšování se, srovnávání s jinými nebo s osobou pracovníka, vyrušování soukromými telefonáty, ironie, nevhodný humor, etiketizace, stereotypizace, nesoustředění na komunikaci, domýšlení významu sdělení, nenaslouchání, skákání do řeči, nedostatek empatie, netrpělivost, lhaní atd. (Špatenková, Králová, 2009)

### KONTROLNÍ OTÁZKA



Jaké výroky pracovníka mohou poškodit seniora?

---

## 6.3 Umění kladení otázek

S verbální komunikací úzce souvisí umění kladení otázek. Je to také jedna ze základních dovedností pomáhajícího pracovníka.

Základním předpokladem toho, aby otázka vyvolala patřičnou odezvu, je, že splňuje tyto požadavky (Nelešovská, 2005):

- **přiměřenost** (s ohledem na věk, úroveň vědomostí, zkušeností, situaci atd.);
- **srozumitelnost a stručnost** (vhodná slovní zásoba a vyjadřování, ve větách a souvětích musí být zachován smysl a podstata otázky, se srozumitelností souvisí i správná výslovnost);
- **jednoznačnost** (pro získání jednoznačné odpovědi je nutné položit jen jednu otázku, dbát na správné pořadí otázek, zohlednit časový odstup, situační kontext apod.);
- **věcná správnost a přesnost** (správné a přesné pojmenování skutečnosti);
- **jazyková správnost** (dodržovat řečovou kulturu a úroveň, čistotu a správnou skladbu jazykového projevu, spisovnost, přiměřené používání specifického slovníku klientů).

Andersonová a Goolishian (in Vybíral, 2005) uvádějí, že existují 4 druhy terapeutických otázek:

- rétorické (tazatel se ptá a zároveň nabízí odpověď),
- pedagogické (víme, na co se ptáme a co chceme slyšet),

- terapeutické (tazatel často chce jen potvrdit názor, který již předem má),
- terapeuticko-sokratovské (vycházejí z předpokladu, že tazatel neví odpověď, ale dotazovaný odpověď ví, je to přece jeho zkušenost, význam, výklad). Terapeuticko-sokratovské otázky mají v rozhovoru s klientem léčivé účinky. Působí příznivě především z toho důvodu, že dávají klientovi možnost se svobodně vyjadřovat, vysvětlovat, objasňovat. Nemusí se bránit a lhát.

Špatenková a Králová (2009) doporučují při rozhovoru se seniorem používat následující pořadí:

- začněte s obecnými otevřenými otázkami,
- poté se přesuňte ke specifickým otevřeným otázkám,
- používejte především otázky „co, kdo kdy, kde a jak“,
- vyhněte se otázce „proč“,
- pomozte seniorovi se zorientovat ve spektru možných odpovědí,
- pro ověření a následnou sumarizaci používejte uzavřené otázky,
- a uvědomte si, že je rozdíl mezi vyslýcháním, kladením otázek, dotazováním, ptáním se vyptáváním.



### KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaké jsou požadavky na otázky, aby vyvolaly patřičnou odezvu?

---

#### 6.3.1 TYPY OTÁZEK

Většina autorů odborné i laické literatury se shoduje na základní typologii otázek: otevřené a uzavřené. Dále se můžeme v různých zdrojích setkat s dalším členěním otázek na:

- objasňující,
- usměrňující,
- potvrzovací,
- naléhající, nabádající,



- ovlivňující,
- konstruktivní,
- projektivní,
- zázračné,
- měřící,
- dobré x špatné (nešťastné),
- připravené x spontánní,
- přímé x nepřímé,
- alternativní (buď – nebo),
- podněcující,
- sugestivní,
- manipulativní,
- dvojí vazba (ambivalence),
- dvojí past,
- řečnické otázky.

### 6.3.2 UZAVŘENÉ OTÁZKY

Matoušek a kol. (2003) uvádí, že pokud nejde o sběr anamnestických dat, neměly by se v poradenském rozhovoru objevovat ve velkém množství otázky uzavřené, tj. takové, na které je nutno odpovědět jednoznačným způsobem. Cílem uzavřených otázek je získat specifické informace. Odpovědí na otevřenou otázku bývá často „ano“, nebo „ne“, případně „nevím“, nebo „nechci odpovědět“. Uzavřené otázky mohou také nabízet alternativu buď – anebo. (Plaňava, 2005) Přímé dotazování však může být pro klienta nepříjemné, může se cítit ohrožený a ve snaze se chránit použije klient lži.

Příklady uzavřených otázek:

- *Byl jste u lékaře?*
- *Máte nějaké příbuzné?*
- *Chcete být raději doma nebo v domově pro seniory?*

- *Budete to jíst?*
- *Chcete mrkev nebo hrášek?*

U seniorů mohou uzavřené otázky vyvolávat nejistotu, obávají se jednoznačné odpovědi, případně mají strach, jestli odpoví správně podle představ dotazujícího se. Na stranu druhou, při narušených komunikačních schopnostech seniora je nutné využít uzavřených otázek k ujištění, zdali pracovník pochopil potřeby seniora správně. Uzavřené otázky tedy mají nezastupitelné místo v komunikaci pro usměrnění a upřesnění komunikace a ujištění se o významu sdělení.

Uzavřené otázky by však neměly převážet v komunikaci do té míry, že se odpovědi klienta zúží na „ano-ne-nevím“. Poté už pracovník ani na odpověď klienta nečeká a odpovídá za klienta. Tento postup patří mezi devalvační mechanismy, klient přestává být důležitý, pracovník pouze vykonává pracovní úkony na klientovi.



### PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Příklad nevhodně použitých uzavřených otázek: Pracovník se ptá klientky (85 let, dg. demence): „Už jste dojedla paní Nováková? Ano nebo ne?“ Klientka se dívá na talíř se zbytky jídla, přemýšlí a pak odpovídá: „Ano ... ne ... ještě jsem nejedla.“ Pracovník reaguje: „Ale to víte, že už jste paní Nováková jedla. Mohu odnést ten talíř?“ Klientka je nespokojená, s křikem brání svůj talíř, dožaduje se večere. Dlouho trvá, než se uklidní a nechá se přesvědčit, že již večeřela.*

*Příklad vhodně použitých uzavřených a otevřených otázek: Pracovník přichází ke stolu klientky (85 let, dg. demence) a klidným hlasem začne popisovat večeři, kterou klientka před chvílí jedla: „Paní Hanko, dneska jste měla na večeři brambory ... kuřecí řízek ... a salát. Všechno jste snědla, jak vidím. Jak vám to chutnalo?“ Klientka se zamyslí, vidličkou přebírá zbytky na talíři a odpoví: „Bylo to dobré.“ Pracovník se ptá: „Vidím, že vám ještě na talíři zůstaly brambory.“ Klientka přikyvuje. Pracovník: „Budete to ještě dojídat?“ Klientka vrtí hlavou. Pracovník: „Ne?“ Klientka vrtí hlavou. Pracovník: „Chápu to tak, že už to dojídat nebudete?“ Klientka odsunuje talíř. Pracovník: „Mohu vám tedy odnést talíř?“ Klientka přikyvuje a odchází v klidu do pokoje.*

### 6.3.3 OTEVŘENÉ OTÁZKY

Je vhodnější používat otázky otevřené, které poskytují seniorovi manévrovací prostor a které mu také umožňují, aby komunikaci směřoval k tématu, které je pro něj důležité. Otevřené otázky umožňují se rozhovořit, diskutovat nebo jen tak povídat, uvolňují atmosféru, nabízejí sebeotevření. Jsou spíše výzvou než pokynem.

Příklady otevřených otázek:

- *Co se vám tady líbí?*
- *Kdo za vámi jezdí o víkendu?*
- *Řekněte mi víc o svých dětech.*
- *Co jste dělal za práci?*

Vhodně zvolené otevřené otázky mohou předcházet konfliktům. Společnost TRIALOG (Brno, 2000) nabízí příklady otevřených otázek:

- *Jaké to pro vás je, jak na vás celá situace působí?*
- *Co to pro vás znamená?*
- *Jaký máte pocit, když ...?*
- *Mohl byste popsat, vysvětlit ...?*
- *Řekněte mi o tom více.*
- *Vysvětlete mi to prosím jasněji.*
- *Co máte konkrétně na mysli, když říkáte ...?*
- *Mohl byste mi dát příklad toho, co míníte slovem ...?*
- *Co by v této situaci udělal váš skutečný přítel?*
- *Čeho si vážíte, co očekáváte od svého partnera, přítele, nadřízeného, souseda, spolupracovníka, učitele ...?*
- *Co vám to přináší?*
- *Jak to na vás působí?*
- *Můžete vysvětlit, z jakého předpokladu jste vycházel, když jste ...?*
- *Co jste tímto očekával?*
- *Co jste tím zamýšlel?*
- *Co jste doufal, že udělá ona?*
- *Co jste si myslel, když jste slyšel, že ...?*

- *Jaké máte výhrady?*
- *Jak jste chápal ten incident vy?*
- *Je ještě něco, co podle vás nevím nebo nechápu a měl(a) bych vědět a pochopit?*
- *Pokud jde o dohodu, co by mohlo být příčinou selhání či porušení?*
- *Co by podle vás mohlo ztížit dodržování právě dosažené dohody?*
- *Jak vysvětlíte změnu ve vašem vztahu (chování) vůči naší organizaci (zaměstnavateli, přátelům)?*
- *Co jim řeknete, když se vás na to zeptají?*

Otevřené otázky mohou sloužit také jako opěrné body v poradenském procesu (Andersonová in Úlehla, 2005):

- *Jak vás napadlo přijít sem za mnou?*
- *Jak bychom měli našeho společného setkání využít?*
- *Je to, na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete?*
- *Jestliže není, jak jinak bychom měli postupovat?*



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Co charakterizuje uzavřenou otázku a co otevřenou otázku? Uveďte příklady uzavřené a otevřené otázky.

---

## 6.4 Doporučení pro verbální komunikaci seniorem

Gabura a Pružinská (1995) doporučují při verbální komunikaci s klientem dodržovat tyto obecné zásady:

- Hovořit jasně a srozumitelně, vyhýbat se narážkám, jinotajům a nepřiměřenému zevšeobecňování.
- Respektovat kapacitu klienta pochopit mluvené slovo i to, co se děje v poradenském procesu.

- Znat a respektovat speciální slovník cílové skupiny (speciální výrazy, slangy, žargony a dialekty), být připraven na nezvyklé výrazy.
- Při kladení otázek nebo vysvětlování odborné problematiky dostatečně vysvětlit speciální odborné výrazy.

K dalším zásadám pro pracovníky při verbální komunikaci se seniory patří:

- Používejte slovník, který je seniorovi známý, vyvarujte se odborných termínů, žargonu, slangu a elderspeaku. V případě nutnosti užit odborné výrazy přiměřeně vysvětlíte seniorovi, o co se jedná.
- Při verbální komunikaci se seniorem mějte na mysli denotativní a konotativní význam slov tak, aby se ze seniora nestával sociokulturní cizinec.
- Délka sdělení by měla být přiměřená délce soustředění seniora. Je vhodnější užívat kratší a obsahově srozumitelné věty, vkládat mezi ně pauzu, aby měl senior čas vaše sdělení zpracovat.
- Nezahlcujte seniora velkým množstvím informací najednou.
- V komunikaci se seniorem využívejte především otevřené otázky.
- Uzavřené otázky využívejte v komunikaci se seniorem pro usměrnění a upřesnění komunikace a ujištění se o významu sdělení seniora.
- Vyvarujte se sugestivních nebo manipulativních otázek. Méně vhodné jsou také otázky vyžadující volbu nebo ambivalentní. Tento typ otázek může vyvolávat u seniorů vyšší míru nejistoty, úzkosti až agrese.
- Otázky kladené seniorovi musí být přiměřené s ohledem na jeho věk, úroveň vědomostí, zkušeností, ale i jeho aktuální úroveň kognitivních schopností.
- Otázky musí být stručné, dostatečně srozumitelné a jednoznačné. Z toho vyplývá, že je vhodné položit pouze jednu otázku a počkat si na odpověď.
- Pokládané otázky mají být věcně správně a přesné, tzn. přesně pojmenovat skutečnost, vyhýbat se náznakům, dvojsmyslným sdělením, nepřesnostem např. vezměte tamto, udělejte toto, běžte tam, uděláme to jako posledně apod.
- Při verbální komunikaci se seniorem dbejte na jazykovou správnost, dodržujte řečovou kulturu a úroveň, spisovnost apod. Mnozí senioři jsou ze „staré školy“, kde vulgarismy byly pokládány za vizitku hulváta.



## KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Zamyslete se nad rozhovorem pracovníka a seniora. V jakých situacích dochází k ne-kongruentnosti pracovníka, tzn. k nesouladu verbální a neverbální komunikace? Jak na tento nesoulad reaguje senior.

---



## SHRNUTÍ KAPITOLY

Šestá kapitola se zabývala verbální komunikace a vlivem denotace a konotace na komunikaci. Dále se kapitola věnovala věcnému obsahu komunikace a jednotlivým typům otázek. Kapitola uvedla, jaké otevřené otázky je vhodné používat při komunikaci se seniorem. V závěru kapitoly studenti našli doporučení pro verbální komunikaci se seniorem.

---



## ODPOVĚDI

Co je to denotace a konotace? Co způsobují tyto jevy v komunikaci se seniorem?

- Denotace vyjadřuje vztah výrazu k denotátu, tj. k tomu, co označuje. Některá slova se stejně píšou a vyslovují, ale mají rozdílné významy. Mladí lidé používají slova, která se stejně píšou a vyslovují, ale mají jiné významy (např. myš – myš), případně užívají slova převzatá z angličtiny (cool, btw apod.). V důsledku denotačních změn se tak senior může stát kulturním cizincem. Hovoří se o ztrátě sociokulturní identity. Konotace označuje rozsah myšlenek, představ, citů a hodnocení, která se seskupují okolo určitého slova (slovního spojení). Některá slova mohou mít pro různé lidi různě silný emoční náboj, pozitivní i negativní, jiná jsou vnímána zcela neutrálně. Konotativní význam slov je proměnlivý, závislý na našich životních zkušenostech.

Jaké výroky pracovníka mohou poškodit seniora?

- Senior je více vnímavější na znepokojivé výroky o svém zdravotním stavu. Např. senior, který přišel z nemocnice s tím, že mu nic neřekli o jeho zdravotním stavu, pracovník řekne: „no, tak to bude asi vážné, to máte jako ten děda z vedlejšího pokoje, taky mu nic neřekli a do týdne umřel“. Jedná se o sororigenii.

Jaké jsou požadavky na otázky, aby vyvolaly patřičnou odezvu?

- přiměřenost, srozumitelnost a stručnost, jednoznačnost, věcná správnost a přesnost, jazyková správnost

Co charakterizuje uzavřenou otázku a co otevřenou otázku? Uved'te příklady uzavřené a otevřené otázky.

- Cílem uzavřených otázek je získat specifické informace. Odpovědí na otevřenou otázku bývá často „ano“, nebo „ne“, případně „nevím“, nebo „nechci odpovědět“. Uzavřené otázky mohou také nabízet alternativu buď – anebo. Příklad: *Cítíte se zdráv? Užíváte nějaké léky? Máte děti?* Otevřené otázky poskytují seniorovi manévrovací prostor a umožňují, aby komunikaci směřoval k tématu, které je pro něj důležité. Otevřené otázky umožňují se rozhovořit, diskutovat nebo jen tak povídat, uvolňují atmosféru, nabízejí sebeotevření. Jsou spíše výzvou než pokynem. Příklad: *Jak se dneska máte? Kde jste dříve bydlel? Jaké jste měl dříve zájmy?*
-

## 7 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ V KOMUNIKACI SE SENIORY



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Pro kvalitní zvládnutí poradenského rozhovoru je pro pracovníka v pomáhajících profesích nezbytné osvojení si technik aktivního naslouchání a dalších metod poradenství. Tato kapitola seznamuje studenty s jednotlivými technikami aktivního naslouchání a jejich nedílnou součástí, kterou je vyspělá schopnost empatie.



### CÍLE KAPITOLY

Student po prostudování této kapitoly:

- pojmenuje význam aktivního naslouchání v komunikaci se seniorem;
- používá vhodně jednotlivé techniky aktivního naslouchání při komunikaci;
- používá schopnost empatie k optimalizaci komunikace se seniorem.



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

podpůrný rozhovor, aktivní naslouchání, povzbuzení, objasnění, parafrázování, zrcadlení, shrnutí, ocenění, empatie, emoční inteligence.

### 7.1 Aktivní naslouchání v komunikaci

Sociální práce s klientem neobnáší jen povídání si na volné téma, ale také strukturovanou komunikaci, pomocí které pracovník pomáhá klientovi porozumět své problémové situaci, zvládat překážky a postupně dojít k vytyčenému cíli. Proto pomáhající pracovník potřebuje k práci s klientem nejen vyspělé komunikační dovednosti, tzn. schopnost číst neverbální signály, víc než průměrnou slovní zásobu a vyjadřovací schopnosti, ale i speciální komunikační dovednosti k vedení rozhovorů s klienty. S ohledem na komunikační zvláštnosti seniorů je potřeba, aby si pracovník osvojil techniky aktivního naslouchání, které napomáhají strukturovat fáze rozhovoru s klientem, a díky kterým může pracovník předejít mnoha nedorozuměním nebo konfliktům. S aktivním nasloucháním souvisí také **schopnost empatického naslouchání**.



Hájek (2006) popisuje aktivní naslouchání pracovníka v podpůrném rozhovoru s klientem následovně. **Podpůrný rozhovor** je součástí procesu tělesně zakotveného prožívání, které „vede k rozpoznání určitých principů v lidském prožívání a vede ke vzhledu do životních situací, k lepšímu zvládnání života a kultivaci osobní moudrosti“ (Hájek, 2006, s. 23). **Aktivní naslouchání** v podpůrném rozhovoru tedy probíhá tak, že klient hovoří o svých problémech a pracovník mu nabízí oční kontakt, dává najevo svůj zájem o sdělení, neverbálně jej povzbuzuje k dalším výpovědím, verbálně přitakává (*hmm, aha*). Pokud se klient odmlčí, pracovník nevstupuje do hovoru a nepřebírá iniciativu, vyčkává dalších sdělení, čímž neodvádí zbytečně klienta od jeho pocitů tak, aby se ve společném mlčení pro klienta otevřely nové možnosti, další úhly pohledu, jiná souvislost.

## DEFINICE



**Aktivní naslouchání** je označováno jako naslouchání zúčastněné. Vyznačuje se aktivitou naslouchajícího, který se snaží nejen vyprávějícímu porozumět, ale i se do něj vcítovat a aktivně pomocí speciálních technik se na rozhovoru podílet. (Plaňava, 2005)

**Pozorné (aktivní) naslouchání** je samo o sobě léčivé tím, že pracovník vyjadřuje soustředěný zájem o klienta a že se klient může s druhým podělit o problém (není už na problém sám. V chování se naslouchání projevuje očním kontaktem, přizpůsobením hlasové intenzity obsahu klientova vyprávění, způsobem sezení, vzdáleností od klienta, zacházením s tichem apod. (Timulák, 2006)

Matoušek a kol. (2003) označuje naslouchání za dovednost, kterou je nutno pěstovat. V pomáhajících profesích je důraz kladen na aktivní naslouchání, protože poskytuje klientovi dostatek zpětných vazeb od pracovníka. Klientova komunikace je povzbuzována pomocí technik: objasňování, parafrázování, reflektování a shrnování. Knopková (in Matoušek a kol., 2003) řadí k dalším osvědčeným technikám: rekapitulaci, kotvení a zhodnocení.

Pravidla charakterizující aktivní naslouchání (Řezníček, 1994):

- Pracovník je zaměřen na klienta a to, co říká vnímá pozorněji než své myšlenky a pocity.
- Pracovník se zaměřuje na to, co klient cítí a co má v jeho sdělení zásadní význam vnímá spíše než doslovný význam toho, co říká.
- Pracovník udržuje oční kontakt s klientem a je vnímavý k jeho neverbálním signálům.
- Pracovník klade objasňující otázky, aby si upřesnil, co bylo řečeno.
- Pracovník mluví, aby dosáhl lepšího porozumění, ne aby dělal závěry.

- Pracovník zrcadlí klientovi, jak jeho sdělení pochopil.



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Co je to aktivní naslouchání?

---

### 7.1.1 POVZBUZENÍ

Tato techniky slouží k navázání kontaktu pracovníka s klientem, vytvoření ovzduší důvěry a bezpečí. Pracovník projevuje zájem o osobu klienta a jeho sdělení, motivuje jej k rozhovoru. V rámci povzbuzení pracovník (vysílač) vyladuje klienta (přijímač) k efektivnímu komunikačnímu procesu. Povzbuzení tvoří nejčastěji otevřené otázky, pozitivní sdělení, ocenění klienta apod.

Příklady povzbuzení:

- *Jsem ráda, že jste za mnou přišel.*
- *Jakou jste měl cestu?*
- *Jsem ráda, že o tom chcete dnes hovořit.*
- *Oceňuji vaši odvahu o tom mluvit.*
- *Chápu, že bylo těžké sem přijít, vážím si toho, že jste tady.*
- *Jsem tady pro vás. Naslouchám.*
- *Jak vás napadlo přijít sem za mnou?*
- *Kdo vás do našeho zařízení poslal? Kdo vám to poradil?*



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Klientka (68 let, zrakové postižení, omezení hybnosti) přichází do krizového zařízení řešit svoji problematickou situaci. Její syn ji doma psychicky i fyzicky týrá, klientka už neví, jak dál. Klientka se stydí o svých problémech mluvit i před pracovníci, má tendenci situaci zlehčovat, přestože se bojí jít domů. Pracovnice povzbuzuje klientku k dalšímu hovoru: „Chápu paní Vodičková, že nebylo jednoduché sem přijít. Oceňuji vaši odvahu o tom, co se doma děje mluvit, jen tak vám můžeme pomoci.“*

---

### 7.1.2 OBJASNĚNÍ

Poté, co pracovník klienta pozitivně naladil ke spolupráci, dochází k otevření hlavního tématu rozhovoru. Jedná se o kladení především otevřených objasňujících otázek, případně uzavřených a usměrňujících ze strany pracovníka. Otevřené otázky začínají slovy: *kdo, kdy, kde, co, jak* a souslovím *mohla byste ..., povězte mi ..., šlo by ...* apod. Pomáhající pracovník by se měl vyhýbat otázce *proč*, a to z toho důvodu, že v dotazovaném vyvolává pocit viny, pracovník se tím staví do role rodiče, vyšetřovatele.

Příklady objasnění:

- *Jak bychom měli našeho společného setkání využít?*
- *Co vás trápí? V čem vidíte problém? S čím jste ve svém životě nespokojený?*
- *Kdy se to stalo?*
- *Jak často se to stává?*
- *Koho se to týká?*
- *Kde se to stalo?*
- *Komu to ještě vadí?*
- *Co si o tom myslíte?*
- *Co mi o tom můžete ještě říci?*
- *Řekněte mi o tom něco víc.*
- *Jak to vidíte vy??*

#### **PŘÍPADOVÁ STUDIE**



*Klientka (68 let, oběť domácího násilí) poté, co se ji pracovnice zeptá, co pro ni může udělat, mlčí, neví, jak začít. Pracovnice využívá techniku objasnění a klade klientce otevřené otázky. „Povězte mi paní Vodičková víc o tom, co se doma děje. ... Jak často se stává, že vás syn napadne? ... Jak to probíhá? ... Kdy se to stalo naposledy?“*

---

### 7.1.3 PARAFRÁZOVÁNÍ

Klient se pomocí otevřených otázek rozpovídá a pracovník si potřebuje ověřit, zda správně porozuměl sdělení klienta. Pracovník formuluje vlastními slovy to, co slyšel, zaměřuje se především na to, co klient říká, ne na to, co si myslí a pociťuje pracovník. Je důležitější se zaměřit na to, co klient cítí a co má v jeho sdělení zásadní význam, spíše než na doslovný význam toho, co říká. Pracovník parafrázuje klientovo sdělení, aby dosáhl lepšího porozumění, ne aby dělal závěry a hodnotil, co je správné. Při parafrázování musí pracovník zůstat objektivní a nepokoušet se vést klienta směrem, který považuje sám za vhodný. (De Vito, 2008) Pokud pracovník dobře parafrázuje sdělení klienta může mu tímto zprostředkovat objektivnější náhled na jeho problematickou situaci. U některých klientů se dostavuje aha-efekt a uvědomění si vlastního podílu na vývoji událostí.

Příklady parafrázování:

- *Jestli tomu dobře rozumím, tak vy říkáte ...?*
- *Tak, vy si myslíte, že ...? Je to tak?*
- *Vy říkáte, že ...?*
- *Pochopil jsem vás dobře ...?*
- *Je to tak, že ...?*
- *Pochopila jsem správně, že byste chtěl, aby ...?*
- *Z toho, co říkáte mám dojem, že byste potřeboval ...?*
- *Pokud dobře rozumím, domníváte se, že ...?*



#### PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Klientka (68 let, oběť domácího násilí) odpovídá více či méně stručně na otevřené otázky, pracovnice se doptává na další informace a dělá si v průběhu rozhovoru poznámky. Svoji situaci klientka zakončí slovy: „Vždyť vlastně o nic nejde, že ano? Můj syn byl vždycky prchlivý. Co bych to byla za matku, kdybych ho vyhodila z bytu? Musím to nějak vydržet.“ Pracovnice parafrázuje sdělení klientky: „Paní Vodičková, z toho co jste říkala jsem pochopila, že bydlíte se svým synem ve dvoupokojovém bytě ... syn se přistěhoval před 2 lety ... vy pobíráte starobní důchod a váš syn už delší čas nepracuje a nepobírá ani žádné dávky ... žijete jenom z vašeho důchodu, který pokud před synem neschováte, tak vám všechny peníze vezme ... říkala jste, že každý den musíte jít synovi koupit láhev vodky, jinak vám zamkne kuchyň a nedovolí vám jíst ani se napít vody ... v posledním roce vám syn skoro každý den vulgárně nadává a občas i fyzicky napadá ... hází po vás věci, bolestivě vás štípe do rukou a do zad, plive vám do jídla ... opakovaně, naposledy včera, do vás strčil tak silně,*

*až jste spadla na zem, kde vás nechal ležet hodinu bez povšimnutí, přestože jste ho prosila o pomoc ... dneska jste odešla tajně z domu a bojíte se vrátit, protože syn vám ráno řekl, že vás stejně brzo zabije ... “. Když pracovnice mluví klientka přikyvuje a poté se rozpláče a říká: „Jak to slyším, tak to ani není možné, že je to můj život ... to je hrozné poslouchat ... tak jsem si důchod nepřestavovala ... syn slíbil, že mi bude pomáhat ... teď se bojím ve svém bytě o život ... už dál nemůžu ... takhle dál žít nechci ... “.*

---

#### 7.1.4 ZRCADLENÍ (REFLEKTOVÁNÍ)

Zrcadlení patří mezi velmi obtížné techniky aktivního naslouchání. V běžném mezilidském hovoru jej lidé používají zřídka, cítí se nejistě, ohroženě a raději mění téma hovoru. Poté, kdy pracovník parafrázoval sdělení klienta a klient prožívá aha-efekt, může docházet k více či méně bouřlivým emočním reakcím u klienta. Úkolem pracovníka je zrcadlit emoční projevy klienta. Pracovník verbálně i neverbálně dává klientovi najevo, co vidí, jak jeho sdělení pochopil, ověřuje si, zda jej pochopil správně, pokud ne, klient dostává příležitost sdělení nebo emoční stav upřesnit. (Matoušek a kol., 2003) Otevřené pojmenování emocí umožňuje klientovi abreakci (léčivé znovuprožití emocí spojených s náročnou životní situací), ventilaci emočního napětí, zakotvení v realitě a rozumový nadhled v atmosféře pochopení a důvěry. Zrcadlení může znamenat průlom v rozhovoru s klientem.

Příklady zrcadlení:

- *Vidím, že vás to velmi trápí.*
- *Je vám to líto?*
- *Vnímám, že vás to velmi rozčílilo.*
- *Vás to mrzí, vidíte.*
- *Cítíte se v tom osamělý?*
- *Připadáte mi smutný.*
- *To pro vás bylo asi těžké.*
- *To bylo hrozné, vidíte?*
- *Cítil jste se ohrožený?*
- *Bojíte se toho?*
- *Máte právo být naštvaný!*



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Klientka (68 let, oběť domácího násilí) se choulí na židli, vzdychá, posmrkává, utírá si oči, je zřejmé, že se stydí plakat před pracovníci. Pracovnice zrcadlí pocity klientky: „Chápu, jak je pro vás těžké a bolestivé mluvit o tom, co se doma děje ... vnímám, jak jste z toho smutná ... že vás to hodně trápí ... nemusíte se za své slzy stydět ...“. Klientka se vděčně podívá na pracovníci a už se nesnaží skrýt slzy, pláče.*

### 7.1.5 SHRNUTÍ

Po emočně náročné fázi rozhovoru, kdy klient projevuje silné emoce, dochází nyní k postupnému vyjasňování problematické situace a pracovník poskytuje klientovi komentář k předešlému průběhu rozhovoru, o dosažených pokrocích, případně o plánech na příští setkání. Efektivitu poradenského procesu podpoří, pokud klient dokáže provést shrnutí sám a uvědomit si posun ve vývoji svého problému. Součástí této techniky je i zadávání úkolů klientovi, např. uskutečnění některé z aktivit, které mohou vést k vyřešení problematické situace. Technika shrnutí (sumarizace) je nejčastěji využívána při sestavování individuálního plánu klienta nebo při úkolově orientovaném přístupu.

Příklady shrnutí:

- *Dnes jsme probrali témata A, B, C, ta ostatní budeme řešit na dalším setkání.*
- *Domnívám se, že je čas shrnout náš rozhovor, aby bylo zřejmé, na čem dále budeme pracovat.*
- *Pojďme shrnout, co jsme do této chvíle probrali.*
- *Dohodli jsme se tedy, že nejprve budete řešit ...?*
- *Co uděláte jako první, když přijdete dnes domů?*
- *Je to, na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete?*
- *Jestliže není, jak jinak bychom měli postupovat?*



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Klientka (68 let, oběť domácího násilí) ještě poplakává, ale má už pevnější hlas a dochází k rozhodnutí, že situaci musí řešit, protože se do bytu bojí vrátit. Pracovnice klientku podpoří v tom, že ani jako matka nemusí snášet domácí násilí od syna. Předkládá ji různé možnosti řešení situace, klientka zvažuje, na co má sílu, co zvládne. Pracovnice poté říká:*

„Paní Vodičková, pojďme tedy shrnout, co jsme do této chvíle všechno probraly, na čem můžeme spolupracovat a co uděláte vy sama. Dohodly jsme se, že ještě dnes zajdete k lékaři, aby vás prohlédl a udělal zápis o zraněních, která vám syn způsobil. Dnes přespíte v našem krizovém centru a zítra společně půjdeme k vám domů a za asistence policie necháme vykázat syna z domu.“

---

### 7.1.6 OCENĚNÍ

Přestože rozhovor s klientem mohl být náročný, plný negativní emocí, je potřeba v zájmu dobré budoucí spolupráce s klientem ocenit na závěr vše, co ocenit lze. Pracovník oceněním podporuje klienta k další práci na svém problému a zvyšuje pravděpodobnost, že klient bude ochoten znovu přijít. Je důležité, aby ocenění bylo reálné, opravdové a kongruentní.

Příklady ocenění:

- *Jsem ráda, že jste mi to řekla.*
- *Je dobře, že jste nás na to upozornil.*
- *Těší mě, že máte ke mně důvěru.*
- *Cením si vašich názorů.*
- *Jsem rád, že jste našel čas a přišel.*
- *Bylo velmi cenné poznat vaše názory.*
- *Jsem rád, že jsme o tom mluvili.*
- *Náš dnešní rozhovor byl velmi náročný, chápu, že nebylo lehké přijmout tyto informace. Velmi vás obdivuji za to, jak jste to zvládl.*

### PŘÍPADOVÁ STUDIE



Pracovnice uzavírá rozhovor s klientkou (68 let, oběť domácího násilí) slovy: „Paní Vodičková ... velmi vás obdivuji za to, že jste měla odvahu za mnou dnes přijít a říct, co vás trápí ... cením si vaší důvěry ... dnes jste udělala důležitý krok proto, abyste svůj problém začala řešit a ve svém vlastním bytě se opět mohla cítit bezpečně ...“

---



## KONTROLNÍ OTÁZKA

K čemu slouží jednotlivé techniky aktivního naslouchání v rozhovoru?

---

## 7.2 Empatie a emoční inteligence

Empatie jako schopnost člověka je důležitou výbavou a významnou pomůckou každého pracovníka v pomáhajících profesích. Pomáhá pracovníkovi navázat důvěryhodný vztah s klientem, umožňuje mu vstoupit do vnitřního světa klienta, lépe porozumět jeho potřebám, motivům, cílům i způsobům řešení. Empatie je důležitá pro kvalitní poradenský vztah, který může klientovi pomoci překonat překážky a ukázat mu směr jeho cesty.

Podle Gabury a Pružinské (1995) je empatie schopnost pracovníka vcítit se do klientova prožívání, opustit svůj vztahový systém a snažit se pochopit, co se děje v klientovi, co se skrývá za jeho slovy. Nejde však o úplné ztotožnění se s klientovým prožíváním, protože by se tak pracovník mohl dostat do zajetí silných pocitů a neměl by již kapacitu pro pomoc klientovi.

Pokud pracovník reaguje na klientovy pocity, ať již vyjádřené přímo nebo nepřímě, je důležité, aby na ně reagoval citlivě a se snahou o empatickou péči, tj. o skutečně lidské pochopení a respektování pocitů. Reagování na klientovy pocity má několik funkcí, např. umožňuje klientovi vstoupit do vnitřních zážitků, potvrzuje klientovy pocity, napomáhá vyjadřovat pocity apod. (Timulák, 2006)



## DEFINICE

**Empatie** představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby. Empatie je součástí emoční inteligence.

---

S empatií pracuje také nedirektivní na osobu zaměřená psychoterapie, podle autora Carla R. Rogerse nazývána terapie rogersovská. Na tomto přístupu je charakteristické a zároveň nosné a léčivé: autenticita (pravdivost, věrohodnost, ryzost, kongruence), empatie (vcítující porozumění), reflexe a plná akceptace a úcta ke klientovi (vřelost). (Matoušek a kol., 2003)

Empatie pramení ze sebeuvědomění: čím otevřenější jsme k vlastním emocím, tím lépe dokážeme rozeznávat a chápat city ostatních. Empatie patří mezi klíčové vlastnosti emoční inteligence.



Empatie, tj. vnímavost k emocím jiných lidí je základní lidskou kvalitou. Empatie je schopnost vcítit se do situace druhého člověka, která se rozvíjí přes uvědomování si vlastních pocitů, jejich ventilování a pojmenování. Jestli má člověk dobré mezilidské vztahy, záleží do značné míry na tom, je-li schopen vcítit se do emocí ostatních a přizpůsobit tomu své jednání. Pokud rozvíjíme empatii, rozvíjíme i emoční inteligenci. Aktivní naslouchání je základ pro komunikaci a pro rozvoj emoční inteligence

Emoční inteligence zahrnuje podle Golemana (1997) tyto skupiny vlastností:

- **Znalost vlastních emocí**, sebeuvědomění si svých vlastních citů, schopnost vnímat sám sebe, být v kontaktu se sebou, tzn. vyznat se v sobě. Pokud si nejsme schopni uvědomit vlastní city, jsme proti nim bezbranní a mohou nás plně ovládnout.
- **Zvládání vlastních emocí**, umění nakládat s city s ohledem na situaci. Je to umění setřást ze sebe dnes pocity úzkosti, sklíčenosti či podrážděnosti. Je to schopnost ovládnout svoji náladu, schopnost ovlivňovat kvalitu svého myšlení, a ani v těžkých chvílích neztrácet naději.
- **Schopnost sám sebe motivovat**, zapojit emoce do našeho snažení, nevzdávat se tváří v tvář obtížím a frustraci, jedinečně tak můžeme něčeho dosáhnout. Tato schopnost je často nazývána **vnitřní motivace**.

### KONTROLNÍ OTÁZKA



Co je to empatie a jak souvisí s emoční inteligencí?

---

### SHRNUTÍ KAPITOLY



Sedmá kapitola se zabývala aktivním nasloucháním a jeho významem v komunikaci se seniorem. Dále se podrobně věnovala jednotlivými technikami aktivního naslouchání a příkladům vhodných výroků. V závěru kapitoly jsou studenti seznámeni se důležitou rolí empatie v rozhovoru a během aktivního naslouchání.

---



## ODPOVĚDI

Co je to aktivní naslouchání?

- Aktivní naslouchání je označováno jako naslouchání zúčastněné. Vyznačuje se aktivitou naslouchajícího, který se snaží nejen vyprávějícímu porozumět, ale i se do něj vcítovat a aktivně pomocí speciálních technik se na rozhovoru podílet. Klientova komunikace je povzbuzována pomocí technik: povzbuzení, objasnění, parafrázování, zrcadlení, shrnování a ocenění.

K čemu slouží jednotlivé techniky aktivního naslouchání v rozhovoru?

- Povzbuzení slouží k navázání kontaktu s klientem, vytváří ovzduší důvěry. Objasnění znamená kladení otevřených otázek a mapování situace (problému klienta). Používají se především otevřené otázky. Parafrázování vede k lepšímu porozumění sdělovaného. Zrcadlením dává pracovník najevo, že vnímá emoční projevy klienta, že je správně pochopil, pojmenování pocitů umožňuje léčivé znovuprožití emocí. Shrnutí informuje klienta o dosažených pokrocích, o plánech na příští setkání. Ocenění dává klientovi podporu k další práci na svém problému, povzbuzuje jej k životu.

Co je to empatie a jak souvisí s emoční inteligencí?

- Empatie, tj. vnímavost k emocím jiných lidí je základní lidskou kvalitou. Empatie je schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby, do situace druhého člověka, která se rozvíjí přes uvědomování si vlastních pocitů, jejich ventilování a pojmenování. Emoční inteligence zahrnuje znalosti vlastních i cizích emocí, zvládání vlastních i cizích emocí a schopnost sám sebe motivovat, tj. vnitřní motivaci.
-

## 8 ZÁSADY A CHYBY V PORADENSKÉ PRÁCI

### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Osmá kapitola poukazuje na obecné předpoklady, zásady a chyby v poradenské práci, které úzce souvisí s komunikačními dovednostmi pracovníka. V neposlední řadě se studenti seznámí s etickými zásadami při vedení rozhovoru se seniorem.

---

### CÍLE KAPITOLY



Student po prostudování této kapitoly:

- zná předpoklady a zásady poradenské práce;
  - dokáže pojmenovat chyby v komunikaci a navrhuje, jak jim předcházet;
  - respektuje etické zásady při komunikaci se seniory;
  - aplikuje vhodné komunikační strategie se seniory.
- 

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



zásady poradenské práce, rogersovský přístup, chyby v poradenské práci, etické zásady.

---

### 8.1 Předpoklady a zásady v poradenské práci

Podle Novosada (2009) existují **nezbytné předpoklady** pomáhajícího pracovníka pro efektivní a profesionální jednání s klienty:

- vždy si uvědomovat sám sebe a znát své „slabiny“,
- získat a udržet si důvěru lidí, umět se ovládat, nenechat se vyprovokovat,
- nezapomínat na podvědomé motivy lidského chování,
- uvědomovat si, že nepřiměřené, iracionální chování jedince může být maladaptivní reakcí či formou vyrovnání se s náročnou, extrémní životní situací nebo může být projevem maladjustace,

- být schopen se přiměřeně prosadit,
- neignorovat, ale rozvíjet žádoucí vlastnosti usnadňující jednání s lidmi, tj.: autentičnost, bezprostřednost, emotivnost, schopnost empatie, nezříkat se konfrontace, angažovat se pro určitý cíl, myšlenku, konkrétnost, otevřenost.



### DEFINICE

**Zásady poradenské práce podle Novosada (2009):**

- navázání kontaktu,
- navození spolupráce,
- důvěra, pravda s perspektivou,
- realistický optimismus,
- porozumět znamená pomoci.

---

Při komunikaci se seniorem dodržujte následující zásady (Úlehla, 2007; Hauke, 2014):

- **Pozorně naslouchejte, co senior říká.**
- **Soustavně dávejte najevo svůj zájem** o jeho vyprávění.
- **Pomáhejte klientovi formulovat, co by mohl chtít.**
- **Nedávat rady, pokud o ně senior nestojí.** Pracovníkovi nenáleží seniorovi říkat, co dělá špatně a jak jinak by měl žít. Pokud pracovník začne seniorovi dávat rady poté, co mu senior začne vyprávět o svých problémech, zaručeně ztratí seniorovu důvěru.
- **Nabízejte pomoc v tom, čeho senior chce dosáhnout.**
- **Respektovat klienta.** Každý člověk má právo na své vlastní vnímání světa. Úkolem pracovníka je pochopit svět seniora a být co nejlepším průvodcem.
- **Vnímat přání seniora a brát je vážně a s respektem.**
- **Pracovat s příběhem** seniora. Pracovníkovi nenáleží řešit, zda má senior pravdu.
- **Vyjasňujte svou pozici, své možnosti.**

- **Nechtít být zachráncem a řešit problémy za druhé.**
- **Neříkat devalvační věty** typu „zítra bude lépe“, „to si tak neberte“, „jste ještě mladý, pročpak byste umíral“ apod. Tyto komentáře vnímá senior jako neuctivé, znehodnocující trápení seniora.
- **Oceňujte všechny dosažené změny a pozitiva.**
- **Komunikovat s klientem způsobem odpovídajícím jeho věku.** Senior s demencí není dítě, ale osmdesátiletý člověk s bohatými životními zkušenostmi.
- **Nelituje času,** dobré připojení ho spousty ušetří jinde.

Každý, kdo pracuje s lidmi, má mít dle výše uvedených zásad a předpokladů schopnost jednat s lidmi, pozitivně působit na jejich názory i postoje a ovládat zásady dobré komunikace. Tyto dovednosti nezíská pracovník jen odborným výcvikem a vzděláváním, ale je nutné také mít jistou dávku nadání, praxe a životních zkušeností.

### 8.1.1 ROGERSOVSKÝ PŘÍSTUP JAKO PŘEDPOKLAD OPTIMÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIOREM

Nezbytnou součástí komunikace je i psychologická složka, protože do komunikace vždy vkládáme svoji osobnost. Proto je vhodné se podívat na komunikaci v poradenském procesu se seniorem i z hlediska psychologické teorie. S ohledem na specifika komunikace se seniory se jeví jako optimální předpoklad rogersovský přístup.

Představitel humanistického přístupu Rogers předpokládal, že člověka ovlivňuje základní motivační síla, tj. tendence k aktualizaci a zdůrazňoval, že na základě sebezkušenosti je člověk schopen rozvoje. S vlastním rozvojem vzniká potřeba pozitivního ocenění. Rogers kladl důraz na **terapeutický vztah, zranitelnost klienta, autenticitu, nepodmíněné pozitivní ocenění a empatii**. (Prochaska, Norcross, 1999)

Rogersovský přístup podle Vybírala (2005) klade důraz na:

- **naslouchání** jako aktivní složku komunikace,
- **být autentický**, zůstat sám sebou, tzn. uvědomovat si své vlastní prožitky a moci je vyjádřit,
- **akceptaci**, respektování a přijetí druhého,
- **ocenění** ve smyslu pozitivního povzbuzení, které podporuje růst a rozvoj člověka,
- **empatii**, tzn. vnímání partnera v komunikaci tak, jako bychom byli na jeho místě, ve stejném emocionálním stavu při zachování vlastní integrity.

Vymětal (in Venglářová, Mahrová, 2006) shrnul **pravidla rogersovského rozhovoru** pro pomáhající pracovníky:

- mluvejte přirozeným jazykem, dbejte na to, aby vám senior rozuměl;
- používejte kratší věty, které neodvádějí pozornost od obsahu;
- vyhýbejte se cizím slovům a odborným výrazům;
- mluvejte konkrétně a jednoznačně;
- ponechtejте dostatek prostoru seniorovi;
- buďte ti, kdo empaticky naslouchají, akceptují seniora a umí ocenit a povzbudit.

K rogersovskému přístupu patří také **práce s tichem**, které je nedílnou součástí komunikace se seniorem. Mlčení může být nejdůležitější součástí naslouchání, dává čas k přemýšlení, zapamatování, formulaci odpovědi apod. Mlčení může být znamením, že sdělení bylo pro seniora velmi emotivní, jindy senior mlčí, aby se vyhnul sebeodhalení nebo tématu spojeného s úzkostí.

Doporučení pro práci s mlčením (Špatenková, Králová, 2009):

- Zkuste pochopit, co senior svým mlčením sděluje.
- Pozorujte seniora, všimněte si jeho neverbální komunikace.
- Poskytujte seniorovi zpětnou vazbu o tom, čeho jste si všimli.
- Používejte spíše otevřené otázky než uzavřené.
- Mlčení může být následkem emocionálního zahlcení seniora, poskytněte mu čas a prostor, aby své emoce mohl ventilovat.
- Pokud je mlčení snahou seniora o vyhnutí se odhalení nějaké soukromé informace, ujistěte ho o své diskrétnosti a dopřejte mu čas, aby k vám získal pocit důvěry a mohl se otevřít.
- Mlčení může být výrazem snahy seniora chránit sám sebe, zmírněte jeho úzkost a ujistěte ho své důvěryhodnosti.
- Jestliže je mlčení snahou seniora vyhnout se diskusi, respektujte to. Možná právě teď není na komunikaci vhodná doba nebo situace.

## KONTROLNÍ OTÁZKA



Jaké jsou zásady poradenské práce?

---

## 8.2 Chyby v poradenské práci

Podle Novosada (2009) brání v navázání dobrého kontaktu mezi pracovníkem a klientem tyto překážky:

- **dogmatismus a dirigování;** pracovník je v roli nadřízeného, všechno ví a zná, klient nemá právo na svůj názor a své postoje;
- **bleskové diagnózy;** pracovník omračuje klienta bleskovými diagnózami, ukončuje rozhovor, a tím se často připravuje o podstatná fakta a skutečné jádro problému;
- **nachytání;** pracovník se chytá nedokonalých formulací klienta nebo rozporných výroků, činí neoprávněné závěry;
- **zevšeobecňování, bagatelizace;** pracovník poukazuje na stejné nebo ještě větší problémy jiných lidí, „zmenšuje“ problém klienta;
- **zveličení zásluh;** pracovník přehnaně zdůrazňuje vlastní zásluhy na řešení situace klienta;
- **moralizování a kategorické hodnocení;** pracovník je spíše v roli rodiče, ohání se morálkou, odsuzuje klienta za jeho chování, hodnotí, co je správné a co ne;
- **monologizace;** pracovník vede monolog bez zpětné vazby, bez komunikace s klientem;
- **přísná racionalizace;** pracovník bere klienta jako „případ“, preferuje rozumová hlediska, potlačuje emocionalitu, apeluje na „zdravý rozum“;
- **projekce a identifikace;** poradce vkládá do práce s klientem vlastní zkušenosti a problémy, nemá odstup od klienta a jeho situace, nechává se klientovým problémem zahltit;
- **abstrakce, nepřiměřená odbornost;** pracovník hovoří s klientem nesrozumitelně, používá abstrakce, teoretické či vědecké pojmy;

- **chození kolem horké kaše, odvedení hovoru, pozornosti jinam;** pracovník působí bezradně, zmateně, neprofesionálně, vzbuzuje v klientovi pocit beznaděje a neřešitelnosti situace.

„Všechny zmiňované praktiky mají jedno společné: Klient se uzavírá do sebe, cítí se méněcenný, selhávající, nepochopený a poražený, ztrácí důvěru v možnosti pomoci, vážne vzájemná komunikace a její informační, sdělovací hodnota je snížena.“ (Novosad, 2009, s.120) Prevencí tvorby překážek je nejen odbornost pomáhajícího pracovníka, sebezkuše-  
nostní výcvik, další vzdělávání, intervize a supervize, ale závazek dodržovat etických zásad při jednání s klientem.



### PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Příklad zevšeobecnování a bagatelizace: Klientka (74 let, pohybové obtíže) si stěžuje pracovníkovi, že ji bolí nohy. Pracovník se cítí ve stresu, potřebuje rychle odejít, nemá čas vyslechnout si klientku, a proto komunikaci urychlí slovy: „Pani Nováková, tady bolí nohy každého ... i mě ... co byste chtěla ve svém věku ... ještě můžete chodit o berličích, tak to nebude tak zlé.“*

Vágnerová (2008) vidí jako hlavní překážky ve spolupráci a komunikaci se seniory především ve:

- **fenoménu zvěcnění** (hovoření o seniorovi jako o věci),
- **pseudofamiliárnosti a infantilizaci** vůči seniorům (oslovování seniora: „babi“, „dědo“, „papáníčko“, „ručičky a nožičky“ apod.).



### PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Příklad fenoménu zvěcnění, pseudofamiliárnosti a infantilizace: Klientka (85 let, upoutaná na lůžku, komunikační obtíže) má být převezena k ošetření. Pracovník ukazuje na postel klientky a sděluje ve dveřích druhému pracovníkovi: „Tohle převezte na čtyřku.“ Když začne klientka při převozu vydávat zvuky, které svědčí o její nespokojenosti, pracovník se na ni obrátí se slovy: „To bude v pohodě, babčo, jenom se trošilinku projedeme a do oběda jste zpátky!“ Poté si pracovník začne prozpěvovat nějakou písničku a odváží klientu k ošetření. Klientka je po celou dobu neklidná, nespolupracuje při ošetření. Pracovník sděluje své dojmy kolegům: „ta baba ze dvojky byla dneska fakt protivná!“*



## KONTROLNÍ OTÁZKA



Uveďte některé z chyb (překážek) v komunikaci se seniory.

---

### 8.3 Etické zásady

Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a sociální služby musí být poskytovány v souladu se všemi právními předpisy, platnou legislativou a lidskými právy. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců, tak jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte. Základem pro realizaci však musí být obecně platné etické principy. Pro některé skupiny pomáhajících pracovníků již byly oficiálně vyhlášené a schválené etické kodexy. Základní etické zásady je potřebné dodržovat nejen vůči klientům, ale i v interpersonálních vztazích pracovníků. (Malíková, 2011)

Etické kodexy obecně mají vymezovat hodnoty, principy a zásady chování a jednání osob v určitém profesním či institucionálním kontextu. S tímto záměrem vznikl i Etický kodex sociálních pracovníků v České republice, který v roce 1995 vytvořila Společnost sociálních pracovníků. Etický kodex sociálních pracovníků slouží jako opora a ochrana sociálních pracovníků a pracovníků při výkonu práce a současně fungovat jako vodítko pro dodržování zásad etického přístupu ke klientům, zaměstnavateli, kolegům, společnosti a v neposlední řadě k sobě samým.

## DEFINICE



**Etický kodex** je soubor norem a pravidel, která jsou dodržována při poskytování sociální služby a zaručují naplňování Standardů kvality sociálních služeb. Etický kodex obsahuje etické zásady, pravidla etického chování sociálního pracovníka, etické problémové okruhy a závěr.

---

Podle Malíkové (2011, s.54) k základním obecným etickým zásadám při poskytování sociální služby patří:

- „Nezneužívání nepříznivé sociální situace klienta k nabízení pro něj nevýhodných služeb.
- Neprojevovat pohrdání a neúctu vůči osobě v nepříznivé sociální situaci.

## ZÁSADY A CHYBY V PORADENSKÉ PRÁCI

- Nebagatelizovat problémy osoby v nepříznivé sociální situaci, nezlehčovat její situaci.
- Projevovat respekt a úctu osobě v nepříznivé sociální situaci.
- Nabídnou více možností pomoci a dát prostor k tomu, aby si osoba v nepříznivé sociální situaci mohla sama vybrat způsob pomoci, který jí nejvíce vyhovuje.
- Poskytnout dostatečný rozsah důležitých informací o nabídce sociálních služeb potřebných pro zájemce, žadatele či klienta k rozhodování.
- Nezamlčovat důležité informace.
- Nepodvádět klienta.
- Vést seriózní jednání a nabídnout vhodné formy pomoci.
- Respektovat rozhodnutí, výběr a postup pomoci požadovaný osobou v nepříznivé sociální situaci.
- Nekritizovat, neodsuzovat, nezesměšňovat, neponižovat atd.“



### KONTROLNÍ OTÁZKA

Co je to Etický kodex sociálních pracovníků?

---



### ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Prostudujte si znění Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR, který je dostupný v LMS. Jak jsou etické zásady aplikovány na vašem pracovišti vůči klientům při poskytování sociálních služeb, ale i v interpersonálních vztazích a ve vzájemném přístupu mezi pracovníky? Zaměřte se na etické problémové okruhy popsané v kodexu a zamyslete se, se kterými se nejčastěji v praxi setkáváte.

---



### KORESPONDENČNÍ ÚKOL

Popište na konkrétním příkladu komunikace se seniorem dodržování zásad poradenské práce a etických zásad a označte i případné chyby.

## SHRNUTÍ KAPITOLY



Sedmá kapitola se zabývala obecnými předpoklady a zásadami poradenské práce. Dále pak chybami a překážkami v navázání kontaktu a poradenské práci. V závěru se studenti seznámili s etickým kodexem a etickými zásadami poradenské práce.

---

## ODPOVĚDI



Jaké jsou zásady poradenské práce?

- navázání kontaktu, navození spolupráce, důvěra, pravda s perspektivou, realistický optimismus, porozumět znamená pomoci

Uveďte některé z chyb (překážek) v poradenské práci se seniory?

- fenomén zvěcnění, pseudofamiliárnost, infantilizace, zevšeobecnování, bagatelizace, dogmatismus a dirigování, bleskové diagnózy, nachytání, zveličení zásluh, moralizování a kategorické hodnocení, monologizace, přísná racionalizace, projekce a identifikace, abstrakce, nepřiměřená odbornost, chození kolem horké kaše, odvedení hovoru, pozornosti jinam

Co je to Etický kodex sociálních pracovníků?

- Etický kodex je soubor norem a pravidel, která jsou dodržována při poskytování sociální služby a zaručují naplňování Standardů kvality sociálních služeb. Etický kodex obsahuje etické zásady, pravidla etického chování sociálního pracovníka, etické problémové okruhy a závěr.
-

## 9 PORADENSKÝ ROZHOVOR SE SENIOREM



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V závěrečné deváté kapitole se studenti seznámí s jednotlivými fázemi poradenského rozhovoru se zaměřením na specifika rozhovoru se seniorem. Zvládnutí jednotlivých fází rozhovoru předpokládá osvojení si všech znalostí a dovedností z předchozích kapitol této studijní opory, tzn. respektování specifík komunikace se seniorem, znalost potřeb seniorů, vhodné používání neverbální komunikace a optimální nastavení verbální komunikace. Studenti se v rámci této kapitoly dozví, jak vhodně načasovat komunikaci a jak používat techniky aktivního naslouchání v jednotlivých fázích rozhovoru. Studenti se také dozví, co je to aktivní informování klienta a proč neopomenout fázi reflexe.

---



### CÍLE KAPITOLY

Student po prostudování této kapitoly:

- pojmenuje jednotlivé fáze poradenského rozhovoru;
  - dokáže vhodně načasovat rozhovor se seniorem;
  - dokáže aplikovat jednotlivé techniky aktivního naslouchání během poradenského rozhovoru;
  - dokáže při rozhovoru se seniorem zohlednit specifika komunikace se seniory a používat vhodné komunikační nástroje a strategie.
- 



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

rozhovor, načasování, příprava, otevření jednání, aktivní informování, dojednávání a vyjasňování, ukončení rozhovoru, reflexe.

---

## 9.1 Rozhovor

### DEFINICE



**Rozhovor** je dorozumívání, rozmlouvání dvou nebo více osob, jde o sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností nebo nadějí. Jde o to, aby se komunikující lidé pochopili, přijali, podepřeli nebo si navzájem poskytli zpětnou vazbu. Komunikace se odehrává v rovině slov, ale zároveň probíhá na neverbální úrovni. Projev klienta vnímá pracovník vždy jako celek. (Novosad, 2009)

**Poradenský rozhovor** je základní metodou sociální práce (Novosad, 2009).

---

Pro kvalitní průběh rozhovoru seniory je nutné vědět, jaký rozhovor chceme s klientem vést. I při rozhovoru, kdy si jen tak s klientem popovídáme, je potřeba mít dopředu připravené téma nebo témata rozhovoru. Zároveň je potřeba znát účel a cíl rozhovoru. Klevetová a Dlabalová (2008) rozeznávají **rozhovory dle účelu a cíle**:

- edukační – vzdělávací: pracovník informuje klienta o poskytovaných službách, o víkendovém programu, o ošetřování rány, o pomůckách apod.;
- za účelem získání ošetřovatelské anamnézy: pracovník získává informace potřebné ke stanovení problémů, které budou dále řešeny;
- naslouchající: senior se potřebuje vyprávět, pracovník aktivně naslouchá;
- podporující: pracovník podporuje, povzbuzuje a pomáhá seniorovi, který si nevěří, že něco zvládne (např. aktivizační cvičení, rehabilitaci apod.);
- motivující: pracovník motivuje seniora k dodržování léčebného nebo ošetřovatelského režimu, k plnění individuálních cílů stanovených v sociálním poradenství apod.

Základní metodou sociální práce s klienty je **poradenský rozhovor**. Sociální poradenství je založeno na komunikaci, jejíž kvalita ovlivňuje hned v zárodku efekt poradenského procesu. (Novosad, 2009) Umění vést poradenský rozhovor je nezbytnou dovedností pomáhajícího pracovníka, která zahrnuje sebepoznání pracovníka, vyspělé komunikační dovednosti, asertivitu, aktivní naslouchání, rozvinutou schopnost vcítění se do druhé osoby (empatie) a především znalost specifik cílové skupiny – tj. seniorů.

Venglářová a Mahrová (2006) klasifikují komunikaci podle charakteru rozhovoru na tři druhy:

- **Sociální komunikace**, která představuje běžný rozhovor probíhající mezi klientem a pracovníkem. Tyto rozhovory probíhají při běžných denních činnostech, jako je např. procházka, úklid pokoje, úprava lůžka, ošetrovatelská činnost apod.
- **Specifická (strukturovaná) komunikace** je konkrétně zaměřený rozhovor se stanoveným cílem. Většinou bývají klientovi sdělovány důležité informace, záměrem může být i společná dohoda apod. Tento typ rozhovorů se odehrává při jednání se zájemcem o službu, projednávání osobního cíle klienta, zjišťování potřeb, plánování, nabízení nové služby, objasňování změn, hospitalizace, zjišťování spokojenosti atd.
- **Terapeutická komunikace** je rozhovor mezi pracovníkem a klientem, jehož podstatou je účelné a efektivní poskytování podpory a pomoci klientovi v tíživé situaci.



### KONTROLNÍ OTÁZKA

K čemu slouží v sociální práci rozhovor?

---



### PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Pracovník pomáhá klientovi (82 let, zrakové obtíže, omezení hybnosti) s přesunem z pokoje na zahradu, klient je upoután na vozík. Během cesty se klient rozpovídá o zahradě, kterou měl u domu, ve kterém žil 50 let. Pracovník jej pozorně poslouchá, doptává se na podrobnosti. Během rozhovoru se ukáže, že klient má stále velké vědomosti o pěstování ovocných stromů, je rád, že může pracovníkovi poradit s výběrem vhodných stromů do jeho zahrady. I později se klient zajímá, jak se daří stromům na zahradě pracovníka a pracovník mu ochotně popisuje, jak jeho zahrada vypadá, co zrovna kvete apod. Pracovník se stal „očima“ klienta. Mezi pracovníkem a klientem vzniká pouto. Klient cítí k pracovníkovi důvěru, a proto vyhledá pracovníka s žádostí o pomoc při řešení konfliktu s rodinou.*

---

#### 9.1.1 SPRÁVNÉ NAČASOVÁNÍ ROZHOVORU

Komunikace se seniory má svá specifika, proto je důležité přizpůsobit vzájemnou komunikaci rytmu a požadavkům seniora. Špatné načasování může průběh komunikace výrazně negativně ovlivnit, proto je někdy vhodnější komunikaci přerušit nebo odložit na později, kdy budou podmínky příznivější.

Podle Špatenkové a Králové (2009) se rozlišují čtyři aspekty načasování:

- **Časový aspekt** představuje dobu, kdy může komunikace probíhat, např. určitý úsek dne (ráno, po obědě, večer apod.), pracovní dobu (režim na oddělení, struktura pracovní doby apod.), danou situaci (vhodná chvíle, připravenost seniora apod.).
- **Obsahový aspekt** se dotýká toho, co má být sděleno s ohledem na zájem a připravenost seniora.
- **Kontinuální aspekt** souvisí s tím, co situačně i dějově komunikaci předcházelo. Např. pracovník se dostal do psychické nepohody po konfliktu s kolegou a při bezprostředně probíhající komunikaci se seniorem se hromosvodech jeho špatné nálady stal právě senior.
- **Subjektivní aspekt** znamená, že každý vnímá čas jinak, svým způsobem, zvláště seniori žijí v „jiném“ časoprostoru.

### 9.1.2 DOPORUČENÍ PRO VHODNÉ NAČASOVÁNÍ KOMUNIKACE SE SENIOREM

- **Respektujte režim dne.** Seniorovi pomáhá, pokud komunikaci zahajujete/ukončujete odpovídajícím pozdravem (*Dobré ráno, dobrý večer* apod.), lépe se zorientuje a strukturuje svůj čas.
- **Zvolte si pro komunikaci vhodný čas** s ohledem na všechny aspekty načasování. Subjektivní pocit časové tísně u pracovníka devalvuje komunikaci se seniorem.
- **Respektujte provoz a režim v zařízení.** Pro rozhovor zvolte čas, kdy neprobíhají jídla, procedury, vizity apod.
- **Zajistěte včasnou informovanost seniora, ošetřujícího personálu i sebe.** Informace, které jsou včas sdělené, jsou i lépe akceptovatelné.
- **Nevyjadřujte se předčasně k ničemu, co nemáte ověřeno.**
- **Důvěřujte sdělení seniora a včas na ně reagujte.**
- **Najděte si čas na komunikaci se seniorem.** (Špatenková, Králová, 2009)

#### KONTROLNÍ OTÁZKA



Jak špatné načasování ovlivňuje komunikaci se seniorem?

---

## 9.2 Fáze rozhovoru

Podle Matouška (2003) má rozhovor **úvodní, jadernou a závěrečnou fázi**. Úvodní fáze je zaměřena na navázání kontaktu, rozptýlení obav klienta, položení základu pro vzájemnou důvěru, vzájemné naladění komunikujících osob. V úvodní fázi se získávají základní údaje o klientovi. Jádrem rozhovoru je zjišťování očekávání a zakázky klienta, tzn. jasná formulace a upřesnění zakázky, odstranění nereálných nadějí, zaměření na cíl. Závěr rozhovoru patří rozloučení, uvolnění napětí, kroky k vyladění pro další spolupráci.

Fáze dialogu pracovníka s klientem se podle Úlehly (2005) cyklicky opakují a navazují na sebe, znovu a znovu se prolínají.

Fáze rozhovoru podle Úlehly (2005):

- **příprava** – vše co se děje před příchodem klienta, úkolem pracovníka v této fázi je vědět, co je zač a čím pomáhá;
- **otevření** – společná práce s klientem, pracovník vytváří bezpečí pro klienta;
- **dojednávání** – cílem je, aby pracovníkovi i klientovi bylo jasné, co pracovník může nabídnout a co si klient přeje;
- **průběh rozhovoru** – jde o dosažení společného cíle vyřešením problému;
- **ukončení** – ověření úspěchu a zhodnocení společné práce;
- **příprava** – další vzdělávání pracovníka, seberozvoj, supervize a příprava.

V odborné literatuře se lze setkat s různými názvy pro jednotlivé fáze poradenského rozhovoru, cíle jednotlivých fází se většinou shodují. V dalším textu budou představeny jednotlivé fáze poradenského rozhovoru podle tohoto členění:

1. fáze – Příprava na jednání
2. fáze – Otevření jednání
3. fáze – Dojednávání a vyjasňování
4. fáze – Ukončení jednání
5. fáze – Reflexe



## 9.2.1 FÁZE PŘÍPRAVY NA JEDNÁNÍ

V této fázi má pracovník čas ke své přípravě, ale i místa, kde bude probíhat rozhovor. Rozhovor se seniorem může probíhat i ve společenské místnosti, venku na zahradě, na lavičce v parku apod., zkrátka kde je prioritou, že se senior cítí dobře, bezpečně a na pracovníkovi je, aby zajistil, že při rozhovoru nebudou rušeni.

**Cílem fáze přípravy na jednání** je, aby se pracovník připravil na rozhovor se seniorem, vyčistil komunikační kanál (větrání, světlo, teplo, úklid, občerstvení, nerušení zvenci apod.), zajistil bezpečný prostor pro rozhovor, vyhradil si dostatek času na rozhovor, promyslel si, o čem chce se seniorem mluvit, jaký je cíl setkání, se seniorem, zvážil, na co se chce zeptat, připravil si otázky, potřebné pracovní materiály, případně informační materiály pro seniora a přepnul mobilní telefon na diskrétní režim. V neposlední řadě musí pracovník myslet i na své potřeby, především fyziologické, tzn. odskočit si na WC, zajistit pitný režim, připravit sebe sama (zklidnění, naladění) apod.

„Profesionální rozhovor vedeme s úmyslem dosáhnout konkrétního cíle. Dosažení cíle je přizpůsobená struktura rozhovoru a připravené sady otázek, kterými pracovník směřuje k dosažení stanoveného cíle.“ (Hauke, 2009, s.86)

### PŘÍPADOVÁ STUDIE



*Pracovník přišel z důvodu zpoždění vlaku pozdě do práce. Obvykle chodí cca 30 minut před zahájením pracovní doby, uvaří si kávu, přečte si spisy objednaných klientů, připraví si místnost na příchod klienta a má většinou i čas s kolegy probrat aktuální novinky z práce i soukromí. Když určený pracovník doběhl do práce, seděl na chodbě u jednacích místností první klient. Jednalo se o seniora (75 let, dg. nedoslýchavost, po CMP potíže s hybností pravé části těla), zájemce o nástup do pobytového zařízení, se kterým pracovník měl dnes sepisovat smlouvu. Pracovník si uvědomil, že smlouvu zapomněl včera vytisknout. Při příchodu pracovníka se klient podíval na hodinky (schůzka měla začít před 20 minutami), vstal a bylo zřejmé, že očekává pozvání do kanceláře. Pracovník se cítil provinile, tak se díval do země, seniora letmo pozdravil a začal se rychle omlouvat za pozdní příchod a vysvětlovat, že musí ještě smlouvu vytisknout, ať ještě chvíli senior počká. V časové tísně pracovník zapomněl, že senior má potíže se sluchem. Pracovník v domnění, že informace proběhla, odešel do své kanceláře, aby vytiskl smlouvu. Po cca 10 minutách, kdy se vrátil zpět k jednacím místnostem, už zde senior nebyl. Následně pracovník zjistil, že senior odešel, protože špatně slyšel pracovníkem sdělovanou informaci. Senior ze sdělení pracovníka slyšel pouze to, že došlo ke zpoždění smlouvy, proto musí na nástup do zařízení ještě počkat. Následně pracovník stálo velké úsilí znovu se seniorem navázat vztah, přestože se omluvil za své jednání, senior byl po nástupu do zařízení dlouho nedůvěřivý nejen k pracovníkovi, ale ke všem pracovníkům zařízení.*



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Co je cílem fáze přípravy na jednání?

### 9.2.2 FÁZE OTEVŘENÍ JEDNÁNÍ

**Prvním cílem fáze otevření jednání** při rozhovoru seniora s pracovníkem je vytvoření bezpečné a důvěryhodné atmosféry a navázání vztahu. Pokud senior nemá k pracovníkovi důvěru, nic mu nesvěří. Bez důvěry nelze vytvořit kvalitní vztah. K tomu je potřeba vědomí toho, co pracovník může klientovi nabídnout a co od pracovníka senior očekává. (Klevertová, Dlabalová, 2008)

Na počátku rozhovoru je nutné vytvořit prostor pro sdělení seniorových potřeb společenským zahájením rozhovoru. Pracovník se nejprve představí, případně připomene seniorovi své jméno a pracovní zařazení. Pracovník používá přiměřený pozdrav a oslovení seniora. Pozor na neprofesionální, neetické a osobnostně devalvující oslovení typu *dědo, babi*. S klientem se vždy domluvíme, jak si přeje být oslovován. Nabídneme seniorovi místo k sezení, pracovník si sedá tak, aby oči klienta i pracovníka byly ve stejné výši a klient dobře viděl obličej pracovníka. Dále je vhodné seniorovi sdělit, kolik máme času na rozhovor.

Ve fázi otevření jednání pracovník využívá techniky aktivního naslouchání **povzbuzení**, která vede k vyjádření upřímného zájmu pracovníka o klienta, předmět hovoru, podněcuje klienta k dalšímu hovoru. Pokud pracovník nevyplňuje anamnestický dotazník nebo neověřuje si jiná data o klientovi, je vhodné používat otevřené otázky.

**K otevření jednání jsou vhodné otevřené otázky:**

- *Jak se máte?*
- *Jak se vám daří?*
- *Jak se dnes cítíte?*
- *Jak vám dnes je?*
- *Co je u vás nového?*
- *Co pro vás mohu udělat?*

**Druhým cílem fáze otevření jednání** je na základě zjištění potřeb seniora vyjasnit si jednoduše, oč tady běží a jak to bude probíhat. Pracovník by měl popsat svou úlohu, kompetence, jak může být seniorovi nápomocen nebo co už není v jeho kompetenci. Podle

Timuláka (2006) by měl mít pracovník skutečnou snahu být nápomocen seniorovi, to znamená, že prvořadým zájmem pracovníka by mělo být pomoci seniorovi, a ne že jej na seniorovi něco zajímá, že se chce o něm něco dozvědět apod.

Podle Matouška (2003) je nesmírně důležité nechat seniora, aby se nejprve pokusil sám najít řešení situace. Vlastní návrhy seniora podpořené pracovníkem posilují naději, že se jich senior bude držet. Z jednání se seniorem může vyplynout, že senior aktuálně nehledá řešení svého problému, ale potřeboval s někým sdílet své pocity a myšlenky.

Důležitou součástí otevření jednání je **neverbální komunikace**. Pozorné vnímání a vyhodnocování neverbálních signálů a sdělení je pro pracovníka velmi přínosné a může dokreslit mnoho nejasných detailů o příběhu a stavu seniora. Pracovníkovi se otevírá další cesta k seniorovi, další možnost porozumět, o co jde.

#### Vhodné/nevhodné neverbální signály pracovníka:

- přiměřený **oční kontakt** vyjadřuje ochotu angažovat se v komunikaci, účast, zájem, upřímnost; naopak nedostatek očního kontaktu svědčí o nezájmu, neupřímnosti, lži; stejně jako přemíra očních kontaktů vyjadřuje nezdvořilost, netaktnost, zlost;
- nerušivý, uklidňující **odstín hlasu** podporuje důvěru; nevhodný je hlasitý silný tón svědčící o agresivitě, tendenci ovládat, uplatňovat sílu; tichý tón může vzbu-  
zovat nezájem, odmítnutí, rezignace;
- přiměřený a empatický **výraz obličeje** rozvíjí komunikaci; klienta brzdí zamra-  
čenost, nejistota, zděšení, neadekvátní reakce, např. úsměv při tragickém sdělení,  
nelibost, únava;
- **pohyby rukou** dokreslují emoční obsah sdělení, je to projev energie, otevřenosti  
a vstřícnosti; negativně působí ruce jako pouhá dekorace mluvy, v obranném  
postoji, vyjadřující nepřátelství, vztek, úzkost, neklid, netrpělivost, nepříjemné  
očekávání;
- **pozice těla** signalizující bezpečí, otevřenost, spolupráci; nevhodná je konfron-  
tace při čelním sezení, narušení blízkosti a otevřenosti přes stůl, vyjádření nad-  
řazenosti;
- nerušivý, příjemný, sympatický **celkový zjev a oblečení**; nevhodná je úzkostlivá  
dokonalost, ležérnost, přezdobenost, neupravenost, zanedbanost, provokativní,  
urážlivý zjev.

Špatenková a Králová (2009) doporučují pracovníkům v této fázi:

- Chovejte se k seniorům zdvořile.

- Dopřejte seniorům pocit, že jsou to respektované lidské bytosti.
- Snažte se porozumět tomu, co vám senior sděluje.
- Pozorně poslouchajte to, co vám senior sděluje.
- Všimněte si i toho, co vám senior sděluje neverbálně.
- Držte se daného tématu.
- Poskytujte seniorovi zpětnou vazbu.
- Dávejte verbálně i neverbálně najevo, že seniora soustředěně posloucháte a rozumíte obsahu sdělovaných informací.
- Buďte autentičtí a upřímní, senioři budou vědět, že jste důvěryhodní.
- Vykonavejte svědomitě své povinnosti.



### KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaké otázky jsou vhodné ve fázi otevření jednání? Jakou techniku aktivního naslouchání je vhodné v této fázi používat?

---

### 9.2.3 FÁZE DOJEDNÁVÁNÍ A VYJASŇOVÁNÍ

Fáze dojednávání a vyjasňování slouží k dojednání cílů společné práce a hledání toho, na čem bude pracovník se seniorem dále pracovat (Hauke, 2014).

Pracovník v této fázi pokračuje v technikách aktivního naslouchání – **objasnění, parafrázování, zrcadlení**. Technikou objasnění pracovník získává informace, hledá nové souvislosti, klade otevřené otázky, případně uzavřené, zjišťovací, usměrňující apod. Technika parafrázování dává seniorovi zpětnou vazbu o tom, že mu pracovník naslouchá a rozumí. Pracovník si ověřuje, zda jeho slova správně chápe. Pracovník říká seniorovi vlastními slovy, co si myslí, že senior právě řekl, dává tím seniorovi možnost, aby se přesněji vyjádřil. Pracovník vhodným použitým parafrázováním snižuje napětí v komunikaci. Technikou zrcadlení dává pracovník seniorovi najevo, že chápe, jak se cítí, uznává, že jeho pocity jsou oprávněné, není potřeba je skrývat ani se za ně omlouvat či dokonce stydět (Plaňava, 2005). Tím, že pracovník pojmenuje, co druhý asi cítí, dává mu tím možnost jej poopravit. Pojmenování pocitů obvykle přináší seniorovi úlevu.

## DEFINICE



**Aktivní informování** předpokládá víru pracovníka ve schopnost seniora rozhodovat, co je pro něj dobré. Zplnomocňuje seniora k tomu, aby sám popsal svůj svět, svá přání a osobní cíle.

---

V rámci fáze dojednávání a vyjasňování musí pracovník myslet na tzv. aktivní informování. Kladené otázky jsou postaveny tak, aby to byl sám senior, kdo zredukuje šíři svých osobních přání s ohledem na nabízené služby zařízení. Přibližuje pracovníkovi svět seniora, jeho vidění věcí a událostí, jeho potřeby a přání.

Otázky vhodné pro aktivní informování seniora:

- *Co potřebujete, aby se vám lépe žilo?*
- *S čím potřebujete nejvíce pomoci?*
- *Kdo všechno vám pomáhá?*
- *Co vás zaujalo na nabízených službách naší organizace?*
- *Jak se vám dařilo celou svou situaci zvládat až doposud?*
- *O jakých jiných možnostech řešení jste již uvažoval?*

V rámci aktivního informování musí pracovník důsledně se seniorem rozlišovat prostředky a cíle. Dodržovat návaznost na předchozí témata. Předávat informace po troškách a vždy znovu ověřovat, jak jim klient rozumí. Důležité je opakování informací, zvláště při dlouhém jednání se seniorem. Dále pak předávání informací ve formě a podobě seniorovi přístupné. Pracovník si uvědomuje, že přijetí nových informací, které opravují a doplňují seniorovy stávající informace, není snadné. Konkretizace spočívá v tom, že podle toho, co se pracovník dozvěděl o přáních, potřebách a osobních cílech seniora, může formulovat nabídku služby a v postupných krocích společně se seniorem formulovat, jak konkrétně bude služba probíhat, co konkrétního má splnit, podle čeho se pozná, že funguje dobře, co dělat, když se ukáže, že nefunguje podle očekávání apod.

## KONTROLNÍ OTÁZKA



Co je cílem aktivního informování?

---

### 9.2.4 FÁZE UKONČENÍ JEDNÁNÍ

Pracovník využívá techniky aktivního naslouchání – shrnutí a ocenění. Pracovník při shrnutí zopakuje klidným hlasem důležité myšlenky, fakta a pocity. Pracovník nebo senior popíše dosažený pokrok a společně zakončí jednu část jednání a přejdou k další (opouští nepodstatná témata). **Shrnutí** vede i k nastínění budoucnosti, zda se poradenský proces tímto ukončí nebo dojde k opakovanému jednání se seniorem. Pokud shrnutí provádí senior, má pracovník možnost si ověřit, čemu senior rozuměl, co pro něj bylo důležité, co si pamatuje, nad čím bude uvažovat. Senior může také dostat domácí úkol, tzn. to, nad čím bude do příštího setkání s pracovníkem přemýšlet nebo co konkrétního udělá. Důležitou součástí fáze ukončení je **ocenění** seniora, např. za aktivní účast na jednání, ochotu řešit svůj problém, nový pohled na situaci, pozitivní přístup apod. Ocenění musí být věrohodné.

Technice ocenění je blízký i princip vyjádření autentických pozitivních emocí pracovníkem v podpůrném rozhovoru (Hájek, 2006). Pokud pracovník vyjadřuje radost, podporu, ocenění, příjemné překvapení z chování klienta, posiluje tím seniorovo sebevědomí, upevňuje vhodné způsoby jednání a podporuje seniorovo zvládání problematických situací.

Pokud se vztah pracovníka a seniora z jakýchkoli důvodů naruší a není v možnostech pracovníka to aktuálně změnit (např. se cítí ohrožen, je zaujatý apod.), pak by měl neprodleně jednání seniorem ukončit. Je nutné doporučit seniorovi jiného pracovníka nebo organizaci a o všem učinit zápis ve spisu seniora. Pro porozumění situaci je vhodné konzultovat případ s dalšími pracovníky, případně si vyžádat supervizi.



#### KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaké techniky aktivního naslouchání je vhodné použít ve fázi ukončení jednání?

---

### 9.2.5 FÁZE REFLEXE

Po ukončení jednání s klientem je čas na pracovníkův zápis do spisu i vlastní poznámky. V této fázi je důležité, aby pracovník provedl reflexi celého poradenského procesu a poučil se z ní. **Sebereflexe** vlastní práce je zásadní podmínkou pro to, aby pracovník svými skutky opravdu pomáhal a nežil pouze ve zdání pomáhání. (Hauke, 2014) Pro odborný růst je důležité věnovat reflexi dostatek času, případně k reflexi použít kolegů či supervize. Podstatné je, co se dařilo, kudy vedly úspěšné cesty, jak se podařilo překonat úskalí, které postupy byly efektivní, ale také jaké strategie se ukázaly brzdící. To vše je důležitou cestou k profesionalizaci pomáhajícího pracovníka.

Do fáze reflexe patří i **intervizní setkání** s kolegy, při kterém dochází ke sdílení průběhu poradenského procesu, pojmenování překážek, sebereflexe vlastní práce, hledání dalších

možností, jak pracovat s klientem apod. Odbornou formou reflexe je externí **supervize** organizace a jejích pracovníků (blíže o supervizi viz kapitola 1.1.3).

### 9.3 Doporučení pro vedení rozhovorů se seniory

V kapitole 4.3 student nalezne doporučení pro optimalizaci komunikačního procesu se seniorem. V kapitole 5.3 jsou uvedena doporučení pro neverbální komunikaci se seniory a v kapitole 6.4 se nacházejí doporučení pro verbální komunikaci se seniorem.

V této závěrečné kapitole student nalezne další nezbytné strategie a zásady pro pracovníky při rozhovorech se seniory:

- Při komunikaci se seniorem s jakýmkoli druhem zdravotního postižení je nutné zvolit takovou strategii, která odpovídá jeho handicapu vzhledem k osobnosti, druhu a závažnosti konkrétních vad nebo poruch, a především jeho vlastním komunikačním schopnostem a preferovaným formám dorozumívání. Největší respekt si zaslouží komunikace s lidmi postiženými duševními poruchami, demencí apod. Fyzický věk seniora má při volbě adekvátních komunikačních projevů větší váhu než všechny ostatní faktory. (Pokorná, 2010)
- Při komunikaci se seniorem zaujměte postavení nebo posezení tváří v tvář tak, aby senior dobře viděl váš obličej a případně mohl odezírat (Pokorná, 2010).
- Na začátku komunikace se představte, nechte seniora zopakovat své jméno.
- Zjistěte, jak si senior přeje být osloven. Při komunikaci se seniorem, který má doprovod, komunikujte přímo se seniorem, ne s jeho doprovodem. Komunikujte vždy jen s jednou osobou.
- Pracujte citlivě s časem, pro úspěšnou efektivní komunikaci se seniorem je potřeba dostatek času. Vzhledem ke změnám kognitivních funkcí je nutné respektovat princip zpomalení. (Kalvach, Onderková, 2006)
- Pracujte se svými předsudky a stereotypy vůči seniorům, předcházejte projevům ageismu. Naučte se rozumět svým postojům, myšlenkám, sami sobě.
- Naslouchejte tomu, co senior skutečně říká. Nehodnoťte, nekritizujte, nekárejte.
- Buďte připraveni na agresivní nebo impulzivní reakce ze strany seniora. Neberte si zlost seniora osobně, uvědomte si, že senior se zlobí na situaci, ne na vás.
- Vyjadřujte bez agrese své kladné i záporné postoje. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

- Neobávejte se říci, že nerozumíte sdělení seniora, požádejte opakovaně o vysvětlení.
- Nejste-li si jistí svojí odpovědí na otázku seniora nebo nevíte-li, jak reagovat během hovoru, raději chvíli mlčky přemýšlejte, případně sdělte seniorovi, že si potřebujete odpověď krátce promyslet (Pokorná, 2010).
- Umožněte seniorovi hovořit o jeho pocitech a potřebách a zajistěte podle možností jejich splnění (Kelnarová, Matějková, 2009).
- K ověření pochopení vašeho sdělení seniorem používejte kvalitní zpětnou vazbu a techniky aktivního naslouchání. Pro lepší orientaci v komunikaci rozhovor strukturujte podle fází.
- Pracujte s informacemi ze seniorova přirozeného sociálního prostředí (fotografie, předměty, domácí mazlíčci, blízcí lidé, vzpomínky apod.).
- Zapojte seniora do rozhodovacího procesu ohledně jeho denních aktivit (např. trávení volného času, volba jídla, oblečení apod.). Dle fyzických možností umožněte seniorovi zažít pocit užitečnosti.
- Důležité informace z rozhovoru se seniorem zapište a předejte na konci rozhovoru ve formě stručného a přehledného zápisku s kontaktem na vaši osobu.
- Komunikace je pro seniory nejlepším lékem na osamocení, je důvodem k aktivní existenci a také prevencí psychické a sociální dezintegrace. Často stačí jen velmi jednoduché projevy zájmu a náklonnosti. (Slowík, 2010)
- A pamatujte, že jednou vyřčená slova již nelze vzít zpět, proto si vždy nejprve rozmyslete, co chcete říct, anebo je vhodnější mlčet. Senior ocení vaši rozvážnost a rád s vámi budete jen tak sedět a mlčet.



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

*Klientka (81 let, psychický i fyzický stav bez větších obtíží) si přišla za sociálním pracovníkem postěžovat na svoje dcery, že ji nenavštěvují v domově pro seniory tak často, jak by si představovala. Snaží se jim pořád pomáhat, přepsala na ně rodinný dům, dala jim všechny našetřené peníze, když ji něco zůstane z důchodu, tak jim to hned pošle. Za to očekává, že se na ni přijedou podívat vícekrát než jednou za měsíc. V rámci rozhovoru se rozvyprávěla o své rodině, o svém manželovi, který před 10 lety zemřel, o bohatém kulturním a společném životě, kterým žila, když byla mladší. Během vzpomínání na manžela si poplakała, že ji tady nechal samotnou. Pracovnice klientku nepřerušovala v jejím vyprávění, občas přikývla, udržovala oční kontakt, podala kapesníčky. Pomocí otevřených otázek povzbuzovala klientku k vyprávění, respektovala její slzy. Když se pak klientka odmlčela, pracovnice parafrázovala její sdělení a zrcadlila emoce, ujišťovala se, že dobře pochopila, co*



ji chce klientka sdělit, tzn. že se cítí osamělá, že je jí smutno po manželovi, a že by chtěla více vidět svoje dcery, jak je zřejmé, že ji to trápí. Klientka přikyvovala a poté řekla, že to vlastně ani nechce řešit, že dcery jezdí, jak můžou, jedna má plno práce s opravami domu a čtyřmi dětmi, druhá dcera ještě studuje, a že je to tak v pořádku, mladí se mají věnovat svým věcem. Je však ráda, že to mohla pracovníci říct, má pocit, že ji chápe, a že ji nevadí, že je taková „ubřečená babka“. Pracovnice ocenila pohled klientky na svoji situaci a ujistila ji, že slzy ke smutku patří a je v pořádku plakat, když to tak cítí. Poté pracovníce nabídla klientce možnost, že se spolu podívají na kulturní a společenské akce, které nabízí domov nebo, které se konají v rámci města. Klientka se podívovala nad tím, co se všechno kolem ní děje, komentovala to tak, že byla tak upnutá na návštěvy svých dcer, že zapoměla žít. Klientka společně s pracovníci prošly nabídku a klientka si odnesla informační letáky, ze kterých si později vybere pro ni zajímavé akce. Pracovnice poděkovala před rozloučením klientce za to, že s ní sdílela svoje starosti a smutky a nabídla ji možnost opět přijít a povídat si o tom, co klientka potřebuje. Klientka odešla klidná a usměvavá.

---

### KORESPONDENČNÍ ÚKOL



Připravte se na rozhovor se seniorem. Promyslete si jednotlivé fáze rozhovoru a pokuste se předem minimalizovat komunikační šumy a překážky. Rozhovor realizuje a proved'te záznam. Následně analyzujte rozhovor, jeho jednotlivé fáze, využití technik aktivního naslouchání a typů otázek, používání neverbální komunikace a správnosti verbální komunikace. Zamyslete se také nad respektováním specifík a komunikačních zvláštností klienta – seniora. Jaké zásady komunikace se seniorem byly porušeny? Co bylo příčinou? Jaké byly následky? Jak můžete tyto nedostatky odstranit?

---

### SHRNUTÍ KAPITOLY



Závěrečná devátá kapitola byla zaměřena na vymezení pojmu rozhovor a jeho význam v sociální práci. Seznámila studenty s jednotlivými fázemi poradenského rozhovoru se zaměřením na specifika rozhovoru se seniorem. V této kapitole se spojují všechny znalosti a dovednosti z předchozích kapitol této studijní opory, tzn. respektování specifík komunikace se seniorem, znalost potřeb seniorů, vhodné používání neverbální komunikace a optimální nastavení verbální komunikace. Studenti se v rámci této kapitoly dozvěděli, jak vhodně načasovat komunikaci a jak používat techniky aktivního naslouchání v jednotlivých fázích rozhovoru. V závěru byl definován i pojem aktivní informování klienta a proč neopomenout fázi reflexe.

---



## ODPOVĚDI

K čemu slouží v sociální práci rozhovor?

- Poradenský rozhovor je základní metodou sociální práce. Rozhovor je dorozumívání, rozmlouvání dvou nebo více osob, jde o sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností nebo nadějí. Jde o to, aby se komunikující lidé pochopili, přijali, podepřeli nebo si navzájem poskytli zpětnou vazbu. Komunikace se odehrává v rovině slov, ale zároveň probíhá na neverbální úrovni.

Jak špatné načasování ovlivňuje komunikaci se seniorem?

- Příklad 1: pracovník přijde za seniorem krátce po obědě, kdy senior dříme, po probuzení je dezorientovaný, nesoustředěný a nevrlý, odmítá komunikovat. Příklad 2: senior neví, jak procedura probíhá, těsně před zahájením zákroku pracovník sdělí seniorovi, že je zákrok velmi bolestivý. Senior zákrok odmítne, přestože jej potřebuje. Příklad 3: pracovník dostane výtku od nadřízeného za neplnění pracovních povinností, při následujícím rozhovoru se seniorem je na něj protivný a bagatelizuje jeho problémy. Senior ztrácí důvěru v pracovníka.

Co je cílem fáze přípravy na jednání?

- Aby se pracovník připravil na rozhovor se seniorem, vyčistil komunikační kanál (větrání, světlo, teplo, rušení zvenčí apod.), zajistil bezpečný prostor pro rozhovor, vyhradil si dostatek času na rozhovor, promyslel si, o čem chce se seniorem mluvit, zvážil, na co se chce zeptat, připravil si otázky, potřebné materiály a přepnul mobilní telefon na diskrétní režim. V neposlední řadě musí pracovník myslet i na své potřeby, především fyziologické, tzn. odskočit si na WC, zajistit pitný režim apod.

Jaké otázky jsou vhodné ve fázi otevření jednání? Jakou techniku aktivního naslouchání je vhodné v této fázi používat?

- Otevřené otázky, např. Jak se máte? Jak se vám daří? Jak se dnes cítíte? Jak vám dnes je? Co je u vás nového? Co pro vás mohu udělat? Jedná se o techniku povzbuzení.

Co je cílem aktivního informování?

- Aktivní informování předpokládá víru pracovníka ve schopnost seniora rozhodovat, co je pro něj dobré. Zplnomocňuje seniora k tomu, aby sám popsal svůj svět, svá přání a osobní cíle. Kladené otázky jsou postaveny tak, aby to byl sám senior, kdo zredukuje širí svých osobních přání s ohledem na nabízené služby zařízení. Přibližuje pracovníkovi svět seniora, jeho vidění věcí a událostí, jeho potřeby a přání.

Jaké techniky aktivního naslouchání je vhodné použít ve fázi ukončení jednání?

- Shrnutí a ocenění. Při shrnutí pracovník zopakuje důležité myšlenky, fakta a pocity. Pracovník nebo senior popíše dosažený pokrok a společně zakončí jednu část jednání a přejdou k další (opouští nepodstatná témata). Shrnutí nastiňuje i další průběh jednání, může být zadán i úkol. Věrohodné ocenění posiluje sebevědomí seniora a upevňuje vhodné způsoby jednání. Jedná se např. o pochvalu za aktivní účast na jednání, ochotu řešit svůj problém, nový pohled na situaci, pozitivní přístup apod.
-

## LITERATURA

- CLARK, J.M. Communication with elderly people. In: Nursing elderly people. London: Churchill Livingstone, 1992.
- DEVITO, J. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada Publishing, 2008.
- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 1995.
- GOLEMAN, D. Emoční inteligence. Praha: Columbus, 1997.
- HÁJEK, K. Práce s emocemi pro pomáhající profese. Praha, Portál 2006.
- HAŠKOVCOVÁ, H. Fenomén stáří. Praha: Panorama, 2010.
- HAŠKOVCKOVÁ, H. České ošetrovatelství 10. Manuálek sociální gerontologie. Brno: IDV PZ, 2004.
- HAUKE, M. Pečovatelská služba a individuální plánování. Praktický průvodce. Praha: Grada Publishing, 2009.
- HAUKE, M. Zvládání problémových situací se seniory – nejen v pečovatelských službách. Praha: Grada Publishing, 2014.
- HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. Sociální péče o seniory. Praha: Grada Publishing, 2013.
- HEGYI, L. Klinické a sociálne aspekty ošetrovania starších ľudí. Trnava: Slovak Academic Press, 2001.
- JANEČKOVÁ, H. Sociální práce se starými lidmi. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2005.
- KALVACH, Z. Geriatrie a gerontologie. Praha: Grada Publishing, 2004.
- KALVACH, Z., ONDERKOVÁ, A. Stáří – Pojetí geriatrického pacienta jeho problémů v ošetrovatelské praxi. Praha: Galén, 2006.
- KAUFMANOVÁ, P. Pohled seniorů na pečovatelskou službu. Sociální práce/Sociální práca. 2004, č. 2.
- KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. Psychologie a komunikace pro zdravotní asistenty – 4.ročník. Praha: Grada Publishing, 2009.
- KOBĚRSKÁ, P. a kol. Společnou cestou. Jak mohou pečovatelé komunikovat s lidmi s demencí. Praha: Portál, 2004.

- KOLEKTIV AUTORŮ – Studijní materiál semináře „Od konfliktu k toleranci“ v rámci projektu „Příprava koncepce celorepublikové kampaně proti rasismu v České republice“. Brno: Brněnský institut rozvoje občanské společnosti TRIALOG, 2000.
- KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2006.
- KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. Motivační prvky při práci se seniory. Praha: Grada Publishing, 2008.
- KRAHULCOVÁ, B. A KOL. Postižený člověk v procesu senescence. Praha: PedF UK, 2002.
- KŘIVOHLAVÝ, J. Psychologie nemoci. Praha: Grada Publishing, 2002.
- MALÍKOVÁ, E. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada Publishing, 2011.
- MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. Komunikace ve škole. Brno: Masarykova univerzita, 1995.
- MATOUŠEK, O., A KOL. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003.
- NAKONEČNÝ, M. Sociální psychologie. Praha: Academia, 1999.
- NELEŠOVSKÁ, A. Pedagogická komunikace v teorii a praxi. Praha: Grada Publishing, 2005.
- NOVOSAD, L. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním. Praha: Portál, 2009.
- PICHAUD, C., THAREAUOVÁ, I. Soužití se staršími lidmi: praktické informace pro ty, kdo doma pečují o staré lidi, i pro sociální a zdravotnické pracovníky. Praha: Portál, 1998.
- PLAŇAVA, I. Průvodce mezilidskou komunikací. Přístupy – dovednosti – poruchy. Praha: Grada Publishing, 2005.
- POKORNÁ, A. Komunikace se seniory. Praha: Grada Publishing, 2010.
- PROCHASKA, J.O., NORCROSS, C. Psychoterapeutické systémy. Praha: Grada Publishing, 1999.
- RHEINWALDOVÁ, E. Novodobá péče o seniory. Praha: Grada Publishing, 1999.
- ROBB, M., BARRETT, S., KOMAROMY, C. Communication, relationships and care: a reader. London: Routledge, 2004.
- ŘEZNÍČEK, I. Metody sociální práce. Slon, Praha, 1994.

SCHMIDBAUER, W. Syndrom pomocníka. Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích. Praha: Portál, 2008.

SCHMIDBAUER, W. Psychická úskalí pomáhajících profesí. Praha: Portál, 2000.

SVATOŠ, T. Sociální a pedagogická komunikace: Teoretická minima a praktické náměty v učitelském studiu. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko – přírodovědecká fakulta, Ústav pedagogických a psychologických věd, 2005.

SLOWÍK, J. Komunikace s lidmi s postižením. Praha: Portál, 2010.

ŠPATENKOVÁ, N., KRÁLOVÁ, J. Základní otázky komunikace. Komunikace (nejen) pro sestry. Praha: Galén, 2009.

TEGZE, O. Neverbální komunikace. Praha: Computer Press, 2003.

TIMULÁK, L. Základy vedení psychoterapeutického hovoru: integrativní rámec. Praha: Portál, 2006.

TRACHTOVÁ, E., A KOL. Potřeby nemocného v ošetrovatelském procesu. Brno: IDV PZ, 2001.

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 2005.

VÁGNEROVÁ, M. Vývojová psychologie II. - Dospělost a stáří. Praha: Karolinum, 2008.

VENGLÁŘOVÁ, M. Problematické situace v péči o seniory. Praha: Grada Publishing, 2007.

VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G. Komunikace pro zdravotní sestry. Praha: Grada Publishing, 2006.

VYBÍRAL, Z. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2005.

ZACHAROVÁ, E., HERMANOVÁ, M. Zdravotnická psychologie. Praha: Grada Publishing, 2007.

## SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY

Gratuluji studenti, dočetli jste studijní oporu *Komunikace se seniory I.*

Předpokládám, že jste se snažili poctivě vypracovat všechny otázky, korespondenční úkoly i úkoly k zamyšlení. Tím jste si osvojili nejen teorii, ale i potřebnou praxi. Nezbývá než doufat, že se vám podaří překonat rozšířené mýty, že staří lidé jsou nevrlí, zlostní a mrzutí a objevíte kouzlo jejich osobnosti a komunikace s nimi. A také doufám, že se poučíte z vlastních chyb v komunikaci a budete je brát jako výzvu ke změně.

Věřím, že komunikace se seniory se pro vás stane zdrojem poučení, zajímavých zkušeností a velmi obohacujících podnětů. Mějte na paměti, že zásadní a nejdůležitější strategií smysluplné a efektivní komunikace se seniory je vaše trpělivé naslouchání.

Ze své zkušenosti mohu říci, že komunikace s okolím je pro seniory nejlepším lékem na jejich osamělost, dává jim důvod k existenci a může se stát prevencí psychického a sociálního úpadku seniora. Stejně jako našeho. Neochuzujme se úspěchaností a nekliďem o zajímavá a moudrá sdělení našich předků, respektujme důstojnost starších lidí a buďme tolerantní a ohleduplní k jejich komunikačním obtížím. Vždyť i my se za kratší či delší dobu staneme seniory.

Přeji všem hodně studijních, osobních i pracovních úspěchů.

## PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON



Čas potřebný ke studiu



Klíčová slova



Průvodce studiem



Rychlý náhled



Tutoriály



K zapamatování



Řešená úloha



Kontrolní otázka



Odpovědi



Samostatný úkol



Pro zájemce



Cíle kapitoly



Nezapomeňte na odpočinek



Průvodce textem



Shrnutí



Definice



Případová studie



Věta



Korespondenční úkol



Otázky



Další zdroje



Úkol k zamyšlení



Název: **Komunikace se seniory I.**

Autor: **Mgr. Silvie Quisová, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě  
Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: studentům SU FVP Opava

Počet stran: 121

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.