

SLEZSKÁ UNIVERZITA V OPAVĚ  
FAKULTA VEŘEJNÝCH POLITIK V OPAVĚ

# **KOMUNIKACE SE SENIORY I.**

**Mgr. Silvie Quisová, Ph.D.**

---

**Opava 2019**

# Obsah

ÚVOD.....	4
1 OSOBNOST A KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA V ZAŘÍZENÍCH PRO SENIORY .....	6
1.1 Osobnostní předpoklady pomáhajícího pracovníka.....	6
1.1.1 Komunikační dovednosti pomáhajícího pracovníka.....	9
1.1.2 Osobnostní rozvoj pracovníka .....	11
1.1.3 Syndrom vyhoření a syndrom pomocníka .....	11
1.2 Předpoklady, zásady a chyby v poradenské práci.....	13
1.2.1 Chyby v poradenské práci.....	14
2 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY .....	17
2.1 Stáří a senior .....	17
2.2 Potřeby seniorů .....	19
2.3 Komunikační zvláštnosti seniorů.....	22
2.4 Specifika komunikace se seniory.....	22
3 ÚVOD DO KOMUNIKACE.....	25
3.1 Pojem komunikace.....	25
3.2 Syntax, sémantika a pragmatika .....	26
3.3 Obsahová a vztahová rovina komunikace se seniorem .....	28
4 KOMUNIKAČNÍ PROCES .....	35
4.1 Struktura komunikačního procesu .....	35
4.2 Překážky v komunikaci.....	38
4.2.1 Bariéry v komunikačním procesu se seniory .....	39
4.3 Doporučení pro optimalizaci komunikačního procesu se seniorem .....	39
5 VÝZNAM NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIORY .....	41
5.1 Formy komunikace .....	41
5.2 Neverbální komunikace .....	42
5.2.1 Základní složky neverbální komunikace .....	43
5.3 Doporučení pro neverbální komunikaci se seniory .....	47
6 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIOREM.....	50
6.1 Verbální komunikace .....	50
6.2 Denotace a konotace .....	51
6.3 Umění kladení otázek .....	52
6.3.1 Typy otázek.....	53
6.3.2 Uzavřené otázky .....	54
6.3.3 Otevřené otázky .....	55
6.4 Doporučení pro verbální komunikaci se seniorem .....	57
7 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ V KOMUNIKACI SE SENIORY .....	60
7.1 Aktivní naslouchání v komunikaci .....	60
7.1.1 Povzbuzení.....	62
7.1.2 Objasnění .....	62
7.1.3 Parafrázování .....	63
7.1.4 Zrcadlení (reflektování) .....	65
7.1.5 Shrnutí.....	66
7.1.6 Ocenění .....	67
7.2 Empatie a emoční inteligence .....	67
8 PORADENSKÝ ROZHOVOR SE SENIOREM .....	70
8.1 Rozhovor.....	70
8.1.1 Příprava na jednání .....	72

8.1.2 Otevření jednání.....	72
8.1.3 Dojednávání a vyjasňování.....	74
8.1.4 Ukončení jednání.....	76
8.1.5 Reflexe.....	76
8.2 Doporučení pro vedení rozhovorů se seniory.....	77
ZÁVĚR.....	80

# ÚVOD

Vážení studenti.

Následující text *Komunikace se seniory I.* je určen jako studijní opora pro posluchače oboru, který je cíleně zaměřený na práci s cílovou skupinou seniorů. Poskytuje jak základní, tak pokročilejší vědomosti z oblasti sociální komunikace se seniory. Proč tento text číst? Pro pomáhajícího pracovníka představuje sociální komunikace jednu z nejnositelnějších kompetencí jeho profese a tento text nabízí studentům osvojení si velkého množství užitečných informací z oblasti komunikace se seniory. Tato komunikace bývá často podceňována v důsledku mylného předpokladu, že všichni umíme komunikovat, jsme přece dospělí a při dobré vůli se nějak domluvíme. 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 odmítání pomoci a nespolupráce seniora s pracovníkem.

Dále je potřeba si uvědomit, že naše populace stárne a komunikace mladší generace se seniory je nevyhnutelnou každodenní zkušeností. Příslušníci mladší generace jsou nyní na jedné straně komunikačního vztahu, za nějaký čas, když se sami dostanou do seniorského věku, se jejich role obrátí. Znalost specifík komunikace se seniory je nejen užitečná z hlediska profesních kompetencí pomáhajícího pracovníka, ale zároveň je to i příprava na vlastní budoucí postavení seniora.

Text studijní opory je rozdělen do osmi 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. Následuje kapitola o specifikách komunikace se seniory a jejich komunikačních zvláštностech. Ve třetí kapitole jsou rozpracovány komunikační pojmy a jevy v kontextu komunikace se seniory. Pátá a šestá kapitola se zabývá neverbální a verbální komunikací se seniory a možnostmi jejich zefektivnění. Sedmá kapitola nabízí studentům techniky aktivního naslouchání a poslední kapitola studijní opory popisuje fáze rozhovoru se seniorem.

K lepší orientaci v textu a snadnějšímu získávání vědomostí slouží studentům piktogramy. V úvodu každé kapitoly jsou uvedeny cíle kapitoly, klíčová slova, tzn. důležité pojmy, které by si měl student osvojit. Text každé studijní kapitoly je proložen konkrétními příklady z praxe, na základě, kterých student lépe porozumí teorii. V závěru kapitol je přehled použité literatury, která může sloužit jako další studijní materiál rozšiřující daný text. Ke zjištění pochopení tématu a dosažení cílů kapitol slouží kontrolní otázky a úkoly, které si student samostatně vypracovává 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 a ráda si vyslechnu konstruktivní poznámky a připomínky k této studijní opoře.

Autorka

#### **Piktogramy pro práci s textem:**



**CÍLE KAPITOLY**



**KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY**



**SEZNAM ODBORNÉ LITERATURY**



**KONTROLNÍ OTÁZKY A ÚKOLY**

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

Tato kapitola nabízí studentům zamyšlení nad osobnostním potenciálem pomáhajícího pracovníka a jeho profesními kompetencemi se zaměřením na komunikační dovednosti s klienty cílové skupiny, tj. seniory. Dále je věnován prostor potřebné teoretické a praktické profesní přípravě samotného pracovníka a prevenci syndromu vyhoření. Závěr kapitoly poukazuje na obecné metody, zásady a chyby v poradenské práci, které úzce souvisí s komunikačními dovednostmi pracovníka.



## **Cíle kapitoly:**

Student po prostudování této kapitoly a splnění závěrečných úkolů:

- zná optimální osobnostní nastavení pomáhajícího pracovníka a na základě výsledků testu zmapuje své vlastní předpoklady pro profesi;
- rozumí potřebě dalšího osobnostního i profesního růstu pomáhajícího pracovníka a na základě výsledků testu si stanoví vlastní oblasti svého rozvoje;
- je schopný rozlišovat efektivní a neefektivní komunikační strategie;
- je schopný na příkladech ze své praxe pojmenovat chyby v komunikaci a jak jim předcházet.



## **Klíčová slova:**

*pomáhající pracovník, osobnostní a profesní kompetence, komunikační dovednosti, osobnostní a profesní rozvoj, syndrom vyhoření, syndrom pomáhajících, supervize, zásady poradenské práce, chyby v poradenské práci.*

### **1.1 Osobnostní předpoklady pomáhajícího pracovníka**

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.

Jedním z projevů neprofesionálního chování pracovníka je i jeho postoj ke klientům – seniorům zvaný **ageismus**. Jedná se o obecně sdílené přesvědčení o nízké hodnotě a nekompetentnosti stáří a projevuje se podceňováním, odmítáním, event. až odporem ke starým lidem. (Vágnerová, 2008) Ageismus je sám o sobě překážkou v komunikaci pomáhajícího pracovníka a seniora.

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.

*Příklad: Pracovnice (krátce po nástupu do zařízení pro seniory) v rámci supervize popisuje své pocity: „Nedělá mi fyzicky dobře dotýkat se klientů, jsou tak křehcí, svrážtlí, bojím se, že jim ublížím i lehkým dotykem. Netušila jsem, jak je ta práce náročná, jak fyzicky, tak psychicky.“*

Podle Matouška (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 – může zahrnovat složky jako diskrétnost, spolehlivost, porozumění apod.,
- komunikačními dovednostmi – fyzická přítomnost, naslouchání, empatie a schopnost analyzovat klientovy prožitky.

Rogers, Truax a Carkhuff (in Matoušek a kol., 2003) se shodují v hypotéze o vlastnostech pomáhajícího pracovníka, jejíž podstatu 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.

Rheinwaldová (1999) uvádí **charakteristiku 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 dokážou se do nich vcítit a snaží se porozumět jejich jednání a myšlení. Zároveň klientům nevnucují 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 dokážou rozlišovat ponižující poplácání od vřelého pohlazení.
- Dobrý pracovník nežívá 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.



### **1.1.1 Komunikační dovednosti pomáhajícího 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.

### 1.1.2 Osobnostní rozvoj pracovníka

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, že „[...] 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, například na komunitní práci, rozvoj verbálních i neverbálních technik v interpersonální komunikaci, zlepšení sociální percepce, psychoterapeutický výcvik, relaxační techniky apod. (Novosad, 2009).

### 1.1.3 Syndrom vyhoření a syndrom pomocníka

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. Syndrom je definován jako 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. Vyhoření je tedy důsledek frustrace a

nerovnováhy mezi profesním očekáváním a profesní realitou, mezi ideály a skutečností. 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. 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.

Sebezkušenostní výcviky umožňují pracovníkovi i rozpoznání syndromu pomáhajících. **Syndrom pomocníka** představuje podle Schmidbauera (2008) nebezpečí, kterému jsou vystaveni lidé pracující v pomáhajících profesích – potřebě pomáhat, která je nevědomou obranou, kompenzující neschopnost prožívat a vyjadřovat vlastní emoce a potřeby. Jedná se o specifickou narcistickou poruchu, která vzniká jako rané trauma odmítnutého dítěte. Takový pracovník trpí hladem po porozumění, uznání, vděčnosti a obdivu. Pokud takový pracovník neabsolvuje 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. „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, Pružinská, 1995, s. 96). „Nadhled neboli supervize, to je cosi, co pracovník nutně potřebuje, aby se nezahltl. 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).

*Příklad: Pracovnice na supervizi říká: „Myslela jsem, 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.“*

## **1.2 Předpoklady, zásady a chyby v poradenské práci**

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

- vždy si uvědomovat sám sebe a znát své „slabiny“,
- získat a udržet si důvěru lidí,
- umět se ovládat,
- 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.

Při poradenské práci se pracovník řídí těmito zásadami (Novosad, 2009):

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

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.

### 1.2.1 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;** 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.

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“ apod.).

*Příklad zevšeobecňování 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: „Paní Nováková, tady bolí nohy každého ... i mě ... co byste chtěla ve svém věku ... ještě můžete chodit o berlích, tak to nebude tak zlé.“*



### **Odkazy na použitou literaturu:**

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 1995.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006.

MATOUŠEK, O. A KOL. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005.

NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009.

RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada, 1999.

ROBB, M., BARRETT, S., KOMAROMY, C. *Communication, relationships and care: a reader*. London: Routledge, 2004.

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

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

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

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

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



### **Kontrolní otázky a úkoly:**

1. Ve studijním textu autorů Gabury a Pružinské *Umění pomáhat* (1995, s. 71) si otestujte svoji osobnost pomocí cvičení *Sémantický diferenciál*. V tomto cvičení nejprve hodnotíte sami sebe a následně porovnáte své hodnocení s hodnocením skupiny. Na základě zjištěných informací popište své osobnostní předpoklady a definujte oblasti, ve kterých vnímáte potřebu se dále rozvíjet.
2. Prostudujte si znění Etického kodexu sociálních pracovníků ČR schváleného v roce 2006, který naleznete na stránkách Společnosti sociálních pracovníků ČR [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).  
K čemu slouží Etický kodex sociálních a pomáhajících pracovníků?
3. Jakými preventivními strategie a metodami je možné předcházet syndromu vyhoření v pomáhajícího pracovníka? Jaké mechanismy využíváte na vašem pracovišti? Zpracujte průběh supervize na vašem pracovišti a výstupy, které vedly ke zkvalitnění vaší práce.
4. Jaké jsou zásady pro poradenskou práci a obecně jednání s lidmi? K jakým chybám při poradenské práci se seniory často dochází? Popište jednotlivé zásady a chyby na konkrétním příkladu práce s klientem – seniorem.



## 2 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY

Znalost specifik komunikace se seniory je nezbytný předpoklad efektivní komunikace pracovníků s klienty. V této kapitole se studenti seznámí s komunikačními zvláštnostmi, které vyplývají ze změn přicházejících se stářím. Dále se kapitola věnuje potřebám seniorů, které úzce souvisí s komunikací.



### Cíle kapitoly:

Student po prostudování této kapitoly a splnění závěrečných úkolů:

- zná specifika komunikace se seniory a potřeby seniorů v komunikaci;
- je schopný zohlednit všechna specifika v komunikaci se seniorem;
- zná komunikační bariéry a je schopný předcházet komunikačním nedorozuměním se seniorem.



### Klíčová slova:

*stáří, senior, 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)

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.

Senior je tedy definován jako osoba starší 60 let. 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 obličejí. 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)

## **2.2 Potřeby seniorů**

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. (Motlová, 2007)

Kaufmanová (2004) uvádí, že důležitými potřebami pro seniory jsou potřeby fyziologické, potřeby bezpečí a sociální potřeby. Vzhledem k pocitu ohrožení (např. onemocněním, ztrátou partnera apod.) se senioři smiřují s určitou mírou závislosti na jiných lidech a do popředí vystupuje právě potřeba podpory a bezpečí. Kritériem posuzování kvality poskytované péče je sám senior, jeho spokojenost a prospěch ve smyslu kvality života.

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)

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

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

1. Potřeba sociální kontaktu a interakce.
2. Potřeba vysvětlení a potvrzení, ujištění.
3. Potřeba rady, podpory a edukace.
4. Potřeba komfortu a útěchy, ujištění a uklidnění.

*Příklad: Žena (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 minulý čas v otázce pracovníka, vyjadřuje spokojenost, že může mluvit o svém manželovi, na kterého je hrdá. Po chvíli usíná.*

### **2.3 Komunikační zvláštnosti seniorů**

Specifika komunikace se seniory je dána jak fyziologickými, tak patologickými změnami v organismu jedince, které se v tomto věkovém období začínají objevovat. K obvyklým komunikačním zvláštnostem u seniorů se řadí podle Krauhulcové 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).

### **2.4 Specifika komunikace se seniory**

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,
- poškození sluchu,
- senzorické deprivace,
- potíží s orientací a zmateností,
- poruchy řeči,
- 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.



### **Odkazy na použitou literaturu:**

CLARK, J.M. *Communication with elderly people*. In: Nursing elderly people. London: Churchill Livingstone, 1992.

HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013.

HEGYI, L. *Klinické a sociálne aspekty ošetrovania starších ľudí*. Trnava: Slovak Akademic Press, 2001.

JANEČKOVÁ, H. *Sociální práce se starými lidmi*. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 2005.

- KALVACH, Z. *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada, 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/Sociálna práca. 2004, č. 2.
- KRAHULCOVÁ, B. A KOL. *Postižený člověk v procesu senescence*. Praha: PedF UK, 2002.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie nemoci*. Praha: Grada, 2002.
- MOTLOVÁ, L. *Autonomie, nezávislost a uspokojování potřeb osob vyššího věku*. Kontakt, 2007, r. 9, č. 2.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999.
- POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010.
- SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010.
- VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II. - Dospělost a stáří*. Praha: Karolinum, 2008.



#### **Kontrolní otázky a úkoly:**

1. Pozorujte klienty – seniory a zaznamenávejte si, jaké změny u nich sledujete a jak tyto změny ovlivňují jejich komunikaci.
2. Se kterými komunikačními zvláštnostmi se u svých klientů – seniorů nejčastěji setkáváte? Jakým způsobem přizpůsobujete svoji komunikaci těmto zvláštnostem? Co shledáváte jako nejobtížnější?



### 3 ÚVOD DO KOMUNIKACE

V této kapitole se studenti 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:

Pracovník po prostudování této kapitoly a splnění závěrečných úkolů:

- zná význam slova komunikace a související základní pojmy;
- je schopný analyzovat obsahovou a vztahovou rovinu komunikace v kontextu komunikace se seniorem;
- je schopný optimalizovat komunikační procesy se seniorem.



#### Klíčová slova:

*komunikace, sociální komunikace, syntax, sémantika, pragmatika, obsahová a vztahová rovina komunikace, informace, redundance, simulace, disimulace, sebepojetí, evaluace, devaluace, 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 přemísťování 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 *participare* – doslova „**spolupodílet se s někým na něčem**“, „**míti 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).

Podle Křivohlavého (1988) komunikovat znamená něco si navzájem sdělovat, tedy s někým se z něčeho společně radovat, druhému něco předávat, doručovat, propůjčovat, dávat a přijímat, tj. navzájem sdílet.

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 Křivohlavým (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.

### **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. **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 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.

*Příklad: Klientka (83 let, dg. demence) na otázku, kolik má korun, odpovídá: „Nemám žádnou korunu, ty nosí jenom královny.“*

Komunikaci je potřeba chápat v širokém interaktivně-interpretacním 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 říct, 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. Jedná se o těchto šest poselství (Vybíral, 2005):

- Co jsme chtěli říct.
- 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.

### **3.3 Obsahová a vztahová rovina komunikace se seniorem**

Komunikace je jev probíhající 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.

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.

Co si při vzájemném setkání sdělujeme a jak si to sdělujeme:

#### **Obsahová rovina (CO):**

##### **1) 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. (De Vito, 2001)

*Příklad: 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. Poté ji pečovatelka odvede zpět do pokoje, protože žena si nepamatuje, na kterém pokoji bydlí.

### **Vztahová rovina (JAK):**

#### **2) 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.

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.

*Příklad: 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. 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.*

#### **3) 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 – lze vyčíst z tónu našeho hlasu, z váhavosti naší řeči, z pomlček a pauz v řeči, výrazu obličeje, z pohledu našich očí atd.

*Příklad: Žena (71 let, s úplnou ztrátou zraku a omezenou hybností) po příchodu do zařízení trávila 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.

#### 4) Sdělujeme svůj postoj k posluchači

- Náš postoj k tomu, komu to říkáme – nonverbální komunikace – sdělujeme svou úctu, respekt a vážnost (**evalvace**) k němu nebo naopak neúctu, nevážnost (**devalvace**),
- spolupráce x soupeření, ovlivňování, manipulace, přesvědčování.

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. **Elderspeak** je anglické označení pro eticky nevhodné, devalvující hovoření o starých lidech a se starými lidmi. K hlavním formám patří urážlivé hovoření a despekt vůči starým lidem, verbální projevy věkové diskriminace a segregace, fenomén zvěcnění (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.

*Příklad devalvace: 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 nebudeme 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!“*

*Příklad evalvace: Pracovník vchází do pokoje a říká stejně 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, všimá 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 přisednutím si ke stolu. Klientka se dává do jídla, pracovník ji přeje dobrou chuť.*

## **5) Sdělujeme druhému i své sebepojetí**

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

- očekáváme, že toto naše sebepojetí posluchač potvrdí – ratifikuje = chceme, aby uznal „ano, ty jsi šikovný, chytrý, silný, krásný...“, opomeneme-li se vyjádřit k tomuto nabízenému sebepojetí partnera, uděláme hrubou chybu;
- **ratifikace** patří k základním procesům sociální komunikace.

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.

*Příklad: Klient (81 let, poruchy řeči a částečné ochrnutí levé poloviny těla po cévní mozkové příhodě) v rámci aktivizačních činností zdobí adventní věnec. 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.“*

## 6) 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 ve dvou časových rozměrech: „jak blízcí jsme si byli v minulosti“ případně „jak blízcí jsme si právě teď“, naznačujeme zároveň „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.

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

*Příklad sociální intimity: Klientka (85 let, 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.*

## 7) Sdělujeme si pravidla našeho vzájemného styku – „pravidla hry“

- Vnáší do jednání určité 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.

*Příklad:* Pracovnice přináší klientce večeři, klientka už na ni čeká a hned začne vyprávět, co se jí přes den přihodilo. Pracovnice ji mírným hlasem přerušuje a říká: „Paní Leličková, já si ráda poslechnu, co se vám to dnes všechno přihodilo. Teď jsem vám donesla večeři a byla by škoda, aby vám to vychladlo. V klidu si to snězte a já rozesu večeře ostatním klientům a za půl hodiny se za vámi zastavím a vy mi povíte, co se stalo.“

## 8) Sdělujeme si žádosti

- Mimoslovně vyjadřujeme žádosti a prosby, např.: „zachovej mi přízeň ..., buď ke mně hodný, milý ..., buď tady se mnou ...“. V některých případech může jít o extrém: „Co zase chceš?!“

*Příklad:* Klientka (93 let, Alzheimerova choroba) leží na posteli a dívá se na ruku pracovnice. Pracovnice, která čte 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.



### Odkazy na použitou literaturu:

DE VITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988.

MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova univerzita, 1995.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010.

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.

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

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



### **Kontrolní otázky a úkoly:**

1. Proved'te analýzu komunikace s klientem – seniorem po stránce obsahové a vztahové. Uved'te další příklady demonstrující jednotlivé procesy, pozitivní i negativní.
2. Co vede v komunikaci se seniorem ke ztrátě sociokulturní identity a jak ji můžete předcházet?

## 4 KOMUNIKAČNÍ PROCES

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 a splnění závěrečných úkolů:

- zná jednotlivé kroky komunikačního procesu;
- je schopný provést rozbor komunikačního procesu, odhalit šumy a překážky v komunikaci;
- je schopný optimalizovat podmínky pro komunikační proces se seniorem.



### Klíčová slova:

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

### 4.1 Struktura komunikačního procesu

Základní strukturu komunikace podle Nakonečného (1999) tvoří tyto činitelé:

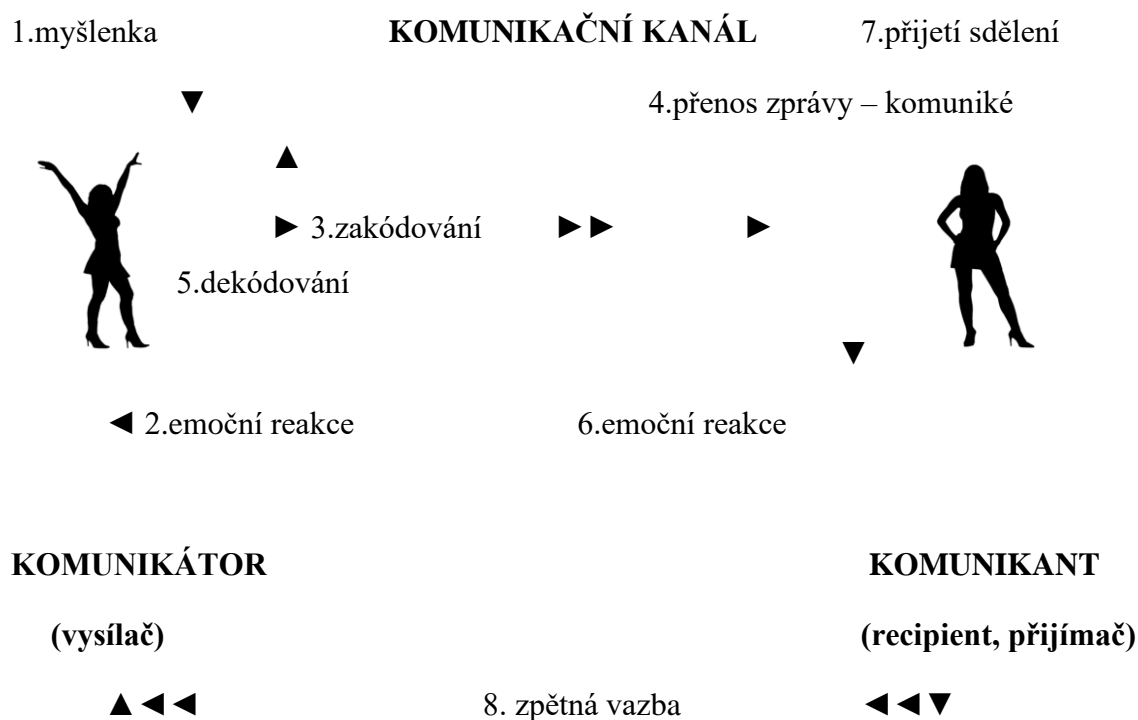
1. komunikátor (osoba sdělující),
2. komunikant (osoba přijímající sdělení),
  1. komuniké (obsah sdělení).

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.

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 příjemci. **Komunikační kanál** (4. krok) tvoří vše, co stojí mezi vysílačem a příjemcem, 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) příjemcem a porozumění myšlence. 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 příjemce 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 příjemcem, tzn. říct vlastními slovy, jak příjemce sdělení porozuměl.

### Komunikační proces:



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.

*Příklad: 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 plánec 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 pláncu 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 pracovníci, 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 dopijí 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 pracovníci 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 plánek a společně vycházejí z pokoje.*

## **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, 2001) Šumy v komunikaci a nedostatečná zpětná vazba jsou častými zdroji nedorozumění a konfliktů mezi lidmi.

### **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.

**Prevence:** dobře si promyslet co chci sdělit, být odpočatý, v případě nemoci odložit komunikaci na vhodnější čas, zvolit přiměřené kódování s ohledem na možnosti příjemce, 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 příjemcem, zvolit vhodné místo ke komunikaci apod.

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.

**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, 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 nechuť 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), nepřípravenost, 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.

*Příklad: 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 pracovnice 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.*

#### **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. (Koběřská a kol., 2004)



#### **Odkazy na použitou literaturu:**

DE VITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.

KOBĚŘSKÁ, P. a kol. *Společnou cestou. Jak mohou pečovatelé komunikovat s lidmi s demencí*. Praha: Portál, 2004.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010.

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



#### **Kontrolní otázky a úkoly:**

1. Proved'te rozhovor s klientem – seniorem a proved'te rozbor komunikačního procesu. Popište jednotlivé kroky od formulace myšlenky na straně pracovníka až po zpětnou vazbu klienta.
2. Pojmenujte možné překážky (šumy) na jednotlivých úrovních komunikačních procesu a zamyslete se nad tím, jak je můžete odstranit a optimalizovat komunikační proces se seniorem.



## 5 VÝZNAM NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIORY

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 klienta – 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 a splnění závěrečných úkolů:

- zná význam a úlohu neverbální komunikace se seniorem;
- je schopný analyzovat neverbální signály klienta a adekvátně na ně reagovat;
- je schopný používat základní pravidla pro neverbální komunikaci se seniorem.



### Klíčová slova:

*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, 2001). 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, s. 158):

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

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

Neverbální komunikace také slouží k (Plaňava, 2005, s. 42–43):

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

Každý neverbální signál je podmíněný (Plaňava, 2005, s. 43):

- 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.

*Příklad: 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

Jak spolu mluvíme beze slov:

- kontaktem očí, tj. **vizikou**; „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.;
- **mimikou**, tj. 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 – nezám, neočekávané překvapení – splnění 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**: I. nejvyšší partie obličejí, zahrnující obočí a čelo, II. nejdůležitější oblast očí a víček, III. dolní oblast obličejí s dominantní partií úst. Překvapení se nejpřesněji identifikuje v oblasti čela a obočí. Strach lze vyzorovat v oblasti očí a víček, podobně jako smutek. Štěstí se dá určovat z mimických projevů v dolní části obličejí. Jedině rozčílení není lokalizováno v jedné zóně, ale jeho projevy jsou rozloženy po celém obličejí. (Nelešovská, 2005) U klientů vlivem involučních změn nebo zdravotních komplikací může docházet k nečitelnosti mimických výrazů.

- přiblížením či oddálením, přistoupením blíže či odstoupením od druhého, otočením se k němu či odvrácením se od něho, tzv. **proxemikou**; Kolem lidí, kteří spolu komunikují ve stoje, existují určité zóny (mezikruží). Rozlišují se 4 vzdálenosti (zóny), které definují typ vztahu mezi lidmi (DeVito, 2001): **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**.
- přímým dotykem, např. podáním ruky, pohlazením, tzv. **haptikou**; 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;

- postojem a polohou těla např. tím, že se k druhému přikloníme nebo se od něho odkloníme, přisedneme si, že k druhému otočíme hlavu apod., tzv. **posturologií**; 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 tzv. **kompozici**. Jde-li o vystižení vzájemných poloh všech částí těla při dané základní tělesné poloze, jde o tzv. **konfiguraci**. (Nelešovská, 2005);
- pohyby rukou, nohou, celého těla, hlavy, souhrn pohybů jednotlivých částí při interakci tzn. **kinezikou**; Do kineziky se promítá nejen aktuální emoční stav, ale i náš temperament, kulturní a etnická příslušnost, výchova apod.;
- gestikulací např. přikývnutím na souhlas nebo pohybem ruky (**gestika**); 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.);
- svrchními tóny řeči – tím, jak říkáme to, co říkáme, tj. **paralingvistika**; 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.;
- úpravou zevnějšku, líčením, vůní, šperky, značkou auta, mobilu, prostě naší **image**;
- 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, 2001);

- časem, tj. **chronemika**, kterým dáváme najevo, jak si druhého vážíme nebo jak nám na dané věci záleží, když přijdeme včas, kolik času člověku věnujeme apod.;
- prostředím, kam druhého k rozhovoru pozveme, členěním prostoru, vybavením místnosti (**teritorialita**). 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. Podle významnosti sdělení nebo osoby může pracovník pozvat klienta do pracovny nebo rozhovor proběhne „mezi dveřmi“ apod.;
- **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.

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.

### **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 klienta. Nadměrná gestikulace a mimika může působit směšně nebo zastrašujícím 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 s klientem. Jedná se o projev respektu a úcty. Pracovník zároveň sleduje oční kontakt klienta.
- 6) Pracovník respektuje osobní zónu klienta, žádá o dovození vstoupit do jeho osobní či intimní zóny při ošetrovatelských úkonech.
- 7) Při dotýkání klienta pracovník respektuje jeho pocity, včetně odmítnutí fyzického kontaktu. Taktilní kontakt může podpořit pracovníkovo verbální sdělení, vyjádřit klientovi podporu. Bezpečnou zónou pro dotýkání klienta 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 odstrčení a zbyteční. (Slowík, 2010)
- 9) Hlas pracovníka by měl být klidný, přiměřeně hlasitý, spíše nízkého tónu. Vysoké a hlasité tóny mohou vyvolávat v klientech 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 klientovi 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. klient 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 klientovi dle primárního neverbálního projevu tím, že se pokouší zjistit další podrobnosti o klientovi. (Pokorná, 2010)



#### Odkazy na použitou literaturu:

- DEVITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999.
- NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005.
- PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací. Přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada, 2005.
- POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010.
- SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010.
- 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.
- TEGZE, O. *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press, 2003.
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2005.





### **Kontrolní otázky a úkoly:**

1. Pozorujte pozorně klienta – seniora při komunikaci (pro tento úkol je vhodný klient s narušenými verbálními schopnostmi) a zaznamenejte všechny jeho neverbální signály. Formulujte slovní vyjádření k ověření jeho neverbálního projevu.
2. Zamyslete se nad tím, jak je vnímání neverbální komunikace klientem ovlivněno involučními procesy ve stáří. Jak můžete preventivně předcházet nedorozuměním, která plynou ze zkresleného vnímání?
3. Popište chyby v kongruenci verbální a neverbální komunikace u pracovníka, ke kterým běžně v komunikaci dochází. Proveďte rozbor příčin nekongruence pracovníka v komunikaci.

## 6 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SENIOREM

V této kapitole se studenti dozví, co obnáší verbální komunikace a jaký vliv na komunikaci má denotativní a konotativní význam slov. Dále se kapitola věnuje typům otázek a 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 a splnění závěrečných úkolů:

- zná význam denotace a konotace pro komunikaci se seniorem;
- užívá vhodný typ otázek v komunikaci se seniorem;
- je schopný více využívat otevřených otázek v komunikaci se seniorem.



### Klíčová slova:

*konotace, denotace, typy otázek, otevřené otázky.*

### 6.1 Verbální komunikace

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 (Vybíral, 2005).

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, sémiologie, teorie informací, psycholingvistika, 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 dekódování předávaných informací v interakčním pojetí komunikace, tzn. v předpokladu vzájemného působení (Pokorná, 2010).

**Denotace** vyjadřuje vztah výrazu k denotátu, tj. k tomu, co označuje. 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 nálepkou; *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** (Pokorná, 2010) – viz kapitola 3.2.

Vedle denotativního, tj. toho, co určitý pojem označuje, má smysl mluvit o významu konotativním (můžeme se setkat i s významem psychologickým). Dle Plaňavy (2005, s. 38) „**konotace** označuje rozsah myšlenek, představ, citů a hodnocení, která se

seskupují okolo určitého slova (slovního spojení)“. 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.

*Příklad: 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.*

### **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.

### 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 **otázky uzavřené**, tj. takové, na které je nutno odpovědět jednoznačným způsobem. Cílem uzavřených otázek je získat specifické informace. Odpovědi 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.

*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 klientovi 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 víkend?*

- *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?*

#### **6.4 Doporučení pro verbální komunikaci se 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;
- znát 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 užít 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 správné a přesné, tzn. přesně pojmenovat skutečnost, vyhýbat se náznakům, dvojsmyslným sdělením, nepřesnostem např. *vezměte tamto, udělejte toto, běžte tam, uděláme to jako poslední* apod.
- Při verbální komunikaci se seniorem dbejte na jazykovou správnost, dodržujte řečovou kulturu a úroveň, spisovnost apod. Mnozí seniori jsou ze „staré školy“, kde vulgarismy byly pokládány za vizitku hulváta.



### **Odkazy na použitou literaturu:**

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 1995.

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.

MATOUŠEK O. A KOL. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

NELEŠOVSKÁ, A. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací. Přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada, 2005.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010.

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

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



### **Kontrolní otázky a úkoly:**

1. Zamyslete se nad překážkami v komunikaci se seniorem v kontextu denotativního a konotativního významu slov.
2. Jaké požadavky musí splňovat otázka, aby vyvolala patřičnou odezvu?
3. Uveďte příklady vhodných otevřených otázek pro komunikaci se seniorem. Jaké uzavřené otázky nejčastěji v praxi používáte?

## 7 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ V KOMUNIKACI SE SENIORY

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 a splnění závěrečných úkolů:

- zná význam aktivního naslouchání v komunikaci se seniorem;
- zná principy jednotlivých technik aktivního naslouchání;
- je schopný používat techniky aktivního naslouchání v komunikaci se seniorem.



### Klíčová slova:

*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 vhledu 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.

Plaňava (2005) označuje **aktivní naslouchání** 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.

**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. Knoppová (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.

### 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 (příjímač) 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?*

*Příklad: 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.

- *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 říct?*
- *Řekněte mi o tom něco víc.*
- *Jak to vidíte vy?*

*Příklad: Klientka (oběť domácího násilí) 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, 2001) 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.

- *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 ...?*

*Příklad: Klientka (oběť domácího násilí) odpovídá více či méně stručně na otevřené otázky, pracovnice se doptává na další informace a dělá si v průběhu rozhovoru poznámky. Když se klientka odmlčí se 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.

- *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!*

*Příklad: Klientka (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.

- *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 přijдете dnes domů?*
- *Je to, na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete?*
- *Jestliže není, jak jinak bychom měli postupovat?*

Příklad: *Klientka (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.

- *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.*

*Příklad:* Pracovnice uzavírá rozhovor s klientkou (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 ...“.

## 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 nepřímo, 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)

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 (vcitřující 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.

**Emoční inteligence** zahrnuje podle Golemana (1996) 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 setrást 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, jedině tak můžeme něčeho dosáhnout. Tato schopnost je často nazývána **vnitřní motivací**.

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. Umění mezilidských vztahů. 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.



### **Odkazy na použitou literaturu:**

DE VITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.

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.

MATOUŠEK O. A KOL. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací. Přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada, 2005.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Slon, Praha, 1994.

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



### **Kontrolní otázky a úkoly:**

1. Vysvětlete pojem aktivní naslouchání, kdy a jak se používá?
2. Analyzujte rozhovor s klientem – seniorem a označte použité techniky aktivního naslouchání.
3. V rámci rozhovoru pozorujte klienta – seniora a následně analyzujte, jaké verbální a neverbální projevy jednotlivých emocí jste zaznamenali. Jak se liší projevy emocí u klientů – seniorů oproti mladší populaci?

## 8 PORADENSKÝ ROZHOVOR SE SENIOREM

V této kapitole se studenti seznámí s jednotlivými fázemi poradenského rozhovoru se zaměřením na specifika rozhovoru se seniorem. Student se dozví, jak vhodně používat techniky aktivního naslouchání v jednotlivých fázích rozhovoru, co je to aktivní informování klienta a proč neopomenout fázi reflexe.



### Cíle kapitoly:

Student po prostudování této kapitoly a splnění závěrečných úkolů:

- zná jednotlivé fáze poradenského rozhovoru;
- je schopný používat techniky aktivního naslouchání během poradenského rozhovoru;
- je schopný zohlednit specifika komunikace se seniory během poradenského rozhovoru.



### Klíčová slova:

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

### 8.1 Rozhovor

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)

Pro kvalitní průběh rozhovoru s klienty – 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 sebezpoznání pracovníka, vyspělé komunikační dovednosti, asertivitu, aktivní naslouchání, rozvinutou schopnost vcítění se do druhé osoby (empatie) a především znalost specifík cílové skupiny – tj. seniorů.

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

### **8.1.1 Příprava na jednání**

V této fázi má pracovník prostor k přípravě místnosti pro rozhovor s klientem (větrání, občerstvení, úklid apod.), k přečtení spisu klienta (pokud jde o opakovanou návštěvu), k přípravě pracovních a informačních materiálů pro klienta, vymezení časového úseku pro klienta, k přípravě sebe sama (zklidnění, osobní potřeby apod.).

Rozhovor se seniorem může probíhat i ve společenské místnosti, venku na zahradě, na lavičce v parku, kde je prioritou, že se senior cítí dobře, bezpečně a na pracovníkovi je, aby zajistil, že při rozhovoru nebudou rušeni.

Cílem této fáze je, aby se pracovník připravil na rozhovor se seniorem, vyčistil komunikační kanál, zajistil dostatek času na rozhovor, připravil si otázky, zvážil, na co se chce zeptat a přepnul mobilní telefon na diskrétní režim.

### **8.1.2 Otevření jednání**

Prvním cílem této fáze rozhovoru klienta 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. (Kleветová, Dlabalová, 2008)

Na počátku rozhovoru je nutné vytvořit prostor pro sdělení klientových potřeb společenským zahájením rozhovoru. 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 osloven. 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. 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 klienta vyjasnit si jednoduše, oč tady běží a jak to bude probíhat. Pracovník by měl popsat svou úlohu, kompetence, jak může být klientovi nápomocen nebo co už není v jeho kompetenci. Podle Timuláka (2006) by měl mít pracovník skutečnou snahu být nápomocen klientovi, to znamená, že prvořadým zájmem pracovníka by mělo být pomoci klientovi, a ne že jej na klientovi něco zajímá, že se chce o něm něco dozvědět apod.

Podle Matouška (2003) je nesmírně důležité nechat klienta, aby se nejprve pokusil sám najít řešení situace. Vlastní návrhy klienta podpořené pracovníkem posilují naději, že se jich klient bude držet.

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**.

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 klienta. Pracovníkovi se otevírá další cesta ke klientovi, 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 nezdrořilost, netaktnost, zlost;
- nerušivý, uklidňující **odstín hlasu** podporuje důvěru; nevhodný je hlasitý silný tón svědčící o agresivitě, tendenci ovládat, uplatňovat sílu; tichý tón může vzbuzovat nezájem, odmítnutí, rezignace;
- přiměřený a empatický **výraz obličeje** rozvíjí komunikaci; klienta brzdí zamračenost, 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 konfrontace při čelním sezení, narušení blízkosti a otevřenosti přes stůl, vyjádření nadřazenosti;
- nerušivý, příjemný, sympatický **celkový zjev a oblečení**; nevhodná je úzkostlivá dokonalost, ležérnost, přezdobenost, neupravenost, zanedbanost, provokativní, urážlivý zjev.

### 8.1.3 Dojednávání a vyjasňování

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 klientovi zpětnou vazbu o tom, že mu pracovník naslouchá a rozumí. Pracovník si ověřuje, zda jeho slova správně chápe. Pracovník říká klientovi vlastními slovy, co si myslí, že klient právě řekl, dává tím klientovi možnost,

aby se přesněji vyjádřil. Pracovník vhodným použitým parafrázováním snižuje napětí v komunikaci. Technikou zrcadlení dává pracovník klientovi 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 klientovi úlevu.

V rámci fáze dojednávání a vyjasňování musí pracovník myslet na tzv. **aktivní informování**. Aktivní informování předpokládá víru pracovníka ve schopnost klienta rozhodovat, co je pro něj dobré. Zplnomocňuje klienta k tomu, aby sám popsal svůj svět, svá přání a osobní cíle. Kladené otázky jsou postaveny tak, aby to byl sám klient, kdo zredukuje širší svých osobních přání s ohledem na nabízené služby zařízení. Přibližuje pracovníkovi svět klienta, jeho vidění věcí a událostí, jeho potřeby a přání.

- *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 s klientem 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 s klientem. Dále pak předávání informací ve formě a podobě klientovi přístupné. Pracovník si uvědomuje, že přijetí nových informací, které opravují a doplňují klientovy stávající informace, není snadné. Konkretizace spočívá v tom, že podle toho, co se pracovník dozvěděl o přáních, potřebách a osobních cílech klienta, může formulovat nabídku služby a v postupných krocích společně s klientem 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.

#### **8.1.4 Ukončení jednání**

Pracovník využívá techniky aktivního naslouchání – **shrnutí a ocenění**. Pracovník při shrnutí zopakuje klidným hlasem důležité myšlenky, fakta a pocity. Pracovník nebo klient 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 s klientem. Pokud shrnutí provádí klient, má pracovník možnost si ověřit, čemu klient rozuměl, co pro něj bylo důležité, co si pamatuje, nad čím bude uvažovat. Klient 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 klienta, 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 klientovo sebevědomí, upevňuje vhodné způsoby jednání a podporuje klientovo zvládání problematických situací.

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

#### **8.1.5 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. 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).

## **8.2 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. (Kleветová, Dlabalová, 2008)
- Neobávejte se říct, 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 zápisu s kontaktem na vaši osobu.
- 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.



#### **Odkazy na použitou literaturu:**

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha, Portál 2006.

KALVACH, Z., ONDERKOVÁ, A. *Stáří – Pojetí geriatrického pacienta jeho problémů v ošetrovatelské praxi*. Praha: Galén, 2006.

KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. *Psychologie a komunikace pro zdravotní asistenty – 4.ročník*. Praha: Grada, 2009.

KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008.

MATOUŠEK O. A KOL. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací. Přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada, 2005.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010.

TIMUĽÁK, L. *Základy vedení psychoterapeutického hovoru: integrativní rámeček*. Praha: Portál, 2006.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 2000.



### **Kontrolní otázky a úkoly:**

1. Připravte se na rozhovor s klientem – seniorem. Promyslete si jednotlivé kroky komunikačního procesu a pokuste se předem minimalizovat komunikační šumy a překážky. Rozhovor realizujte a proveďte 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 specifik a komunikačních zvláštností klienta – seniora. Jaké zásady komunikace se seniorem byly porušeny? Co bylo příčinou? Jaké byly následky? Jak můžete tyto nedostatky odstranit?

## ZÁVĚR

Gratuluji studenty, dočetli jste studijní oporu *Komunikace se seniory I*. Věřím, že jste se snažili vypracovat všechny úkoly a tím si osvojili nejen teorii, ale i potřebnou praxi. Nezbyvá než doufat, že se vám podaří překonat mezi laickou veřejností rozšířené mýty, že staří lidé jsou nevrlí, zlostní, mrzutí, bez smyslu pro humor a bez pochopení pro mladší generace, a 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 říct, 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 uspěchaností a neklidem 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.

Autorka