

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Brno 2012**

**Andrea Macounová**

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**Komunikace seniorů s novými technologiemi**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Vedoucí bakalářské práce:**  
**PhDr. et. Mgr. Zdeněk Šigut, PhD., MPH**

**Vypracovala:**  
**Andrea Macounová**

**Brno 2012**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Komunikace seniorů s novými technologiemi“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Břeclavi dne 31. 3. 2012

.....

Podpis

## **Poděkování**

Děkuji panu PhDr. et. Mgr. Zdeňkovi Šigutovi, PhD., MPH, za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytl při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěla poděkovat svému manželovi a přátelům za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytli při zpracování mé bakalářské práce, a které si nesmírně vážím.

Andrea Macounová

# OBSAH

<b>ÚVOD</b>	<b>2</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST</b>	<b>4</b>
<b>1. Vymezení pojmu stáří</b>	<b>4</b>
1. 1 Kalendářní stáří	5
1. 2 Biologické stáří	6
1. 3 Sociální stáří	7
<b>2. Proces stárnutí</b>	<b>9</b>
2. 1 Tělesné změny ve stáří	10
2. 2 Psychické změny ve stáří	12
2. 3 Změny v oblasti socializace	13
<b>3. Vzdělávání seniorů</b>	<b>15</b>
<b>4. Senioři a nové technologie</b>	<b>20</b>
4. 1 Práce s počítačem	20
4. 2 Využití počítačových komunikačních programů	22
4. 3 Mobilní telefony	24
4. 4 Platební karty a elektronické bankovníctví	26
4. 5 Závěr teoretické části	27
<b>II. EMPIRICKÁ ČÁST</b>	<b>29</b>
<b>5. Cíl průzkumu, formulace hypotéz,respondenti</b>	<b>29</b>
5.1 Použité metody, respondenti	29
5.2 Metoda sběru dat, analýza dat	30
<b>6. Prezentace výsledků</b>	<b>32</b>
<b>Závěr</b>	<b>39</b>
<b>Resumé</b>	<b>41</b>
<b>Anotace</b>	<b>42</b>
<b>Seznam použité literatury</b>	<b>43</b>
<b>Seznam příloh</b>	<b>45</b>

# Úvod

V současnosti nastává obrovský pokrok ve vývoji nových technologií ve všech oblastech lidského života. Rozvoj civilizace a udržení života na Zemi jsou již dnes nemyslitelné bez účasti automatizace ve všech lidských činnostech. Moderní technologie jsou stále častěji součástí života většího počtu lidí a denně ovlivňují svým způsobem jejich život. Člověk je tak denně nucen využívat řadu moderních technických zařízení, umožňujících vzájemnou mezilidskou komunikaci, získávání aktuálních informací, či sloužících jako zdroj zábavy. Dochází k nárůstu povolání založených na poskytování služeb a informací. Tento proces přináší postupnou změnu způsobu života jak v soukromé, tak ve veřejné sféře, přičemž se mění i sociální podmínky ve společnosti.

Vzhledem k tomu, že naše populace stárne a délka života se prodlužuje, musíme se stále více v pokročilém věku přizpůsobovat novému modernímu životu, který nejen nás, ale hlavně naše seniory stále ovlivňuje. Staří lidé mají v moderní společnosti méně významné postavení, než tomu bylo v letech minulých, kdy bylo stáří považováno jako zdroj moudrosti, rozhodování a bylo svěřováno do rukou starších jedinců. Naproti tomu v moderní společnosti, která podléhá neustálým změnám, se vědomosti starších lidí nejeví těm mladým jako cenná zásobárna moudrosti, ale jako něco zastaralého. Zavádění a využívání nových technologií tak vylučuje mnoho starších jedinců ze života společnosti, a to především z toho důvodu, že tyto technologie neumí využívat, či s nimi pracovat. Neměli možnost se s nimi potkat za svého aktivního pracovního života tak jako současná mladá generace. Pravdivost o stárnoucí populaci ukazuje například Český statistický úřad, který uvádí, že v naší zemi bude v roce 2050 zhruba 3 milióny seniorů. Z tohoto důvodu je třeba seniory do společnosti začleňovat, a to třeba i vzděláváním dospělých tam, kde mají větší možnost využívat nové technologie a zajistit si dobré životní podmínky.

Z mé nynější pracovní pozice jsem zjistila, že mnoho seniorů je osamocených a jediný kontakt s rodinou je pomocí mobilního telefonu a u některých kontakt probíhá prostřednictvím počítačové techniky. Spousta mých klientů jsou odkázáni na pomoc a podporu svých nejbližších. Tato komunikace v současné době tvoří důležitý prostředek ve vyhledávání informací a ke kontaktu s okolím. Myslím si, že bude neustále přibývat lidí, kteří budou chtít zůstat v seniorském věku aktivní, protože jsou nedílnou součástí naší společnosti, a naše země by měla dát trochu seniorům najevo, že můžou být ještě užiteční. Tím by se rychleji vyrovnali s odchodem do důchodu a s vyšším věkem.

Cílem teoretické práce je poskytnout pohled na stáří a proces stárnutí, zaměřit se na průběh tělesných, psychických a sociálních změn probíhajících v tomto životním období. Stručně vymezit pojem vzdělání seniorů, jeho význam, motivaci a bariéry ke vzdělání. Dále bych se chtěla zabývat vztahem seniorů k moderním technologiím.

Empirická část bakalářské práce je věnována výzkumu, kde zjišťuji, do jaké míry jsou tyto technologie seniory používány, jak jsou schopni s nimi pracovat a jaké jsou bariéry při této komunikaci. Cílem šetření je větší porozumění této skupině našich občanů a následně najít možnosti, jak těmto lidem poradit či pomoci při komunikaci s novými technologiemi. Snad najdou společnou řeč.

# I. Teoretická část

## 1. Vymezení pojmu stáří

Stáří je vrcholem etapy lidského života. Člověk se nachází na posledním stupni životního žebříčku. Je důležité zhodnotit, jak jsme tato jednotlivá životní stádia naplnili, co se nám podařilo v životě dokázat a co nejvíce zkušeností předat mladé generaci. Stáří a stárnutí je přirozenou součástí lidského života a je to etapa, ze které bychom měli čerpat životní moudrosti a zkušenosti.

Dle Vágnerové je stáří chápáno jako období, kdy může člověk pouze chátrat, v nejlepším případě si zachovává část toho, co získal dříve. Hodnotový systém této společnosti staré lidi silně znevýhodňuje a postoj ke stáří a starým lidem je spíše negativní. Z tohoto hodnotového systému vychází ageismus - postoj, který vyjadřuje obecně sdílené přesvědčení o nízké hodnotě a nekompetentnosti stáří, a projevuje se podceňováním, eventuelně až odporem ke starým lidem. Ageismus považuje za méněcenné všechny staré lidi bez rozdílu. Z hlediska ageismu je stáří období ztrát, celkového úpadku a zhoršení kvality života. (Vágnerová, 2000)

„Stáří je obecným označením pozdních fází ontogeneze, přirozeného průběhu života. Je důsledkem a projevem geneticky podmíněných involučních procesů modifikovaných dalšími faktory (především chorobami, životním způsobem a životními podmínkami) a je spojeno s řadou významných změn sociálních (osamostatnění dětí, penzionování a jiné změny sociálních rolí). Všechny změny příčinné i následné se vzájemně prolínají, mnohé jsou protichůdné a jednotné vymezení a periodizace stáří se stávají velmi obtížnými.“ (Mühlpachr, 2009, s. 18)

Stáří není moc atraktivní, myšlenka na něj je nepříjemná. Stále se ptáme, co budeme dělat se svým stářím, jak ho naplnit, pochopit jeho smysl a obsah. Obáváme se stáří hlavně proto, že je závěrečným obdobím našeho života. Nevíme, co ke stáří patří, co se od starých lidí očekává. Současná doba oslavuje spíše mládí, krásu a zdatnost. Nebere v potaz moudrost, stáří, jeho vyrovnanost a zkušenosti. Obsah a forma stáří jsou dány předcházejícím životem. Proto se tvrdí, že jak budeme stárnout, a jaké bude naše stáří, lze předpovědět už v mládí. (Wolf, 1982)



I nadále jsou velké rezervy v řešení otázek stáří a stárnutí a nelze se od této problematiky odvracet.

„Naše myšlení i společenské vědomí a představy o stáří a společenském hodnocení tohoto úseku lidského života jsou odrazem našeho společenského bytí. V něm musíme hledat kořeny toho, proč se v současné moderní společnosti pořád ještě „špatně stárne“. (Wolf, 1982, s. 20)

Společensky ustálenou teorii nebo definici stáří nenajdeme v žádné literatuře. Často se hovoří o tzv. stáří kalendářním, biologickém, sociálním, kterému se budu věnovat v dalších subkapitolách této části.

## 1. 1 Kalendářní stáří

Kalendářní stáří (chronologické) je vymezeno dosažením určitého stanoveného věku, od kterého se nápadně projevují involuční změny. Výhodou kalendářního vymezení stáří je jednoznačnost, jednoduchost a snadné srovnávání. V 60. letech se komise Světové zdravotnické organizace přidržela patnáctileté periodizace lidského života a označila věk 60 let za hranici stáří. Akceptováno OSN v roce 1980. Kalendářní periodizace nepřihlíží k jinak významným rozdílům mezi ženami a muži. Význam rozdělení je v orientaci potřeb, rizik a nároků vůči společnosti u osob určitého věku. (Mühlpachr, 2009)

V teoretických pracích a studiích, které se týkají problematiky stáří se můžeme setkat s různým členěním tohoto pojmu: Například Kuricovo dělení stádií stáří:

- Stádium počátečního stáří (začíná od 61 až 66 roku života a končí kolem 75 roku)
- Stádium pokročilého věku (zahrnuje časový úsek od 76 do 90 let)
- Stádium krajního stáří (Jde o úsek od 91 roku života a končí do 110 roku života)

(Kuric, 1986)

„V poslední době se stále uplatňuje následující členění:

65-74 mladí senioři (dominuje problematika adaptace na penzionování, volného času, aktivit, seberealizace),

75-84 staří senioři (změna funkční zdatnosti, specifická medicínská problematika, atypický průběh chorob).

85 a více velmi staří senioři (na významu nabývá sledování soběstačnosti a zabezpečení)“ (Mühlpachr, 2009, s. 21)

**Dlouhověkost** je označení pokročilého věku, obvykle nad 90 let (někdy nad 85 let). Dlouhověcí tvoří jen nepatrný zlomek populace, ale jejich počet stoupá (zvyšování životní úrovně, snižování nároků životního prostředí na tělesnou zdatnost, medicínský pokrok) V souvislosti s dlouhověkostí lze uvažovat i o maximální délce života. (Mühlpachr, 2009)

Langmeier & Krejčířiková (1998) uvádí tři důvody, proč nelze jednoznačně určit počátek stáří:

1) Individualita jednotlivce

2) Ve stáří se ještě více prosazují rozdíly mezi jedinci. Zatímco si někdo uchovává svěžest jak duševní, tak i tělesnou do pozdního věku, jiný vykazuje stárnutí velmi brzy.

3) Medicínský pokrok dokáže posunout hranici stáří. Zároveň je díky pokroku na člověka kladen vyšší nárok. (Langmeier & Krejčířiková, 1998)

## 1. 2 Biologické stáří

Biologické stáří nám určuje výstižněji věk než stáří kalendářní. V rámci biologického stárnutí dochází ke změnám fyzickým, duševním i estetickým. Tyto změny nejsou příliš příjemné, pro stáří jsou však typické. Jedná se o změny vnějšího vzhledu člověka, jako jsou vrásčitá kůže, zbarvení vlasů, shrbená postava. Dále změny vnitřní, kde organismus stárne a funkce orgánů se zhoršuje, např. problémy se srdcem, ledvinami, zažívací problémy a nedostatečná tvorba hormonů. Typické změny pro stáří je zhoršení funkcí smyslových orgánů, např. zrak, čich, sluch, hmat i motorika. Změny jsou nevratné, ale v dnešní době se některé poruchy dají zmírnit pomocí pomůcek tak, aby mohli s nimi lidé dál žít a tím vytvořit dobré životní podmínky.

Biologické stáří je hypotetické označení konkrétní míry involučních změn, obvykle těsně propojených se změnami způsobenými těmi chorobami, které se vyskytují s vysokou frekvencí převážně ve vyšším věku (např. ateroskleróza). „Pokusy o určení biologického stáří, které by bylo výstižnější než kalendářní věk konkrétního člověka, se nezdařily a stanovení biologického stáří ani jeho dílčích variant se nevyužívá. Stále tak chybí objektivizace zjevné skutečnosti, že lidé stejného kalendářního věku se významně liší mírou involučních změn a funkční zdatnosti.“ (Mühlpachr, 2009, s. 19)

Příčiny, proč ke stárnutí dochází, není stále uspokojivě vysvětleno. Zjednodušeně se rozlišují tyto okruhy:

„Epidemiologický přístup - stárnutí a umírání jsou děje především nahodilé - vykazují výraznou variabilitu a jsou podmíněny především vnějšími a chorobnými vlivy (interakce s prostředím, choroby, úrazy), přirozená smrt stářím zřejmě neexistuje, pouze smrt jako nehoda, v optimálních podmínkách může být život velmi dlouhý.

„Gerontologický přístup - stárnutí a umírání jsou procesy svou povahou zákonité, vykazují druhovou specifičnost a blízkost u dvojčat, jsou kódovány genetickou informací, přirozená smrt stářím existuje, ani v optimálních podmínkách se život neprodlouží nad jistou hranici, k níž se již blížíme, nedojde-li k ovlivnění genetické informace.“ (Mühlpachr, 2009, s. 19)

Biologické znaky stárnutí můžeme pozorovat ve všech tkáních a buňkách. Nejzávažnější jsou v nervové a endokrinní soustavě, která zajišťuje neurohumorální regulaci tělesných a duševních pochodů. Další projev biologického stárnutí spočívá ve snižování odolnosti vůči infekcím, naopak zvyšuje sklon k nádorovým onemocněním, pomaleji se hojí rány a ztrácí se pružnost vaziva. (Langmeier & Krejčířová, 1998)

### 1. 3 Sociální stáří

U člověka v období stáří dochází k několika sociálním změnám. Mezi ně patří např. odchod do důchodu, role člověka ve společnosti, ztráta každodenního kontaktu s kolegy v práci. Velkou změnou je i opuštění svého domova z důvodů, které nastaly příchodem stáří. Sociální věk bývá tedy spojován s určitými sociálními událostmi. Blíže je tato problematika popsána 2. 3.

„Sociální stáří je období vymezené kombinací několika sociálních změn, či splněním určitého kritéria - nejčastěji penzionování, resp. dosažení věku, v němž vzniká nárok na odchod do starobního důchodu. Sociální stáří je dáno změnou rolí, životního způsobu i ekonomického zajištění. Stáří je v tomto smyslu chápáno jako sociální událost.“ (Mühlpachr, 2009, s. 19)

Sociální stáří lze rozdělit podle Mühlpachra do čtyř tzv. věků.

- „První věk je označován jako předproduktivní - období dětství a mládí, charakterizované růstem, vývojem, vzděláváním, profesní přípravou, získáváním zkušeností a znalostí.
- Druhý věk je produktivní - období dospělosti, životní produktivity biologické (založení rodiny), sociální a především pracovní.
- Třetí věk je postproduktivní, což implikuje představu stáří nejen jako období poklesu zdatnosti a odpočinku, ale především jako představu fáze bez produktivní přínosnosti. To je však nebezpečné východisko k podceňování, diskriminování, minimalizaci potřeb, pauperizaci.
- Čtvrtý věk bývá někdy používán k označení fáze závislosti. Toto označení je nevhodné, vzniká totiž dojem jako by nesoběstačnosti. To odporuje konceptu úspěšného stárnutí a představě, že zdravé stáří je až do nejpokročilejšího věku samostatné.“ (Mühlpachr, 2009, s. 19)

Třetí věk je nezávislý i aktivní život ve stáří, zatímco čtvrtý věk označuje období, kdy je člověk závislý na druhých při zajišťování základních potřeb. Tyto dva termíny ve svém důsledku rozdělují starší lidi podle rozsahu závislosti na druhých. (Stuart-Hamilton, 1999)

## 2. Proces stárnutí

Stárnutí je nedílnou součástí našeho života. Netýká se to jenom jednotlivců, ale i celé populace. Stárnutí je významným fenoménem života moderní společnosti. Tento fenomén se stává stále častěji diskutovanější v souladu s aktuálními demografickými trendy. Odborné zdroje upozorňují na nutnost zvýšení zájmu o problematiku stárnutí.

Odborníci v oblasti vývojové psychologie vymezují tento pojem následovně:

„Pod pojmem stárnutí se zpravidla rozumí souhrn změn ve struktuře a funkcích organismu, které podmiňují jeho zvýšenou zranitelnost a pokles schopností a výkonnosti jedince a které kulminují v terminálním stadiu a ve smrti.“ (Langmeier & Krejčířová, 1998, s. 184)

Podle sociologického slovníku je stárnutí chápáno jako postupující opotřebenosti a negativní změny projevující se únavou, stagnací, úbytkem energie a funkčními výpadky až degenerací. Stárnutí je proces se dvěma odlišnými fázemi: první je fáze dospívání, kdy se funkce zdokonalují a dochází k maximalizaci výkonu, druhá fáze je charakteristická ubýváním sil, narůstáním nemocí a celkového oslabování (Velký sociologický slovník, 1996)

Stárnutí není záležitostí moderní doby, uvádí Stuart - Hamilton (1999), ale za posledních sto let se stalo běžnou skutečností. V prehistorických dobách se nedožival stáří nikdo, dnes staří lidé tvoří dvanáct procent západní populace. Dnešní společnost je popisována jako obdélníková společnost, což je znamení, že v každé dekádě žije přibližně stejný počet lidí.

„Stárnutí je závěrečnou fází lidského vývoje a je třeba ho posuzovat jako součást kontinuální proměny. Avšak právě proto, že se jedná o proměnu kontinuální, je nesnadné nalézt uspokojivou definici okamžiku, ve kterém končí střední věk a začíná stáří.“ (Stuart - Hamilton, 1999, s. 18)

Charakteristika stárnutí:

- primární (tělesné změny stárnoucího organismu)
- sekundární (změny, které se ve stáří objevují častěji, nejsou však jeho doprovodným jevem)

- terciární (nápadný tělesný úpadek bezprostředně předcházející smrti).

(Stuart - Hamilton, 1999)

V období stárnutí se musí člověk neustále přizpůsobovat novým problémům a nepříznivým změnám, které je třeba začít brát jako součást života. Změny se dají rozdělit na tělesné, psychické a taky změny v oblasti socializace. Nyní se chci zaměřit na tyto změny, které probíhají v tomto období.

## 2. 1 Tělesné změny ve stáří

Při stárnutí se zhoršuje tělesný i duševní stav. Mění se viditelným způsobem zevnějšek člověka a tím je ovlivněn i jeho sociální status. Lidé v důsledku této změny začínají vnímat člověka jako starce a mění se i chování k němu samotnému. Proměna zevnějšku není u všech lidí stejná. Jedinec může ztloustnout, zhubnout, shrbit se, stane se vráscitým, zešediví mu vlasy a může ztratit své typické rysy. Tělesná změna stáří má individuální typický průběh. (Vágnerová, 2000)

Podle Vágnerové stárnutí závisí na interakci dědičných předpokladů a důsledku různých vlivů prostředí, které se ve stárnoucím organismu postupně nahromadily.

- Genetické dispozice jsou jednou z příčin značných interindividuálních rozdílů. Dědičné předpoklady jsou pouze jedním z faktorů, které ovlivňují rychlost kvalitu stárnutí. DNA, která je nositelem genetické informace, ovlivňuje tento proces nejenom prostřednictvím mutací, ale i v rámci svých standardních funkcí.

- Tempo stárnutí ovlivňují i různé vnější faktory, tyto budou záviset na tom do jaké míry se přiblížíme maximální délce života. Exogenní zátěže ovlivňovaly v průběhu celého dosavadního života různé tělesné funkce celého organismu, výsledkem je aktuální stav. (Vágnerová, 2007)

Stáří není samo o sobě chorobným stavem, ale v průběhu stárnutí dochází k sumaci nepříznivých vlivů. Z tohoto důvodu přibývá nemocných lidí. Každý člověk v průběhu svého života prodělá řadu nemocí, které ovlivňují jeho somatické funkce. Některé choroby mají chronický charakter. Základním znakem nemocnosti ve stáří je **polymorbidita**, to znamená,

že starý člověk trpí současně větším počtem různých, zpravidla chronických onemocnění. (Vágnerová, 2007)

Některé významnější somatické změny a jejich důsledky uvádí Mühlpachr (2009).

**Složení organismu** (atrofie tkání se zmožením vaziva a tuku, úbytek tzv. lean body mass, zvýšení obsahu tělesného tuku s posunem výškováhových indexů, ztížená mobilizace tuku, zmenšení objemu celkové tělesné vody z větší závažností nedostatečného příjmu tekutin, ukládání vápníku v tkáních, jeho průnik do membrán a buněk).

**Řízení organismu** (oslabení a zpomalení regulačních mechanismů, úbytek funkčních rezerv, zhoršení adaptačních schopností a odolnosti vůči zátěži, oploštění variability periodických dějů).

**Pohybový aparát** (pokles svalové síly, úbytek kostní density, stárnutí chrupavky odlišné od osteoartritických změn, zhoršení hlubokého cití a pohybové koordinace).

**Nervový systém** (zpomalení nervového vedení a prodloužení reakční doby, poruchy spánku, atrofie mozku s lehkým zhoršením vstřípivosti a výbavnosti).

**Metabolismus** (ztížení vstupu glukózy do buněk s 30 % výskytem porušené glukózové tolerance, snížení maximální spotřeby kyslíku bez ohledu na výkonnost kardiovaskulárního systému, snížení bazálního metabolismu se zhoršením vytrvalosti).

**Endokrinní systém** (rezistence tkání na hormonální stimulaci, snížení produkce růstového hormonu, snížení tyroxinové clearance a tím snížení potřeby substitučních látek).

**Oběhový systém** (snížení průtoku krve všemi orgány, zvětšování světlosti tepen s jejich elongací a vinutým průběhem, snížení elasticity tepen s poruchou pružníku a zatížením levé komory srdeční, snížení podjatosti levé komory srdeční se sklonem k diastolickému typu srdečního selhání bez hrubší poruchy systolické funkce, menší urychlování tepové frekvence, zánik buněk převodního systému s poruchami tvorby vzduchů a oplošťování variability tepové frekvence, hemodynamicky nevýznamné degenerativní změny chlopní).

**Respirační systém** (zvýšení dechové práce, zvětšení mrtvého prostoru a pokles vitální kapacity plic, snížení citlivosti dechového centra ke změnám krevních plynů a snížení aktivity řasinkového epitelu).

**Vylučovací systém** (úbytek renálních glomerulů s poklesem glomerulární filtrace i očišťovací schopnosti ledvin asi 50 % v 80 letech, pokles maximální koncentrační schopnosti ledvin - v 70 letech asi o 25 %, poruchy funkce močového měchýře).

**Trávicí systém** (opotřebování a ztráta chrupu – ve vyspělých státech je normou zachování většiny zubů do 65 let, poruchy motility trávicí trubice, snížení acidity žaludeční).

**Imunitní systém** (horší efekt imunizace ve stáří, zvýšená tvorba autoprotilátek).

**Ostatní** (atrofie kůže s poklesem pružnosti a úbytkem potních žláz s poruchou termoregulace – pocení, snížená vitalita tkání a zpomalené hojení, zhoršení smyslového vnímání - presbyopie, zhoršení adaptace na šero i osvit, presbyakusis, zhoršení sluchové ostrosti pro vysoké tóny, oslabení chuti i čichu, zhoršení propriocepce, snížení tepelné rozlišovací schopnosti).

## 2. 2 Psychické změny ve stáří

V období stáří se mění i mnohé psychické funkce. Stárnoucím lidem se již nechce učit novým věcem, protože tato situace u nich vyvolává stres a obavy z neznámého. Zhoršují se adaptační schopnosti, neradi mění svůj dosavadní styl života a problémy mají i s rozhodováním. Staří lidé propadají více úzkostem a depresím.

Proces stárnutí vede k různým strukturálním a funkčním změnám v mozku, které se projeví i v psychické oblasti. Tyto změny ve stáří se často projevují zpomalením reakcí. Příčinou může být snížená produkce klíčových neurotransmitérů (umožňují přenos nervových impulzů) a změna průtoku krve mozkovými cévami. Tímto u starších lidí tedy dochází ke změnám aktivační úrovně. Jsou pomalejší, pomaleji reagují na určité předměty, na zpracování a rozhodování potřebují více času. Ke změnám také dochází v oblasti orientace v prostředí, které souvisí s obtížemi, které nastávají z důvodu zhoršení zrakové a sluchové



ostrosti. Musí se mnohem více soustředit, aby mohli slyšet a vidět, co potřebují a neztráceli kontakt s okolím. Tyto změny lze zmírnit používáním kompenzačních pomůcek, které taky leckdy napomáhají k bezproblémové orientaci. (Vágnerová, 2000)

Dále dochází k poruchám paměti, a tím i k obtížnosti učení. S tím souvisí útlum a zpomalení všech paměťových procesů, a to jak ukládání tak i vybavení. Zhoršuje se uchovávání a zpracovávání informací. Pokles paměťových funkcí je individuální a závisí na genetických předpokladech, aktuálním zdraví a zkušenostech. Staří lidé se spíše zaměřují na minulost, která je pro ně uspokojivější a je zkrášlena vzpomínkovým optimismem. (Vágnerová, 2000)

Stárnutí má dopad také na inteligenci. Změna intelektových funkcí je individuální a závisí na mnoha faktorech, především na dědičných dispozicích, které byly předpokladem těchto schopností v průběhu života, na dosaženém vzdělání, způsobu života, osobnostních vlastnostech. V souhrnu tyto změny mohou ovlivnit uchování těchto schopností. (Vágnerová, 2000)

„V rámci stárnutí dochází ke dvěma změnám: na jedné straně jde o celkové zklidnění, zmírnění a zpomalení, které se neprojevuje jenom v emočním prožívání, ale i v jiných oblastech psychiky. Na druhé straně se zvyšuje dráždivost, citlivost na určité podněty a nebo na jejich kumulaci, narůstá citová labilita a snižuje se odolnost k zátěži, což se může projevat obtížemi ve zvládnání takových situací.“ (Vágnerová, 2007, s. 335)

## 2. 3 Změny v oblasti socializace

Stáří je období mnohých sociálních změn. Výraznější změnou, kterou člověk vnímá jako počátek stáří, je odchod do důchodu. S tím je spojena ztráta dosavadního stavu, kdy se zásadně mění sociální role člověka. Ztrátou dosavadního pracovního zařazení musí člověk najít novou smysluplnou denní náplň, svůj životní styl a společenské uplatnění. Sociální změny bývají mnohdy příčinou, kdy je nucen změnit své zázemí a přestěhovat se. Většinou to je z ekonomických nebo ze zdravotních důvodů. Velkou zátěží pro seniory je ztráta kontaktu s nejbližší rodinou a s přáteli.

„Ve stáří přirozeně ubývá aktivního uplatnění v širším sociálním měřítku, což však nemusí znamenat úbytek zájmu. Naopak, starý člověk se často orientuje více než v mládí na mravní a sociální hodnoty, přemýšlí o nich, stává se mentorem, napomínajícím kritikem, strážcem tradice. V tom je velká společenská úloha stáří.“ (Říčan, 1990, s. 59)

V průběhu stáří dochází k postupné proměně neboli redukcí sociálních dovedností. Průběh má individuálně specifický a bývá nápadnější až v pozdním stáří. V důchodu jsou stáří lidé více izolováni od společenského dění a v tomto období vzrůstá počet seniorů, kteří neopouštějí své hranice bytu a nejbližšího okolí. Tím nastává snížení požadavků na společenské chování a orientaci. Pokud přestanou užívat své sociální dovednosti a návyky, může docházet k stagnaci až k úplnému úpadku osobnosti. (Vágnerová, 2007)

Důležité pro člověka je, přijmutí nové role při vstupu do důchodu a chuť do dalšího života. Pokud přijme roli pasivní, kdy bude závislý na ostatních členech rodiny, nebo bude chtít prožít život aktivně, pokud mu to dovolí zdraví, a svou aktivitu bude zvyšovat např. cvičením, prací na počítači a tím získávat nové informace, věnovat se zálibám, na které nebyl čas, navštěvovat přednášky na univerzitě třetího věku.

Komunikace je součástí sociálního kontaktu. Takový způsob kontaktu se neuskuteční, pokud komunikující partneři nejsou ochotni a schopni takovou interakci uskutečnit. Efektivnost komunikace seniorů mohou zatěžovat percepční problémy, jako je nedoslýchavost, soustředění, zvýšená pomalost, paměťové problémy, které mají souvislost s jazykovými schopnostmi a se zachovalou úrovní inteligence. (Vágnerová, 2007)

### 3. Vzdělávání seniorů

Dnešní lidé, kteří se dožívají důchodovém věku, jsou v dobré duševní a fyzické kondici, a jsou schopni se zapojovat do dění naší společnosti. K tomu, aby se udržovali i nadále v dobré kondici, je zapotřebí, aby se zapojovali do aktivit, rozvíjeli svůj životní styl a byli v kontaktu s okolím. Jedním z prostředků by mohla být i účast na jakémkoliv způsobu vzdělávání pro dospělé. Myslím si, že vzdělávání obohacuje období stáří, umožňuje seniorům zapojit se do společenského dění a tím zmírnit změnu, která nastala po odchodu z pracovního zařazení do starobního důchodu. Vzdělávání seniorů dle psychologů je považováno za mimořádně prospěšné. Vyvolává pocit uspokojení a výsledkem činnosti je udržování sociálního kontaktu, který vytrhuje seniora z pocitu izolace. Cílem je vytvořit takové podmínky, aby lidé cítili potřebu vzdělávat se, zdokonalovat a také mohli a chtěli tuto svoji potřebu uspokojit v průběhu celé své životní dráhy, tedy i v tzv. postproduktivním věku.

Jak popisuje Říčan (1989), nesmí být pro člověka jediným cílem udržení pozice v práci, ale je třeba si včas začít pěstovat záliby, které by měly vyplňovat čas v důchodu. Mnozí geronti vyplňují volný čas po odchodu do důchodu právě studiem, přičemž studují i něco docela jiného, než čím se celý život zabývali ve své profesi. Studují z čistého zájmu, pro radost z poznání i z potřeby dokázat si, že na studium ještě stačí. (Říčan, 1989)

Vzděláváním seniorů se zabývá nová vědní disciplína gerontopedagogika, která je chápána jako součást andragogiky - věda o výchově a vzdělávání dospělých.

Mühlpachr (2009) hovoří o gerontopedagogice a rozlišuje:

- v užším slova smyslu jako disciplínu, která se zabývá výchovou a vzděláváním seniorů, kdy se jedná o vzdělávání ve stáří a ke stáří.
- v širším slova smyslu je prezentována jako teoreticko empirická disciplína, která zajišťuje komplexní péči, pomoc a podporu seniorů při uspokojování jejich potřeb v nemedicínské dimenzi, ale paralelně s ní.

Andragogika je vědní obor v systému věd o výchově a vyučování. Zaměřuje se na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých. Jedná se o studijní obor v programu pedagogických věd, sloužící přípravě budoucích odborníků v oblasti vzdělávání dospělých. (Beneš, 2003)

## Význam vzdělávání seniorů

**Význam** vzdělávání seniorů je evidentní. Pomáhá zlepšit orientaci v nových životních situacích a senior získává schopnost rozhodovat samostatně. Navozuje si pocit spokojenosti sám se sebou a lépe se začleňuje do společnosti. V tomto moderním uspěchaném světě jsou vzdělávací aktivity velmi důležité pro získávání informací, které seniorům dávají možnost volby uspořádání svého života. Při vzdělávání mají senioři možnost se snadněji seznámit s používáním počítačů, mobilních telefonů a dalších novodobých technologií.

„Význam vzdělávacích aktivit tkví v tom, že naznačují stárnoucím a starým občanům novou životní perspektivu. Vzdělávání pro ně představuje životní pomoc v tom, že jim kromě informací a vědění nabízí životní orientaci na rozvoj a osobní růst v etapě života, která byla dříve považována za deficitní.“ (Mühlpachr, 2009, s. 130)

Vzdělávání ve vyšším věku má také určité funkce. Preventivní funkce je doplněna o funkci anticipační, která připravuje seniora na změny, například penzionování. Rehabilitační funkce napomáhá znovuoobnovování a udržování duševních a fyzických sil, vytvářet přípravu na další existenci. Poslední funkce posilovací- rozvíjí zájmy, potřeby schopnosti, rozvíjí aktivitu, kultivuje zájmy a potřeby. Charakter této funkce můžeme označit taky jako stimulační. (Mühlpachr, 2009)

Vzdělávání seniorů je zařazeno do sféry zájmového vzdělávání. Mělo by být zaměřeno i do oblasti profesního vzdělávání, protože někteří senioři odcházejí do důchodu, aniž by chtěli, ale jsou donuceni i v důsledku nedostačující kvalifikace. Vzděláváním dospělých se zabývá v dnešní době mnoho institucí. Mezi nejznámější instituce vzdělávání dospělých jsou Univerzity třetího věku, Akademie třetího věku, Kluby aktivního stáří.

Pod pojmem univerzita třetího věku můžeme zařadit veškerou nabídku vzdělávacích aktivit, které pořádají vysoké školy a jejich fakulty. Jsou určeny pro občany, kteří jsou v důchodu, ale i těm kteří mají přiznány plné invalidní důchody. Většina škol vyžaduje, aby uchazeči měli ukončeno středoškolské studium, tedy maturitu. Akademie třetího věku se uskutečňuje formou přednášek, seminářů, diskuzí a doprovodných programů. Jsou

zakládány především v těch regionech, v kterých nejsou dostatečné nabídky ze stran vysokých škol. Většinou jsou zakládány pod organizacemi a institucemi. Ve velmi podobné formě fungují Kluby aktivního stáří, které jsou méně formální, kladou důraz na rozvoj osobních zájmů a uspokojení sociálních potřeb. (Šerák, 2009)

## **Motivace a bariéry ve vzdělávání seniorů**

Denně si při každé lidské činnosti uvědomujeme, že co provádíme, jak se chováme, jak jednáme s lidmi, je vedeno nějakými pohnutkami uvědomělými či neuvědomělými. Můžeme hovořit i o potřebách a hodnotách, které ve svém životě uznáváme, nebo za kterými si stojíme. Potřeba vzdělávání je u člověka něčím podmíněna. V sektoru vzdělávání má své důležité místo motivace, protože díky ní chtějí lidé něco dokázat, ať je to z jakéhokoliv důvodu. Člověk si musí uvědomit, co chce ještě zvládnout, dokončit a proč. Může se rozhodnout, jakými cestami se vydá, aby dosáhl svého cíle. Ke každému typu vzdělávání náleží patřičné cíle a u vzdělávání seniorů tomu není jinak.

Podle Beneše (2003), který chápe cíle jako motivaci seniorů k dalšímu vzdělávání. Vzdělávání může být koníčkem, zájmem o tvořivost a poznání. Nejčastěji se jedná o touhu po sociálních kontaktech, po společenské účasti, snahu najít smysl života, zvládnání tělesných, psychických a sociálních změn, nebo pouze udržování vlastních sil. (Beneš, 2003)

„Z hlediska efektivity vzdělávání dospělých se mnohdy považuje za rozhodující faktor úspěšného vzdělávání síla a zaměření motivů účastníka, tedy pohnutek jeho jednání a prožívání.“ (Beneš, 2003, s. 131)

Motivace dalšího vzdělávání seniorů záleží hlavně na dosaženém vzdělání, dřívější účasti na dalším vzdělávání, na dříve rozvinutých zájmech zabývat se různými oblastmi vědění, na účasti na kulturním životě, dále na sociální aktivitě jak v rodině i mimo ni, na politické angažovanosti, atd. (Beneš, 2003)

Palán (2002) přistupuje k motivaci jako k „dynamickému procesu, v němž vzájemné vztahy podnětů subjektu a prostředí vytvářejí napětí, soustředění a zaměření aktivity, která po rozhodovacím procesu vede k cíli.“ (Palán, 2002, s. 125)

Motivace ve vzdělávání je určitý mechanismus podnětů, které podmiňují jednání, a je základní podmínkou aktivní účasti ve vzdělávacím procesu.

U vzdělávání dospělých se rozlišují dva druhy motivace:

- habituální motivace - pohnutka, odvozující se od dřívějších postojů a způsobů chování
- aktuální motivace - působení momentálních a krátkodobých motivů. (Palán, 2002, s. 125)

Faktory, které motivují seniory, aby se vzdělávali, můžeme shrnout do tří skupin:

- vzdělávací potřeby
- potřeby sociální ( potřeba kontaktu )
- potřeba seberealizace (Palán, 2002 )

Při vzdělávání seniorů je zapotřebí si uvědomit, že jsou to již zralé osobnosti, které mají již dlouhá léta upevněný úsudek na určité věci. Učící se starší člověk je osobnost, která má vyšší potřebu seberealizace a nezúčastňuje se vzdělávacího procesu, aby jeho seberealizace byla narušena. Učení u starších lidí je ovlivňováno i rozdílnými technikami myšlení, které si lidé utvářejí v průběhu produktivního života. Může jít hlavně o rozdílnost mezi otevřenými a uzavřenými technikami myšlení. Člověk s uzavřeným myšlením má snahu si zachovat svou celistvost, nechce se dozvídat nové informace a ani nebude přijímat nové vlivy. Své názory neumí usměrňovat, ani je znovu uspořádat, pokud mu je někdo naruší. S věkem tento směr roste a jeho referenční řád je uzavřený. Lidé s uzavřeným způsobem myšlení se ve většině případech nevzdělávají. (Palán, 2002 )

S motivací ve vzdělávání úzce souvisejí i bariéry, které nám nějakým způsobem zabraňují se dále vzdělávat. V oblasti vzdělávání seniorů můžeme narazit na možné překážky, které tento proces narušují. Vyskytují se snad ve všech vzdělávacích oblastech. Pokud se jedná o jakýkoliv typ vzdělávání, tak ve všech případech se musí aktéři vypořádat s určitými

okolnostmi, které s sebou daný typ vzdělávání přináší. Starší věkové ročníky jsou díky svému věku ovlivněni více demotivujícími faktory, které musí při rozhodování, zda se vůbec budou vzdělávat, i v průběhu tohoto vzdělávacího procesu zvládnout.

Příčinou toho, že lidé nechtějí studovat, účastnit se vzdělávacích kurzů, nebo se učit pracovat s novými technologiemi, může být psychická bariéra, kterou Rabušic (2008) považuje za základní příčinu toho, proč Češi nejsou v sebevzdělávání aktivnější. Bariéry se často utváří z názorů starších osob, že vzdělávání pro ně nemá smysl a v jejich věku se nedá zvládnout. Mezi bariéry, které se vyskytují, patří i situační bariéry (nedostatek financí, mnoho koníčků, rodinné starosti a převážně jsou to zdravotní důvody), institucionální bariéry (málo informací o kurzech, málo vhodných kurzů, nízká kvalita) a osobní bariéry (účast nemá smysl, obavy z nezvládnutí). (Rabušic, 2008)

## 4. Senioři a nové technologie

Ráda bych v této kapitole uvedla něco o nových technologiích, jako jsou počítače a jejich komunikační programy, mobily, platební karty a elektronické bankovníctví. Dnešní senioři nemají zájem o počítače a jejich komunikační programy, ale časem se to určitě změní, protože většina nynějších dospělých se už s počítačem setkali a to jak v pracovním procesu, tak i v domácím prostředí. V okamžiku nástupu do důchodu už budou více počítačově gramotní. Velmi málo dnešních seniorů umí pracovat na počítači a využívat komunikační programy. Většina z nich si myslí, že je to těžké a že počítače ve svém věku nepotřebují.

Znalost, dovednost a přístup k novým informačním komunikačním technologiím značí pro jedince výhodu uplatnění ve společnosti. Nové technologie, a to zejména počítače, mobily atd. se dostávají do popředí zájmu celé civilizace. Pracovat a využívat tyto technologie je již spíše nutností pro všechny věkové kategorie. Pokud se má senior možnost seznámit s novými technologiemi, může mu to přinést mnoho výhod a poskytnout pomoc v mnoha směrech. Umožní seniorům zapojit se do společnosti a zmírní pocit zbytečnosti. Vztah seniorů s novými technologiemi ovlivňuje mnoho faktorů. Čím starší člověk tím je využívání nových technologií menší, dále je to ovlivněno dosaženým vzděláním, kde platí, čím vyšší dosažené vzdělání, tím větší pravděpodobnost, že senior umí pracovat s počítačem, případně využívá další nové technologie. Velmi významný je ekonomický faktor. Senioři nemají dostatečné finanční prostředky na obstarání počítače a jiných technických vymožeností.

### 4. 1 Práce s počítačem

Počítač nám poskytuje celou škálu využití a je zdrojem pro nynější život. Využívání počítače se pak zejména týká internetu a jeho komunikačních programů, které nám umožňují nejrychlejší způsob získávání informací, dat a sociálního kontaktu. S prudkým rozvojem společnosti a s tím souvisejícím zaváděním a rozvojem nových, především informačních a komunikačních technologií do společnosti, nastala potřeba sledovat tento trend a identifikovat rozdíly pomocí statistiky. Český statistický úřad provádí od roku 2003 prostřednictvím šetření využívání informačních a komunikačních technologií, a to jak v domácnostech, tak mezi jednotlivci. Nástupem technologií se vyskytl i tzv. digital divide, což znamená digitální rozdíl, a tím nastal vznik dalších sociálních rozdílů, a to mezi těmi, kteří k novým technologiím mají přístup a umí je ovládat, a těmi, kteří s nimi neumějí nebo

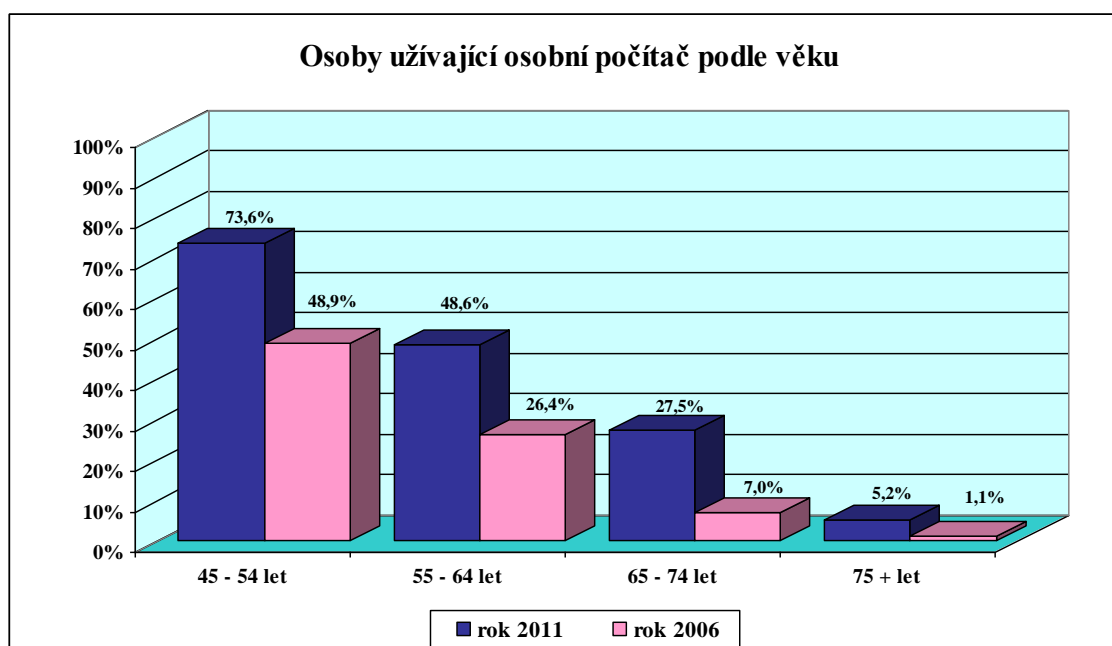


nemohou. Tyto může prohloubit dosavadní rozdíly založené na příjmu, vzdělání, pohlaví, věku apod. (www.czso.cz)

Podle výzkumu Respekt institutu, který se věnuje konceptu „aktivní stárnutí“, více než polovina respondentů hodnotila své znalosti vzhledem k počítačům jako dobré. Problematická je, ale znalost práce na počítači u skupin nad 70 let, kdy vůbec nějakou znalost práce na počítači má pouze 30 % respondentů. Tento výzkum ukázal i fakt nízkého počtu seniorů využívajících internet. Pro srovnání s jinými zeměmi v Evropě, jsou čeští senioři hluboko pod průměrem. Jen pro srovnání například s Německem, podle zprávy Eurostatu z roku 2007, použilo internet kolem 26 % seniorů v posledních třech týdnech a u nás to bylo pouze 7 %. Z hlediska pohlaví projevují ženy menší znalost práce na počítači než muži. Dále jde zjistit, že senior s vysokoškolským vzděláním má menší potíže s prací na počítači než lidé se základním vzděláním. (L. Bočková, Šárka Hastrmanová, E. Šavrdová, Respekt institut, 2011)

Následující graf ukazuje počet osob užívající osobní počítač dle věku ve srovnání let 2006 a 2011. Jak vyplývá z následujících údajů podle Českého statistického úřadu počet uživatelů - seniorů v rozmezí 65 – 74 let vzrostl od roku 2006 ze 7 % na 27,5 % a uživatelů starších 75 let rovněž vzrostl z 1,1 % v roce 2006 na 5,2 % v roce 2011.

Graf č. 1



(Zdroj: ČSÚ)

## 4. 2 Využití počítačových komunikačních programů

Součástí práce s počítačem je spojeno využívání internetu jako zdroje pro získávání informací a dat, jak jsem již uvedla, a taky s ním spojené komunikační programy, které nám usnadňují komunikaci s okolím. Tyto programy umožňují všem věkovým generacím komunikovat na nekonečné vzdálenosti a tím být stále v kontaktu s rodinou i s přáteli. Internet je již téměř samozřejmostí u každého jedince v mladém či produktivním věku. Následně nastíním význam internetu a komunikačních programů pro seniory. Mnoho seniorů se stále domnívá, že počítač a internet pro ně jsou složité a jejich ovládnutí by se nenaučili. Často také nevědí, jaké možnosti jim internet nabízí. Někteří senioři, kteří se naučili PC ovládat, uvádí, že okamžik, kdy přestali být počítačovými analfabety, byl pro ně osvobozující. (Čírtek, 2009).

V současné době internet může zpestřit seniorům jejich aktivní život, napomáhat při překonávání jejich specifických problémů. Ať už se jedná o nahlédnutí do denních listů, vyhledávání informací o službách, důchodu i zdraví. Mohou nahlédnout do elektronických knih a nebo si nějakou přes internet koupit. V neposlední řadě lze využít internetový obchod, internetové bankovníctví a jiných nesčetných vymožeností.

Důležité je, aby senioři věděli o možnostech komunikace po internetu. Nejběžnější způsob komunikace přes internet je pomocí elektronické pošty (e-mail), další způsob je přes programy typu Skype, ICQ, Facebook apd., které umožňují komunikaci online. Abychom seniory přiměli k používání počítače a internetu, je třeba nepoužívat zbytečně zkratky a jazyk, kterému nerozumí. Pro cílovou skupinu seniorů může být i internet jejich koníčkem. O tom, že senioři nechtějí zůstat pozadu, svědčí to, že mezi volnočasové aktivity patří i užívání internetu a jeho komunikačních programů. Ve stručnosti bych chtěla alespoň popsat výše uvedené počítačové komunikační programy.

**Elektronická pošta**, zkráceně **e-mail**, je způsob odesílání, doručování a přijímání zpráv přes elektronické komunikační systémy. Používá se jak pro internetový systém elektronické pošty založený na protokolu SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), což je internetový protokol určený pro přenos zpráv a zaručuje přímé spojení mezi odesílatelem a adresátem, tak i pro intranetové systémy, které umožňují posílat si zprávy uvnitř jedné společnosti nebo organizace. (<http://cs.wikipedia.org/wiki/E-mail>)

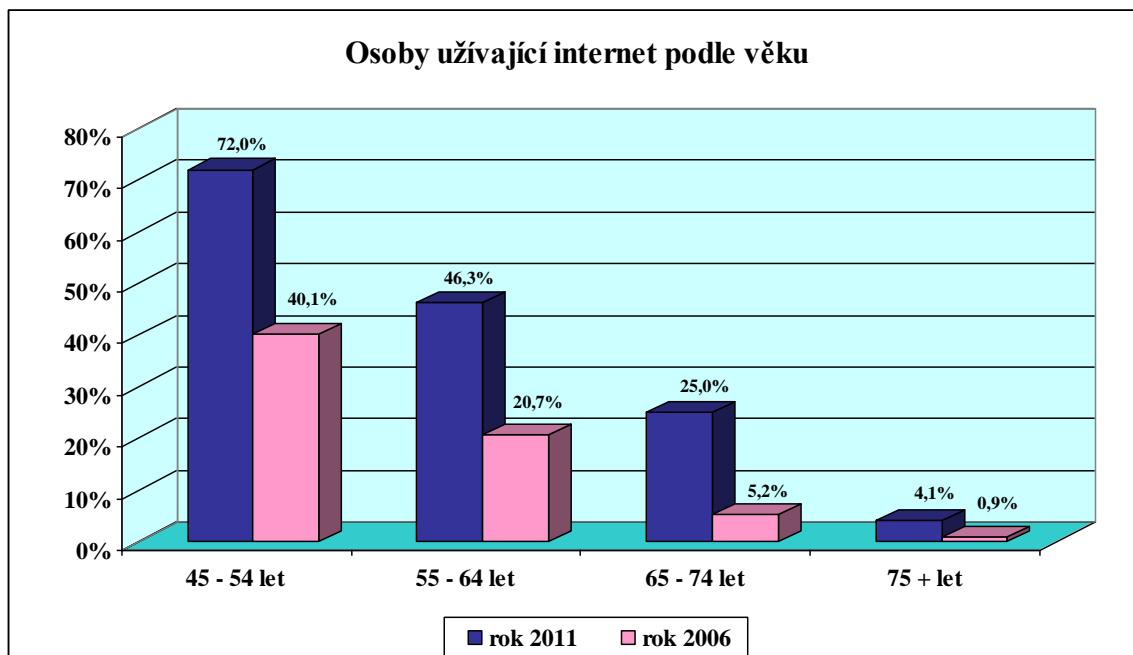
**Skype** je program, který umožňuje provozovat internetové telefonování a videohovory, jakož i přenos souborů. Program umožňuje telefonovat mezi svými

uživatelé zdarma, za nízký poplatek lze telefonovat do tradičních telefonních sítí, což je další služba zvaná SkypeOut a případně získat telefonní číslo a přijímat telefonáty z pevných a mobilních sítí se službou SkypeIn. Skype nepodporuje volání na linky záchranného systému. (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Skype>)

**ICQ** má funkce programu, které zahrnují posílání textových zpráv, offline posílání zpráv, skupinové chatování, videohovory, odesílání SMS zpráv, odesílání souborů a hry pro více hráčů provozované pomocí technologie. (<http://cs.wikipedia.org/wiki/ICQ>)

**Facebook** je rozsáhlý společenský webový systém sloužící hlavně k tvorbě sociálních sítí, komunikaci mezi uživateli, sdílení multimediálních dat, udržování vztahů a zábavy. Je jednou z největších společenských sítí na světě. Je plně přeložen do šedesáti osmi jazyků. Od roku 2006 se může dle licence používání připojit kdokoli starší 13 let. Uživatelé se v systému mohou připojovat k různým uživatelským skupinám, které působí například v rámci jedné školy, firmy nebo geografické lokace. Dále umožňuje sdílení fotografií, videí, je určena pro plánování jakýchkoliv akcí, ukládání inzerátů, posílání virtuálních dárek. (<http://cs.wikipedia.org/wiki/Facebook>)

Graf č. 2



(Zdroj ČSÚ)

Ve výše uvedeném grafu č. 2 je uveden podíl osob užívajících internet v porovnání v letech 2006 a 2011 vzhledem k věku. Tyto výsledky jsou podle tabulek Českého statistického úřadu, které jsem převedla do grafové podoby. Tak jak na grafu č. 1 vidíme opět stoupající tendenci ve všech uvedených věkových rozmezích. V rozmezí 65 - 74 let dokonce o necelých 20 %.

### 4. 3 Mobilní telefony a senioři

Mobilní komunikace je rychle se rozvíjejícím oborem, který úzce souvisí s výpočetní technikou. Její rozvoj v ČR nastal po roce 1992. K masivnímu používání mobilních telefonů dochází po roce 2000.

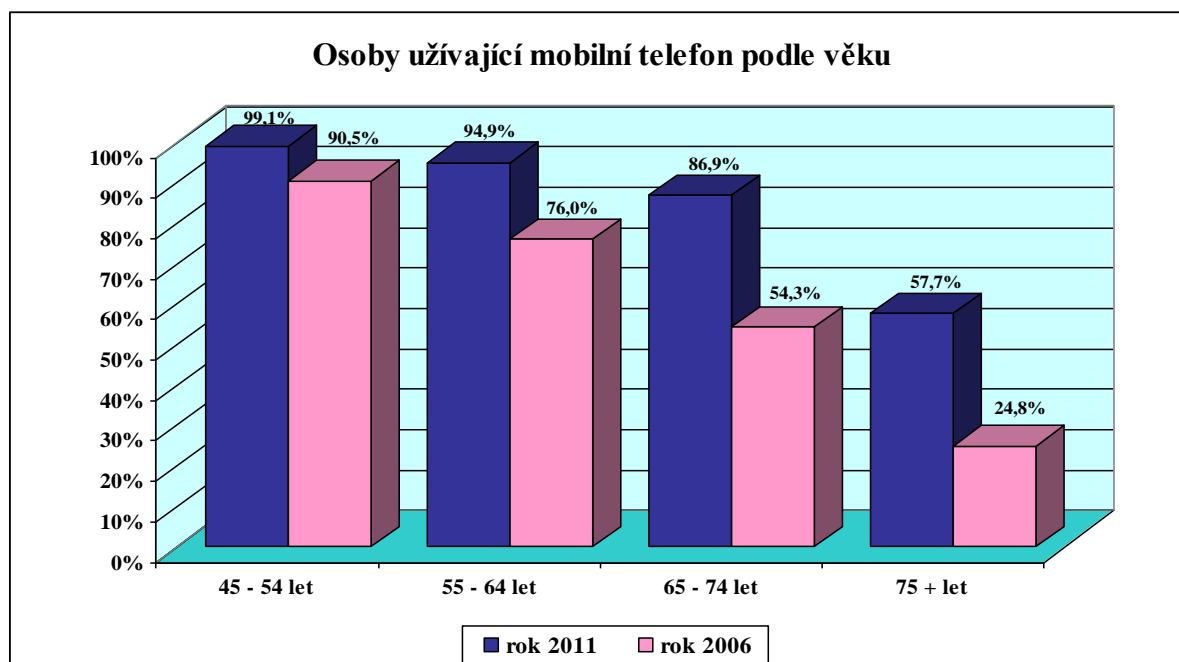
Dnešní komunikace prostřednictvím mobilních přístrojů doplněných o řadu specifických funkcí a možností přináší zásadní změnu ve způsobech dosavadní mezilidské komunikace a vyžaduje nejen změnu přístupu k využívání těchto technologií, ale i nezbytnou změnu myšlení jejich uživatelů. Z tohoto pohledu se nejrychleji adaptuje na tyto moderní technologie naše nejmladší populace, zatímco generace seniorů se v tomto ohledu nachází na zcela opačném pólu. Současná nejstarší populace nezachytila za svého aktivního života překotný nástup těchto komunikačních technologií. Schopnost naučit se využívat tento způsob komunikace se všemi jejími atributy můžeme dnes kvantifikovat pouze v řádech jednotlivců. Z mobilních telefonů se stal multifunkční přístroj, který umožňuje kromě klasického telefonování a psaní textových zpráv také komunikaci ve webovém prostředí, pořizování audio či video záznamů a obsahuje řadu přídatných funkcí a služeb.

Někteří senioři se ani nepokoušejí naučit se ovládat mobilní telefon, i když se obsluha mobilního telefonu přizpůsobí uživateli. Nové telefony se dosti liší od původních a stále se zlepšují jejich technické parametry. V první řadě se mobilní telefony jen zmenšovaly a odlehčovaly. Potom se přidávala jedna funkce za druhou. Podle mého názoru i lidé střední generace začínají mít problémy se přizpůsobit rychlému tempu vývoje těchto přístrojů. Většina střední generace používá jen základní funkce, které se týkají telefonování a posílání SMS zpráv. Jen někteří občas použijí fotoaparát a málo kdo připojení k internetu přes mobil. Přitom někteří naši starší občané neumějí poslat ani SMS zprávu. Jsem ráda, že se někdo zamyslel nad tím, jak přizpůsobit mobilní telefony i našim starším občanům. Dnešní mobily

pro seniory jsou přizpůsobeny jak velikostí tak váhou, aby se nedaly je tak někam založit. Jsou jednoduché na ovládání a obsahují jen základní funkce. Tlačítka na klávesnici jsou velká a snadněji na ovládají. Displej je osvětlen výraznou barvou a velikost displeje i velikost textu usnadňuje čitelnost. Menu je nastaveno pro jednodušší obsluhu bez nadbytečných tlačítek. Telefon určený přímo pro seniory je vybaven červeným SOS tlačítkem, na zadní straně mobilu, které může být nastaveno na telefonní číslo rodinného příslušníka, záchranné zdravotnické služby nebo může být propojeno s dispečinkem tísňové péče. Tyto přístroje tak přímo pomáhají rozvoji tísňových linek spadající pod sociální služby. Bez problémů se dá tento mobil manuálně zamknout. Uzamčení je jednoznačně označené pomocí znaku otevřený a zamknutý zámek. Na českém trhu již nastala výrazná změna a mobilní operátoři nabízejí seniorům nejenom vhodné mobilní telefony, ale i výhodné tarify přizpůsobené seniorské populaci.

Opět bych chtěla uvést údaje ČSÚ, které se týkají využívání mobilních telefonů podle věku, ve srovnání roky 2006 a 2011. V roce 2011 v rozmezí 45 - 54 let již vlastní mobil téměř každý, dle grafu 99,1 % uživatelů. Mezi ženami a muži je již používání mobilního telefonu srovnatelné: 95,7 % mužů a 92,3 % žen. Analýza výsledků je zobrazena v grafu č. 3.

Graf č. 3



(Zdroj: ČSÚ)

## 4. 4 Platební karty a elektronické bankovníctví

„Platební karty představují moderní instrument bezhotovostního platebního styku, využívaný zejména k úhradě spotřebních výdajů a výběru hotovosti. Platební karty navazují na rozšíření osobních běžných a úvěrových účtů u bank, na snahu překonat nedostatky šekového a zejména hotovostního platebního styku a umožnit klientům snadnější a bezpečnou dispozici s jejich penězi či poskytnutým úvěrem.“ (Máče, 2006, s. 55)

Dále umožňuje mít neustále k dispozici finanční rezervu a při správném použití lze náklady na ni efektivně minimalizovat. Nabídka kreditních karet českého finančního trhu je poměrně široká. Každá banka má několik druhů platebních karet a každý si může vybrat, která je pro něj nejvhodnější. (<http://www.finance.cz/>)

Zatímco si někteří senioři neumí představit, že místo peněz v hotovosti by měli jen nějakou kartu v peněžence, tak spouště lidem se zdá používání platebních karet pohodlnější a možná i bezpečnější proti zlodějům. Stále si ale myslím, že převažuje nedůvěra v tuto moderní metodu placení. Používání platebních karet má své výhody i nevýhody. Výhodou je, že nemusíte při sobě mít hotovost a odhadovat, jak velkou hotovost budete potřebovat. Jestliže potřebujete hotovost, bankomaty jsou docela dostupné a fungují nonstop. Důležitou výhodou je i bezpečnost, kdy v případě ztráty nebo krádeže jsou k dispozici nonstop telefonní linky, kde se může nahlásit tento incident a zablokovat kartu hned. Vstup na platební kartu je podmíněn tzv. PINEM, bez kterého je manipulace s kartou vyloučena, ale to platí i pro oprávněného uživatele platební karty, což považuji spíše za nevýhodu. Tedy s používáním platebních karet souvisí i jejich nevýhody, a zvláště se to týká našich starších občanů. Právě u seniorů, kde ubývá paměť, je problém si zapamatovat vše, co je potřebné k používání karet. Většinou se jedná o číselné údaje a myslím si, že to lidem dělá problémy. Kdyby byly tyto údaje ve formě slov, myslím si, že naši dědečci a babičky by si lépe zapamatovali své jméno, nebo jména svých vnoučat. Bohužel tato forma je lehce zneužitelná. Stále plyne nejistota z tohoto způsobu placení, tedy celkově používání platební karty. Taky ji jde ukrást stejně jako peněženku, ale i když ji zloděj zřejmě nevyužije, zkomplikuje to život.

S rozvojem techniky vznikaly požadavky na přenášení informací, kterých stále přibývalo. S tím úzce souvisí rozvoj **elektronického bankovníctví**. První prostředek pro vzdálenou komunikaci byl telefon, který nebyl pro elektronické bankovníctví nejspolehlivější z hlediska ochrany klienta. Dále se začaly používat faxy, kde byla již větší zabezpečovací identifikace.

Největší zlom nastal při používání počítačů, které umožňují zpracovat všechna data. První data se přenášela na disketách a po zavedení elektronického podpisu vznikaly složitější programy, které nabízely klientům pohodlnější obsluhu svých účtů. Programy elektronické komunikace znamenají pro klienta i určitou ochranu před chybami. Elektronické bankovníctví bylo dříve určeno především pro firmy a podnikatele. Nyní je již využíváno i u běžných klientů, kteří mají možnost veškeré operace na svém účtu provádět prostřednictvím internetu v kteroukoliv dobu, sedm dní v týdnu a nemusí již chodit do banky. Nejčastější úkony elektronického bankovníctví lze ovládat rovněž pomocí mobilního telefonu. (Máče, 2006)

Při tomto kontaktu je posíláno mnoho informací, které se nesmí cestou od klienta do zpracování nijak změnit. Tato výměna je zabezpečena zašifrováním dat při této výměně. Nejčastěji se používá jméno, heslo, limit platby a při každém přihlášení odeslání sms na klientův mobil. Je možnost využít i vyšší zabezpečení a to např. PIN (pětimístné číslo), heslo s rozlišením velkých a malých písmen, elektronický podpis pro speciální programy (báze dvou klíčů). Klient může do komunikace se svou bankou vstoupit kdykoliv a odkudkoliv, čímž ušetří více svého času a tím odpadá zdlouhavá návštěva bankovních institucí. (Máče, 2006)

## 4. 5 Závěr teoretické části

Cílem předchozích kapitol bylo uvedení do problematiky stáří a stárnutí. Každý stárnoucí jedinec totiž prochází určitými involučními změnami, které zasahují jak do oblasti jeho poznávacích schopností, psychického a emocionálního rozpoložení, tak do společenských rolí a sociálního postavení. Samozřejmě ovlivňují i pohled společnosti na jedince samotného.

Velký vliv na negativní hodnocení stáří naší společnosti mají mýty, předsudky a stereotypy o stáří, které se předávají z generace na generaci, a to i samotnými seniory. Stáří je stereotypně spojováno s úpadkem fyzických a psychických sil, ztrátou výkonnosti, schopnosti orientovat se v současném světě, samostatně a odpovědně se rozhodovat a jednat - čili s nekompetentností a závislostí na druhých. (Sýkorová, 2007)

O stáří dokážeme snadno mluvit, ale jen těžko si dovedeme představit, co nás čeká, a zatím se tváříme, jako kdyby se nás to netýkalo. Někteří senioři dokážou naplno užívat svého získaného času tak, že se věnují svým zálibám i rodině. Naopak jiní se těžko

vyrovnávají s touto skutečností, cítí se osamělí a nemají smysl života. U této skupiny hrozí postupné upadání do depresí a izolace od společnosti.

V současnosti mají senioři více možností zapojit se do společnosti a to formou vzdělávání. Touto problematikou jsem se zabývala v dalších kapitolách mé bakalářské práce. Vzdělávání je rovněž jednou z možností, jak se senioři můžou zdokonalovat v komunikaci s novými technologiemi. Myslím si, že pokud senior nejeví zájem o okolí a pobývá spíše jen ve svém obydlí, ať už je to z jakéhokoliv důvodu, tak nové technologie a zejména internetové komunikační programy jsou jednou z možností, jak zůstat v kontaktu s rodinou a přáteli. Rovněž mohou být nápomocny v získávání nových informací, které ho zajímají. Neměli bychom být proto lhostejní a snažit co nejvíce předat své znalosti a zkušenosti seniorům a oni nám můžou předat své. Vždyť nové technologie nejsou určeny jen pro mladistvé.



## II. Empirická část

### 5. Cíl výzkumu, formulace hypotéz

V teoretické části bakalářské práce, jak jsem již uvedla, byly popsány změny, které provázejí život stárnoucího člověka. Bylo zde zmíněno i vzdělávání seniorů a dále jsem charakterizovala nové komunikační technologie, které se nyní stávají součástí jejich života. Poznatky z literatury užití v teoretické části se staly důležitým podkladem i pro následující zpracování empirické části bakalářské práce na téma Komunikace seniorů s novými technologiemi.

V této kapitole se zaměřím na stanovení cíle výzkumu, formulací hypotéz, výběr respondentů. Vysvětlím použití kvalitativního výzkumu, uvedu vhodné metody, analýzu dat a místo výzkumu.

#### Cíl výzkumu

Cílem provedeného výzkumu je především zjistit, zda senioři zvládají a používají nové technologie a zda využívají internetové komunikační programy. Jaké jsou nejčastější bariéry při této komunikaci a zájem o zdokonalování se v této oblasti.

#### Formulace hypotéz

**H1:** Předpokládám, že se senioři obávají komunikace s novými technologiemi.

**H2:** Předpokládám, že senioři zřídka používají platební karty a elektronické bankovníctví.

**H3:** Předpokládám, že senioři nevyužívají internetové komunikační programy.

#### 5.1 Použité metody, respondenti

Pro svoji práci jsem zvolila kvalitativní výzkum. „Kvalitativní výzkum se provádí pomocí delšího a intenzivního kontaktu s terénem nebo situací či skupinou jedinců. Tyto situace jsou obvykle banální nebo normální, reflektují každodennost jedinců, skupin, společností nebo organizací.“ (Hendl, 2005, s. 51)

Hendl (2005) také uvádí, že tento výzkum zdůrazňuje skutečnost, že na rozdíl od dat získaných kvantitativním výzkumem lze data získaná tímto výzkumem jen stěží zobecňovat, protože výzkumník pracuje s omezeným počtem jedinců a většinou na jednom místě.

Disman (2005, s. 285) definuje kvalitativní výzkum jako „nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam pokládaný sdělovaným informacím.“

Jako nejvhodnější výzkumnou metodu jsem použila polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor se mi jevil jako nejvhodnější především z důvodu relativně vysokého věku respondentů a také proto, že jsem v předvýzkumu zaznamenala neochotu seniorů vyplňovat jakýkoliv dotazník. Dalším důvodem je, že se odpovědi respondentů neomezují jen na dané možnosti, ale mají možnost vyjádřit se k problému vlastními slovy. Použití rozhovoru se nakonec ukázalo jako ideální, neboť senioři byli ve vztahu k mé práci velmi vstřícní, ochotní a do určité míry se cítili i polichoceni tím, že projevují zájem o jejich osobu. Díky rozhovoru se mi také dařilo navodit příjemnou atmosféru, která vedla k bezprostředním výpovědím.

Základním nástrojem rozhovoru je kladení otázek, které mohou být uzavřené, otevřené, nebo polouzavřené. Od běžného rozhovoru se rozhovor jako výzkumná metoda odlišuje tím, že je dopředu připraven. Všechny otázky jsou zformulovány – řízený, strukturovaný rozhovor, nebo je dána alespoň základní osnova vedení rozhovoru – volný rozhovor. Pro všechny respondenty pak musejí být v průběhu rozhovoru zajištěny stejné podmínky. Pokud je základní postup kladení otázek předem stanoven a výzkumník si nechává prostor podle situace využívat doplňující otázky, hovoří se o tak zvaném **polostandardizovaném rozhovoru**. (Kraus, 2008, s. 33 - 34).

## **Respondenti**

Výzkumný vzorek byl vybrán náhodně z žadatelů o příspěvek na péči na kontaktním pracovišti Úřadu práce v Břeclavi. Na základě této žádosti se žadatel musí podrobit sociálnímu šetření, při kterém jsem respondenty požádala o spolupráci. Osloveno bylo více než 20 respondentů, ale s rozhovorem souhlasilo pouze 9, z toho pět žen a čtyři muži. Šetření se zúčastnily osoby ve věkovém rozmezí 59 - 86 let. Snaha byla oslovit seniory žijící nejen ve svém původním přirozeném prostředí, ale také ty, kteří museli z nějakého důvodu změnit svoje bydliště a přestěhovat se do domova s pečovatelskou službou či domova pro seniory. První kontakt s dotazovanými byl navázán prostřednictvím osobního setkání. Každý z nich byl obeznámen s průzkumným záměrem práce. Rozhovory byly realizovány v přirozeném

prostředí respondentů. Jména respondentů byla pozměněna kvůli zachování jejich anonymity a věk uvádím do závorky. Účastníci průzkumu se stali: Vlasta (59), Ingrid (72), Vladimír (77), Čestmír (67), Josef (64), Karel (78), Marie (80), Hana (77), Božena (75). Musím konstatovat, že přístup respondentů k mému výzkumu byl obdivuhodný a rozhovory se rozvinuly i do jiných oblastí života. Důležitým faktorem pro úspěšné vedení rozhovoru byla domluva vhodné doby, kdy bude rozhovor probíhat, a dostatek času. Bylo zapotřebí vytvoření příjemné atmosféry i vhodné motivace jedince.

## 5. 2 Metoda sběru dat, analýza dat

Moje první otázka byla, zda souhlasí s rozhovorem a vysvětlila jsem jim, že cílem rozhovoru je zjistit, jaký vztah mají k novým technologiím. Průměrná doba rozhovoru byla zhruba 45 minut, výpovědi jsem zaznamenala písemně, protože k použití diktafonu nebo kamery přistupovali s nedůvěrou, která by jim bránila k uvolnění atmosféry. Respondenti postupně odpovídali na hlavní otázky, které se týkaly mobilního telefonu, zda mají možnost nebo přístup k počítačům, dále jestli využívají nějakou formou komunikační programy a jestli používají platební karty. Otázky byly doplňovány prohlubujícími otevřenými otázkami, ve kterých sami respondenti vyjadřovali svůj vztah k novým technologiím, a jaké mají důvody k jejich nevyužívání. Dále také uváděli jejich výhody.

První vstup do terénu byl v prosinci 2011, kdy jsem jako první navštívila Domov pro seniory v Břeclavi. Po rozhovoru se sociální pracovnící jsem se dozvěděla, že počítač nebo internet nevyužívá nikdo a mobilní telefon využívá pro komunikaci s rodinou jen několik desítek obyvatel domova. Jako důvod jsem zjistila, že v poslední době nastupuje do Domova pro seniory v Břeclavi převážně jen senior, který již ve svém původním přirozeném prostředí není schopen soběstačnosti a potřebuje celodenní dohled a péči. Takže zdravotní stav jim nedovoluje využívat tyto nové technologie. Další příčinou, kterou mi uvedla sociální pracovníce, je výstavba domů s pečovatelskou službou, kde může být umístěn senior, který je z části a nebo zcela soběstačný. Výzkum jsem tedy prováděla jen v domech s pečovatelskou službou a u jedinců v jejich původních jednotlivých domácnostech.

Dům s pečovatelskou službou jsem navštívila hned na druhý den za účelem provedení sociálního šetření, které je potřebné k žádosti o příspěvek na péči. Podařilo se mi domluvit tři respondenty, kteří byli ochotni zúčastnit se mého výzkumu. Ostatní respondenty jsem

získala stejným způsobem, jen bydleli v původním bydlišti, buď sami nebo se svými dětmi a jejich rodinami. Všichni respondenti jsou žadatelé o příspěvek na péči.

## **Analýza dat**

Všechny výsledky byly získány analýzou individuálního rozhovoru. Analýza výzkumu byla provázena technikou kódování. Jedná se o postup, kterým jsou tříděna empirická data skrze přiřazování určitých označení a kódů. „Kód je symbol přiřazený k úseku dat tak, že ho klasifikuje nebo kategorizuje.“ (Hendl, 2005, s. 228)

V tomto výzkumu jsem využila otevřené kódování, které odhaluje v datech určitá témata. Cílem je vytvoření kategorií, které nám umožňují si uvědomit význam a vztahy mezi jednotlivými jevy. Při otevřeném kódování jde o to, že materiál procházíme slovo po slovu, po odstavci, podle celých textů a případů. Při otevřeném kódování není dopředu určen seznam kódů, názvy se přibližují co nejvíce datům. (Hendl, 2005, s. 247)

## 6. Prezentace výsledků

V této kapitole budu popisovat výsledky výzkumného šetření a k interpretaci výsledků použiji analýzu jednotlivých rozhovorů, mé komentáře a citace respondentů, které doplňují samotný text a taky ilustrují popisovanou skutečnost.

Na základě provedeného výzkumu jsem došla k následujícímu zjištění:

**H1:** Senioři se obávají komunikace s novými technologiemi. Tato hypotéza se nepotvrdila z důvodů, že všichni respondenti využívají alespoň jednu z nových komunikačních technologií. Mobilní telefon používají ke komunikaci nejčastěji, i když využívají jen základní funkce jako je volání a posílání textových zpráv. Textové zprávy už ale využívá jen několik respondentů.

**H2:** Senioři zřídka využívají platební karty a elektronické bankovníctví. Tato hypotéza se potvrdila, neboť jen jeden z respondentů používá platební kartu i služby elektronického bankovníctví. Další sice vlastní platební kartu, ale ještě ji nepoužil bez cizí pomoci. Transakci vždy provedla jiná osoba a co se týká elektronického bankovníctví, tak tyto služby nepoužívá vůbec. Proto tohoto respondenta nepovažuji za uživatele platební karty a elektronického bankovníctví. Ostatní platební kartu nevlastí, ani si ji do budoucna nebudou zřizovat. Jako důvod uvedli nedůvěru k této formě platby a samozřejmě strach ze ztráty či zneužití platební karty.

**H3:** Senioři nevyužívají služeb internetu ke komunikaci. Třetí hypotéza se nepotvrdila, protože jen dva respondenti nepoužívají služby internetu. V komunikaci dávají přednost jen mobilnímu telefonu, který se jim zdá dostačující. Zacházet s počítačem nezvládají a nepotřebují jej k životu. Zbývající nemají problém s prací na počítači a využívají alespoň jednu z možností internetových komunikačních programů.

### Senioři a nové technologie

Na základě odpovědí seniorů lze konstatovat, že pokud se díváme na nové technologie celkově, tak se dotazovaní komunikace neobávají. Využívání nových technologií je pro některé dokonce důležité a potřebné. Všichni z mých respondentů používají alespoň jednu z nových technologií a to převážně mobilní telefon. Důvodem je, že mobilní telefon je přenosný a můžou jej mít stále u sebe. Kdykoliv si zavolají o pomoc a jsou v kontaktu

s rodinou či přáteli. Co se týká používání platební karty, tak pouze Božena (75) uvedla, že ji používá a veškeré platby provádí prostřednictvím platební karty a dokonce všechny finanční záležitosti platí pomocí elektronického bankovníctví. Pan Čestmír (67) sice kartu vlastní asi rok, ale byla využita pouze několikrát a to ne jeho osobou. Uvažuje, že ji vrátí a důchod si bude vybírat na přepážce přímo v bance, která má sídlo nedaleko jeho bytu. Tam mu stačí předložit jen občanský průkaz, který nosí stále u sebe, nepotřebuje si pamatovat žádný PIN kód a nemusí se obávat krádeže. Tohoto respondenta tedy nepovažuji za seniora využívajícího platební kartu.

Počítač a internet využívá sedm respondentů. Z toho tři uvedli, že na počítači využívají pouze komunikační služby internetu. Jinak pro ně počítač s internetem není důležitý, dokáží si zajistit zábavu a informace jiným způsobem a to například četbou knížek, novin, sledováním televizních pořadů a necítí se tímto méněcenní. Tímto se domněnka, že senioři nevyužívají internetových komunikačních programů nepotvrdila. S využíváním jsou spokojeni a jsou rádi, že se rozhodli, i když vznikly určité bariéry mezi nimi a novými technologiemi. Jen dva respondenti uvedli, že nevyužívají žádné služby internetu, ale i přesto tvrdí, že mobilní telefon jim usnadnil život.

### **Služby internetových komunikačních programů**

Jak jsem již uvedla, sedm z devíti respondentů umí pracovat s počítačem a z toho čtyři využívají počítač i jinak než ke komunikaci s okolím. Internet jim slouží jako zdroj při vyhledávání potřebných informací a využívají i další služby. Vladimír (77) uvedl, že mu činí problém i ten telefon, který mu slouží jen k přivolání lékaře a pro kontakt se svými dětmi. Taky Marie (80) uvedla, že má jen mobil a ostatním technologiím nedůvěřuje a jsou pro ni finančně nedostupné.

### **Výhody, které vidí senioři**

Mezi výhody dotazování senioři uvedli, že jim nové technologie usnadnily život, částečně pomohly překonat pocit osamocení a cítí se stále užiteční. Je to taky jedna z možností proti vyloučení ze společnosti. Jako hlavní výhody při používání komunikace prostřednictvím „Skype“ a „ICQ“ je, že jsou tyto služby zdarma a můžou volat neomezeně dlouho i do zahraničí. E-mail má i ty výhody, že senior, který má problémy s verbální komunikací (vyjadřování slovy), zhoršenou motoriku nebo paměť, tak tento způsob komunikace mu

usnadní překonat tyto problémy. Může si v klidu rozmyslet, co chce napsat a zvolit si své tempo. Tři respondenti, kteří mají veškeré rodinné příslušníky bydlící ve velké vzdálenosti, sdělili i fakt, že pokud by nebyly tyto možnosti, které nabízí dnešní nové technologie, tak by se asi viděli maximálně dvakrát za rok.

Vzhledem k tomu, že jen jedna z dotazovaných uvedla, že využívá jak platební kartu, tak elektronické bankovníctví, tak můžu uvést pouze jeden postoj k výhodám těchto služeb. Jedna z výhod, kterou dotazovaná uvedla, je dostupnost a rychlost. Pokud zapomene uhradit případný závazek, může tak učinit kdykoliv ze svého domova. Nejvíce to ocenila v případě nemoci, kdy všechno, co potřebovala, zařídila přes internet a nemusela nikoho obtěžovat s osobními záležitostmi.

### **Bariéry při využívání technologií**

Mezi bariéry, které můžeme zároveň považovat za nevýhody, dotazovaní zařadili finanční stránku. Pro zakoupení a provoz počítače nebo jiné nové technologie je potřeba poněkud vyšší finanční obnos. I mobilní telefon není nejlevnější a většina seniorů jej získala jako dar od svých dětí. Větší obnos je potřebný na pořízení počítače. Zde se na zakoupení podíleli někteří senioři společně s rodinou, nebo koupili použitý za výhodnější cenu. Další bariéra, která byla sdělena, je jazyková bariéra. Při užívání nových technologií se často vyskytují cizí slova a různé zkratky, kterým nerozumí. Taky vědomostní bariéra a to, že lidé se nechtějí již učit něčemu novému a raději se drží stereotypu. Domnívají se, že to pro ně už nemá smysl a taky mají obavy z možného nezvládnutí. Jeden z respondentů uvedl jako bariéru i zdravotní stav, a proto tráví na počítači jen dobu nezbytně nutnou, potřebnou pro kontakt s rodinou.

### **Jak ulehčit práci seniorů s novými technologiemi**

Z výzkumu vyplynulo, že by senioři spíše uvítali, aby se ve stávajících programech nedělaly tak často změny a stále se něco neaktualizovalo. Uvedli, že všechny změny pro ně většinou stejně vedou k horšímu, i když se pouze přidají nové ikony, nebo změni jejich vzhled. Každá změna je pro většinu dotazovaných problém, jak se opět zorientovat, a tak vzniká závislost na podpoře druhé osoby. Ještě by upřednostnili, kdyby existovaly nějaké srozumitelné návody na obsluhu počítače, ale jazykem, který je srozumitelný i pro seniory.

K této problematice je vydáno spoustu nové literatury, ale než je tato literatura k dispozici, tak je vše jinak, právě z důvodu velmi rychlého vývoje.

## **Rozhovory seniorů**

V této části uvádím zajímavé postoje od svých respondentů, které jsem získala v průběhu našich rozhovorů.

Vlasta (59): „Já jsem už s počítačem pracovala v práci, ale jen s konkrétním programem, domů jsem si počítač koupila až teď v důchodu. Abych si ho mohla koupit tak jsem si musela vzít menší půjčku a jinak nějaké peníze mi daly děti. Moc jsem ho chtěla. Sama si vyrábím šperky, které pak prodávám na svých internetových stránkách, které jsem si založila. Pomohl mi můj vnuk a tyto stánky jsou zadarmo. Nevím proč, ale používat platební kartu, nebo platit něco přes počítač, mě vůbec neláká. Nejvíc používám ale skype. To tam trávím každý den a pletkám s mýma kamarádkama docela dost dlouho. A pokud si neumím s něčím poradit, tak mi pomohou děti a vnoučata.“

Ingrid (72): „Mobilem telefonuju málo, protože je to drahé, spíš jen na zavolání k doktorovi, ale na počítači jsme často a mluvím se svými přáteli a se svou dcerou. Pořídili mi i kameru. S tou mám ještě problém ji někdy nastavit a musí mi pomoct můj vnuk, který bydlí se mnou v domě. Platební kartu má moje dcera, se kterou bydlím, a já to nepotřebuju, jen jim dávám nějaké peníze. Jsem strašně ráda, že se dá přes počítač mluvit, protože jinak můj syn s rodinou bydlí daleko až na druhé straně republiky. A kdybychom neměli tu kameru, tak bych nevěděla, už ani jak vypadají. A bohužel na cestování za matkou není tolik času. I ta cesta je nákladná. To asi pořízení počítače vyjde levnější. Teda asi.“

Vladimír (77): „Používám jen mobil, a ten mi taky vnutily děcka, protože se mně nemohly mockrát dovolat a měly strach, jestli se mně něco nestalo. Jsem skoro pořád v dílně, kterou mám na dvorku, a tak si ten mobil беру s sebou. Jsem rád, že vůbec zvládám mobil, a o počítači nechcu nic slyšet. Pro mě je to ztráta času a hlavně špatně vidím a ještě kvůli tomu by se mi zrak zhoršil a myslím si, že bych to ani neuměl. Peníze máme s manželkou v bance, když je něco potřeba zaplatit, tak manželka tam zajde osobně a nemusí se bát, že něco ztratí.“



Čestmír (67): „Mobil jsem si hned velice oblíbil, byl to dárek, ze kterého jsem měl velkou radost. S počítačem pracovat mě naučil můj syn. Doma jsem počítač neměl, tak jsem denně chodil do takové kavárny, kde jsem byl skoro celé dopoledne. Sbíráám známky, tak jsem přes různé aukce získával další. Až si syn pořizoval nový počítač, tak mně dal ten jeho a nyní trávím na počítači denně hodně času. Komunikuji se svými vnoučaty i kamarádem z Kanady, a když jsem dostal i kameru, tak to bylo fajn, když jsem se během pár minut ocitnul v Kanadě a viděl jsem, jak je tam krásně. Taky používám elektronickou poštu. Platební kartu mám, ale ještě jsem ji nepoužil. Pokud jsem něco potřeboval, tak jsem poprosil syna a on to zařídil za mě. A uvažuji, že kartu vrátím, protože ju stejně u sebe nenosím a ani nechcu, abych ju neztratil a to číslo si taky nepamatuju a nosit ho napsané v peněženke nebo v mobilu se nedoporučuje.“

Josef (64): „Snažím se držet krok a využívat moderní technologie dost často. Dříve jsem měl předsudky vůči moderní komunikaci. Odrazovala mě hlavně především cizí slova a zkratky, jejichž významu jsem nerozuměl. Proto jsem navštívil místní knihovnu, kde probíhal kurz práce a počítači. Zde mi lektor pomohl tuto problematiku zvládnout, ale potřeboval bych asi další kurz, jenže o žádném nevím. Dokážu si vyhledat všechny potřebné informace bez problémů. Teď už používám skype, ale dřív jsem byl uživatelem ICQ. Se Skype i e-mailem jsem spokojen a vyhovují mně. Jsem v kontaktu s přáteli a rodinou kdykoliv se mi zasteskne.“

Karel (78): „Používám mobil, jinak přes internet nedělám nic, jen pokud mi dcera zavolá na mobil a řekne mi, abych šel k počítači, že si povykládáme, protože je to zadarmo. Umím s tím zacházet, naučily mě to moje děcka. Mám na to od nich i návod, ale nebaví mě u toho sedět.“

Marie (80): „Nemyslím si, že nové technologie jsou špatné, ale mně stačí jen ten mobil. Jsem ráda, že má velké tlačítka a že myslí i na staré lidi. Zavolám si, kdy potřebuji a jinak všechny moje kamarádky a rodina chodí za mnou domů. Já si ráda čtu normální knížky, než abych se učila na počítači. Počítač a další vymoženosti mě nelákají a nepotřebuji je. Já si myslím, že když jsem bez toho vydržela do dneška, tak vydržím už do konce svého života.“

Hana (77): „Počítač nemám, ale protože bydlím se synem v baráku, tak když se potřebuju spojit se svými ostatními dětmi, tak mi vnučka ten počítač přinese. Pak už to zvládnou sama. Přes telefon si domluvíme hodinu, a pak se všemi mluvím a dokonce se vidíme i přes kameru.“

Takže jsme pořád v kontaktu. Platební kartu nemám, vše mám trvalým příkazem a pokud se vyskytne k zaplacení něco jiného, tak si zajdu osobně do banky nebo na poštu.“

Božena (75): „ Fandím všem moderním věcem, já jsem pracovala jako účetní, a tam jsme měli pořád nějaké změny, tak mně nečiní problém se něčemu naučit. Používám jak mobil, tak počítač. Všechny informace, které potřebuji, si umím najít na internetu. Využívám všechno, co se dá. Denně komunikuji přes internetové programy se svými spolužačkami i se svou rodinou. Velkou motivací pro mě bylo naučit se něco jiného a nezůstat pozadu. Platební kartou platím v obchodě a všude, kde se dá, ale mám u sebe vždy nějakou hotovost, protože se všude nedá platit kartou. Používám i elektronické bankovníctví, a to přes internet. Navštěvuji místní klub pro důchodce, kde je taky práce na počítači. Všem to doporučuji si vyzkoušet a hned budou mít radost ze života. Hlavně do té doby co mně to dovolí moje zdraví.“

Mimo tento výzkum bych zařadila i poznatky, které jsem získala v průběhu, a nebyly jeho součástí. Po rozhovoru, který byl nutný k mému průzkumu, jsem pokračovala v debatě, zda vědí, kde mohou získávat znalosti v oblasti moderních technologií, a nebo zdokonalovat svoje znalosti. Tato otázka byla zodpovězena i jinými seniory, kteří nebyli mými respondenty. Většina dotazovaných odpověděla spíše záporně. Vůbec nevěděli, na koho by se obrátili, a nebo kde by získali tyto informace. Několik seniorů z mého blízkého okolí mě inspirovalo k tomu, abych zjistila situaci v Břeclavi a okolí. Tak jsem ze zajímavosti začala pátrat přes internet a zjišťovala, zda je někde možnost získat tyto znalosti. V okolních obcích bohužel nejsou žádné možnosti a někam dojíždět je pro seniory nepřístupné, takže jim zbývá pouze se spolehnout na svou rodinu. V Břeclavi se dají tyto znalosti získat snad jen formou nějakých kurzů, které se konají velmi zřídka v místní knihovně, ale informovanost je malá. Ještě jsem našla v regionálním deníku, že probíhal kurz práce na počítači pro seniory v místní střední škole. Ale jak jsem zjistila, účast byla opět nízká, a to ze stejného důvodu. Někteří dotazovaní nemají k dispozici počítač. Byli by i ochotni zajít si do místní knihovny, ale bohužel není nikdo kdo by se jim tam věnoval.

Seniorům jsem doporučila i literaturu z knihovny, ale i přesto, že mně se to zdálo popsáno docela srozumitelně, tak senioři nevěděli odkud začít. Hned na prvních stránkách se ztráceli a bylo zapotřebí pomoci. Takže seniorům nezbývá nic jiného, než se spolehnout na svoje blízké či dál pokračovat podle svého vypracovaného manuálu jak a kam kliknout.

# Závěr

Tato bakalářská práce má za cíl ověřit, zda senioři, žadatelé o příspěvek na péči v Břeclavi, se obávají komunikace s novými technologiemi. Také bylo cílem ověřit, do jaké míry senioři používají služby internetu ke komunikaci. Vycházela jsem z mých pracovních zkušeností, že vztah seniorů k novým technologiím doprovázejí obavy, a proto jsem chtěla toto tvrzení potvrdit nebo vyvrátit. Mnoho osob zařazuje seniory automaticky do kategorie lidí, která nové technologie téměř nebo vůbec nevyužívá. Je pravda, že starší lidé bývají k novinkám v průměru více skeptičtí, přesto není nutným pravidlem, že o ně nejeví zájem. Z provedených rozhovorů bylo zjištěno, že i člověk vyššího věku je schopen používat moderní technologie ke komunikaci, a sám se zajímat o různé novinky v této oblasti.

Má práce nemůže zahrnout veškerou problematiku seniorské populace ve vztahu k novým technologiím, která je velmi rozsáhlá a mé závěry nejsou zobecnitelné na celou populaci. Proto zdůrazňuji, že vypovídají pouze o vybraném vzorku respondentů. Výsledky mého výzkumu vycházejí na základě rozhovorů s devíti respondenty. Domnívám se, že i když rozhovory byly prováděny v domácím prostředí, tak přítomnost mé osoby ovlivnila výzkumné šetření, a to vzhledem k tomu, že tazatelé věděli, z jaké pozice jsem je požádala o spolupráci. Nemůžu konstatovat, zda byli ovlivněni negativně nebo pozitivně.

Na základě analýzy dat, které jsem získala pomocí polostrukturovaného rozhovoru, jsem došla k závěru, že se dvě stanovené hypotézy na počátku empirické části nepotvrdily a jedna hypotéza se potvrdila. Z celkového pohledu dotazovaní senioři komunikaci s novými technologiemi zvládají. Z průzkumu je zjištěno, že všichni z dotazovaných používají alespoň mobilní telefon. Také je zřejmé, že se senioři přímo neobávají uvedených moderních technologií, ale ty, které nepovažují za důležité a potřebné ke svému životu, nevyužívají. Z rozhovorů bylo patrné, že nejčastější bariéry, které znesnadňují přístup seniorů k novým technologiím, je finanční stránka, jazykové bariéry, dále obavy z nezvládnutí a nakonec i zdravotní problémy.

Zjištěné výsledky by měly pomoci částečně ukázat, jaký je vztah seniorské populace k novým technologiím. Tyto výsledky bych ráda využila při komunikaci se seniory z pozice mého pracovního zařazení a rovněž bych chtěla být nápomocna seniorům v mém okolí s touto problematikou. Startovacím impulsem pro napsání byli i moji příbuzní, kteří stále bojují

s moderní technikou. Studium literatury, která se týká této problematiky, jsem si rozšířila své vědomosti a zjistila, že je zapotřebí kromě jiného hlavně dostatek trpělivost při vysvětlování. Brát ohled na změny, které nastávají v období stáří.

Na závěr bych poznamenala, že můj průzkum neobsahuje reprezentativních výsledků, ale myslím si, že se mi podařilo vytvořit náhled názorů a postojů seniorů k této problematice. Pro nalezení konkrétního řešení do budoucna, zde shledávám prostor pro pokračování ve výzkumu, který by se mohl více zaměřit na efektivní pomoc seniorům při práci s novými technologiemi a jejich využití.

# Resumé

Tématem bakalářské práce je „Komunikace seniorů s novými technologiemi“. Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí – teoretické a empirické a dále se člení do šesti kapitol.

První kapitola teoretické části vymezuje pojem stáří a druhy stáří. Druhá kapitola se zabývá procesem stárnutí a změny spojené s tímto procesem z pohledu tělesných a psychických změn a změn z pohledu socializace. Třetí důležitou kapitolou je také vzdělávání seniorů, jeho význam a s ním spojená motivace a bariéry ve vzdělávání seniorů. Ve čtvrté kapitole jsem uvedla něco o nových technologiích. Dále jsem je konkrétněji popsala a graficky znázornila jejich využívání dle výsledků Českého statistického úřadu.

Empirická část se již konkrétně zabývá výzkumem. Obsahuje dvě kapitoly, kde jako samostatnou kapitolu jsem označila prezentaci výsledků. Cílem bylo zjistit, zda se žadatelé o příspěvek na péči obávají komunikace s novými technologiemi. Jako hlavní výzkumnou metodu jsem použila polostrukturovaný rozhovor. Respondenti byli vybráni náhodě z žadatelů o příspěvek na péči na kontaktním pracovišti Úřadu práce v Břeclavi.

# Anotace

Bakalářská práce „Komunikace seniorů s novými technologiemi“ se v teoretické části zabývá vymezením pojmů, jako je stáří a proces stárnutí a s nimi spojené změny jak tělesné tak psychické. V souvislosti se vzděláváním seniorů je zde zdůrazněn především jeho význam pro seniory, dále motivace a bariéry při vzdělávání seniorů. Rovněž další kapitola se zabývá novými technologiemi a seniory. V empirické části jsem zjišťovala, do jaké míry senioři nové technologie využívají. V této části jsou formulovány otázky pro výzkum mající za cíl zjistit, zda se senioři obávají komunikace s novými technologiemi. Jako metodu výzkumného šetření jsem zvolila rozhovor s respondenty. Jejich odpovědi a názory jsou součástí této práce.

## Klíčová slova

Stáří, stárnutí, vzdělávání seniorů, počítač, internet, komunikační programy, platební karta, mobilní telefony, elektronické bankovníctví.

## Annotation

Thesis "Communication seniors with new technologies" in the theoretical part deals with the definitions of terms such as age and the aging process and associated changes in both physical and psychological. In connection with the education of seniors is especially emphasized its importance for the elderly, as well as motivations and barriers to education seniors. Also next chapter deals with new technologies and the elderly. In the empirical part, I examined the extent to which older people use new technologies. In this section, questions are formulated for the research aimed to determine whether seniors are afraid to communicate with new technologies. As the research method I chose to interview respondents. Their answers and opinions are part of this work.

## Keywords

Age, aging, education, seniors, computer, internet, communication programs, credit cards, mobile phones, e-banking.

# Seznam použité literatury

1. BENEŠ, M. *Andragogika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, 136 s. ISBN 978-80-247-2580-210.
2. Bočková, L., Hastrmanová, Š., Havrdová, E. *50 + Aktivně*. Respekt institut, 2011, 95 s. ISBN 978-80-904153-2-4.
3. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2005, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
4. GRUSS, P. *Perspektivy stárnutí z pohledu psychologie celoživotního vývoje*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009, 224 s. ISBN: 978-80-7367-605-6.
5. HAYFLICK, L. *Jak a proč stárneme*. 1. vyd. Praha: Knižní klub, Columbus, 1997, 426 s. ISBN 80-7176-536-8.
6. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
7. HOVORKA, J. *Cesta do stáří*. 3.přeprac.vyd. Praha: Práce, 1986, 396 s.
8. KURIC, J. *Ontogenetická psychologie* (Přel. Kynclová, A.) 1.vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1986, 264 s.
9. KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367- 383-3.
10. LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 1.vyd. Praha: Grada, Publishing, 1998, 343 s. ISBN 80-7169-195-X.
11. MÁČE, M. *Platební styk klasický a elektronický*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
12. MÜHLPACHR, P. *Gerontopedagogika*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009, 201 s.
13. PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*. 1.vyd. Praha: Avicenum, 1990, 136 s. ISBN 80-201-0076-8.
14. PALÁN, Z. *Výkladový slovník lidské zdroje*. 1. vyd. Praha: Academia, 2002, 280 s. ISBN 80-200-0950-7.
15. RABUŠICOVÁ, M., RABUŠIC, L. *Učíme se po celý život*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008, 265 s. ISBN 978-807367-230-0.
16. ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. 1.vyd. Praha: Panorama, 1990, 435 s. ISBN 80-7038- 078-0
17. ŘEHOŘ, A. *Metodologie 1*. Brno: IMS, 2004, 76 s.

18. STUART – HAMILTON, I. *Psychologie stárnutí (Přel. Krejčí, J.) 1. vyd.* Praha: Portál, 1999, 320 s. ISBN 80-7178-274-2.
19. SÝKOROVÁ, D. *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie.* 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007, 284 s. ISBN-978-80-86429-62-5.
20. ŠERÁK, M. *Zájmové vzdělávání dospělých.* 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2009, 208 s. ISBN 978-80-7367-551-6.
21. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie I.* 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 522 s. ISBN 80-7178-308-0.
22. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie II.* 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007, 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5.
23. *Velký sociologický slovník 2. díl, P-Z.* 1. vyd. Praha: Karolinum, 1996, 747 s. ISBN 80-7184-310-5.
24. WOLF, J. *Umění žít a stárnout.* Praha: Svoboda, 1982, 368 s. ISBN neuvedeno
25. Český statistický úřad (ČSÚ). [online]. [cit. 2012-03-24] <[http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/500043D78C/\\$File/97011114.xls](http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/500043D78C/$File/97011114.xls)>
26. Český statistický úřad (ČSÚ). [online]. [cit. 2011-12-18] <<http://www.czso.cz>>
27. ČÍRTEK, A. *Senioři vtrhli na internet.* Praha: 2009.[online].[cit.2011-11-28] <<http://www.lupa.cz/clanky/seniori-vtrhli-na-internet/>>
28. E-mail-Wikipedie. [online]. [cit. 2011-11-24] < <http://cs.wikipedia.org/wiki/E-mail>>
29. Facebook-Wikipedie. [online]. [cit. 2011-11-24] <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Facebook>>
30. Finance.cz. [online]. [cit. 28. 11. 2011] <<http://www.finance.cz/>>
31. ICQ-Wikipedie. [online]. [cit. 2011-11-24] < <http://cs.wikipedia.org/wiki/ICQ>>
32. Skype - Wikipedie. [online]. [cit. 2011-11-24] <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Skype>>



## Příloha č. 1: Struktura rozhovoru

1) Označte do které, věkové kategorie patříte:

do 65      65 až 75      nad 75

2) Označte, kterou z uvedených technologií používáte:

- mobilní telefon
- počítač
- internet
- platební kartu

uvedte, kterou z výše uvedených technologií nepoužíváte a proč.

3) Využíváte služeb internetu ke komunikaci? Označte kterou.

- komunikační program „ICQ“
- komunikační program „SKYPE“
- elektronickou poštu „e-mail“

nevyužívám žádnou z uvedených služeb (uvedte proč).

4) Uvedte výhody, které u nových technologií pocítujete dle Vašeho názoru.

5) Jaké nejčastější bariéry si myslíte, že jsou mezi Vámi a novými technologiemi.

6) Uvedte, co by Vám usnadnilo používání moderních technologií.