

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra sociální a charitativní práce

**Bakalářská práce**

**Přínosy a rizika digitálních technologií  
v sociální práci se seniory**

Vedoucí práce: Ing. Jaroslav Šetek, Ph.D.

Autor práce: Jana Matoušová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce, kombinované studium

Ročník: třetí

2022

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem jí vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

31. 3. 2022

.....

Děkuji mému vedoucímu bakalářské práce Ing. Jaroslavu Šetkovi, Ph.D. za věcné rady, připomínky, trpělivost a metodické vedení mé práce.

Úvod.....	6
1 Senior, stárnutí, stáří .....	7
1.1 Změny v seniorském věku .....	7
1.2 Gerontologie, geriatric .....	7
1.3 Seniorský věk pohledem vývojové psychologie, gerontopsychologie .....	8
1.4 Dopady stárnutí na život seniora a jeho okolí .....	10
1.5 Potřeby seniorů.....	11
2 Průmysl 4.0 aneb čtvrtá průmyslová revoluce .....	12
2.1 Využití digitalizace .....	12
2.2 Technologické výzvy v sociálních souvislostech .....	13
2.3 Digitální gramotnost.....	13
3 Sociální práce se seniory .....	14
3.1 Definice sociální práce .....	14
3.2 Specifika sociální práce se seniory .....	14
3.3 Motivace, profesní růst, vyhoření .....	15
3.4 Etický kodex sociálních pracovníků .....	16
4 Průmysl 4.0 a možnosti využití v sociální práci .....	17
4.1 Přínos pro seniory .....	17
4.1.1 Komunikace .....	18
4.1.2 Informačně - komunikační technologie .....	18
4.1.3 Virtuální realita .....	19
4.2 Přínos průmyslu 4.0 pro sociální pracovníky .....	20
4.2.1 Terapie za pomoci moderních technologií .....	21
4.2.2 Přístup sociálních pracovníků k digitalizaci/technologickým pokrokům .....	22
4.3 Přístup klientů a rodinných příslušníků.....	22
4.4 Shrnutí výhod .....	23
5 Potenciální rizika spojená s implementací digitálních technologií.....	23
5.1 Rizika pro sociální pracovníky.....	23
5.2 Rizika pro seniory související s rozvojem digitalizace .....	24
5.3 Rizika pro společnost .....	25
5.4 Možná redukce potenciálních rizik spojených s implementací digitálních technologií27	

Závěr .....	29
Seznam použité literatury .....	30
ABSTRAKT .....	33

# Úvod

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma: Přínosy a rizika digitálních technologií v sociální práci se seniory. Průmysl 4.0, industrie 4.0, digitalizace, robotizace, automatizace nebo čtvrtá průmyslová revoluce. To vše jsou pojmy, o kterých každý den nejen čteme, slyšíme a hovoříme, dnes již dokonce každý z nás s nějakým digitálním přístrojem pracujeme. Digitální prostředí nás obklopuje v pracovním prostředí a stále více i v soukromí. Zpočátku to vypadalo, že se využití těchto vyspělých technologií bude týkat jen výrobních procesů, ale není tomu tak. Digitalizace se dostala do zpracování dat, logistiky, prodeje a vplouvá i do tak ryze humanitních oborů, jako je medicína, pedagogika nebo sociální práce.

Podíváme-li se na poslední dva roky používání digitálních technologií v souvislosti s epidemií koronaviru, došlo v tomto směru k významnému a nezvratnému vývoji v praktickém využití těchto prostředků. Přínosy jsou mnohé a vývoj je tak překotný, že dnes možná ještě nedovedeme odhadnout, co to pro lidstvo znamená. To ovšem klade i jisté nároky na uživatele těchto technologií, nejen v oblasti umět tyto technologické nástroje používat, ale především umět je používat bezpečně.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit z dostupné literatury, kde všude se s digitálními technologiemi můžeme setkat, do jaké míry již vstoupily do oboru sociální práce, jaké jsou dosavadní zkušenosti s jejich využíváním především v sociální práci se seniory a zaměřit se na přínosy a možná rizika tohoto rychle rozvíjejícího se oboru.

Součástí bakalářské práce bude vymezení pojmů jako je např. stáří, stárnutí, gerontologie, geriatrie, potřeby seniorů, průmysl 4.0 a digitalizace, informačně-komunikační technologie, virtuální realita, atd.

V souvislosti se stářím je velmi často zmiňován pojem „úspěšné stárnutí“, jež je současně s mnohými státními politikami konceptem OSN. Ve své práci se chci věnovat možnostem, jak docílit úspěšného stárnutí, které je často spojováno se zpětným zařazením seniorů do společnosti a to i díky využití digitálních technologií. Přínosy a možná rizika digitalizace chci sledovat jak z hlediska seniorů, tak z hlediska pomáhajících pracovníků.

První kapitola popisuje seniory jako cílovou skupinu této práce z hlediska projevu stárnutí ve fyzické, psychické i sociální oblasti. Popisuje obory, které se tímto lidským obdobím zabývají a věnuje se dopadům těchto změn na samotné seniory, jejich okolí a následným potřebám, které jsou danými změnami vyvolané.

Další část práce popisuje, co znamená pojem průmysl 4.0, jaké nám přináší možnosti využití a výzvy a jaké mohou být dopady digitální ngramotnosti v životě člověka.

V další části se věnuji specifikům sociální práce se seniory, dosavadním popsáním zkušenostem s využitím digitálních technologií v tomto oboru a zamýšlím se nad dalšími možnostmi uplatnění průmyslu 4.0 v sociální práci. Poslední kapitola shrnuje rizika spojená s používáním těchto technologií.

Autoři, o které se práce opírá, jsou např.: Oldřich Matoušek, Věra Suchomelová, Karolina Diallo, Jaromír Veber, Manfred Spitzer, Igor Tomeš, Josef Langmeier a další.

Přínosem práce je teoretické shrnutí poznatků, zabývajících se tematikou digitalizace společnosti, prioritně v oblasti sociální práce se seniory pro další využití v oblasti vyhledávání a překonávání možných překážek v plném využití technologií v tomto životním období.

# 1 Senior, stárnutí, stáří

„Seniorem bývá nazýván člověk dosahující věku 60, resp. 65 let. Je spojován se sociálním statutem důchodce, je považován za neaktivního či neproduktivního a předpokládány jsou i zdravotní charakteristiky spojené s involucí – ztrátou funkčních schopností, multimorbiditou a postupnou ztrátou soběstačnosti.“<sup>1</sup>

Základní otázkou je, kdy může být člověk pokládán za starého. Odpověď je nesnadná vzhledem ke značné intraindividuální variabilitě. Jeden člověk může vykazovat určitý pokles výkonnosti jen v některé z činností, zatímco v jiném ohledu ještě stoupá nebo je celkově stabilizován. Ve stáří jsou i mezi jedinci časté velké rozdíly, někteří si zachovávají duševní svěžest i tělesnou zdatnost do vysokého věku, jiní vykazují výrazné známky stárnutí velmi brzy. Také pokroky zdravotní péče a celkové společenské změny přinášejí příznivé změny ve vlivu na zdravotní stav lidí.<sup>2</sup>

Stárnutí je proces, vývoj člověka, který vede ke smrti, stářím pak označujeme určitý stav, který spojujeme s věkem, jeho projevy však nemusí být u každého jedince stejné. Podle definice WHO je „*stařecký věk neboli senescence obdobím života, kdy se poškození fyzických či psychických sil stává manifestní při srovnání s předešlými životními obdobími.*“<sup>3</sup>

## 1.1 Změny v seniorském věku

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 jež kulminují v terminálním stadiu a ve smrti.

Vidíme biologické projevy stárnutí, kde je snížena odolnost vůči infekcím, zvyšuje se sklon k nádorovým onemocněním, zpomaluje se hojení ran, ztrácí se pružnost vaziva, sklerotizují cévy a pod. Tyto projevy stárnutí jsou pozorovány ve všech tkáních a v jejich buňkách, nejzávažnější jsou však v nervové a endokrinní soustavě, které zajišťují nehumorální regulaci všech tělesných a duševních pochodů. Nejčastějšími jsou různé degenerativní změny a pokles základního metabolismu.<sup>4</sup>

## 1.2 Gerontologie, geriatrie

**Gerontologie** je věda zabývající se stárnutím a stářím. Čevela, Kalvach a Čeledová (2012) přináší moderní dělení gerontologie na gerontologii experimentální, klinickou a sociální. „*Experimentální gerontologie se zabývá studiem procesů a příčin stárnutí; je chápána jako součást biologie; její významnou součástí je výzkum psychických změn a schopností v průběhu stárnutí a ve stáří. Klinická gerontologie, která je označována též jako geriatrie, se zabývá zvláštěmi zdravím a jeho podpory ve stáří. Sociální gerontologie se zabývá existencialitou a životem ve stáří, interakcí mezi seniory a společností, stárnutím společnosti; studuje vzájemné vztahy mezi populací vyššího věku a společností, věnuje se prevenci předčasného a patologického stárnutí, snaží se vytvářet zdravé stárnutí pomocí dostatečné seberealizace*

<sup>1</sup> MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*, s. 163.

<sup>2</sup> LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, s. 203.

<sup>3</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*, s. 20.

<sup>4</sup> LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, s. 202.

*a participace, prodlužovat seniorům vlastní soběstačnost a umožňuje i poskytování podkladu ke tvorbě politik týkajících se populace seniorů, solidarity mezi generacemi a stability veřejných rozpočtů.“<sup>5</sup>*

**Geriatric** je řádný lékařský obor a vyznačuje se interdisciplinárním přístupem k diagnostice, léčbě i rehabilitaci chorob ve stáří. Tento obor cíleně rozvíjí koncept úspěšného stáří. Jeho cílem je najít optimální zdravotní a funkční stav seniorů.<sup>6</sup>

Příbuzným oborem je **gerontosociologie**, jež zkoumá sociální kategorie stárnutí a stáří. K vědám, které dále studují stáří, patří **gerontagogika** a **andragogika**, jež zkoumají, jak se senior učí, co ho k učení motivuje, co učením získává a zahrnují všechny pojmy, které se týkají vzdělávání jedinců ve starším věku. V oblasti pojmu stáří bychom neměli opomenout **gerontopsychologii** a **gerontopsychiatrii**.<sup>7</sup>

### 1.3 Seniorský věk pohledem vývojové psychologie, gerontopsychologie

#### Kognitivní změny ve stáří

*„Do složek kognitivních funkcí patří veškeré myšlenkové procesy, díky nimž disponujeme schopností rozpoznávat, pamatovat si, učit se nebo se přizpůsobovat dynamickým změnám v prostředí. Do složek kognitivních funkcí řadíme paměť, koncentraci, pozornost, rychlost myšlení a porozumění informacím.“<sup>8</sup>*

Dalšími funkcemi, které stejně jako kognitivní funkce tvoří základní funkční oblasti mozku, jsou gnostické funkce stojící za smyslovým vnímáním a fatické funkce, které mohou za schopnost mluvit, číst, psát, počítat a myslet v abstraktních pojmech.<sup>9</sup>

#### *Smyslové vnímání*

Zhoršuje se smyslové vnímání. Asi u 90% osob po 60. roce věku zjišťujeme zhoršení zrakové percepce a asi u 30% se výrazně zhoršuje sluch. To přináší pokles jejich výkonu při pracovních činnostech a snižuje to i jejich možnosti rekreace. Dále to ztěžuje dostupnost komunikace druhými lidmi, což může být provázáno podezíravostí, nejistotou, úzkostí nebo hněvivostí. V souvislosti s tím hrozí také vyšší riziko úrazů.<sup>10</sup>

#### *Paměť*

Staré vzpomínky jsou dobře uchovány, naproti tomu se zhoršuje paměť především pro nové události. Ve vyšším věku zřetelně klesá inteligence. Krystalická inteligence stoupá od 25 let věku až do stáří, naopak fluidní inteligence výrazně klesá už po 30. roce života.<sup>11</sup>

Vizuomotorická flexibilita zůstává zhruba na stejné úrovni téměř po celý život, také sociální inteligence i schopnost morálního usuzování zůstávají často až do vysokého věku úplně zachovány.<sup>12</sup>

---

<sup>5</sup> VETEŠKA, J., VOSTRÝ, M. *Kognitivní rehabilitace seniorů*, s. 13-14.

<sup>6</sup> *Tamtéž*, s. 14.

<sup>7</sup> *Tamtéž*, s. 14.

<sup>8</sup> *Tamtéž*, s. 67.

<sup>9</sup> *Tamtéž*, s. 67.

<sup>10</sup> LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, s. 204.

<sup>11</sup> *Tamtéž*, s. 204.

<sup>12</sup> *Tamtéž*, s. 204-205.



### *Tvořivost*

Tvořivost obvykle klesá již od střední dospělosti. Pro lidskou tvořivost ale neexistuje žádná obecná hranice, spíše jde o motivaci, vytrvalost a entuziasmus. Mnoho lidí může i ve vysokém věku pracovat na osobním růstu a učit se nové dovednosti, jako například nový jazyk, slepecké písmo, či práci s počítačem.<sup>13</sup>

### **Emoční změny ve stáří**

#### *Afektivní prožívání*

Ve stáří se snižuje intenzita emocí, řadu situací člověk dokáže hodnotit klidněji a racionálněji. S věkem klesá „neuroticismus“, člověk se stává emočně stabilnějším, ale často i lhostejnějším vůči vnějšímu světu. Hodně záleží na hodnotové orientaci daného jedince. Na počátku období stáří bývá velmi silná potřeba seberealizace a potřeba být užitečný pro druhé, později vystupuje do popředí spíše potřeba emočního zakotvení a pozitivního přijetí v kruhu blízkých osob. Zejména později jsou senioři soustředěnější na sebe a na své problémy. Vyvedení starých lidí z jejich sebe soustředění a překonání pocitu osamění by mělo být především úkolem psychoterapeutické péče. Mnozí staří lidé jsou značně izolovaní pro svou nemoc, imobilitu, změněné bydliště, ale nemusí ještě svou samotu prožívat se zármutkem a s apatií.<sup>14</sup>

#### *Osobnost starého člověka*

Osobnost člověka, tedy jeho „jednota duševních vlastností, která je založena na jednotě tělesné konstituce a utváří se v jeho společenských vztazích“ se i ve stáří dále vyvíjí a lidé se s věkem stávají spíše introvertnějšími. Míra extravertze klesá výrazněji u mužů, původní struktura osobnosti se však u většiny lidí příliš nemění.<sup>15</sup>

Osobnost člověka je výsledkem celého předchozího vývoje, ale i současné adaptace na obtíže vyššího věku a z hlediska přizpůsobování se problémům stáří rozlišujeme několik typů strategií vyrovnávání se s vlastním stářím. Jedná se o konstruktivní strategii, strategii závislosti, obrannou strategii, strategii hostility (nepřátelství a hněvivost vůči druhým) a strategii sebenávisti.<sup>16</sup>

#### *Citové vztahy ve stáří*

Význam rodiny s věkem u většiny osob stoupá a s ním i vztah k blízkým lidem. Senior v širší rodině obvykle zastává velmi důležitou roli prarodiče, případně i pradědečka či prababičky. Zejména starší prarodiče svou roli velmi silně a pozitivně prožívají z důvodu hlubších hodnot a životních postojů. Z emočního hlediska je člověk ve stáří více ohrožen sociální izolací, emoční nebo podnětovou deprivací.<sup>17</sup>

### **Sociální zařazení starého člověka**

Zatímco v období dětství své sociální role budujeme, ve středním věku, tedy v plné produktivitě zaujímáme rozhodující sociální role a v pozdní dospělosti sociálních rolí opět pozbýváme.<sup>18</sup> Staří lidé by ale za všech okolností měli zůstat součástí své skupiny, protože ke společenskému vývoji mohou přispívat zcela jedinečným způsobem.

<sup>13</sup> LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, s. 206.

<sup>14</sup> *Tamtéž*, s. 207.

<sup>15</sup> *Tamtéž*, s. 207.

<sup>16</sup> *Tamtéž*, s. 207 až 208.

<sup>17</sup> *Tamtéž*, s. 209.

<sup>18</sup> LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, s. 210.

Přínos takového soužití je oboustranný a je součástí koncepce „úspěšného stárnutí“ OSN. Ta zahrnuje: zachovat si šíři zájmů, udržet se v aktivitě – být v rovnováze s nezbytným odpočinkem, uspořádat si životní náplň podle svého dřívějšího zaměření tak, aby zahrnovala fyzickou i duševní činnost, být stále otevřený vůči novým poznatkům a usilovat o adaptaci na nové požadavky, udržovat pozitivní přátelské vztahy, navazovat nové vztahy, pomáhat při výchově dětí a mít potěšení z dobrých věcí, které život přináší a vyhýbat se emočně rozrušujícím situacím.<sup>19</sup>

Důraz je kladen na udržení dostatečné aktivity, neboť nečinnost je patogenní tělesně, psychicky i sociálně. V souvislosti s tím jsou rozvíjeny mnohé aktivizační programy, jak na úrovni preventivní, tak i na úrovni léčebné – jednak jako vlastní terapie, jednak ve formě sekundární prevence. Snaha o jakoukoli aktivizaci starých lidí však musí plně respektovat jejich individuální možnosti a přání.<sup>20</sup>

## 1.4 Dopady stárnutí na život seniora a jeho okolí

Vzhledem k tomu, že věk dožití se neustále navyšuje, v souvislosti s tím také narůstá počet seniorů, kteří jsou z důvodu stáří nebo získaného onemocnění závislí na pomoci druhých osob. V takovém případě záleží na možnostech každé rodiny, zda je schopná se o seniora postarat, nebo zda jej svěří do péče některého z pobytových zařízení.

Je-li to možné, senior chce zůstat fyzicky i finančně soběstačný, zachovat si vlastní autonomii a nepřipadat si závislý na pomoci druhých. Přesto jsou senioři velice šťastní a spokojení, pokud vztahy v rodině fungují tak, jak mají a oni se cítí být potřební a užiteční. I přes generační rozdíly a názorové střety je takové soužití přínosné pro všechny členy rodiny.<sup>21</sup>

Také technologický pokrok, který se může stát pro seniory nesrozumitelný a postavit je mimo realitu, může v rodině vytvořit rozbroje. Mladší generace mohou seniora kvůli jeho názorům odmítat a postavit jej mimo dění rodiny. Je důležité, aby si členové rodiny uvědomili, že je nutné seniorům poskytnout pomoc i v této oblasti.<sup>22</sup>

Kvantitativně orientované studie dokazují pozitivní vliv rodiny na nižší míru mortality či vyšší rychlost uzdravování se v případě zdravotních komplikací, pokud v životech lidí ve čtvrtém věku zůstává zachován kontakt nejen s nejbližšími, ale i vzdálenějšími rodinnými příslušníky.<sup>23</sup>

S širší rodinou je vztah obvykle udržován především pomocí telefonu, dopisy nebo osobními návštěvami, které však vyžadují mobilizaci daných blízkých. Je patrné, že návštěvy dětí a vnoučat mají zásadní důležitost ve vysokém věku, stejně jako udržování dalších sociálních vztahů. Například přátelství má v životě seniorů stejný význam jako kontakt s rodinnými příslušníky.<sup>24</sup>

Fyzické i kognitivní změny v období čtvrtého věku přináší nutnost nového nahlížení seniorů na vlastní identitu. Berlínská studie ukázala, že náplň dne sedmdesátiletých a starších osob tvoří polovinu ze šestnácti hodin bdění, nejčastěji jde o sledování televize a čtení. Asi třetinu dne věnují nezbytným činnostem a zhruba tři hodiny tráví odpočinkem.<sup>25</sup>

---

<sup>19</sup> *Tamtéž*, s. 210-212

<sup>20</sup> *Tamtéž*, s. 213.

<sup>21</sup> VETEŠKA, J., VOSTRÝ, M. *Kognitivní rehabilitace seniorů*, s. 36.

<sup>22</sup> *Tamtéž*, s. 37.

<sup>23</sup> PETROVÁ KAFKOVÁ, M. *Neviditelní senioři a jejich každodennost*, s. 79.

<sup>24</sup> *Tamtéž*, s. 86.

<sup>25</sup> *Tamtéž*, s. 42.

Často vyslovovaným přáním seniorů je účast na seberozvojových aktivitách, a to rozvíjejících jak kognitivní, tak fyzickou stránku. Zde může být často překážkou špatný fyzický stav jako jsou nedostatečné motorické schopnosti, nedostatek fyzické síly, špatný zrak, sluch a další potíže způsobené stárnutím.<sup>26</sup>

## 1.5 Potřeby seniorů

Potřeby seniorů jsou shodné s potřebami všech ostatních lidí, některé jsou však stářím ještě více umocněny. Základní lidské potřeby, které vedou ke spokojenému životu a tedy i stáří jsou biopsychosociospirituální.

K uspokojení těchto potřeb může člověk přispět sám svým přičiněním, mnohdy je to bohužel negativně ovlivněno různými osobními, ale i vnějšími faktory, jež nelze ovlivnit. U osobních překážek mám na mysli různá vrozená či v průběhu života získaná onemocnění a úrazy, u externích faktorů se jedná o možnosti prostředí, ve kterém daný jedinec žije. Potřeby seniorů jsou přímo úměrné tomu, do jaké míry je jejich naplňování zasaženo konkrétní překážkou a daný člověk není schopen vyřešit je sám.

Fyziologické potřeby ve stáří souvisí se samotným stárnutím organismu, ale jak již bylo zmíněno, může to být způsobeno jedním či řadou získaných onemocnění, tedy polymorbiditou nebo úrazy.<sup>27</sup>

Na úrovni psychických potřeb se jedná o strádání na úrovni:

- vnímání
- paměti
- inteligence
- tvořivosti<sup>28</sup>

I v seniorském věku jsou samozřejmostí potřeby sociální, jimiž jsou:

- potřeba lásky - tedy mít někoho rád a přijímat tento cit od druhého
- potřeba náležitosti ke skupině - být součástí komunity, být v kontaktu s okolním světem
- potřeba informovanosti - mít informace o světě, ve kterém člověk žije, vzdělávat se
- potřeba vyjadřovat se a být vyslechnutý - tedy mít možnost s někým hovořit<sup>29</sup>

Duchovní, nebo také spirituální potřeby naznačují, že jde o něco ušlechtilého, o vyšší zájmy, ideály, o pravdu a lásku, mravní normy, umění, kulturu, moudrost, niternost, smysl života, autenticitu, svobodu, atd. Hovoříme také o potřebě vědomí vlastní důstojnosti a hodnoty, o potřebě smysluplnosti a kontinuity životního příběhu, o potřebě přesahu každodenního života, o svědomí, pojetí viny a v neposlední řadě o odpuštění a smířování.<sup>30</sup>

---

<sup>26</sup> Tamtéž, s. 41-52

<sup>27</sup> LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, s. 202-203.

<sup>28</sup> Tamtéž, s. 204-207.

<sup>29</sup> PIKNA, J., NAGY, D., *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 44

<sup>30</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie*, s. 114.

Podle A. H. Maslowa jsou potřeby uspořádány od základních až po nejvyšší:

- Biologické potřeby
- Jistota
- Vazby
- Mít hodnotu
- Seberealizace<sup>31</sup>

## 2 Průmysl 4.0 aneb čtvrtá průmyslová revoluce

Průmysl 4.0, Industrie 4.0, digitální revoluce, digitální transformace a mnoho dalších. Prožíváme novou revoluční dobu srovnatelnou s průmyslovou revolucí v 19. století a proto tuto dobu také označujeme jako 4. průmyslovou revoluci.

První průmyslová revoluce přinesla lidstvu parní stroj a první výrobní stroje poháněné parou, na trh je zaváděna řada nových výrobků. Druhá průmyslová revoluce je spojena se zaváděním výrobních linek, rozšířením dělby práce, zavádí se hromadná výroba. Hnací silou není pára, ale elektřina. Třetí průmyslová revoluce již zavádí automatizaci výroby, kdy se nejčastěji jedná o lokální automatizovaná pracoviště či výrobní jednotky.

Nastupující čtvrtá průmyslová revoluce je založena na principu automatizovat vše, co se automatizovat dá, propojit nejen výrobní, ale i logistické a distribuční systémy, zajistit vysokou flexibilitu současně s integritou. Předmětem zájmu již není jen výroba, ale i výrobek, obchodní modely a v neposlední řadě i spotřebitel. Člověk, stroj a produkt jsou vzájemně komunikačně propojeny v celém hodnotovém řetězci.<sup>32</sup>

### 2.1 Využití digitalizace

Digitalizace je technickým pokrokem, který zvyšuje produktivitu práce, urychluje komunikaci a zpříjemňuje lidem život. Propojuje všechny chytré přístroje, výrobní linky a výrobky, produkční systémy, sklady, logistiku i servis do jedné inteligentní informační sítě. Vše začíná daty, dále pokračuje technologie, roboti, 3D tiskárny, mikročipy, senzory, čtečky kódů. Všechny systémy jsou přitom digitálně propojeny a komunikují spolu.<sup>33</sup>

Digitalizace likviduje nejen pásovou výrobu, ale i úředníky na přepážkách. I lidé v soukromém životě komunikují digitálně, posílají si elektronické gratulace a zprávy. Na pracovní úrovni probíhají video a telekonference. Digitálně platíme účty a daně, digitalizujeme archivy a registry. I u lékaře již komunikace, někdy dokonce i diagnostika probíhá on-line.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*, s. 404.

<sup>32</sup> VEGER, J. a kol. *Digitalizace ekonomiky a společnosti*. str. 27.

<sup>33</sup> TOMEŠ, I., ŠÁMALOVÁ, K. A kol. *Sociální souvislosti aktivního stáří*, str. 214.

<sup>34</sup> *Tamtéž*, s. 215.

## 2.2 Technologické výzvy v sociálních souvislostech

Digitalizace není jen technická dovednost, jedná se o nové myšlení. Změny, které digitální revoluce přináší se nevyhnutelně dotknou fungování společnosti i života všech jednotlivců.

Digitalizace likviduje nejen pásovou výrobu, ale i úředníky na přepážkách. Pro mnoho osob bude digitalizace z tohoto důvodu fatální. Spadnou do dlouhodobé nezaměstnanosti pro nedostatek digitální gramotnosti.

Zasaženi budou především lidé vyšších věkových kategorií, kteří mají problémy s digitální gramotností, s nižším vzděláním a ti, kteří na vyšší vzdělání nemají potřebnou duševní kapacitu.<sup>35</sup>

Úřad vlády ČR z toho důvodu v roce 2014 uveřejnil Akční plán pro rozvoj digitálního trhu.

Ve svých dokumentech považuje za stěžejní:

1. *Budování internetových sítí a zajištění kybernetické bezpečnosti*
2. *Rozvoje digitálních kompetencí a informatického myšlení v celoživotní perspektivě (počáteční vzdělávání, zvyšování digitální gramotnosti občanů)*
3. *Přístup ke zboží a službám na internetu*
4. *Digitalizace průmyslu, přístup k datům veřejného sektoru*
5. *Zprávu digitální agentury (Úřad vlády ČR)*<sup>36</sup>

## 2.3 Digitální gramotnost

Digitální gramotnost - obecně tím rozumíme schopnost porozumět informacím a používat je prostřednictvím informačně-komunikačních technologií.

Akční plán digitálního vzdělávání 2021-2027 (European Union, 2020) plánuje podporovat cíl, který má zabezpečit, aby 70% lidí ve věku od 16 do 74 let mělo do roku 2025 minimálně základní digitální zručnosti. Dokument obsahuje dvě strategické priority.

1. Podporu rozvoje vysokovýkonného ekosystému digitálního vzdělávání
2. Posílení digitálních zručností a kompetencí relevantních pro digitální transformaci. V tomto případě jde o přínos pro celou společnost, kdy digitální gramotnost pomůže lidem všech věkových skupin dosáhnout odolnosti, zlepšit účast na demokratickém životě a chránit svoje online bezpečí. Dalším přínosem by měla být schopnost selektovat dezinformace, kriticky přistupovat k informacím a rozvíjení finanční gramotnosti.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> TOMES, I., ŠÁMALOVÁ, K. A kol. *Sociální souvislosti aktivního stáří*, str. 215.

<sup>36</sup> VLÁDA ČR. Aktuální akční plán pro rozvoj digitálního trhu, online.

<sup>37</sup> VAŠKOVÁ, A, LOVAŠOVÁ, S. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 25.

## 3 Sociální práce se seniory

### 3.1 Definice sociální práce

„Sociální práce, anglicky social work, je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky. Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.“<sup>38</sup>

Sociální práce patří mezi pomáhající profese. Pomáhající profese jsou založeny na profesní pomoci druhým lidem. Řadíme mezi ně zdravotnické, pedagogické a na sociální pomoc zaměřené profese. Jedná se o profese, jejichž společným základem je vztah s druhým člověkem.<sup>39</sup>

S významem sociální práce je spojeno mnoho synonym, mezi nimi například: sociální fungování, pomoc, solidarita, lidská práva, lidská důstojnost, začlenění, sociální spravedlnost, vyvážení, kvalita života, atd.

### 3.2 Specifika sociální práce se seniory

Potřeba sociální práce se starými lidmi se objevuje až v mimořádných situacích způsobených sociálními či zdravotními faktory. Její potřeba není závislá na věku. Jedná se o velmi staré, osaměle žijící, ohrožené lidi, kteří z důvodu významného poklesu fyziologických či kognitivních funkcí nejsou schopni samostatného fungování.

Sociální práce s těmito seniory je zaměřena na co nejdlejší zachování kvality jejich života. Pokud se staří lidé dostanou do stavu, kdy z tělesných nebo duševních důvodů již nejsou soběstační a potřebují pomoc sociálního pracovníka, může mít taková situace za následek negativní psychické rozpoložení těchto osob. Vzhledem k těmto změnám je k takovým klientům nutné zvolit specifický přístup.<sup>40</sup>

Snažíme se co nejvíce uchovat jejich aktuální stav a maximálně podporovat rozvoj oblastí, které jsou stářím či nemocí zasaženy.

V případě tělesných deficitů se snažíme o kompenzaci, lidem se závažnou kognitivní poruchou věnujeme dostatek času a podporujeme je ve všech složkách samostatnosti a soběstačnosti. Mezi zdravotní a sociální péčí dochází k významnému průniku.<sup>41</sup>

I přes všechny potíže, které stárnutí doprovází je velmi důležité, aby starý člověk neustále vnímal smysluplnost svého života, měl dostatek sociálních interakcí, mohl se účastnit seberozvojových aktivit, mohl zažívat příjemné prožívání okamžiku. Aby se jeho dny nestaly nudné a monotónní, bez dostatečného množství stimulů. Zásadní roli pro spokojené stáří má zachování jejich důstojnosti a hodnoty a kontinuita životního příběhu.<sup>42</sup>

<sup>38</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 200-201.

<sup>39</sup> VETEŠKA, J., VOSTRÝ, M. *Kognitivní rehabilitace seniorů*, s. 22.

<sup>40</sup> KOPECKÁ, I. *Psychologie 3. díl.*, s. 218.

<sup>41</sup> MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*, s. 163-164.

<sup>42</sup> PETROVÁ KAFKOVÁ, M. *Neviditelní senioři a jejich každodennost*, s. 52-55.

Za tímto účelem jsou nejvíce využívanými aktivizačními prvky reminiscenční (vzpomínková terapie), diskuse na vybrané téma, venkovní procházky, muzikoterapie, pohybová cvičení, rukodělná práce a četba. Významnými pomocníky se u mnoha těchto aktivit stávají nová média, jako jsou počítač, tablet a mobilní telefon, u reminiscenční terapie se jedná např. o využití virtuální reality.<sup>43</sup>

### 3.3 Motivace, profesní růst, vyhoření

#### *Motivace*

U sociální práce, stejně jako u všech profesí, je třeba získat vědomosti v daném oboru a osvojit si dovednosti pro výkon daného povolání. U pomáhajících profesí navíc hraje velmi podstatnou roli ještě jeden prvek, a to lidský vztah ke klientovi a skutečná motivace k výkonu tohoto povolání. Velký rozdíl je, pokud pracovník činnost vykonává, protože cítí potřebu pomáhat lidem, kteří pomoc druhých potřebují, nebo tuto práci vykonává jen kvůli tomu, že musí.

U profesionála pracujícího se seniory je důležité, jaký má vztah k sobě samému, k ostatním lidem a k různým životním hodnotám. Tento člověk řeší problematiku stáří, stárnutí, otázky související se vztahem k životu, k nemoci, ale také ke smrti.

Pracovník v pomáhajících profesích by měl být vybaven vrozenými osobnostními rysy, předpokládá se vyzrálost, odpovědnost, porozumění, obětavost, empatie a prosociální jednání. Důležitým předpokladem je také osobní přístup k jednotlivým klientům a předpoklad pro emocionální rovnováhu, výdrž a trpělivost.<sup>44</sup>

#### *Profesní růst*

Podmínky celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků v ČR určují zejména zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, Standardy kvality sociálních služeb, Etický kodex sociálních pracovníků ČR a kompetence sociálních pracovníků. Profesní růst je zakotven také v mezinárodním Etickém kodexu sociálních pracovníků.

Z těchto dokumentů vyplývá, že celoživotní vzdělávání, kterým si pracovník obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci, je povinné a sociální pracovník je musí mít splněno v určeném rozsahu. Ochota dále se vzdělávat je ve většině případů také předpokladem pro přijetí do pozice sociálního pracovníka. Rovněž práce s pc je jedním ze základních a nejčastějších požadavků při obsazování této pozice.<sup>45</sup>

#### *Syndrom vyhoření*

Syndrom vyhoření (anglicky burn-out syndrome) byl poprvé popsán v roce 1975 Freudenbergerem v USA. Samotný syndrom vyhoření má několik fází, jedná se o nadšení, stagnaci, frustraci, apatii a samotný syndrom vyhoření.<sup>46</sup>

Můžeme jej označit jako syndrom pomáhajícího, což zahrnuje soubor charakteristických osobnostních rysů. Rizikovým faktorem je však také prostředí pracoviště a typ klientů, důsledkem je i působení dlouhodobého stresu. Práce s lidmi je z pohledu syndromu vyhoření nejrizikovější, u pomáhajících profesí jej způsobují především obavy o osud klienta, o jeho bezpečí a dobře zvládnutou péči.

---

<sup>43</sup> VETEŠKA, J., VOŠTRÝ, M. *Kognitivní rehabilitace seniorů*, s. 127-129.

<sup>44</sup> VETEŠKA, J., VOŠTRÝ, M. *Kognitivní rehabilitace seniorů*, s. 23.

<sup>45</sup> ELIČHOVÁ, *Sociální práce*, str. 244.

<sup>46</sup> KOPECKÁ, I. *Psychologie 3. díl.*, s. 190-191

Roli hrají podmínky, za nichž je práce vykonávána, dále role, kterou daný jedinec při své práci zaujímá, neméně klíčová je osobnost jedince a míra jeho odolnosti vůči stresu, vztahy na pracovišti, vývoj kariéry, kultura a klima organizace a možnost propojení práce a rodiny.<sup>47</sup>

Práce s lidmi je postavena na schopnosti pomoci jim a pokud se to nedaří, daný jedinec se může dostat do frustrující situace, kdy je mu znemožněno uspokojit tuto důležitou potřebu, v případě pomáhajících profesí jde o pomoc druhému. Je nutné si uvědomit, že při práci se seniory se často jedná o klienty, u kterých se jejich celkový stav nezlepšuje, naopak spíše se neustále jen zhoršuje.

Jak můžeme do boje se syndromem vyhoření zapojit nové technologie? Jedním z preventivních kroků proti syndromu vyhoření je „nestagnace“. To znamená, pečovat o sebe, dodržovat správnou životosprávu, pracovat na svém seberozvoji. Dalšími doporučeními jsou být otevřen novým informacím, zkušenostem, poznávat nové lidi a učit se nové komunikační techniky.<sup>48</sup>

### 3.4 Etický kodex sociálních pracovníků

Etický kodex se aplikuje ve všech oborech, ve kterých dochází k interakci s lidmi jako živými bytostmi a z hlediska postavení pomáhajícího člověka může dojít vůči potřebnému člověku ke zneužití moci.

V současné době se v České republice řídíme etickým kodexem z roku 1995, jež vydala Společnost sociálních pracovníků. Současně je platná mezinárodní Deklarace etických zásad z roku 1994. Obecně se etické kodexy zpravidla věnují:

- respektování jedinečné hodnoty a důstojnosti každé lidské bytosti
- podpoře sebeurčení klienta
- podpoře sociální spravedlnosti
- podpoře profesní integrity<sup>49</sup>

Pro sociální pracovníky je oblast celoživotního učení a rozvoj osobních kompetencí velmi důležitá. Odpovědnost za kvalitní vzdělávání a odvedenou kvalitu v sociální práci je na samotných sociálních pracovnících a na jejich aktivitě na různých úrovních sociální práce.

I dle mezinárodního etického kodexu se od nich očekává, že budou rozvíjet a dále si udržovat požadované dovednosti a kompetence v oblasti své práce a mají povinnost učinit nezbytné kroky v profesionální i osobní péči o sebe na pracovišti i ve společnosti s cílem zajistit, aby byli schopni poskytovat odpovídající služby.<sup>50</sup>

S příchodem a současně stále se prohlubujícím průnikem digitalizace i do sociální sféry se očekává, že se sociální pracovníci budou rozvíjet i v této oblasti s důrazem na co nejvyšší kvalitu života seniorů.

---

<sup>47</sup> VETEŠKA, J., VOSTRÝ, M. *Kognitivní rehabilitace seniorů*, s. 24 - 25.

<sup>48</sup> KOPECKÁ, I. *Psychologie 3. díl.*, s. 194.

<sup>49</sup> MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*, s. 41-42.

<sup>50</sup> SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI. *Mezinárodní etický kodex sociální práce. online*, s. 3.



## 4 Průmysl 4.0 a možnosti využití v sociální práci

Jak již bylo řečeno, důležitým faktorem života seniorů je kvalita života. Tento pojem většinou zahrnuje fyzickou kondici a schopnost provádět běžné každodenní činnosti, prožívání, vitalitu, vztahy s blízkými lidmi a širším sociálním okolím, spiritualitu a také podmínky prostředí, ve kterém člověk žije, pocit užitečnosti a existence sociální podpory.

Projekt pracovní skupiny WHO pro studium kvality života ve stáří přidal ke čtyřem základním dimenzím kvality života další oblasti specifické pro vyšší věk, a to fungování smyslů, nezávislost, naplnění, sociální zapojení, blízké vztahy a postoje ke smrti<sup>51</sup>.

Další často zmiňované pojmy, spojované s aktivním a pozitivním stárnutím jsou participace, zapojení, seberealizace, usilování o to být přínosný, celoživotní vzdělávání a pohybová aktivita a odpovědnost.<sup>52</sup>

V kontextu s předchozími zjištěními nám vyplývají možnosti využití digitalizace u seniorské populace. V oblasti fyzické kondice se může jednat o aplikace, které budou hlídat seniorův zdravotní stav a životní funkce, počet kalorií ve stravě či zadané naměřené tělesné hodnoty, motivovat je k přiměřenému pohybu a v případě potřeby přivolají pomoc.

Hůře fungující smysly mohou pomoci vykompenzovat pomůcky ovlivňující zrak či sluch. Zahrnujeme sem všechny tělesné kompenzační pomůcky. Pc klávesnice či monitor lze nastavit do podoby, která bude pro seniora či postiženého člověka použitelná, text je možné vyexportovat jako zvuk, atd.

Blízké vztahy, sociální podpora, pocit užitečnosti, prožívání plného života - s tím vším mohou pomoci komunikačně-informační technologie, kterými jsou telefon, chat, online setkávání, účast na sociálních sítích a aplikacích. Virtuální realita může pomoci s aktivním stářím či s uskutečněním některých životních snů.

Také v oblasti, kterou je nezávislost, celoživotní vzdělávání a seberealizace mohou digitální technologie pomoci. Vždyť chuť poznávat možnosti technologického pokroku, ať už se jedná o online komunikaci, nakupování, zvládnutí internetového bankovníctví, online vyřízení úřední záležitosti nebo studium je pro seniora velkou výzvou.

### 4.1 Přínos pro seniory

Aristotelova Eudaimonia., aneb štěstí jako nejvyšší dobro. Proč děláme to, co děláme? Abychom byli šťastní? Ideálem je, jedná-li člověk v souladu s přírodními zákony a řídí se při tom rozumem. Za pomoci minulých zkušeností a osvojených morálních hodnot se takto chápané štěstí podle Aristotela na jedné straně stává mocným zdrojem vitality - životaschopnosti a živosti - a na straně druhé ctností.<sup>53</sup>

William Shakespeare nazval jednu ze svých her: Konec dobrý, všechno dobré. Myšlenka, kterou s klidným svědomím můžeme označit pro podzim života za jedinou žádanou.

Podle Křivohlavého jsou zdroji radosti v seniorském věku smysluplnost našeho života, angažovanost a možnost působit radost druhým lidem.<sup>54</sup>

<sup>51</sup> TOMESŠ, I., ŠÁMALOVÁ, K. A kol. *Sociální souvislosti aktivního stáří*, s. 106-107.

<sup>52</sup> *Tamtéž*, s. 114-116.

<sup>53</sup> Křivohlavý, stárnutí z pohledu pozitivní psychologie, s. 107.

<sup>54</sup> *Tamtéž*, s. 112-113.

Kafková v knize *Neviditelní senioři a jejich každodennost* zmiňuje radosti a potěšení dne, zdůrazňuje význam rodiny a přátelských vztahů<sup>55</sup> a propojuje aktérství, nezávislost a soběstačnost jako významnou souvislost s dobrým či úspěšným stárnutím.<sup>56</sup>

Do jaké míry mohou být digitální technologie takovému průběhu stárnutí nápomocné, ukazují následující řádky.

Seniorům zpřístupňují či usnadňují komunikaci s rodinou, blízkými, lékaři či úředníky. Využívají online poradenství či psychoterapie, jsou díky nim součástí různých zájmových skupin. Mohou jim zpřístupnit vzdělávání, cestování, zábavu, pomoci v bankovních a úředních záležitostech.

Dalšími oblastmi pro využití jsou ošetřovatelství, fyzioterapie, nedávno zavedené registrace na očkování, monitorování denního režimu seniorů a z toho pro ně plynoucí pocit bezpečí. Tyto a mnohé další jsou často již uplatňované možnosti průmyslu 4.0 skupinou osob, již nazýváme čtvrtým věkem.

### 4.1.1 Komunikace

Člověk je svou povahou tvor společenský. Základem pro spokojený život seniorů je kontakt. Komunikační procesy jsou podmínkou a předpokladem existence jakéhokoli lidského společenství. Sociální komunikace není jen vzájemná komunikace mezi lidmi, ale také komunikace člověka s přírodou, která podmiňuje naši existenci.

V lidských dějinách lze rozlišit dosavadní vývoj společenské komunikace do tří základních období: období řečové komunikace, období dokumentové komunikace s fázemi rukopisného a tištěného textu a období elektronické komunikace.

Jsme v zajetí znakové symbolické kultury a stále více izolovaní od reálného světa. Ve druhé polovině našeho století zasáhl do nepřímé sociální komunikace počítač.

Avšak přímá komunikace mezi lidmi má své jedinečné a nenahraditelné rysy. Přímá komunikace mezi dvěma lidmi je setkání a konfrontace dvou živých bytostí, dvou „vnitřních prostředí“, dvou jedinečných a nezaměnitelných osobnostních fondů. Větám, které lidé pronášejí, když spolu hovoří, dodávají smysl „mimořečové síly“, které pocházejí z „vnitřního prostředí“ člověka, z jeho psychiky, z jeho duchovního obrazu. Z velké části komunikujeme mimikou, pantomimikou, gestikulací apod.

Přímou lidskou komunikaci však silně ovlivňují i emocionální prvky, sympatie či nesympatie, přátelství, láska, nenávisť, opovržení a pod. Nezastupitelnou roli v komunikaci hraje i barva hlasu, způsob jak to či ono bylo vysloveno, a v neposlední řadě v jakém prostředí, a za jakých okolností.<sup>57</sup>

### 4.1.2 Informačně - komunikační technologie

Období elektronické komunikace nám vedle té osobní, nebo také „face to face“, přineslo komunikaci telefonickou, e-mailovou, komunikaci na sociálních sítích, chatech či v internetových poradnách. Tyto formy komunikace nazýváme informačně-komunikační technologií nebo-li IKT.

IKT se v mnohých sférách sociální práce staly nevyhnutelnou součástí. Pomáhají v rozličných problémových a krizových situacích, často se jedná o různé aplikace. Mnohé denní aktivity

---

<sup>55</sup> PETROVÁ KAFKOVÁ, M. *Neviditelní senioři a jejich každodennost*, s. 79.

<sup>56</sup> *Tamtéž*, s. 95.

<sup>57</sup> CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*, s. 47-51.

běžných lidí, klientů i pracovníků sociální práce se přesouvají do online prostoru. V souvislosti s rychlým pokrokem v oblasti IKT může používání internetu, mobilních telefonů a sociálních médií do velké míry zvýšit dostupnost sociálních pracovníků a zvýšit jejich interakci s jednotlivými klienty, konkrétními cílovými skupinami, spolupracovníky či dalšími odbornostmi.<sup>58</sup>

Seniorům, kteří náhle potřebují poradit či pomoci, cítí se osaměle, nebo se nachází v kritické situaci a nikdo u nich momentálně není, může pomoci online služba a sociální síť pro seniory nebo online sociální poradenství.

V době vlny pandemie covid-19 například v Prešově fungovala telefonická linka pro lidi ve vyšším věku, kteří mohli požádat o pomoc s donáškou potravin, obědů, léků a podobně, či požádat o informace o aktuálním stavu.

Na úřadech práce sociálních věcí byly zřízeny linky pomoci, jejichž cílem byla eliminace pocitu sociální izolace, zabezpečení řádného chodu života bez pocitu velké změny a pocitu bezradnosti, nebo jen pro lidský rozhovor.

Zřízené krizové linky nabízely čtyři prostředky pomoci – telefon, chat, mail a video poradenství pro lidi v krizi v důsledku sociální izolace, stresu z finanční situace, s pocitu úzkosti, strachu, obav, smutku, bezmocnosti, uvažujícími nad sebevraždou, anebo zažívajícími jinou situaci, ve které potřebují krizovou pomoc a podporu. Pro seniory byly vytvořeny nové aplikace, které ulehčují život této cílové skupině.

Další moderní sociální službou je MONSE (monitoring seniorů). Jedná se o systém, který pozoruje chování a zvyky seniora v domácnosti, čímž umožňuje předcházet vzniku nebezpečných situací a zlepšovat kvalitu života seniora v jeho domácím prostředí.<sup>59</sup>

### 4.1.3 Virtuální realita

Realitu, skutečnost, svět kolem nás vnímáme prostřednictvím našich smyslů. Co je ale opravdová realita? Dítě myslí tak jak vnímá, u dospělého je to naopak. Vnímá svět tak, jak myslí. Vnímá jej spektrem svého obrazu světa, který si vytvořil v průběhu svého života, je to jen jeho vlastní pojetí skutečnosti.

Virtuální realita je zdánlivá, umělá skutečnost. Stav, kdy člověk prožívá přesvědčivý pocit, že se ocitl v jiném světě, aniž by se v něm ve skutečnosti nacházel. Přesvědčují ho o tom jeho smysly.

Využívá se v mnoha oblastech lidské činnosti. Například v projektování, v simulaci provozu nových typů letadel, u trojrozměrných modelů projektovaných budov, u akustiky budov, při simulaci složitých chirurgických zákroků a samozřejmě má velmi široké uplatnění v zábavě.<sup>60</sup>

Možnosti a limity VR (virtuální reality) jako aktivizační činnosti k naplnění potřeb rezidentů domova pro seniory se pokusili pomocí cesty kvalitativní studie zjistit Suchomelová, Diallo a Vavrečka.

Čtvrtý věk je často spojen s fyzickými, psychickými a sociálními deficity a studie potvrdila, že díky klíčovým vlastnostem virtuální reality, jimiž jsou imerzivita (vnoření se) a interaktivita (propojení) přináší tato technologie nové možnosti v „překonávání“ těchto deficitů. Dosavadní studie také dokládají efekt zapojení VR do tréninku kognitivních a psychomotorických funkcí či redukce sociální izolace seniorů. Zapojení virtuální reality vedlo

<sup>58</sup> VAŠKOVÁ, A, LOVAŠOVÁ, S. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 20.

<sup>59</sup> *Tamtéž*, roč. 21, č. 6, s. 29-30.

<sup>60</sup> CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*, s. 64.

také ke snížení depresivity, k prevenci duševních poruch, ke snížení negativního emočního ladění či pocitu bolesti a k vyšší míře motivace, entuziasmu a uspokojení.<sup>61</sup>

Některé již dříve zmiňované potřeby seniorů mohou být naplněny vhodně koncipovaným virtuálním zážitkem. Jedná se o potřebu vědomí vlastní důstojnosti a hodnoty, potřebu smyslu a kontinuity životního příběhu, potřebu být součástí komunity a potřebu přesahu každodenního života.<sup>62</sup>

Potřebu vědomí vlastní hodnoty a důstojnosti podpořila možnost volby zážitku dle vlastních preferencí, což navyšovala možnost pocitu jistoty a bezpečí, pokud klient mohl být ve známém prostředí a také možnost volného pohybu ve scéně a libovolné ovlivňování děje. Důležitým bodem byla jednoduchost ovládání zařízení, aby nedošlo k pocitu zahanbení klientů.<sup>63</sup>

Potřeba smyslu a kontinuity životního příběhu narůstá v důsledku přestěhování se do zcela nového prostředí, ovdovění či nemoci spojené s omezením hybnosti. VR pomohla účastníkům pracovat se svým životním příběhem, a zejména jej sdílet skrze místa, která si ve VR přáli vidět.

Jednalo se o místa spojená s dětstvím či produktivním životem (reminiscenční terapie), místa které nebylo možné navštívit nebo místa spojená s konkrétním zájmem či profesí.

Potřebu být s lidmi, vidět lidi, zvířata či nějakou akci senioři vyjádřili v případě, kdy v průběhu VR zážitku nic takového nezaznamenali, tedy jednalo se o prázdná města, statky, přírodu.

K důležitým psycho-spirituálním potřebám ve stáří patří potřeba přesahu každodenního života. VR seniorům pomohla doslova vnořit se do krásy, vyjadřovat reakce jako úžas či ohromení a prožívat pozitivní emoce, úspěch, radost, vděčnost atd. Virtuální zážitek klientům současně poskytl chvilkový únik z reality.

Důležitým bodem aplikace VR v domovech pro seniory je respekt k omezení, potenciálu a schopnosti konkrétního seniora. V průběhu studie byla proto ověřena vhodnost paralelního asistovaného ovládání. Při překonání úvodního strachu a vhodné intervenci byli klienti ochotni opustit svou „komfortní zónu“ a díky tomu poznávat a učit se nové věci a tím přirozeně stimulovat své senzomotorické dovednosti.<sup>64</sup>

## 4.2 Přínos průmyslu 4.0 pro sociální pracovníky

Sociální práce jednadvacátého století jako další profese čelí mnohým výzvám, mimo jiné také výzvám ve využití technologií pro sociální blaho. V tomto pojetí se jedná o pestrou nabídku možností. To vše tvoří málo využívané nástroje sociálních pracovníků v kyberprostoru.

Sociálním pracovníkům by digitalizace měla přinést ulehčení především v oblasti administrativy. Jedná se o zjednodušení administrativních záležitostí, aktivizaci různých procesů, komunikaci s úřady, klienty, spolupráci s kolegy nebo dalšími odborníky. Do sociální práce vnáší jistou flexibilitu a zrychlení.

Objevují se nové příležitosti k poskytování služeb formou alternativních metod a intervencí v elektronickém prostoru.

Kromě osobního setkání je možné s klienty hovořit telefonicky, využívat e-mailovou komunikaci, chatovat či komunikovat přes videokonference.

*„Pomocí komunikačních a informačních technologií má sociální pracovník další možnost doplnit si informace o klientovi - jaké má problémy, o kterých se stydí hovořit tváří*

<sup>61</sup> SUCHOMELOVÁ, V., DIALLO, K., VAVREČKA, M. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 5-7.

<sup>62</sup> *Tamtéž*, roč. 21, č. 6, s. 10.

<sup>63</sup> SUCHOMELOVÁ, V., DIALLO, K., VAVREČKA, M. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 10-11.

<sup>64</sup> *Tamtéž*, str. 14.

v tvář, jako ve virtuálním prostoru prezentuje své vnímání reálného života a pod. Tedy pochopit to, co klienti dělají, a jak to ovlivňuje jejich životy“.<sup>65</sup>

Již dříve jsem se věnovala přínosu virtuální reality u seniorů, ovšem i pro sociální pracovníky může být velmi užitečná. Díky virtuální realitě mohou například vidět svět očima člověka s demencí, nacvičovat péči o klienta nebo sami zestárnout.<sup>66</sup>

#### 4.2.1 Terapie za pomoci moderních technologií

Každá společnost je tak dobrá, jak se dokáže postarat o své handicapované občany.

*„Asistivní technologie neboli ICT se stávají nedílnou součástí našich životů. Jejich smyslem je zvýšit kvalitu života znevýhodněných osob, ať už se jedná o seniory, tělesně nebo zdravotně postižené osoby, děti nebo sociálně znevýhodněné osoby. Těmto uživatelům mohou asistivní technologie pomáhat překonat jejich handicap, zvyšuje jejich nezávislost a bezpečí a umožňuje jim udržovat a rozvíjet sociální kontakty, které by jinak v důsledku životních okolností musely být utlumeny. Zvláště u starších osob nebo u osob těžce handicapovaných tak významně stoupá šance na zachování podmínek pro život v přirozeném prostředí na úkor nutnosti institucionalizace poskytované péče.“*<sup>67</sup>

*„Za asistivní technologii se chápe jakýkoliv nástroj, zařízení, software nebo systém využívající zpravidla moderní technologie (např. senzory, aktuátory, informační a komunikační technologie) s cílem posílit, udržet nebo zlepšit funkční schopnosti jedinců se speciálními potřebami, a tím jim usnadnit každodenní život, zlepšit kvalitu jejich života, samostatnost a soběstačnost. Zásadní překážkou integrace asistivních technologií je v České republice lidský faktor, především ochota a odvaha zodpovědných osob přijmout zodpovědnost za revoluční změny vedoucí k posunu vpřed.“*<sup>68</sup>

Pro příklad asistenčních technologií uvedu přístroje, které zaznamenávají fyziologické hodnoty klienta, asistenční navigační systém pro nevidomé, domácí telemedicínu, atd. Cílem používání asistivních technologií je zvýšení bezpečí, zdraví, nezávislosti, aktivity jejich uživatelů a jejich účasti ne společenském životě.

Asistivní služby vidí jako důležitou součást sociálních služeb také úřad vlády ČR. Z toho důvodu se asistivními technologiemi zabývá a také je zařadila do Akčního plánu pro rozvoj digitálního trhu:

*„První oficiální dokument ohledně elektronizace sociálních služeb měl za cíl zhodnotit současnou situaci v oblasti rozvoje a využívání asistivních technologií a nastavit mechanismy pro jejich využití ve prospěch osob se zdravotním či sociálním znevýhodněním a jejich okolí. Co se týká využití asistivních technologií, je zřejmé, že sociální služby nebyly nikdy oficiálně podpořeny a využití moderních technologií je na velmi mizivé úrovni. Proto se vzniklý dokument zaměřuje i na porovnání nákladů a cen sociálních služeb využívajících asistivní technologie, jejich ekonomické přínosy a předpoklady zvýšení efektivity při využití u neformální péče a sociálních služeb. V neposlední řadě využití asistivních technologií a také širší elektronizace sociálních služeb může přinést významné úspory v tomto sektoru.“*

*Na základě dosavadních aktivit v rámci podpory rozvoje asistivních technologií disponujeme řadou analytických materiálů v oblasti využití asistivních technologií pro pomoc osobám se zdravotním postižením, ale třeba i seniorům, a pochopitelně pro zlepšení kvality*

<sup>65</sup> TOMEŠ, I., ŠÁMALOVÁ, K. A kol. *Sociální souvislosti aktivního stáří*, s. 216.

<sup>66</sup> SUCHOMELOVÁ, V., DIALLO, K., VAVREČKA, M. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 6.

<sup>67</sup> MPSV. *Asistivní technologie v domácí a neformální péči*, online, s. 7.

<sup>68</sup> *Tamtéž*, s. 17.

jejich života a soběstačnosti. MPSV v rámci projektů se svými partnery vytvoří a zahájí realizaci projektu ke zlepšení znalostní báze i praktického nasazení asistivních technologií do života, alespoň v rozsahu pilotního projektu podpory a znalostní báze AT.<sup>69</sup>

## 4.2.2 Přístup sociálních pracovníků k digitalizaci/technologickým pokrokům

Digitalizace je výzvou ve všech oblastech naší společnosti. Několik posledních let pomalu vplouvala do našich životů a my jsme ještě měli na výběr, zda a kde ji využijeme a do jaké míry. Nedávná doba koronavirové epidemie digitalizaci výrazně posunula a zasáhla již skutečně všechny oblasti našeho života, včetně ryze humanitních oborů. Tím jsou kladeny stále vyšší nároky nejen na zaměstnance, ale i na soukromé osoby.

Ačkoli stěžejním pracovním nástrojem sociálních pracovníků je rozhovor, ani jim se používání moderních technologií nevyhýbá. Přístupy se mohou lišit podle toho, zda tito lidé již s novými technologiemi běžně pracují, protože jejich používání bylo například součástí výuky, nebo se s nimi teprve seznamují, což má většinou souvislost s věkem pracovníků.

Sociální pracovníci musí pochopit úlohu moderních technologií, kterou stále více sehrávají v jejich pracovním životě. Jistou roli v postoji k technologiím hraje nadšení nebo rezignovanost a vyhoření. Důležitá je také motivace, se kterou do interakce s technologiemi vstupují.

Je potřebné, aby v této sféře byli sociální pracovníci kompetentní a gramotní a současně měli neustále na paměti dodržování všech standardů a hodnot etické sociální práce. Uchopí-li sociální pracovníci moderní technologie správným způsobem, výsledkem bude přínos jak pro ně samotné, tak pro klienty.<sup>70</sup>

Při poskytování služeb jednotlivcům, rodinám nebo skupinám využívajícím technologii se sociální pracovníci musí řídit etickým kodexem stejně, jako by to bylo při osobním poskytování služeb klientům.

## 4.3 Přístup klientů a rodinných příslušníků

Dynamická, neustále se měnící společnost od nás všech vyžaduje zvládnání nových situací, které jsou pro fungování v běžném životě nepostradatelné. Dopady digitalizace veřejné správy, ekonomiky a společenského života na seniory se jeví jako mnohem významnější vzhledem k jejich nedostatečné digitální gramotnosti nebo z důvodu nemožnosti přístupu k potřebným informacím a nástrojům.

Velmi důležité v tomto ohledu je, jaké mají senioři rodinné zázemí, eventuelně jak se k této oblasti staví pobytová zařízení, jejichž služeb senioři využívají. Významná část seniorské populace projevuje o získávání vědomostí v oblasti digitalizace velký zájem a to především z důvodu praktického využití ve svém životě. Důležitými faktory v četnosti použití je, které druhy informačních technologií senioři nejčastěji využívají, pro jaké účely a jaké popisují překážky při využívání jednotlivých/specifických technologií.<sup>71</sup>

Jak již bylo zmíněno, motivace je jedním z nejvýznamnějších důvodů našeho jednání a stejně tak to platí i při využívání digitálních technologií seniory.

Velmi zajímavým a přínosným projektem je mezigenerační forma vzdělávání. Jedná se o proces učení, kdy si věkově zcela odlišné generace vyměňují své zkušenosti, znalosti

<sup>69</sup> ÚŘAD VLÁDY ČR. *Aktualizovaný Akční plán pro rozvoj digitálního trhu*, online, s. 56-57.

<sup>70</sup> VAŠKOVÁ, A, LOVAŠOVÁ, S. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 35.

<sup>71</sup> PIKNA, J., NAGY, D., *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 43-46.

a dovednosti. Taková forma učení přispívá k posilování mezigeneračních vztahů, ke snižování bariér a k bourání negativních stereotypů mezi generacemi.

Mezi největšími benefity z hlediska seniorů řadíme „větší spokojenost se životem, nižší míru izolace, pocit osobního naplnění a hledání většího smyslu života, pocit že jejich vědomostí a zkušeností si váží jiní lidé, udržování smysluplných vztahů, učení se novým zručnostem, obohacování vědomostí mládeže a pocit ocenění.“

Jednou z podmínek, abychom mohli mezigenerační učení považovat za přínosné je, aby cílem byl výsledek v benefitech srovnatelný pro všechny zapojené generace.<sup>72</sup>

#### 4.4 Shrnutí výhod

Zásadním přínosem, který jsme ve značné míře zaznamenali v průběhu nedávné koronavirové epidemie, je možnost sociální intervence na dálku, jež disponuje značným geografickým rozsahem. K jejímu používání docházelo, ať už se jednalo o komunikaci seniorů se svými rodinnými příslušníky a přáteli za účelem sociální aktivizace, nebo poskytování sociálních a dalších služeb jakéhokoli charakteru.

Jednoznačnou výhodou jsou nižší náklady spojené s poskytováním sociálních služeb pomocí informačně-komunikačních technologií.

Zmiňovala jsem se o mezigeneračním učení, které přináší hned několik pozitiv a to jak pro generaci teenagerů, tak pro generaci seniorů.

Další výhodou je díky jisté anonymitě možnost říci něco, k čemu se klient osobně neodváží.

Díky digitalizaci vzniká i v oblasti sociální práce řada aplikací, které mohou přinést rychlou pomoc potřebným osobám.

Postupné propojování systémů státní správy, sociálních služeb a dalších institucí stojí za rychlejším řešením klientových problémů.

Přínosem pro společnost, nebo spíše pro systém je skutečnost, že toho lidé více stihnou, ale nabízí se otázka, zda je právě toto podstatou lidského bytí.

Podíváme-li se na to tedy souhrnně, můžeme říci, že digitalizace sociální práce přináší v první řadě snahu o zlepšování kvality života nejen v seniorském období.

## 5 Potenciální rizika spojená s implementací digitálních technologií

### 5.1 Rizika pro sociální pracovníky

*„Pro člověka není nebezpečný sám pojem systému (a také informačního systému jako jednoho z jeho druhů systémů), je-li chápán jako metoda a prostředek. Nebezpečným se stává tehdy, začne-li se chápat jako smysl a podstata věcí, osob, jevů. Systém chápáný jako cíl a podstata vede k neosobnosti, k odlidštění.“<sup>73</sup>*

<sup>72</sup> VAŠKOVÁ, A, LOVAŠOVÁ, S. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 31-34.

<sup>73</sup> CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*, s. 31-32.

Václav Havel stručně popisuje obranu: intence systému je nutno překonat intencemi života. Informační věda by měla tedy chápat informační systém, jeden ze svých základních pojmů, pouze jako metodu, jako prostředek, který musí být neustále kontrolován životem<sup>74</sup>.

Díky digitalizaci mají nejen sociální pracovníci dostatek kvalitních dat, ale rizikem se může stát, že tito pracovníci budou mít pro objemnost zadávaných dat čím dál tím méně času na interakce se svými klienty, stejně jako to dnes vidíme u lékařů.

## 5.2 Rizika pro seniory související s rozvojem digitalizace

### *Digitální propast*

V procesu šíření počítačů a internetu existují obrovské nerovnosti. Jedná se nejen o globální, geopolitickou a regionální úroveň, ale také o úroveň jednotlivých domácností. Digitální propast indikuje několik sociálně-demografických faktorů, kterými jsou příjem, vzdělanost, znalost jazyka, pohlaví, věk, zaměstnanost, etnická příslušnost a typ domácnosti.<sup>75</sup>

### *Digitální gramotnost*

Digitální gramotnost je u seniorů na nižší úrovni, což dokazují výsledky sociologického výzkumu realizovaného v rámci dlouhodobého analyticko – monitorovacího projektu Digitální gramotnost na Slovensku, kterou realizoval Institut pro veřejné otázky.<sup>76</sup>

Nesledují-li senioři rychlé pokroky ve světě, zejména technické a technologické, stává se, že některým věcem nerozumějí. Vývoj je mohl postavit mimo realitu, následně se dostavuje vůči technice pocit strachu a respektu a je tedy nutné poskytnout jim v této oblasti pomoc.<sup>77</sup>

Digitální negramotnost a důvěřivost seniorů je staví do role snadné oběti phishingu a dezinformací.

### *Sociální izolace*

Paradoxem využívání IKT se mohou stát již dříve zmiňované pocity odcizení ve vztazích, pocity samoty až izolace. S nástupem telefonů, on-line setkávání již není potřeba tak častý osobní kontakt. Ale ani telefonické nebo on-line schůzky nenahradí atmosféru osobního setkání.

Jedná-li se o psaný text, je snaha maximálně jej zkrátit, nemusí zachytit podstatu sdělení, nebo může být pochopen zcela odlišně. U těchto typů komunikací je téměř nemožné vnímat reakce a pocity druhého člověka v průběhu rozhovoru vyjadřované nonverbální komunikací.

### *Virtuální realita*

V případě rizik při používání virtuální reality se jednalo většinou o dyskomfort spojený s virtuálním prostředím, o negativní tělesné či jiné projevy nebo nemožnost ovládat pohyb z fyziologických důvodů.

Negativními psychickými dopady byly pocity zahanbení, že senioři daný úkon nezvládnou právě z fyziologických důvodů nebo protože je to pro ně příliš složité.<sup>78</sup>

---

<sup>74</sup> CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*, s. 31-32.

<sup>75</sup> VAŠKOVÁ, A, LOVAŠOVÁ, S. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 24.

<sup>76</sup> *Tamtéž*, s. 24.

<sup>77</sup> VETEŠKA, J., VOSTRÝ, M. *Kognitivní rehabilitace seniorů*, s. 37.

<sup>78</sup> SUCHOMELOVÁ, V., DIALLO, K., VAVREČKA, M. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 9.



### *Dopady na zdraví*

Je potřeba zvážit, zda se technologie nepoužívá k nahrazení prostředků na vykonávání činnosti, které by měly být vykonávané osobně prezenčně, kterou je pro příklad stanovení zdravotní diagnózy.<sup>79</sup>

## **5.3 Rizika pro společnost**

Mnohostranné používání technologií s sebou vedle kladů přináší a bude přinášet řadu rizik a negativních dopadů. Mezi prvními mě napadají zdravotní dopady.

Dále, ačkoli se jedná o komunikační technologie, může paradoxně docházet k ochabování vřelých mezilidských vztahů a následným pocitům osamění nebo vyloučení.

Robotizace jistě povede ke ztrátám zaměstnání, způsobených náhradou lidského kapitálu nebo z nedostatku mentálních kapacit jednotlivců.

Velmi důležitou oblastí rizik v internetovém světě je zneužití, podvodné jednání, kriminalita, jež může vést až na úroveň teroristických činů.

Digitalizace s sebou přináší moc z hlediska zneužití médií a sociálních sítí a tím mohou být ohroženy základní kameny svobody a demokracie, jak to dnes máme možnost vidět například v Rusku.

Dalšími riziky jsou počítačové viry, genetické inženýrství, sekvenování genomu, biologické zbraně, atd.<sup>80</sup>

### *Zdravotní dopady*

Zdravotní dopady v důsledku nadměrného užívání počítačové techniky se mohou týkat přímého postižení pohybového aparátu, může docházet k únavě, dále například k pálení a svědění očí.

V lékařských oborech může dojít k chybovosti v důsledku přílišného spoléhání se na digitální technologii při stanovování diagnóz. Mezi zdravotní dopady můžeme taktéž zařadit psychické závislosti.<sup>81</sup>

Zdravotní problémy člověka jdou ruku v ruce s následnými sociálními důsledky.

### *Sociální dopady*

Digitální média narušují sociální chování a vztahy, poškozují paměť, mají negativní vliv na spánek, podněcují úzkosti a deprese, mohou vyvolat již zmíněné psychické závislosti a další psychická onemocnění a tím vším dopadají jak na samotného jedince, tak na jeho okolí.<sup>82</sup>

Jako předchozí průmyslová revoluce má i tato negativní sociální dopady ve smyslu sociálního vyloučení. Výjimkou není nemožnost vlastnit digitální vybavení nebo mít přístup k veřejným internetovým zdrojům. Mezi nejdůležitější příčiny rostoucí sociální vyloučenosti můžeme zařadit dlouhodobou nezaměstnanost a otevírání pomyslných nůžek mezi těmi, kdo z digitalizace prospěch mají, a chudobu těch, kdo pro svou negramotnost přístup k benefitům digitalizace nemají.<sup>83</sup>

Nenahraditelnou zkušeností, která může při přílišném používání komunikačních technologií chybět, je umění přímé komunikace a nedostatek vlastní zkušenosti s jednáním face to face. V mezilidských vztazích rozšiřující se možnosti nepřímé komunikace přináší nebezpečí povrchních styků, lidé spolu stále častěji komunikují, aniž by se poznali v přímém styku.

---

<sup>79</sup> VAŠKOVÁ, A, LOVAŠOVÁ, S. *Sociální práce*, roč. 21, č. 6, s. 26.

<sup>80</sup> BRYNJOFSSON, E., McAFEE, A. *Druhý věk strojů*, s. 239-240.

<sup>81</sup> CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*, s. 74-77.

<sup>82</sup> SPITZER, M. *Digitální demence*, s. 246.

<sup>83</sup> TOMEŠ, I., ŠÁMALOVÁ, K. A kol. *Sociální souvislosti aktivního stáří*, s. 216.

Dochází tak opět k jisté společenské izolaci jednotlivců, k podpoře samotářství, anonymity apod.<sup>84</sup>

Neurovědec Manfred Spitzer se ve svých knihách *Digitální demence* a *Kybernemoc* zamýšlí nad narůstajícím používáním internetových zdrojů a hovoří o digitální demenci, kterou zde ovšem nespojuje s neschopností využít digitální technologie, ale naopak jako dopad přílišného používání těchto technologií na úkor vlastního myšlení<sup>85</sup>

Digitální demence a nemožnost přístupu k digitální technologii mohou stát za nemožností disponovat například s finančními prostředky na svém účtu nebo ve využívání on line služeb, čímž může opět docházet k nerovným příležitostem.

Dalšími sociálními dopady jsou neschopnost vyjadřování se a úpadek jazykové kultury. Neznalost cizího jazyka může také ovlivnit schopnost pracovat s novými technologiemi.

### *Kriminalita, podvodné jednání*

Informatizace společnosti přinesla nový druh kriminality, která se označuje jako počítačová. Každý technický prostředek, i počítač, zejména je-li napojený na telekomunikační síť, se může stát prostředkem velmi závažných kriminálních činů, zvláště pak tzv. organizovaných zločinů. Může se stát i nástrojem přípravy a realizace terorismu všeho druhu.<sup>86</sup>

### *GDPR, právní otázky, legislativa*

Každá informace může být jednotlivcem či skupinou lidí využita, ale také zneužita. Vývoj techniky je rychlejší než vývoj legislativních nástrojů, které by byly schopny je alespoň z části usměrnit a zabránit jejímu zneužití proti člověku.

*„V demokratické společnosti je nutné chránit práva občana na soukromí, zajistit ochranu jakýchkoli informací a jednotlivci rovnoprávnost přístupu k veřejně dostupným informačním zdrojům, autorského práva původců počítačových programů a počítačových dokumentů, ochranu před monopolními praktikami v provozování automatizovaných informačních systémů a jejich sítí, zajistit průhlednost procesu zpracování informací atd.“*

Spolu s informatizací proto vzniklo i právo informační, které stanovuje pravidla v oblasti vytváření, fungování a užívání dílčích národních a nadnárodních informačních systémů a kontroluje jejich dodržování.<sup>87</sup>

### *Dopady na lidská práva, etické dopady*

Podíváme-li se na umělou inteligenci a široké využívání digitalizace očima Listiny základních práv a svobod, narazíme na několik bodů, kde mohou být lidská práva velmi jednoduše porušována. Pro příklad vybírám následující:

- Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena.
- Osobní svoboda je zaručena.
- Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
- Nikdo nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou anebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným podobným zařízením.

<sup>84</sup> CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*, s. 74.

<sup>85</sup> SPITZER, M. *Digitální demence*, s. 101.

<sup>86</sup> CEJPEK, J. *Informace, komunikace a myšlení*, s. 78.

<sup>87</sup> *Tamtéž*, s. 78.

- Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.<sup>88</sup>

Ztráta svobody, využití technologií k posílení moci despotických vládců a ke kontrole informačních toků, to jsou dystopické scénáře, které známe z per spisovatelů, jako jsou George Orwell, William Gibson a další.

*„Naše schopnost vědět více je v konfliktu s naší schopností zabránit ostatním, aby o nás věděli. Když byly informace převážně analogové a lokální, fyzikální zákony automaticky vytvořily zónu soukromí. V digitálním světě však soukromí vyžaduje výslovně stanovené normy, pobídky, zákony, technologie a instituce, které určují, jaké toky informací jsou povolené nebo zakázané a podporované nebo nepodporované.“<sup>89</sup>*

To vše samo o sobě není zárukou zneužití takových dat. Je na každém jednotlivci, s jakou opatrností bude k takřka neomezeným digitálním zdrojům přistupovat.

Z etického hlediska se v souvislosti s průmyslovou revolucí taktéž nabízí řada rizik, z nichž některá již byla dotknuta v předchozím textu. Pro příklad zmíním bezpečnost v nakládání s důvěrnými informacemi, práva klientů, diskriminaci, autonomii a sebeurčení, klonování, genetické inženýrství, sekvenování genomu, pravdivost informací a další.

Omezení autonomie a aktérství jedinců ve čtvrtém věku je taktéž velmi složitou etickou otázkou. Ptáme se, zda a v jakých případech je možné omezit jejich samostatné rozhodování.

Gilleard a Higgs čtvrtý věk chápou jako společenskou pozici, která je zbavena jak kulturního, tak sociálního kapitálu, tedy zdrojů, které jsou současnou společností nejvíce oceňovány. Z jedinců, kteří potřebují pomoc, se tak stávají pouhé objekty péče a jejich aktérství a individualita jsou jim upírány. V institucionálních zařízeních se může jednat o pevný rozvrh podávání jídla, poskytování péče i nabídku různých aktivit, jindy je to nakládání s finančními prostředky nebo vyřizování úředních záležitostí, což jsou záležitosti, které se stále více týkají i digitální gramotnosti.<sup>90</sup>

## 5.4 Možná redukce potenciálních rizik spojených s implementací digitálních technologií

Jedním ze zásadních rizik spojených s implementací digitálních technologií je zcela jistě lidský kapitál, ve kterém je významný potenciál, ať se jedná o pozitivní nebo negativní dopady související s využitím těchto technologií.

Tato práce se zamýšlí nad tím, jak je tato revoluční doba náročná pro zařazení seniorů do společnosti z důvodu nemožnosti vlastnit nebo mít přístup k těmto novým technologiím a dále z důvodu neznalosti a obav pracovat s technologickými novinkami.

V praxi se setkáváme s tím, že používání těchto prostředků je často problematické i pro samotné sociální pracovníky.

Podíváme-li se na předpokládaný demografický vývoj České populace, viz tabulka níže, pak tyto faktory nabývají na významu a staly se tak výzvou a jedním z hlavních bodů vlády ČR, která v roce 2014 uveřejnila již zmiňovaný Akční plán pro rozvoj digitálního trhu, kde rozvoj digitálních kompetencí a informatického myšlení v celoživotní perspektivě (počáteční vzdělávání, zvyšování digitální gramotnosti občanů) považuje za stěžejní.

<sup>88</sup> ZÁKONY PRO LIDI. *Listina základních práv a svobod, Základní lidská práva.* online.

<sup>89</sup> BRYNJOFSSON, E., McAFEE, A. *Druhý věk strojů*, s. 240-241.

<sup>90</sup> PETROVÁ KAFKOVÁ, M. *Neviditelní senioři a jejich každodennost*, s. 110-111.

**Population structure of the Czech Republic by age group in years 2000 - 2065  
(selected years in %)<sup>91</sup>**

Věk	2000	2010	2015	2020	2025	2035	2045	2055	2065
0 – 14	16,4	14,2	15,1	15,6	14,9	13,0	13,3	13,9	13,2
15 – 64	59,8	70,6	67,2	64,3	63,4	62,5	57,1	53,7	54,6
65 +	13,8	15,2	17,7	20,1	21,7	24,5	29,6	32,4	32,2

Source: Czech Statistical Office 2018 and own processing

Současná doba dramatického nástupu průmyslu 4.0 klade důraz na stále rostoucí význam výchovy k občanství a na investice do lidského kapitálu. Je nezbytné, aby se nejen sociální pracovníci dále vzdělávali v oblasti využití digitálních technologií. Počátek těchto investic by měl být již běžnou součástí základního vzdělávání s cílem zvyšovat digitální gramotnost, tím maximalizovat přínos digitálních technologií a minimalizovat možná rizika plynoucí z neznalosti pro celou společnost.

---

<sup>91</sup> Czech Statistical Office

## Závěr

V bakalářské práci na téma přínosy a rizika digitálních technologií v sociální práci se seniory jsem se nejprve snažila čtenářům nastínit problematiku stáří. Z toho důvodu v úvodu práce nalezneme vymezení klíčových pojmů týkajících se stárnutí, stáří a jevů, které toto životní období provází a vzhledem k tematickému zaměření jsou předmětem celé bakalářské práce.

Dalšími pojmy, které jsem se seniorským věkem propojila a dále se jim věnovala, jsou průmysl 4.0 vyjádřený mnoha rozličnými způsoby a sociální práce v kontextu s úspěšným stárnutím.

Hlavním cílem mé práce bylo z dostupných zdrojů zjistit, do jaké míry již digitální technologie pronikly do života seniorů a sociálních pracovníků, jaké benefity pro obě zmíněné skupiny přinesly a jaké překážky eventuelně rizika byly v souvislosti s jejich používáním zaznamenány.

Seniorský věk by přes všechny neduhy, které s sebou přináší, měl být pro každého jedince co nejvíce příjemný, aby člověk z tohoto světa odcházel s vědomím, že jeho život byl dobrý a smysluplný.

Postavení seniorů se s příchodem digitální revoluce dramaticky změnilo. Přestává na ně být nahlíženo, jako na osoby, které nám mohou vzhledem ke svým životním zkušenostem být cennými životními rádci, naopak i z tohoto pohledu se stávají postradatelnými a v novém věku zcela ztraceni. Sociální práce má v tomto ohledu nezastupitelné místo a jejím hlavním úkolem je, aby senioři zůstali plnohodnotnými členy společnosti s důrazem na kontinuitu života a svým působením zabránit jejich sociálnímu vyloučení.

Do jaké míry mohou různé technologické nástroje zlepšit kvalitu života seniorů a obohatit praxi sociální práce, závisí na míře naší motivace a aktivního zapojení se, protože jejich používání klade na každého jednotlivce velmi vysoké nároky.

Je důležité, aby sociální pracovníci k jejich využití přistupovali citlivě s ohledem na možnosti a potřeby seniorů, zrovna tak na možnosti a potřeby své. V souvislosti s digitální transformací a s ohledem na lidská práva je nutné respektovat a podílet se na společenské i individuální odpovědnosti spojené s vývojem, používáním a zabezpečením všech těchto aktivit ve prospěch sociální práce.

Díky skutečně nebývale rychlému vývoji naší generace bychom se měli vrátit k zamyšlení nad skutečnými hodnotami lidského života, čeho si jako společnost skutečně vážíme a jakým směrem ve vztahu k člověku se má lidský život na naší planetě ubírat.

Přínosem práce je teoretické shrnutí poznatků, zabývajících se tematikou digitalizace společnosti, prioritně v oblasti sociální práce se seniory pro její další kladné využití ve studiu i praxi a dále vyhledávání a zamyšlení se nad překonáváním možných překážek bránících v co nejširším využití technologií v tomto lidském období s ohledem na lidství jako takové.

## Seznam použité literatury

- BRYNJOLFSSON, E., McAFFEE, Andrew. *Druhý věk strojů; Práce, pokrok a prosperita v éře špičkových technologií*. Příbram: PBtisk, a.s., 2015. ISBN 978-80-87270-71-4
- CEJPEK, Jiří. *Informace, komunikace a myšlení*. Vydání první. Praha: Nakladatelství Karolinum, 1998. ISBN 80-7184-767-4
- ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce; Aktuální otázky*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, a.s., 2017. ISBN 978-80-271-0080-4
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vydání druhé, podstatně přepracované a doplněné. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9
- KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie 3. díl.; Učebnice pro obor sociální činnost*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2015. ISBN 978-80-247-3877-2
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie; Možnosti, které čekají*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3604-4
- LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 2. aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. ISBN 978-80-247-1284-0
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-7367-502-8
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, s.r.o. 2016. ISBN 978-80-262-1154-9
- MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana, KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0
- NAKONEČNÝ, Milan. *Obecná psychologie*. Praha: Triton, 2015. ISBN 978-80-7387-929-7
- PETROVÁ KAFKOVÁ, Marcela. *Neviditelní senioři a jejich každodennost; Čtvrtý věk jako stárnutí s disabilitou*. 1. vydání. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 2017. ISBN 978-80-7325-487-2
- PROKEŠ, Josef. *Člověk a počítač*. První vydání. Tišnov: SURSUM, 2000. ISBN 80-85799-82-0
- SPITZER, Manfred. *Digitální demence; Jak připravujeme sami sebe a naše děti o rozum*. První vydání. Brno: Host - vydavatelství s.r.o., 2014. ISBN 978-80-7294-872-7
- TOMEŠ, Igor, ŠÁMALOVÁ, Kateřina a kolektiv. *Sociální souvislosti aktivního stáří*. Vydání první. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2017. ISBN 978-80-246-3612-2
- VOSTRÝ, Milan, VETEŠKA, Jaroslav et al. *Kognitivní rehabilitace seniorů*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, a.s., 2021. ISBN 978-80-271-2866-2

### Články z tištěných seriálových publikací:

SUCHOMELOVÁ, Věra, DIALLO, Karolína, VAVREČKA, Michal. Virtuální realita jako prostředek k naplnění specifických potřeb seniorů. *Sociální práce*, 2021, roč. 21, č. 6, s 5-18. ISSN 1213-6204

VAŠKOVÁ, Andrea, LOVAŠOVÁ, Soňa. Implementácia informačno-komunikačných technológií do praxe sociálnej práce vo vybraných cieľových skupinách. *Sociální práce*, 2021, roč. 21, č. 6, s 19-40. ISSN 1213-6204

PIKNA, Jakub, NAGY, Denis, MORÁVKOVÁ, Silvia, CANDRÁK, Miloš. Využívanie informačno-komunikačných technológií v seniorskom veku. *Sociální práce*, 2021, roč. 21, č. 6, s 41-60. ISSN 1213-6204

### Internetové zdroje:

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD [online]

Dostupné na:

<https://www.czso.cz/>

MPSV, Asistivní technologie v domácí a neformální péči. Praha, 2015 [online]

Dostupné na:

- [http://www.podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2016/03/Výstup\\_2c.pdf](http://www.podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2016/03/Výstup_2c.pdf)

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, Mezinárodní etický kodex. Austrálie 2004 [online]. Dostupné na:

- [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf)

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. Praha, 2006 [online]

Dostupné na:

- [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)

ÚŘAD VLÁDY ČR, Aktualizovaný akční plán pro rozvoj digitálního trhu. Praha, 2016 [online] Dostupné na:

- [https://ipodpora.odborny.info/soubory/dms/wysiwyg\\_uploads/43be579033b505f7/uploads/Aktualizovaný\\_Akčn%C3%AD\\_plán\\_pro\\_roz.pdf](https://ipodpora.odborny.info/soubory/dms/wysiwyg_uploads/43be579033b505f7/uploads/Aktualizovaný_Akčn%C3%AD_plán_pro_roz.pdf)

## **Zákony:**

Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách, ve znění platném k 14.3. 2006.

- ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH. [online]. Dostupné na:
- <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb.

- LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD. [online]. Dostupné na:
- <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2#hlava2>



## **ABSTRAKT**

MATOUŠOVÁ, Jana. Přínosy a rizika digitalizace v sociální práci se seniory. České Budějovice, 2022. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce Ing. Jaroslav Šetek, Ph. D.

**Klíčová slova:** senior, stáří, sociální práce, průmysl 4.0, technologie 4.0, digitalizace

Práce zpracovaná interdisciplinárním přístupem společenských věd jako je teorie sociální politiky, sociální práce, sociologie, psychologie, gerontologie se zabývá aktuální aplikací technologií 4.0 (jako je digitalizace) na analýzu životních postojů seniorů a sociální práce s touto zájmovou skupinou obyvatelstva. Práce sleduje problematiku adaptace na změny s nastupující érou 4.0 a to nejen skupiny seniorské populace, ale i pracovníků v oblasti gerontologie (sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách, gerontopedagogiků, pedagogů apod. Rovněž se zaměřuje na vyhledávání optimálních možností efektivního využití digitalizace pro život seniorů s cílem růstu kvality jejich života.

## **ABSTRAKT**

The Benefits and Risks of Digital Technology in Social Work with the Seniors

**Key Words:** a senior, age, social work, industry 4.0, technology 4.0, digitalization

This thesis is prepared using an interdisciplinary approach of social sciences such as theory of social policy, social work, sociology and psychology and gerontology. It deals with the current application of 4.0 technologies (such as digitalization) in order to analyze the attitudes of seniors and social work connected to this respective group of the population. The thesis also addresses the issue of adaptation to changes with the coming era of 4.0, not only for the senior population groups, but also for workers in the field of gerontology (social workers, workers in social services, gerontopedagogues, educators, etc.). It also focuses on searching the optimal possibilities of effective use of digitalization for life of seniors with the aim of increasing their quality of life.