



Bakalářská práce

Specifika komunikace s geriatrickým pacientem

Studijní program:

B0913P360016 Zdravotnické záchranářství

Autor práce:

Michaela Grozická

Vedoucí práce:

Mgr. Bc. Lenka Horáková

Fakulta zdravotnických studií

Liberec 2024



Zadání bakalářské práce

Specifika komunikace s geriatrickým pacientem

<i>Jméno a příjmení:</i>	Michaela Grozická
<i>Osobní číslo:</i>	D21000084
<i>Studijní program:</i>	B0913P360016 Zdravotnické záchranářství
<i>Zadávací katedra:</i>	Fakulta zdravotnických studií
<i>Akademický rok:</i>	2022/2023

Zásady pro vypracování:

Cíle a výstupy práce:

1. Seznámení se s ageismem – popisný cíl
2. Zjistit, jak vnímají mladí lidé současnou situaci seniorů
3. Zjistit, jak ovlivňuje ageismus způsob komunikace respondentů se seniory

Teoretická východiska a výstup práce:

Vhodná komunikace je při práci s lidmi velmi důležitá a komunikace s geriatrickými pacienty obsahuje mnoho specifik, na která je důležité být připraveni. Komunikace s geriatrickým pacientem vyžaduje určitou míru skromnosti, pozornosti i aktivního naslouchání. Naším cílem by měl být pacientův pocit bezpečí a jedním ze způsobů, jak toho dosáhnout je právě vhodný způsob komunikace. Nevhodný způsob komunikace může vést k pocitu nekomfortu, pocitu zbytečnosti, nebo i ke zhoršení stavu samotného pacienta. Zajištění adekvátní aplikace komunikace s pacienty může dopomoci ke spokojenosti obou stran.

Výstupem práce bude připravený informační leták

Výzkumné předpoklady:

1. Popisný cíl, předpoklad nestanoven
2. Předpokládáme, že 60 a více procent mladých lidí vnímá seniory negativně
3. Předpokládáme, že u více jak 60 procent respondentů se ageismus odráží v komunikaci

Výzkumný vzorek: studenti vybrané univerzity

Metody práce:

Forma výzkumu: kvantitativní

Výzkumné nástroje: dotazník

Způsob sběru dat: elektronická forma dotazníku bude rozeslána mezi vybrané respondenty a data budou následně zpracována do přehledných tabulek

Rozsah stran: rozsah bakalářské práce činí 40-60 stran

Rozsah grafických prací:
Rozsah pracovní zprávy:
Forma zpracování práce: tištěná/elektronická
Jazyk práce: čeština

Seznam odborné literatury:

- AYERS, Susan a Richard DE VISSER. 2015. *Psychologie v medicíně*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-9733-5.
- BEDNAŘÍK, Aleš a Mária ANDRÁŠIOVÁ. 2020. *Komunikace s nemocným: sdělování nepříznivých informací*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2288-2.
- HAUKE, Marcela. 2014. *Zvládání problémových situací se seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5216-7.
- JACK, K., C. RIDLEY a S. TURNER. 2019. Effective communication with older people. *Nursing Older People*. **31**(4), 40–48. DOI 10.7748/nop.2019.e1126.
- KEE, Janine W. Y. et al. 2018. Communication Skills in Patient-Doctor Interactions: Learning from Patient Complaints. *Health Professions Education*. **4**(2), 97–106. DOI 10.1016/j.hpe.2017.03.006.
- KLEVETOVÁ, Dana. 2017. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-9567-1.
- PROCHÁZKOVÁ, Eva. 2019. *Biografie v péči o seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-1008-7.
- ROSENBERG, Marshall B. 2020. *Nenásilná komunikace v praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1651-3.
- ROSENBERG, Marshall B. 2022. *Nenásilná komunikace – řeč života*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1785-5.
- SOKAČOVÁ, Linda. 2017. Generace v konfliktu: ageismus jako diskriminace starých i mladých. *A2*. **13**(5), 27. ISSN 1803-6635.
- QUISOVÁ, Silvie. 2019. *Komunikace se seniory I.: distanční studijní text*. Opava: Slezská univerzita. Zveřejnil Repozitář.cz. Dostupné také z: https://repozitar.cz/repo/37873/Komunikace_se_seniory_I.pdf

Vedoucí práce: Mgr. Bc. Lenka Horáková
Fakulta zdravotnických studií

Datum zadání práce: 1. července 2023
Předpokládaný termín odevzdání: 30. dubna 2024

L.S.

prof. MUDr. Karel Cvachovec, CSc.,
MBA
děkan

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

Poděkování

Ráda bych poděkovala mé vedoucí bakalářské práce Mgr. Bc. Lence Horákové za její cenné rady, pomoc, trpělivost a za její čas, který mi věnovala. Byla mi oporou po celou dobu psaní bakalářské práce, za což jí moc děkuji. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se zúčastnili výzkumu a poskytli mi tak informace pro zpracování praktické části mé bakalářské práce. V neposlední řadě bych také chtěla poděkovat mé rodině, ve které jsem měla tu největší podporu.

ANOTACE

Jméno a příjmení autora:	Michaela Grozická
Instituce:	Technická univerzita v Liberci Fakulta zdravotnických studií
Název práce:	Specifika komunikace s geriatrickým pacientem
Vedoucí práce:	Mgr. Bc. Lenka Horáková
Počet stran:	87
Počet příloh:	4
Rok obhajoby:	2024

Anotace:

Bakalářská práce je zaměřena na specifika komunikace s geriatrickým pacientem, která je nutné pro úspěšnou komunikaci znát. Práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. V teoretické části je vysvětlen pojem Ageismus, jeho znaky, projevy a případná prevence proti ageismu. Zaměřuje se také na přiblížení období stáří a období stárnutí. Dále jsou v teoretické části rozepsaná specifika verbální i neverbální komunikace, nejčastější chyby, bariéry v komunikaci a zlatá pravidla v komunikaci. Část práce se věnuje i aktivnímu naslouchání, které je při komunikaci se seniory velmi důležité. Výzkumná část je zpracována kvantitativní metodou pomocí dotazníkového šetření online formou. Dotazník se zaměřoval na problematiku, jak mladí lidé vnímají současnou situaci seniorů, dále na komunikační schopnosti respondentů se seniory a na projevy ageismu jak u respondentů, tak zdravotnického personálu. V dotazníku byly také doplňující otázky, které byly v souvislosti s tématem komunikace se seniory.

Klíčová slova: ageismus, aktivní naslouchání, bariéry v komunikaci, chyby v komunikaci, neverbální komunikace, pravidla komunikace, specifika komunikace, stárnutí, stáří, verbální komunikace

ANNOTATION

Name and surname: Michaela Grozická
Institution: Technical University of Liberec
Faculty of health studies
Name of the thesis: Specifics of communication with geriatric patient
Thesis Supervisor: Mgr. Bc. Lenka Horáková
Pages: 87
Appendix: 4
Year: 2024

Annotation:

The bachelor thesis focuses on the specifics of communication with geriatric patients, which is necessary for successful communication. The thesis is divided into theoretical and research part. The theoretical part explains the concept of ageism, its signs, manifestations and possible prevention against ageism. It also focuses on an approach to the period of old age and the aging period. Furthermore, the theoretical part breaks down the specifics of verbal and non-verbal communication, the most common mistakes, communication barriers and golden rules in communication with the elderly. Part of the thesis is also devoted to active listening, which is very important in communication with the elderly. The research part of the paper is processed by quantitative method using online questionnaire survey. The questionnaire focused on the issue of young people's perception of the current situation of the elderly, as well as on the respondents' communication skills with the elderly and on the manifestations of ageism in both the respondents and the medical staff. The questionnaire also included additional questions that were related to the topic of communication with the elderly.

Keywords: ageism, aging, active listening, communication barriers, communication errors, communication rules, communication specifics, nonverbal communication, verbal communication

Obsah

Seznam symbolů a zkratk	10
1 Úvod.....	11
2 Teoretická část	12
2.1 Ageismus	12
2.1.1 Důvody ageismu	13
2.1.2 Prevence ageismu	13
2.2 Komunikace	13
2.2.1 Verbální komunikace	14
2.2.2 Neverbální komunikace	15
2.3 Holismus	19
2.3.1 Aplikace holismu v komunikaci	20
2.4 Období stárnutí a stáří	20
2.5 Komunikace se seniory	22
2.5.1 Správná volba slov i postojů	23
2.5.2 Bariéry v komunikaci se seniory	23
2.5.3 Chyby v komunikaci se seniory	24
2.5.4 Zlatá pravidla v komunikaci se seniory	25
2.6 Naslouchání v komunikaci	26
2.6.1 Techniky aktivního naslouchání	26
3 Praktická část	28
3.1 Cíle a výzkumné předpoklady/otázky	28
3.1.1 Cíle práce	28
3.1.2 Výzkumné předpoklady	28
3.2 Metodika výzkumu.....	28
3.3 Analýza výzkumných dat	28
3.4 Vyhodnocení cílů a výzkumných předpokladů	70

4	Diskuze	73
5	Návrh doporučení pro praxi	77
6	Závěr	78
	Seznam použité literatury	80
	Seznam tabulek	84
	Seznam příloh	88
	Příloha A: Protokol k realizaci výzkumu	88
	Příloha B: Dotazník	89
	Příloha C: Vyhodnocení předvýzkumu	100
	Příloha D: Informační leták	126

Seznam symbolů a zkratk

atd.	a tak dále
BP	bakalářská práce
č.	číslo
FZS	Fakulta zdravotnických studií
PNP	přednemocniční neodkladná péče
tj.	to je
TUL	Technická Univerzita v Liberci
tzv.	takzvaně
vs.	versus

1 Úvod

Má bakalářská práce se zabývá komunikací se seniory, jejími specifiky a celkovým postojem k seniorům. Cílem je informovat čtenáře o procesu stárnutí i období stáří, poukázat na změny, ke kterým u seniorů s rostoucím věkem dochází. Nedílnou součástí je také seznámit čtenáře s pojmem Ageismus a jak vypadá člověk s ageistickým přístupem k seniorům, jeho rizika a případnou prevenci. Dalším cílem je také ukázat nejčastější chyby v komunikaci, a naopak přiblížit specifika správné komunikace s geriatrickými pacienty, se kterými se pravidelně setkávají studenti vybrané univerzity během odborné praxe, zdravotnický personál v nemocnici, nebo právě zdravotničtí záchranáři při poskytování přednemocniční neodkladné péče (PNP) geriatrickým pacientům.

Komunikace se seniory obsahuje určité prvky, které je potřeba respektovat. Protože pokud budeme dbát na dodržování tzv. zlatých pravidel komunikace, nebudeme se při komunikaci se seniory dopouštět lidských ani profesionálních chyb (Žižková, 2018).

Právě v nemocničním zařízení u hospitalizovaných pacientů, nebo při transportu do nemocnice cestou zdravotnické záchranné služby je komunikace nedílnou součástí spolupráce mezi zdravotnickým pracovníkem a geriatrickým, či jiným, pacientem. S vyšším věkem dochází u seniorů k pocitu nejistoty, slabosti či strachu, proto je důležité již během poskytování zdravotní péče u seniorů vzbudit pocit důvěry a klidu. Takové vnitřní uklidnění může seniorům dopřát správně zvolená komunikace a dodržování pravidel této komunikace. Pokud se senior cítí bezpečně a klidně, může tento pocit jistoty přispívat i ke zlepšování zdravotního stavu, minimálně po psychické stránce pacienta. Mým cílem tedy bylo informovat osoby pohybující se ve zdravotnických zařízeních o správné komunikaci, popsat jak verbální (slovní), tak i neverbální (řeč těla) komunikaci, protože právě u seniorů je komunikace největším klíčem k úspěchu a zlepšování stavu.

2 Teoretická část

2.1 Ageismus

Ageismus je podle definice Světové zdravotnické organizace WHO stereotypní předsudek nebo diskriminace na základě věku. Lze se s ním setkat během celého života a vychází z přesvědčení, že člověk může být pro něco nebo na něco příliš mladý nebo v opačném případě příliš starý (Officer a Fuente-Núñez, 2018).

Termín ageismus vyjadřuje negativní postoje ke stáří. Sdílí myšlenky, že stáří je finanční zátěž, nebo že všichni senioři jsou stejní. Ageismus také podporuje myšlenku, že staří lidé nemají společnosti čím přispět, či jsou pro společnost až přítěží, nebo že stáří je nemoc. (Klevetová, 2017). Zjednodušeně řečeno vyjadřuje, jak lidé smýšlejí o jiných osobách určitého věku, kde v rámci ageismu hovoříme o stereotypech. Dále jak se cítí vůči ostatním lidem, čemuž říkáme předsudky a jak se k lidem určitého věku chovají, jinak řečeno diskriminace (Macháčová et al., 2019).

Pojem ageismus se může vztahovat na všechny věkové skupiny jako jsou například děti či dospívající. Tento proces se však čím dál častěji spojuje se staršími lidmi a souvisí s diskriminací seniorů či vytvářením předsudků vůči nim. V České republice se s věkovou diskriminací setkáváme nejčastěji právě vůči seniorům a ageismus se ze strany seniorů k mladší generaci téměř neprojevuje (Wija, 2018).

Ageismus se projevuje nejrůznějšími způsoby. Mezi nejčastější projevy patří například stereotypy a mýty, otevřené pohrdání a nelibost vůči seniorům nebo prosté vyhýbání se kontaktu či moderní vyjadřování názorů v podobě vtipů na téma stáří a senior. V některých částech společnosti se ageismus praktikuje jako pohodlný způsob, jak prosadit své, často negativní, názory na starší lidi, aby tím snížili pocit možné zodpovědnosti vůči nim. Ageismus tedy vyjadřuje jak nesympatii vůči starým lidem, tak zároveň podporuje a vyzdvihuje generaci mladší (Macháčová et al., 2019).

Ageismus se často projevuje i v komunikaci s takovým seniorem. Proto je nutné pro úspěšnou komunikaci volit i styl odpovídající situaci. Aby se při komunikaci se seniorem nevyskytovaly známky ageismu, je dobré vyhnout se eufemismům, jako například větného spojení „chudák stařenka“ apod. Toto v seniorovi může vyvolat pocit méněcennosti a nedůležitosti a nebude chtít v komunikaci pokračovat. Namísto takových výrazů zvolit neutrální jazyk a spojení, například „starý muž“, „senior“

(ISPV, 2021). Klíčem k úspěšné komunikaci je řada faktorů, které si dovolím rozebrat v dalších kapitolách.

2.1.1 Důvody ageismu

Důležitým důvodem věkové diskriminace je strach z nevyhnutelné smrti. Smrt je pro většinu lidí nepřírozená a odmítají ji přijmout jako součást života. Dalším důležitým důvodem ageismu je strach ze stáří. Strach ze stáří často vzniká z důvodu moderního medializování mladého věku, schopností a dovedností mladých lidí a na druhé straně zdůrazňování omezování osob starších. Zatímco mladí, pohlední a silní jedinci jsou různými médii vyzdvihováni, životní zkušenosti a moudrost starších lidí je ignorována či čím dál častěji potlačována. Starší lidé se stále více dostávají do vleku tohoto trendu prezentovaného v médiích a cítí se izolovaní od společnosti a také například zbyteční (Nováková, 2023).

2.1.2 Prevence ageismu

Postoje k období stáří a seniorům se významně utvářejí již v dětském věku. Mohou významně ovlivnit jedincův názor na stáří a osoby v tomto věku. V tomto věku si děti všímají vztahu jeho rodičů se svými vlastními rodiči. Chování rodičů ke svým vlastním rodičům totiž poskytuje dítěti jakýsi vzor a podle něj ideální způsob chování, který bude jednou praktikovat vůči vlastním rodičům. Dítě nepozná, že by nějaké chování mohlo být špatné a že by to tak nemělo být. Dítě vidí ve svých rodičích vzor ve všech ohledech. Proto je doporučováno konflikty a nepříznivé situace řešit bez přítomnosti dětí, protože vyhrocené chování může mít v životě dítěte následně fatální následky a tím významně ovlivnit jejich bytí (Nálevka, 2017). Jak řekl známý český spisovatel Karel Čapek: „Mladá generace má pocit, že s ní přichází lepší svět. Stará garda má pocit, že s ní ten lepší svět odchází.“ (Stejskalová, 2008, s. 6)

2.2 Komunikace

Komunikace, z latinského slova *communicare*, tj. sdílet a jedná se o jeden ze zásadních prostředků pro sdílení informací, pocitů či vjemů. Při snaze komunikovat je nutné myslet i na styl předávání i přijímání nejrůznějších informací jedincem, kterému chceme něco říct. Každý člověk má určité psychické rozpoložení a vzhledem k němu může na poskytnuté informace reagovat odlišně. Reakce jsou různé v závislosti na různých okolnostech nebo třeba kulturním kontextu. Často mezi lidmi dochází

dokonce k nedorozuměním, a v okamžiku nepochopení nastává moment, kdy je potřeba sdělení formulovat jinak a informaci se pokusit předat znovu a lépe. Proto je důležité volit správná slova, mnohdy jednoduché sdělení informací řekne více než složité vysvětlování, kdy právě často dochází k nepochopení. Úroveň komunikace se odvíjí jak od řečeného slova, tak o řeči těla, které komunikuje spolu s námi (viz. následující podkapitola). Úspěšná komunikace je základem pro budování vztahů mezi lidmi a pokud komunikace nefunguje, nefunguje ani společné bytí (Boukalová et al., 2023). Komunikaci tvoří 4 dílčí subjekty, komunikátor, který informaci sděluje a komunikant, který informaci přijímá, dále je to komuniké, což je předávaná informace a poslední je komunikační kanál, což je cesta předání dané informace (Hrdličková, 2014).

2.2.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace, z latinského slova *verbum*, tj. slovo. Je to způsob předávání informací pomocí ústy řečených slov. Výhodou verbální komunikace je možnost okamžité zpětné vazby, flexibilita komunikace a rozpoznání neverbálních či emocionálních signálů a prvků. Na druhou stranu nevýhodou verbální komunikace je, že podléhá komunikačním šumům a bariérám, kdy k případě zprostředkované komunikace může dojít ke zkreslení verbálních sdělení. Volba nevhodných slov může komunikaci ztěžovat, demotivovat, dále také může mít významný vliv na myšlení, chování a porozumění druhé osoby, což následně ovlivňuje myšlení osoby druhé a také celkovou atmosféru komunikace, včetně jejího pozitivního výsledku či pochopení sdělení. Slova volíme dle nejrůznějších hledisek, například zohledňujeme generační rozdíly a pohlaví, respekt vůči autoritám či jiné vlivy vnějšího prostředí. Proto je důležité při komunikaci pečlivě volit každé slovo, aby komunikace byla úspěšná (Janoušek, 2015).

Ve verbální komunikaci se obvykle rozeznávají dvě úrovně komunikační roviny, kdy jedna je racionální a druhá emocionální. Racionální komunikace využívá rozumovou část a udržuje komunikaci v předem stanovených mezích, což umožňuje rychlejší dosažení výsledků. Racionální komunikace odděluje rozum a emoce od celku komunikace. Emocionální komunikace se zabývá formou sdělení, způsobem jeho předávání, názorem jedince na ono sdělení, emocemi partnera, ale i třeba extrémními emocemi (křik, pláč, hysterie). Tato úroveň komunikace poskytuje informace o osobě, která sdělení vysílá, o jejím psychologickém profilu, psychickém stavu, individuálních lidských vlastnostech a použitých komunikačních technikách. Dále máme ve verbální části i dva druhy komunikace, formální a neformální. Formální komunikace je obvykle

plánovaná, má konkrétní účel a obvykle probíhá v soukromí. Příkladem mohou být pracovní pohovory či vzájemné hodnocení. Neformální komunikace vyžaduje mnohem méně času na přípravu a probíhá častěji než formální komunikace. Jde například o rozhovory s kolegy ve stejném postavení, neformální rozhovory a společenské konverzace. Dále komunikace probíhá v různých komunikačních stylech, které se odvíjí od účelu a způsobu komunikace individuálně (Janoušek, 2015).

Důležitou složku ve verbální komunikaci tvoří paralingvistika. Paralingvistika je ta část komunikace, která se věnuje tónu hlasu, jeho výškou a plynulostí, kterým mluvíme. Úroveň komunikace je ovlivněna různými faktory: pauza v řeči, rychlost řeči, rytmus, důraz. Mohou existovat i jiné jevy, jako je koktání nebo vzdychání. Tyto projevy mohou často podporovat a doplňovat slovní prohlášení, anebo v opačném smyslu nemusí úplně přesvědčit posluchače a vzbudit nedůvěru. Při správné paralingvistických znaků tak můžeme poukázat na svoji sebejistotu a přesvědčení v komunikaci (Boukalová et al., 2023).

2.2.2 Neverbální komunikace

Neverbální, jinak řečeno nonverbální komunikace neboli řeč těla je druh komunikace beze slov, která nám o sobě či osobách jiných může mnohé prozradit (Quisová, 2019). Je to způsob komunikace, kde si lidé předávají signály prostřednictvím svého těla a je součástí té verbální, kde komunikace probíhá díky řečenému slovu (Boukalová et al., 2023). Neverbální komunikace však využívá jiné prostředky než řeč. Komunikátor například přijímá určitá sdělení na základě výrazu tváře mluvčího (Rosenberg, 2020). Neverbální komunikace často doplňuje tu verbální, zdůrazňuje určité výrazy, udává rytmus a objasňuje sdělení. Někdy však může verbální komunikaci zcela nahradit. Například při vyjadřování hněvu může být neverbální rovina výraznější a hlasitější než obsah verbálního sdělení, a někdy může být zase neverbální sdělení s tím verbálním úplně v rozporu. Tyto rozpory mohou upoutat naši pozornost a vést ke zmatku a někdy i k nedůvěře. Je důležité vnímat neverbální projevy v kontextu jiných neverbálních projevů a z hlediska toho, co bylo řečeno verbálně (Boukalová et al., 2023).

Řeč těla nám může také umožnit minimální komunikaci v situacích, kdy dva komunikující hovoří různými jazyky nebo se neslyší kvůli okolním podmínkám (např. hluku). Když mlčíme, můžeme nekomunikovat verbálně, ale řeči těla se nevyhneme a často mluví za nás. Na naší tváři a v našem celkovém postoji je vždy

nějaký výraz, který, i když není příliš zřejmý, prozrazuje naše názory či záměry (Boukalová et al., 2023).

Složky neverbální komunikace

Schopnost člověka rozpoznávat emoce a neverbální projevy tedy zahrnuje řadu složek neverbální komunikace. Mezi ty hlavní patří vizika, mimika, proxemika, haptika, kinezika a gestika, posturologie, paralingvistika (Quisová, 2019).

Vizika

Vizuální komunikace je komunikace prostřednictvím očního kontaktu. Někdy se člověk očním kontaktem může vyjádřit více než slovy. Řeč pohledů je jedním z nejběžnějších neverbálních způsobů sdělování našich duševních stavů a prožitků a další z častých způsobů neverbální komunikace. Řeč pohledů zahrnuje vzájemný oční kontakt, délku očního kontaktu, frekvenci očního kontaktu, zaměření a pořadí očního kontaktu, úhel otevření očí, velikost zornic a pozorování mrkání. Pro starší osoby s řečovými obtížemi je pohled jedním z nejdůležitějších zdrojů informací (Quisová, 2019).

V naší kultuře je přímý oční kontakt považován za sdělení zájmu a důvěryhodnosti, je uznáván jako sdělení důvěryhodnosti. Proto by se pracovníci měli při komunikaci dívat starším lidem do očí. Současně je třeba brát v úvahu například multikulturní rozdíl, kde přímý oční kontakt může být například výrazem nepřátelství, neslušnosti i podobných negativních významů (Boukalová et al., 2023).

Mimika

Mimika je komunikace mezi lidmi prostřednictvím různých výrazů obličeje. Pohyby obličeje můžeme například vyjadřovat emoce, pocity, nálady a myšlenky. Emoce, které nejčastěji vyjadřujeme pohybem obličejových svalů, jsou štěstí nebo naopak neštěstí, překvapení či očekávání, zamilovanost, strach nebo úleva. Například strach se nejpřesněji projeví, když se pohybují oční svaly a víčka, stejně jako smutek. Naopak při projevu pocitu štěstí je vidět pohyb svalů ve spodní části obličeje. Jako svalově neohraničený projev, kde není zapojován jeden konkrétní sval, ale emoce je svalově rozložena po celém obličeji, je rozčilení (Quisová, 2019).

U seniorů může být mimika obličeje v důsledku nepravidelných změn (vrásky, ochablá kůže) nebo zdravotních komplikací (ochrnutí po mrtvici) nesrozumitelná a vyžaduje soustředění na jiné výrazy obličeje (Quisová, 2019).

Proxemika

Proxemika je složka neverbální komunikace, která se zaměřuje na prostorovou vzdálenost mezi lidmi, protože při komunikaci musíme volit vzdálenost mezi námi a druhou osobou. V zásadě lze rozlišit čtyři distanční zóny. První zónou je intimní zóna, vzdálenost mezi lidmi je menší než 45 cm. Další zónou je osobní zóna, 45-120 cm. Je to jakási osobní ochranná bublina pro každého člověka. Třetí zónou je zóna sociální (120 cm až 3,7 m), prostor pro komunikaci s cizími lidmi a v neznámém prostředí. Poslední zónou je veřejná zóna (vzdálenost nejméně 3,7 m). V této vzdálenosti není možný oční kontakt a v případě ohrožení je prostor pro zvolenou obranu nejširší (Quisová, 2019).

V případě starších osob dochází často k narušení osobního a intimního prostoru zdravotnického pracovníka z důvodu sluchového nebo zrakového postižení, ale neděje se tak s úmyslem zaměstnance ohrozit nebo mu ublížit (Boukalová et al., 2023). Na druhou stranu někteří lidé, například starší lidé trpící úzkostí, potřebují větší odstup, aby se cítili bezpečně a mohli komunikovat. Jiní senioři trpící bolestmi mohou také potřebovat dotek, podporu a blízkost (Quisová, 2019).

Haptika

Haptika je způsob komunikace, který se vyznačuje přímým dotykem, například podáním ruky nebo poplácáním po zádech. Hmatová komunikace se stává pro starší lidi velmi důležitou. Senioři používají dotek k projevení zájmu o komunikaci, k vyjádření důvěry a klidu, k upoutání pozornosti a také například ke zdůraznění sdělení. Zároveň je potřeba s doteky ke každému člověku, především u seniorů, nutně přistupovat individuálně. Je to proto, že ne všichni starší lidé dotek potřebují a vyžadují a může být různými lidmi vnímán různým způsobem. Například silný dotek může být vnímán jako pohostinnost, zatímco velmi jemný dotek může být vnímán jako sexuální obtěžování (Quisová, 2019).

Kinezika a gestika

Kinezika je složka neverbální komunikace, zabývající se lidskými pohyby. Zabývá se sdělením, které člověk vysílá pohybem celého těla nebo jeho specifických částí, které mohou vysílat určité signály, tj. pohyby celého těla, hlavy a krku a chůzí (Quisová, 2019). Gestika naproti tomu studuje pohyby jiných částí těla, většinou rukou, které doprovázejí mluvenou řeč. Například gesta rukou nebo kývání hlavou, která vyjadřují souhlas nebo nejistotu. Gesty lze vyjádřit určitá sdělení nebo přispět k různým názorům (Quisová, 2019).

Posturologie

Posturologie na rozdíl od kineziky, která se zabývá pohyby těla, studuje postavení těla a jeho jednotlivých částí, jeho celkové držení a hlavně to, co tyto postoje představují v komunikaci s ostatními. Postoje mohou vyjadřovat různé emoce, jako je soucit nebo antipatie, nesouhlas nebo zášť či flirtování (Boukalová et al., 2023). Posturologie se také zabývá bariérovými postoji. Bariéry se mohou projevat mnoha způsoby, jako například obranná gesta v podobě zkřížených paží na hrudi, zkřížených nohou, nebo momenty, kdy se osoba, se kterou mluvíme otáčí na stranu a tím se vnitřně snaží ukončit komunikaci s námi. Jedná se o fyzické zábrany, které ukazují, že nesouhlasíme s tím, co druhá osoba říká. I když se člověk usmívá a účastní se rozhovoru, může mít toto drobné gesto negativní dopad a odradit komunikující osobu (Boukalová et al., 2023).

Lidské tělo často dokáže vysílat signály a informace druhým za nás, aniž bychom si to uvědomovali, a ne vždy je to příjemný rozhovor. Řeč těla je součástí osobnosti, a proto je v některých situacích lepší si hlídat, co se naše tělo chystá říct za nás. Existuje několik gest a postojů, na které je lepší si dávat u sebe či druhých pozor. Například přehnaná gestikulace a výrazné pohyby mohou značit, že můžeme něco skrývat a na druhou stranu otevřená dlaň během rozhovoru ukazuje, že nic neskrýváme. Dalším příkladem může být častý pohled na hodinky. Toto gesto ukazuje na hrubost, netrpělivost nebo lhostejnost a naznačuje, že máme na práci jiné a lepší věci než trávit čas s komunikantem (Bradberry, 2015). Kromě toho například hrbení se v zádech naznačuje hrubost, lhostejnost nebo znudění. V opačném případě vzpřímené držení těla vyjadřuje úctu a zájem o druhou osobu (Bruno a Adamczyk, 2013). Dalším důležitým postojem je cílené nenavazování očního kontaktu. Vyhýbání se očnímu kontaktu může znamenat,

že se pokoušíme něco skrýt. Málo kontaktu očí může také naznačovat nedostatek důvěry nebo zájmu. Například dívat se během probíhajícího rozhovoru do země, svědčí o nedostatku sebevědomí nebo o ostychu a projev není dostatečně přesvědčivý. Soustředěný oční kontakt zase vypovídá o důvěře, síle, inteligenci a vůdcovství. Opačným jevem může být zase přehnané usilování o oční kontakt. Toto může být ostatními vnímáno jako úkaz agrese nebo dominance. Důležitý je také způsob navázání očního kontaktu. Pohled směrem dolů je známkou podřízenosti, zatímco pohled do strany a do dálky je známkou důvěry v sebe sama. Neposledním a poměrně často vídaným gestem je zvednuté obočí při konverzaci, které zase naznačuje nedostatek respektu k ostatním přítomným osobám. Zatáta pěst dokáže odhalit naše názory ještě spolehlivěji, než překřížené ruce či nohy, konkrétně za nás naznačuje, že jsme uzavřeni myšlenkám druhých. Jako poslední zmíním udržující vzdálenost. Stojíme-li k někomu příliš blízko, přesněji řečeno méně než půl metru, vysíláme tím, že danou osobu nerespektujete nebo nevíme, co je to osobní prostor (Bradberry, 2015).

2.3 Holismus

Holismus, z řeckého slova holos (celistvý, úplný). Jedná se o filozofický a vědecký směr, který zdůrazňuje, že celek je důležitější než jeho jednotlivé části. Tento směr tvrdí, že chápání i zkoumání systému by se nemělo omezovat pouze na analýzu jeho součástí, ale mělo by zahrnovat i jejich komplexnost (Honzák, 2017).

Lidský organismu lze vnímat ze čtyř základních pohledů a stránek. Biologická, duševní, sociální a spirituální. Holistické ošetřovatelství zohledňuje tělesné, psychosociální a spirituální potřeby pacienta. Cílem holistického ošetřovatelství je právě zajistit tělesnou a duševní rovnováhu a uspokojit biologické, psychosociální a spirituální potřeby (Knapová, 2019).

Základ holistického přístupu k ošetřovatelské péči je založen na spolupráci zdravotnického personálu, samotných pacientů a jejich rodin. Holistický pohled na člověka znamená především změnu myšlení a spolupráci zdravotníků. Při holistickém přístupu k pacientům v období senia můžeme zajistit kvalitnější a příjemnější péči o zdraví jak pacienta, tak jeho blízkých (Bednářová, 2017).

2.3.1 Aplikace holismu v komunikaci

Holistický přístup je v komunikaci velmi důležitý, protože zdůrazňuje porozumění celému kontextu a vzájemným vztahům mezi informacemi. To může vést k hlubšímu porozumění a efektivnější komunikaci, než kdybychom pouze zkoumali izolované části informací (Honzák, 2017).

Komunikační proces je základem pro veškerou ošetrovatelskou praxi, a pokud je efektivní, významně přispívá k rozvoji celkového vztahu mezi sestrou či záchranářem a pacientem. Prostřednictvím komunikace získává zdravotnický personál od pacienta nejrůznější informace, pacientovi sděluje postupy péče, může jej motivovat či povzbuzovat. Pacienti díky efektivní holistické komunikaci získávají postupně větší pocit důvěry a bezpečí (Šlajchrtová, 2018). Během komunikace s holistickým přístupem by měl pacient vnímat zdravotnický personál jako osobu, která o ně pečuje, soucítí s ním, neodsuzuje, a především respektuje. Pacienta vnímá a naslouchá mu. Velmi důležitou roli v holistické komunikaci hrají také neverbální projevy (Šlajchrtová, 2018).

2.4 Období stárnutí a stáří

Stárnutí je ojedinělý, nevratný a neopakovatelný biologický proces. Fáze stárnutí nastává u každého z nás, a to i u jiného než lidského organismu. Délka života je dána geneticky a proces stárnutí je pro každého jedince individuální a může jej pocítit v jiném věku (Malíková, 2011). Tento proces je pro nás zkušeností postupné změny, která může být ovlivněna různými vnitřními a vnějšími faktory a ovlivnit všechny aspekty člověka. Vzhled, fyzická funkce, aktivita, vnímání času, změny v sociálním prostředí. Stárnoucí jedinec musí přijmout skutečnost, že jen někteří z jeho okolí zůstávají a jiní odcházejí navždy. Ztráta fyzické síly a případně výsledná nemoc nebo postižení způsobí změnu životního cyklu (Blatný, 2016).

Je obecně známo, že fyzická zdatnost s věkem klesá. Starší lidé by však neměli tuto skutečnost brát jako jasnou a smířit se s tím, že již nemají vhodný věk na některé fyzické aktivity. Ztráta tělesné hmotnosti či ztráta fyzické zdatnosti lze výrazně omezit, pokud si starší lidé zachovají nebo zahájí zdravý životní styl. Výzkumy ukazují na to, že pravidelné mírné cvičení může u starších lidí výrazně zlepšit fungování jejich imunitního systému. Pro starší lidi je však obtížnější změnit své chování a životní styl,

protože vzorce chování jsou již ustálené a velké procento seniorů již nemá zájem o změnu (Ayers a De Visser, 2015).

Proces stárnutí se vyznačuje především postupným zhoršováním smyslového vnímání, kdy po 60. roku věku se asi u 90 % seniorů zhoršují zrakové schopnosti a u 30 % i sluchové schopnosti. Dále se u seniorů zhoršuje i paměť. Nejedná se ani tak o zapomínání prožitých momentů během života, zhoršením paměti jsou zde myšleny především momenty, které se odehrály v nedávné minulosti. Vzhledem ke zhoršenému vnímání se již organismu momenty z přítomnosti nedaří uchovat v dlouhodobé paměti a dochází tak k zapomínání a výpadkům paměti (Woleská, 2019).

Rané stáří se vymezuje od 65. roku věku. Od 75 let výše hovoříme již o pravém stáří. Proces stárnutí však nastává již před dosažením hranice věku 65 let, která je stanovená pro stáří. Ve stáří nastávají nevratné změny v lidském organismu. Dochází ke změnám jak ve struktuře orgánů, tak v jejich funkci. Seniori se stávají oslabenými a tím pádem již nemohou fungovat tak, jak by bylo vhodné (Woleská, 2019).

V průběhu uplynulých let se ve světě prodloužila průměrná délka života, zatímco porodnost se prudce snížila. Následkem této změny rozložení věkových skupin se zvýšil podíl starších osob v celkové populaci. Odhaduje se tedy, že podíl obyvatel ve věku 65 let a více se zvýší ze současných přibližně 15 % na 25 %. Tento nárůst zaznamenáme zhruba v polovině současného století (Ayers a De Visser, 2015).

Ve vyšším věku se lidé bez cíleného jednání začínají postupně zaměřovat především na sebe. V tomto momentu se orientují na své radosti, slasti ale především na své problémy. Klesá touha po socializaci i kontaktu s blízkými a roste riziko sociální izolace a nastávající asociálnosti (Woleská, 2019).

Média popisují proces stárnutí převážně negativně. V České republice panuje tzv. demografická panika. Taková panika se vyznačuje mimo jiné tendencí vnímat starší lidi negativně a diskriminovat je. Tato tvrzení a domněnky podporují i mediální sdělení, která stále zobrazují starší lidi jako sociální a ekonomickou hrozbu. V důsledku toho se často vytváří obraz stárnutí jako hrozby a katastrofy pro společnost. Stárnutí je stále více uznáváno jako celospolečenský problém, který představuje riziko pro hospodářství, zdraví a mezigenerační vztahy (Sokáčová et al., 2014).

2.5 Komunikace se seniory

Komunikace se seniory je v zásadě velmi podobná komunikaci s jinými dospělými lidmi, avšak s podmínkou akceptování určitých změn, které s sebou stáří přináší. Je důležité si uvědomit, že s věkem se zhoršují různé smyslové funkce, zejména zrak a sluch a těmto změnám styl komunikace přizpůsobit. Starší lidé často trpí nejrůznějšími nemocemi a postiženími, která mohou rovněž ovlivnit jejich komunikaci i porozumění (Hauke, 2014). Může se zdát, že starší lidé již nejsou schopni intenzivně vnímat a reagovat na kognitivní a intelektuální úrovni. Avšak neznamena to, že by stále nebyli dostatečně emocionální. I senioři mohou prožívat životní etapy velmi intenzivně. Toto silné prožívání nám tak otevírá nové možnosti pro kvalifikovaný a důstojný přístup k péči o seniory (Procházková, 2019).

Komunikace se seniory se sama o sobě stává specifickou, protože při komunikaci se seniorem je potřeba při volbě slov zohlednit právě fyziologické změny v lidském organismu, týkající se kognitivních funkcí, jako je například porucha smyslů, paměti, motoriky a pozornosti, ale také psychologických faktorů, kterými mohou být emoční změny, úzkost, přecitlivělost nebo orientace na Já. Velký význam zde mají i sociální faktory, kterými mohou být například postoj rodiny a příbuzných, izolace či asociální syndrom nebo také sociální nepřizpůsobivost (Woleská, 2019).

Vzhledem k tomu, že každý člověk má svůj vlastní komunikační styl, je nutno tyto styly zvláště při komunikaci se seniorem upravit. Je nutno upravit například tón hlasu, rychlost mluvy nebo například volbu slov, protože ne všem aktuálně užívaným slovním výrazům lidé vyššího věku rozumí. Měli bychom používat slova a termíny, které senioři uznávají a chápou, třeba je i sami používají. Při komunikaci se seniorem hraje mnohem vyšší roli komunikátor. Komunikátor by měl být schopný přizpůsobit svůj komunikační styl právě kognitivním schopnostem seniora. V takových případech, kdy je zvolen správný komunikační styl i úroveň, komunikace v seniorovi budí větší pocit sebedůvěry, klidu i pochopení (Žižková, 2018).

Zdravotnický personál by měl nejen při komunikaci zajistit, aby senioři cítili, že jsou vyslechnuti a měli by být vyslechnuti bez jakéhokoliv odsuzování. Dosažení efektivní komunikace se seniorem může být ztíženo kvůli důsledkům stárnutí. Je důležité ke každému přistupovat individuálně a vnímat starší lidi jako individuální osoby, a ne celek seniorů, dále také podle toho přizpůsobovat komunikaci s takovým člověkem.

Tímto přístupem zdravotníci mohou pomoci seniorům k zachování důstojnosti nebo třeba dosažení pocitu stability, důležitosti, respektu a síly osobnosti (Jack et al., 2019).

Hospitalizovaný senior je v podstatě odříznutý od svého přirozeného prostředí, jeho chování i aktivity mohou být v různé míře omezeny nemocí, sebevědomí bývá sníženo a dostávají se do jakési sociální izolace. Uvědomování si, že konec života je nevyhnutelný, také způsobuje těžkou krizi, i když si to zdraví senioři do té doby nemusí uvědomit. Účinná a pozitivní komunikace může ovlivnit pohodu nemocného a posloužit jako prostředek ke zlepšení jeho duševního a tělesného stavu (Poklopová, 2016).

Senioři často očekávají, že zdravotníci budou vždy okamžitě reagovat na jejich potřebu sociálního kontaktu. Vzhledem k časové vytíženosti mohou být a často jsou zklamáni, když jejich očekávání nejsou naplněna a často vzniká konflikt z důvodu nenaplněných očekávání (Poklopová, 2016). Komunikace mezi pacientem a lékařem či jiným zdravotnickým personálem je totiž poměrně složitá mezilidská interakce, která vyžaduje pochopení emočního stavu každé strany. Ke zvládnutí náročných situací, ke kterým dochází často právě při komunikaci, může pomoci například také analýza stížností pacientů za účelem zlepšování se a školení zdravotníků, jak správně komunikovat. V neposlední řadě je nutno myslet na projevoování negativních emocí právě lékařem či zdravotnickým personálem směrem k seniorovi. Právě tyto negativní emoce ovlivňují jejich postoje k pacientům, což v konečném důsledku utváří to, jak je pacienti vnímají (Kee et al., 2018).

2.5.1 Správná volba slov i postojů

Komunikace se seniorem je vysoce specializovanou oblastí. Proto je nutné dodržovat určité obecné zásady efektivní komunikace se seniory i některé specifické postupy. Na začátku komunikace se seniory je důležité jasně definovat záměry, cíle a úkoly komunikace. Ke starším lidem se vždy chovejte s respektem a trpělivostí a komunikujte s nimi jako s rovnocennými partnery. Je nutno zmínit, že musíme pamatovat na to, že právě komunikace umožňuje starším lidem navazovat sociální kontakty a odbourávat strach z komunikace s ostatními (Žižková, 2018).

2.5.2 Bariéry v komunikaci se seniory

Bariéra je překážka, v důsledku které je nám znemožněno různé jednání. Takové bariéry se často vyskytují i v komunikaci s člověkem, ke kterému můžeme cítit odpor nebo například pouhý nezájem sociální interakce. Jak již bylo zmíněno, stárnutí s sebou

přináší řadu psychických, fyzických a sociálních změn. Vzhledem k těmto změnám často dochází také ke změnám postojů mladších lidí k seniorům a odtud plynou bariéry v komunikaci. Ve vyšším stupni bariér můžeme hovořit již o ageismu, kterému bude věnována celá kapitola (Žižková, 2018).

Vedle psychických bariér můžeme hovořit i o tělesných neboli fyzických bariérách. Ve vyšším věku dochází v některých případech i ke změně hygienických návyků a z tohoto důvodu starší lidé mohou zapáchat nebo mohou být například špinaví. Ve skutečném životě totiž mnohdy není péče o svůj zevnějšek pro seniory primární péčí o sebe sama. I tyto faktory mohou komunikaci se seniory značně komplikovat. Proto komunikace se staršími lidmi může být pro zdravotníky mnohdy důležitou zkouškou jejich komunikačních dovedností, během které by měli potlačit své negativní pocity a přistupovat k seniorovi lidsky a s úctou jako ke komukoli jinému (Vlčková, 2018).

Již z minulosti jsou bariéry obecně rozdělovány do dvou rovin: interní a externí. Interními bariérami rozumíme seniorovu psychiku, jeho vnitřní prožívání, fyzické nepohodlí, onemocnění, dále například jiné negativní emoce jako například hněv či strach. V neposlední řadě je nutno nezapomínat na pacientovy předchozí zkušenosti, které mohou být negativní a zároveň obavy z opakování této negativní zkušenosti. Vnější bariéry bývají zase způsobeny vnějšími podmínkami a prostředím. Jsou způsobeny nejrůznějšími faktory, jako je například hlučné prostředí, okolní hlasy, vyrušování druhými, nevhodný neverbální postoj personálu nebo dále jejich neschopnost naslouchat či nucení do komunikace atd. Tyto situace v seniorovi mohou vzbuzovat negativní pocity a tlak na jeho psychiku a momentální rozpoložení. V úvodu začínající komunikace i v jejím průběhu je úkolem zdravotnického pracovníka posoudit míru komunikačního omezení seniora, zanalyzovat jeho případné bariéry a následně najít vhodné a přijatelné způsoby komunikace, aby byla co nejefektivnější a pro obě strany přínosná i příjemná (Jirásková, 2014).

2.5.3 Chyby v komunikaci se seniory

Všeobecně známým přesvědčením je, že pracovníci ve zdravotnictví musí k seniorům přistupovat správně a bezchybně, o to více je pak zdůrazňována vhodná komunikace. A že kde jinde už by přístup k seniorům měl být lepší než právě ve zdravotnictví. Skutečnost je však často jiná. U velké části pracovníků se totiž při snaze

komunikovat v dobré víře projevuje opačný jev. Toto se děje vlivem jejich automatických reakcí, verbálních či neverbálních projevů a také vlivem osobního přístupu k seniorům. Můžeme hovořit o špatné, často až nepřijatelné komunikaci (Žižková, 2018).

Senioři jsou vzhledem ke svému věku již citlivější na nejrůznější situace. Především během pobytu v nemocnici, vzhledem k tomu, že mají vždy oslabenou psychiku, je jejich vnímání ještě silnější. Je potřeba zaměřit se na své chování, postoje, reakce i projevy, se kterými se mohou setkat. Nevhodné postupy mohou u seniorů vzbuzovat nepříjemné pocity, například nepohodu, strach či beznaděj a v nejhorším případě může dojít až ke zhoršení jejich zdravotního stavu (Poklopová, 2016).

Mezi nejčastější chyby v komunikaci patří například vytváření chybných domněnek a předsudků o starším člověku, dále třeba negativní přístup k pomoci takovému člověku, tendence přesvědčovat o svých názorech, kritizovat a moralizovat, úmyslné vyhýbání se komunikaci se starším člověkem, kladení zbytečně složitých otázek, podávání léků na uklidnění místo vyslyšení pacienta anebo například nevhodné neverbální projevy (Žižková, 2018).

2.5.4 Zlatá pravidla v komunikaci se seniory

Pokud člověk dbá na dodržování tzv. zlatých pravidel komunikace, nedopouští se při komunikaci se seniory lidských a profesionálních chyb. To je zejména být zdvořilý a vždy seniora pozdravit a představit se mu při prvním rozhovoru. Dalším důležitým aspektem pro komunikaci a spolupráci, nejen se seniory, je respektování soukromí a důstojnosti. Všechny osoby je třeba vnímat jako jedinečné lidské bytosti a uznávat jejich reakce, rozhodnutí a hodnoty, i když s nimi zrovna nesouhlasíme. Pozitivní přístup a pochvala jsou rovněž užitečnými faktory v péči o starší pacienty. Občas se může stát, že starší člověk necítí potřebu komunikace, v tomto případě se nemůžeme nuceně o komunikaci pokoušet, mělo by to spíše negativní výsledkem. Nadměrné ochranné a péče může v seniorovi také vyvolat negativní pocity, jako například zlost či smutek, pocit zbytečnosti. Neméně důležité je věnování pozornosti všemu, co senior vysílá vůči naší osobě, a to jak verbálně, tak neverbálně. Posledním účinným prvkem v komunikaci se seniory je úsměv, optimismus a předávání pocitu naděje pro lepší budoucnost (Žižková, 2018).

2.6 Naslouchání v komunikaci

Pro úspěšnou komunikaci je schopnost naslouchat jedním z nejdůležitějších faktorů. Naslouchání není jen o poslouchání druhé osoby, ale podstatou je porozumění a snaha pochopit situaci, kterou druhá osoba prožívá. Poslouchání se řadí do jevů fyziologických neboli přirozených, kdežto naslouchání do jevů psychologických. Při psychologickém rozboru můžeme dělit naslouchání na aktivní a pasivní (Bednařík a Andrášiová, 2020). Během aktivního naslouchání se posluchač soustředí na komunikačního partnera a projevuje verbální i neverbální zájem, vyhýbá se vlastním hodnocením sdělení. Cílem aktivního naslouchání je vcítění se do druhého a správné porozumění či podpora (Tomová a Křivková, 2016). Psychologové popisují aktivní naslouchání pojmy "vcítění", "empatie", "vnímání", "rozpoznání", "porozumění" a "pochopení". Při aktivním naslouchání by měla být sdělena určitá zpětná vazba. Dále je žádoucí pokládat různé otázky zmíněnému komunikačnímu partnerovi a také se aktivně zajímáme o problematiku, která momentálně tvoří naše komuniké (diskutovaná informace). Při pasivním naslouchání zpětná vazba není zpravidla očekávána - řečník pouze vyhledává nějakou osobu, které může sdělit svou situaci bez očekávání diskuze (Bednařík a Andrášiová, 2020). Aktivní naslouchání se od poslouchání v zásadě liší tím, že je skutečně aktivní. Záměrně usilujeme o porozumění a aktivně tuto snahu dáváme znát. Takto projevené porozumění je sděleno druhé osobě a ta se cítí pochopena (Bednařík a Andrášiová, 2020). Za aktivně naslouchajícího člověka se považuje takový, který se snaží za jakkoliv řečenými slovy slyšet i jejich příběh, snaží se slyšet to, co lidé žádají, cítí a po čem opravdu touží (Rosenberg, 2022).

2.6.1 Techniky aktivního naslouchání

Aktivní naslouchání je samo o sobě komplexní proces. Ke správnému průběhu komunikace, ve snaze aktivně naslouchat, můžeme využít pouze některých technik, ale pro dosažení nejlepších výsledků se doporučuje používat všechny níže uvedené techniky (Cilečková, 2013). Mezi nejdůležitější techniky pro aktivní naslouchání patří například povzbuzení, které je projevem zájmu o dotazovaného, kterým může tazatele zároveň povzbudit k pokračování rozhovoru (Cilečková, 2013). Další významnou technikou je objasnění, jehož účelem je zjištění informací, pochopení záměrů mluvčího a obsah informace, kterou se snaží sdělit a případně objasnit nesrovnalosti. To se provádí pokládáním otevřených otázek, vyžadujících rozvinutou odpověď (Tomová a Křivková, 2016). Třetí významnou technikou je zrcadlení. Zrcadlením projevujeme pochopení

a pochopení pacientových pocitů. Zrcadlení nám také umožňuje pojmenovat pacientovy pocity a zamýšlet se nad nimi. Toto pojmenování pocitu může v pacientovi vzbudit důvěru a vnitřní klid. Neposlední pomocnou technikou je parafrázování, kterým pacientovi pomocí vlastních slov ukazujeme, že jej opravdu posloucháme. Parafrázováním sdělíme druhé osobě, co si myslíme, že říká a jak této sdělené informaci rozumíme (Cilečková, 2013). Předposlední technikou je shrnutí. Cílem této techniky je zopakování již řečených myšlenek, informací a faktů, které byly probírány. Zároveň nám shrnutí problematiky umožňuje ukončení konverzace na určité téma a plynulý přechod na téma jiné. Poslední je ocenění, které je vysvětlováno jako schopnost vyjádření obdivu a pochvaly za to, že nám pacient svěřil své myšlenky a předal nám různorodé informace (Tomová a Křivková, 2016).

V závěru kapitoly o naslouchání v komunikaci zmíním i pár tipů, které nám dokážou významně pomoci k úspěšné komunikaci. Objektivní přístup k pacientovi nám zajistí nezávislý přístup k člověku a dopomůže k potlačení osobních vjemů či sympatií. Dále je potřeba dbát na to, aby naslouchání nebylo ničím přerušováno, ať už vnějšími podmínkami nebo námi v případě, že je probíráno pro nás nezajímavé téma či problematika. V komunikaci je potřeba se zaměřit na pohodlí a spokojenost seniora, ne naši. Dalším významným krokem je věnování plné pozornosti seniorovi či například udržování přirozeného očního kontaktu. Seniora neodsuzujeme, nepřerušujeme a pro efektivnější výsledek můžeme klást i doplňující otázky. Posledním pomocníkem je také zpětná vazba, která může posluchače takto ujistit, že mu nasloucháme (Jirsák, 2022).

3 Praktická část

3.1 Cíle a výzkumné předpoklady/otázky

V bakalářské práci byly stanoveny 3 cíle a 2 výzkumné předpoklady.

3.1.1 Cíle práce

- 1) Seznámení se s ageismem – popisný cíl
- 2) Zjistit, jak vnímají mladí lidé současnou situaci seniorů
- 3) Zjistit, jak ovlivňuje ageismus způsob komunikace respondentů se seniory

3.1.2 Výzkumné předpoklady

- 1) Popisný cíl, předpoklad nestanoven
- 2) Předpokládáme, že 60 a více procent mladých lidí vnímá seniory negativně
- 3) Předpokládáme, že u více jak 60 procent respondentů se ageismus odráží v komunikaci

3.2 Metodika výzkumu

Ve výzkumné části bakalářské práce byla pro zpracování zvolena kvantitativní metoda. Technikou pro sběr dat byl tedy zvolen dotazník (viz příloha B), ke kterému byl schválen protokol k realizaci výzkumu (viz příloha A). Toto dotazníkové šetření probíhalo on-line formou, rozesláním mezi studenty vybrané univerzity. Výzkumné šetření probíhalo v období od 13. února 2024 do 26. února 2024. Dotazník byl tvořen 47 otázkami, přičemž respondenti byli v první části dotazování na vnímání současné situace seniorů, v další části na komunikaci se seniory a v poslední části také na věkové předsudky neboli ageismus. Celkem 28 otázek bylo uzavřených a respondenti mohli zvolit pouze jednu správnou odpověď, dle vlastní volby. Zbýlých 11 otázek bylo otevřených, kde respondenti měli možnost výběru více odpovědí, nebo doplnit odpověď vlastní v poli Jiné. Dotazník vyplnilo celkem 39 respondentů.

Před vlastním výzkumem byl proveden předvýzkum (viz příloha C), ke kterému bylo osloveno 10 respondentů. Výsledky provedeného předvýzkumu potvrdily stanovené předpoklady a předpoklady číslo 2 a číslo 3 nemusely být změněny.

3.3 Analýza výzkumných dat

Výsledky výzkumné části byly vyhodnoceny a následně zpracovány do přehledných tabulek, které byly vytvořeny v programu Microsoft Word 365. V tabulkách, kde měli respondenti možnost pouze jedné odpovědi, jsou zmíněny

možnosti odpovědí, které mohli respondenti zvolit. Dále je v tabulkách zmíněna celková četnost odpovědí znakem Σ , relativní (procentuální) četnost odpovědí f_i [%] a také absolutní četnost, která označuje počet odpovědí n_i [-]. V tabulkách, kde měli respondenti možnost výběru více odpovědí, nebo doplnění odpovědi vlastní, jsou zmíněny možnosti odpovědí, které mohli respondenti zvolit, dále počet odpovědí n_i [-], celkový počet respondentů PR [-] a celková četnost odpovědí i respondentů, která je označená znakem Σ . Zjištěné údaje jsou uvedeny v procentech a jsou zaokrouhleny na jedno desetinné místo. Tabulky také disponují popisem rozepsaných výsledků.

Výsledky otázky č. 1 v dotazníku: Jaké je Vaše pohlaví?

Tabulka 1: Pohlaví respondentů

Možnosti	n_i [-]	f_i [%]
Žena	33	84,6
Muž	6	15,4
Σ	39	100,0

Otázka číslo 1 byla zaměřená na pohlaví dotazovaného. Z výsledků tedy plyne, že mezi dotazovanými z celkového počtu 39 (100 %) respondentů měly vyšší zastoupení ženy, konkrétně v počtu 33 (84,6 %). Nižší počet respondentů tvoří muži, a to v počtu 6 (15,4 %). Z výsledků první otázky tedy plyne, že dotazníkového šetření se ve vyšším zastoupení zúčastnily ženy.

Výsledky otázky č. 2 v dotazníku: Kolik je Vám let?

Tabulka 2: Věk respondentů

Možnosti	n_i [-]	f_i [%]
18-20	7	17,9
21-23	21	53,8
24-26	8	20,5
26 a více	3	7,7
Σ	39	100,0

Druhá otázka, zabývající se věkem dotazovaných, ukázala, že ze všech 39 (100 %) respondentů nejpočetnější věkovou skupinu respondentů tvoří 21-23 let (53,8 %). Do věkové skupiny 24-26 let se zařadilo celkem 8 (20,5 %) respondentů. Předposlední věkovou skupinou bylo rozmezí 18-20 let (17,9 %), do které se řadí celkem 7 respondentů a poslední věkovou skupinou byli respondenti ve věku 26 a více let (7,7 %), kam se řadí pouze 3 respondenti, a tvoří tak skupinu s nejmenší četností.

Výsledky otázky č. 3 v dotazníku: Jaký je Váš postoj k seniorům?

Tabulka 3: Postoj respondentů k seniorům

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Pozitivní	10	25,6
Neutrální	3	7,7
Negativní	26	66,7
Σ	39	100,0

Otázka číslo 3 se zabývala postojem respondenta k seniorům. Výsledky ukázaly, že z 39 (100 %) dotazovaných velká část respondentů v počtu 26 (66,7 %) vyjádřila svůj postoj k seniorům jako negativní. Pozitivní postoj k seniorům zaujímá celkem 10 (25,6 %) z dotazovaných respondentů. Neutrální postoj k seniorům mají celkem 3 (7,7 %) respondenti.

Výsledky otázky č. 4 v dotazníku: Myslíte si, že senioři mohou společnosti něčím přispívat/jsou pro společnost přínosem?

Tabulka 4: Přínos seniorů pro společnost

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Určitě ano	13	33,3
Spíše ano	1	2,6
Určitě ne	17	43,6
Spíše ne	6	15,4
Nevím	2	5,1
Σ	39	100,0

Na otázku číslo 4, která se zabývala tématem, zda senioři mohou společností něčím přispívat, nebo jsou pro společnost přínosem z 39 (100 %) celkem 17 (43,6 %) respondentů odpovědělo Určitě ne, a tvoří tak nejčastěji volenou odpověď. Druhou častou volbou byla možnost Určitě ano, tuto možnost zvolilo 13 (33,3 %) respondentů. Další volbou byla odpověď Spíše ne, tu zvolilo celkem 6 (15,4 %) respondentů. Možnost Nevím zvolili celkem 2 (5,1 %) respondenti. Možnost Spíše ano zvolil pouze 1 (2,6 %) respondent a tvoří tím nejméně početnou skupinu odpovědí.

Výsledky otázky č. 5 v dotazníku: Je podle Vás pravdivá informace, že všichni senioři jsou stejní a ve stáří mají stejné potřeby?

Tabulka 5: Potřeby seniorů ve stáří

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano, senioři mají stejné potřeby	1	2,6
Spíše ano	3	7,7
Určitě ne, každý senior má jiné potřeby	32	82,1
Spíše ne	2	5,1
Nevím	1	2,6
Σ	39	100,0

Otázka číslo 5 se týkala tématu, zda jsou všichni senioři stejní a mají stejné potřeby. Drtivá většina z celkových 39 (100 %) dotazovaných v počtu 32 (82,1 %) odpověděla, že Určitě ne, každý senior má jiné potřeby. V počtu 3 (7,7 %) respondenti volili možnost pro odpověď Spíše ano. Pouze 2 (5,1 %) jako svou volbu označili možnost Spíše ne. V rovném počtu poté byla volena možnost Nevím, kterou zvolil 1 (2,6 %) a možnost Určitě ano, senioři mají stejné potřeby, také pouze 1 (2,6 %) respondent.

Výsledky otázky č. 6 v dotazníku: Myslíte si, že senioři žijí v dnešní době v chudobě a finančním nedostatku?

Tabulka 6: Finanční situace seniorů

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	2	5,1
Spíše ano	13	33,3
Určitě ne	3	7,7
Spíše ne	15	38,5
Nevím	6	15,4
Σ	39	100,0

Otázka číslo 6, která zjišťovala, zda si respondenti myslí, že senioři žijí v dnešní době v chudobě a finančním nedostatku ukázala, že z celkového počtu 39 (100 %) dotazovaných celkem 15 (38,5 %) zvolilo za odpověď na tuto otázku možnost Spíše ne. Druhá častá volba odpovědi byla pro respondenty možnost Spíše ano, kterou zvolilo 13 (33,3 %) dotazovaných. 6 (15,4 %) respondentů zvolilo možnost Nevím. Možnost Určitě ne zvolili 3 (7,7 %) respondenti a poslední, nejméně volenou odpovědí, byla možnost Určitě ano, kterou zvolili 2 (5,1 %) respondenti.

Výsledky otázky č. 7 v dotazníku: Jsou podle Vás senioři ve společnosti rovnocennou skupinou obyvatel?

Tabulka 7: Rovnocennost seniorů ve společnosti

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano, seniorům se dostává stejné podpory, jako mladým lidem	4	10,3
Spíše ano	8	20,5
Určitě ne, seniorům se nedostává dostatek podpory a jsou opomíjeni	9	23,1
Spíše ne	16	41,0
Nevím	2	5,1
Σ	39	100,0

Otázka číslo 7 se zabývala rovnocenností seniorů ve společnosti. Ukázalo se, že z celkového počtu 39 (100 %) respondentů odpovědělo v počtu 16 (41 %) Spíše ne a myslí si, že senioři spíše nejsou rovnocennou skupinou obyvatel ve společnosti. Dál druhou často volenou odpovědí byla možnost Určitě ne, seniorům se nedostává dostatek podpory a jsou opomíjeni, a právě tuto odpověď zvolilo celkem 9 (23,1 %). Častou volbou odpovědi byla také možnost Spíše ano, kterou označilo celkem 8 (20,5 %) respondentů. Možnost Určitě ano, která říká, že seniorům se dostává stejné podpory, jako mladým lidem označili jako svou volbu celkem 4 (10,3 %) respondenti. Nejméně početnou volbou odpovědi byla možnost Nevím, kterou zvolili pouze 2 (5,1 %) respondenti.

Výsledky otázky č. 8 v dotazníku: Je podle Vás pravdivá informace, že dnešní společnost se k seniorům nechová dobře a kvůli svému věku mají ztížené podmínky, či jsou až znevýhodňováni a diskriminováni?

Tabulka 8: Podmínky pro seniory, znevýhodňování a diskriminace

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	5	12,8
Spíše ano	15	38,5
Určitě ne	6	15,4
Spíše ne	10	25,6
Nevím	3	7,7
Σ	39	100,0

Otázka číslo 8 zjišťovala názor respondentů na informaci, že dnešní společnost se k seniorům nechová dobře a kvůli svému věku mají ztížené podmínky, či jsou až znevýhodňováni a diskriminováni. Mezi všemi 39 (100 %) respondenty byla nejčastější volbou možnost Spíše ano, kterou zvolilo 15 (38,5 %) respondentů. Častou odpovědí byla také možnost Spíše ne, kterou zvolilo 10 (25,6 %) respondentů. Možnost Určitě ne zvolilo 6 (15,4 %) respondentů. Možnost Určitě ano zvolilo pouze 5 (12,8 %) respondentů. A nejméně volenou byla možnost Nevím, kterou zvolili pouze 3 (7,7 %) respondenti.

Výsledky otázky č. 9 v dotazníku: Je komunikace se seniorem jiná, než s mladým člověkem?

Tabulka 9: Odišnosti komunikace se seniorem a mladým člověkem

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	26	66,7
Spíše ano	12	30,8
Určitě ne	0	0,0
Spíše ne	1	2,6
Nevím	0	0,0
Σ	39	100,0

Otázka číslo 9 se zabývala tématem, zda je komunikace se seniorem jiná než s mladým člověkem. Drtivá většina dotazovaných, v celkovém počtu 26 (66,7 %), zvolila jako svou volbu možnost Určitě ano. Druhou nejčastěji volenou odpovědí byla možnost Spíše ano, kterou zvolilo celkem 12 (30,8 %) respondentů. Pouze 1 (2,6 %) respondent označil jako svou volbu možnost Spíše ne. Možnosti Určitě ne a Nevím nezvolil žádný (0,0 %) respondent.

Výsledky otázky č. 10 v dotazníku: Je pro Vás komunikace se seniorem obtížná?

Tabulka 10: Obtížnost komunikace se seniorem z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	5	12,8
Spíše ano	6	15,4
Určitě ne	11	28,2
Spíše ne	17	43,6
Nevím	0	0,0
Σ	39	100,0

Otázka číslo 10 zjišťovala, zda je pro respondenty komunikace se seniorem obtížná. Z celkových 39 (100 %) dotazovaných většina respondentů v počtu 17 (43,6 %) odpověděla, že Spíše ne. Častou volbou byla také možnost Určitě ne, kterou zvolilo celkem 11 (28,2 %) respondentů. 6 (15,4 %) dotazovaných označilo jako svou volbu možnost Spíše ano. Poslední volenou odpovědí byla možnost Určitě ano, kterou zvolilo celkem 5 (12,8 %) respondentů. Poslední možnost s názvem Nevím nezvolil žádný (0,0 %) respondent.

Výsledky otázky č. 11 v dotazníku: Co může být při komunikaci se seniorem obtížné? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 11: Konkrétní obtížnosti v komunikaci se seniorem z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Vyjádření pokory a respektu	5	12,8
Oční kontakt	5	12,8
Volba vhodných slov	33	84,6
Tón hlasu	14	35,9
Souhra verbální a neverbální komunikace (verbální = slovní, neverbální = řeč těla)	13	33,3
Trpělivost	37	94,9
Komunikace se seniorem není obtížná	2	5,1
Nedoslýchavost	1	2,6
Vysvětlování nové technologie, aby jí senioři rozuměli	1	2,6
Nevím	0	0,0
Σ odpovědí	110	
Σ respondentů	39	

V otázce číslo 11 měli respondenti možnost označení více odpovědí, případně doplnění vlastní možnosti v poli Jiné. Tato otázka se zabývala tématem, co může být při komunikaci se seniorem obtížné. Dohromady bylo zaznamenáno 110 odpovědí od celkově 39 dotazovaných. Nejčastěji volenou odpovědí byla možnost Trpělivost, kterou označilo celkem 37 (94,9 %) respondentů. Druhou často volenou odpovědí byla možnost Volba vhodných slov, tu označilo celkem 33 (84,6 %) respondentů. Tón hlasu jako svou volbu zvolilo 14 (35,9 %) dotazovaných. Možnost Souhra verbální a neverbální komunikace zase zvolilo 13 (33,3 %) dotazovaných. Vyjádření pokory a respektu zvolilo 5 (12,8 %) respondentů. Shodný počet odpovědí má i možnost Oční kontakt, tedy také s počtem 5 (12,8 %) odpovědí. Pro 2 (5,1 %) respondenty komunikace se seniorem není obtížná a pouze 1 (2,6 %) respondent doplnil, že při komunikaci

je obtížná Nedoslychavost. Žádný (0,0 %) z dotazovaných neoznačil možnost Nevím jako svou volbu odpovědi.

Výsledky otázky č. 12 v dotazníku: V čem například spatřujete odlišnosti při komunikaci se seniorem? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 12: Konkrétní odlišnosti v komunikaci se seniorem z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Oční kontakt	6	15,4
Opakování informací	34	87,2
Tón hlasu	16	41,0
Pozitivní přístup a pochvala	14	35,9
Komunikace se seniorem není ničím odlišná	1	2,6
Nevím	0	0,0
Volba lehčích slov a artikulace	1	2,6
Nemám si se seniory o čem povídat, máme jiné zájmy	1	2,6
V neznalosti techniky, vědy a cizích názvů – nemůžu s nimi komunikovat, jak bych chtěl	1	2,6
Σ odpovědí	75	
Σ respondentů	39	

V otázce číslo 12 měli respondenti možnost označení více odpovědí, případně doplnění vlastní možnosti v poli Jiné. Tato otázka se bývala tématem, v čem například dotazovaní spatřují odlišnosti při komunikaci se seniorem. Dohromady bylo zaznamenáno 75 odpovědí od celkového počtu 39 (100 %) respondentů. Výsledky ukázaly, že velká část, konkrétně 34 (87,2 %) z 39 dotazovaných si myslí, že odlišností při komunikaci se seniorem může být Opakování informací. 16 (41,0 %) z 39 dotazovaných si také myslí, že odlišností může být Tón hlasu. Možnost Pozitivní přístup a pochvala zvolilo jako svou odpověď 14 (35,9 %) z 39 respondentů, 1 (2,6 %) z 39 respondentů si myslí, že Komunikace se seniorem není ničím odlišná. Dále pro 1 (2,6 %) z 39 dotazovaných je odlišností v komunikaci Volba lehčích slov a artikulace. 1 (2,6 %) z 39 respondentů také doplnil možnost Nemám si se seniory o čem

povídat, máme jiné zájmy. Poslední doplněnou možností ze strany 1 (2,6 %) z 39 dotazovaných byla informace, že odlišností v komunikaci může být Neznalost techniky, vědy a cizích názvů – nemožnost se seniory komunikovat, jak by chtěl. Možnost Nevím neoznačil žádný (0,0 %) respondent.

Výsledky otázky č. 13 v dotazníku: Máte ve svém okolí seniora, se kterým můžete komunikovat? (nemusí se jednat přímo o rodinné příslušníky – soused, pacienti, známí, atd.)

Tabulka 13: Možnost komunikace se seniorem

Možnosti	ni [-]	fí [%]
Ano	37	94,9
Ne	2	5,1
Σ	39	100,0

Otázka číslo 13 zjišťovala, zda má respondent ve svém okolí seniora, se kterým může komunikovat. Ukázalo se, že z celkových 39 (100 %) dotazovaných, drtivá většina v počtu 37 (94,9 %) ve svém okolí má seniora, se kterým může komunikovat. Pouze 2 (5,1 %) respondenti odpověděli možností Ne.

Výsledky otázky č. 14 v dotazníku: Pokud jste u otázky č. 13 odpověděli Ano, spatřujete tento kontakt jako jednu z možností prevence vzniku věkových předsudků a diskriminace?

Tabulka 14: Je kontakt se seniorem prevencí vzniku ageismu?

Možnosti	ni [-]	fí [%]
Určitě ano	18	46,2
Spíše ano	12	30,8
Určitě ne	0	0,0
Spíše ne	5	12,8
Nevím	4	10,3
Σ	39	100,0

Otázka číslo 14 zjišťovala, zda respondenti vnímají kontakt se seniorem jako jednu z možností prevence vzniku věkových předsudků a diskriminace. Výzkum odhalil, že z plného počtu 39 (100 %) dotazovaných 18 (46,2 %) označilo jako svou volbu možnost Určitě ano. Další početnou odpovědí byla volena možnost Spíše ano, v počtu 12 (30,8 %). Možnost Spíše ne označilo celkem 5 (12,8 %) respondentů a poslední volená možnost byla Nevím, kterou označili 4 (10,3 %) respondenti. Možnost Určitě ne ne zvolil jako svou odpověď žádný (0,0 %) respondent.

Výsledky otázky č. 15 v dotazníku: Jak často komunikujete se svými prarodiči/staršími členy rodiny?

Tabulka 15: Časové údaje o komunikaci respondenty s prarodiči/staršími členy rodiny

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Každý den	6	15,4
Několikrát do týdne	14	35,9
Několikrát do měsíce	10	25,6
Několikrát do roka	5	12,8
Nepovídáme se/nejsme v kontaktu	1	2,6
Nemám prarodiče/starší členy rodiny	3	7,7
Nevím	0	0,0
Σ	39	100,0

Otázka číslo 15 se zaměřila na četnost komunikace respondenta s jeho prarodiči nebo staršími členy rodiny. Z celkem 39 (100 %) respondentů 14 (35,9 %) dotazovaných odpovědělo, že se svými prarodiči/staršími členy rodiny komunikují Několikrát do týdne. 10 (25,6 %) respondentů označilo možnost Několikrát do měsíce. Možnost Každý den poté označilo celkem 6 (15,4 %) respondentů. 5 (12,8 %) dotazovaných tvrdí, že se svými prarodiči/staršími členy rodiny komunikují Několikrát do roka. 3 (7,7 %) respondenti uvedli, že Nemají prarodiče/starší členy rodiny, se kterými by mohli komunikovat. Poslední volenou odpovědí byla možnost Nepovídáme si/nejsme v kontaktu a tuto možnost označil pouze 1 (2,6 %) respondent. Možnost Nevím neoznačil žádný (0,0 %) z dotazovaných.

Výsledky otázky č. 16 v dotazníku: V jakém prostředí nejčastěji komunikujete se seniory? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 16: Nejčastější prostředí pro komunikaci se seniory

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Doma (s prarodiči)	31	79,5
Během odborné praxe (nemocniční zařízení, zdravotnická záchranná služba, ...)	34	87,2
Na ulici	5	12,8
V obchodě	9	23,1
Na brigádě	9	23,1
V práci na ambulanci	1	2,6
Σ odpovědí	89	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 16 zjišťovala, v jakém prostředí respondenti nejčastěji komunikují se seniory. Z celkového počtu 39 respondentů bylo zaznamenáno 89 odpovědí, kdy respondenti měli možnost zvolit více možností jako svou odpověď či dopsat vlastní do pole Jiné. 34 (87,2 %) dotazovaných na tuto otázku odpovědělo, že nejčastěji komunikují se seniory Během odborné praxe v nemocničních zařízení či u zdravotnické záchranné služby. 31 (79,5 %) z dotazovaných nejčastěji se seniory komunikuje Doma, a to právě se svými prarodiči. V počtu 9 (23,1 %) respondenti také volili možnosti V obchodě a Na brigádě, také v počtu 9 (23,1 %). Na ulici poté komunikuje se seniory celkem 5 (12,8 %) dotazovaných a 1 (2,6 %) respondent se seniory nejčastěji komunikuje v práci na ambulanci, které se věnuje během studia.

Výsledky otázky č. 17 v dotazníku: Která z možností u Vás ovlivňuje přístup ke komunikaci se seniorem? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 17: Původ přístupu ke komunikaci se seniory

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Výchova rodičů	36	92,3
Škola – nauka o komunikaci	15	38,5
Odborné praxe v rámci školy	23	59,0
Media – TV, rádio, internet	7	17,9
Pravidelný kontakt se seniorem	30	76,9
Moje povaha	1	2,6
Σ odpovědí	112	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 17 zkoumala, která ze zmíněných možností u respondenta nejvíce ovlivňuje přístup ke komunikaci se seniorem. U této otázky většina respondentů volila více možností, protože jich bylo nasbíráno celkem 112 od celkového počtu 39 respondentů. Nejčastěji volenou odpovědí se pro respondenty stala možnost Výchova rodičů, protože tuto možnost zvolilo 36 (92,3 %) dotazovaných. Druhou nejčastější volbou byla pro respondenty možnost Pravidelný kontakt se seniorem, kterou zvolilo 30 (76,9 %) dotazovaných jako svou odpověď. Často volenou odpovědí byla možnost, která sděluje, že přístup respondentů ke komunikaci se seniorem ovlivňuje Odborná praxe v rámci školy a tuto možnost zvolilo celkem 23 (59,0 %) respondentů. 15 (38,5 %) z dotazovaných tvrdí, že jejich přístup ke komunikaci se seniorem ovlivňuje Škola a nauka o komunikaci. Media – TV, rádio a internet poté komunikaci ovlivňují u celkem 7 (17,9 %) respondentů. Pro 1 (2,6 %) respondenta je faktorem, který ovlivňuje jeho přístup ke komunikaci se seniorem, jeho povaha.

Výsledky otázky č. 18 v dotazníku: Ovlivňuje význam verbální komunikace také neverbální složka komunikace?

Tabulka 18: Verbální a neverbální komunikace

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	28	71,8
Spíše ano	10	25,6
Určitě ne	0	0,0
Spíše ne	0	0,0
Nevím	1	2,6
Σ	39	100,0

Otázka číslo 18 zjišťovala, jestli ovlivňuje význam verbální komunikace také neverbální složka komunikace. Pod možnostmi odpovědi byly pro respondenty pojmy verbální a neverbální komunikace vysvětleny tak, aby na otázku mohl odpovědět i ten, kdo tyto pojmy neznal. Většina respondentů v počtu 28 (71,8 %) z celkových 39 (100 %) označilo jako svou odpověď možnost Určitě ano. Možnost Spíše ano označilo celkem 10 (25,6 %) respondentů a pouze 1 (2,6 %) označil jako svou odpověď možnost Nevím. Možnosti Určitě ne a Spíše ne ne zvolil žádný (0,0 %) z dotazovaných.

Výsledky otázky č. 19 v dotazníku: Dokázal/a byste pracovat se seniory, kde je komunikace základem?

Tabulka 19: Práce se seniory s potřebou komunikačních dovedností

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	10	25,6
Spíše ano	4	10,3
Určitě ne	15	38,5
Spíše ne	8	20,5
Nevím	2	5,1
Σ	39	100,0

V otázce číslo 19 bylo zkoumáno, zda by respondent dokázal pracovat se seniory, kde je komunikace základem pro jakoukoliv spolupráci a péči. Výzkum ukázal, že z celkového počtu 39 (100 %) dotazovaných by 15 (38,5 %) respondentů určitě nedokázalo pracovat se seniory, kde je komunikace základem a označili tak jako svou odpověď možnost Určitě ne. Naopak 10 (25,6 %) respondentů tvrdí, že by se seniory určitě pracovat dokázalo a označili tak odpověď Určitě ano. 8 (20,5 %) dotazovaných označilo jako svou volbu možnost Spíše ne. 4 (10,3 %) respondenti zase naopak tvrdí, že by se seniory spíše dokázali pracovat a označili tak odpověď Spíše ano. Pouze 2 (5,1 %) respondenti označili jako svou volbu možnost Nevím.

Výsledky otázky č. 20 v dotazníku: Setkal/a jste se již během odborné praxe s nevhodnou komunikací se seniory ze stran personálu?

Tabulka 20: Nevhodná komunikace se seniory ze stran personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	35	89,7
Ne	4	10,3
Nevím	0	0,0
Σ	39	100,0

Otázka číslo 20 zkoumala, zda se někdy respondenti během odborné praxe v rámci studia setkali s nevhodnou komunikací se seniory ze stran personálu. Výzkum ukázal, že z celkového počtu 39 (100 %) respondentů se drtivá většina v počtu 35 (89,7 %) s nevhodnou komunikací během odborné praxe již setkala, respondenti proto označili jako svou volbu možnost Ano. Pouze 4 (10,3 %) respondenti se s nevhodnou komunikací během odborné praxe ze stran personálu nesetkali.

Výsledky otázky č. 21 v dotazníku: Pokud jste se setkal/a s nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe, kdo byl dílčím subjektem v této situaci?

Tabulka 21: Dílčí subjekty v nevhodné komunikaci se seniory během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior – choval se nevhodně	2	5,1
Zdravotnický personál – choval se nevhodně	11	28,2
I senior i personál se chovali nevhodně	22	56,4
S nevhodnou komunikací se seniory jsem se během odborné praxe neseťkal/a	2	5,1
Nevím	2	5,1
Σ	39	100,0

Otázka číslo 21 zjišťovala, kdo byl dílčím subjektem nevhodné komunikace se seniorem, pokud byl respondent takové situace přítomen během odborné praxe v rámci studia. Výzkum ukázal, že z celkových 39 (100 %) dotazovaných 22 (56,4 %) respondentů označilo za dílčí subjekt obě zúčastněné strany a zvolili tedy jako svou odpověď možnost I senior i personál se chovali nevhodně. Další často volená možnost ukazuje, že 11 (28,2 %) respondentů označilo jako dílčí subjekt nevhodné komunikace Zdravotnický personál – choval se nevhodně. Pouze 2 (5,1 %) respondenti zvolili jako svou odpověď možnost Senior – choval se nevhodně a označili tak jako dílčí subjekt seniora. Také možnost S nevhodnou komunikací se seniory jsem se během odborné praxe neseťkal označili celkem 2 (5,1 %) respondenti. Se stejným počtem odpovědí byla volena i možnost Nevím, a to pouze 2 (5,1 %) respondenty.

Výsledky otázky č. 22 v dotazníku: Pokud jste se setkal/a s nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe ze stran personálu, z jakého důvodu k této situaci došlo? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 22: Konkrétní důvody nevhodné komunikace se seniory ze stran personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior byl zlý, arogantní nebo nepříjemný, a proto s ním nešlo mluvit slušně	22	56,4
Zdravotnický personál nevhodně komunikoval se všemi seniory	11	28,2
Zdravotnický personál nevhodně komunikoval jen s některými seniory	25	64,1
S nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe jsem se nesetkal/a	4	10,3
Nevím	1	2,6
Vyhoření personálu nedostatek empatie a nepochopení dané situace	1	2,6
Σ odpovědí	64	
Σ respondentů	39	

V otázce číslo 22 bylo zjištěno, z jakého důvodu během odborné praxe došlo ze strany personálu k nevhodné komunikaci se seniorem. Respondenti měli možnost zvolit více možných odpovědí, nebo také doplnit vlastní možnost v poli Jiné. Z celkového počtu 39 respondentů bylo sesbíráno celkem 64 odpovědí. Nejčastěji volenou odpovědí byla možnost, že Zdravotnický personál nevhodně komunikoval jen s některými seniory a tuto možnost zvolilo celkem 25 (64,1 %) dotazovaných. Další často volenou odpovědí byla možnost, že Senior byl zlý, arogantní nebo nepříjemný, a proto s ním nešlo mluvit slušně a k nevhodné komunikaci došlo tedy z důvodu z chování seniora a tuto možnost zvolilo celkem 22 (56,4 %) respondentů. Pro 11 (28,2 %) respondentů byla volbou odpovědi možnost Zdravotnický personál nevhodně komunikoval se všemi seniory. 4 (10,3 %) dotazovaní se s nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe

nesetkali. Počet odpovědí pro tuto možnost přímo nekoresponduje s počty odpovědí v předchozí otázce, a to pravděpodobně z důvodu uvědomění si respondenta, jak nevhodná komunikace může vypadat. 1 (2,6 %) dotazovaný zvolil jako svou odpověď možnost Nevím. 1 (2,6 %) respondent dopsal možnost, že k nevhodné komunikaci se seniory došlo z důvodu Vyhoření personálu, nedostatku empatie a nepochopení dané situace.

Výsledky otázky č. 23 v dotazníku: Je pro Vás komunikace se seniorem během odborné praxe obtížná?

Tabulka 23: Obtížnost komunikace se seniorem během odborné praxe z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	2	5,1
Spíše ano	8	20,5
Určitě ne	8	20,5
Spíše ne	19	48,7
Nevím	2	5,1
Σ	39	100,0

Otázkou číslo 23 bylo zjištěno, zda je pro respondenty, studenty FZS, komunikace se seniory během odborné praxe obtížná. Ukázalo se, že z celkového počtu 39 (100 %) dotazovaných velká část respondentů v počtu 19 (48,7 %) označilo jako svou volbu možnost Spíše ne. Ve shodném počtu byly voleny také odpovědi Spíše ano a Určitě ne. Možnost Spíše ano označilo 8 (20,5 %) respondentů a možnost Určitě ne také označilo 8 (20,5 %) respondentů. 2 (5,1 %) dotazovaní označili jako svou volbu možnost Určitě ano. Se shodným počtem odpovědí byla volena i možnost Nevím, také s počtem 2 (5,1 %).

Výsledky otázky č. 24 v dotazníku: Pokud je pro Vás komunikace se seniorem během odborné praxe obtížná, z jakého důvodu? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 24: Konkrétní důvody obtížnosti komunikace se seniory během odborné praxe z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Komunikace se seniory vyžaduje více času	20	51,3
Komunikace se seniory vyžaduje více trpělivosti	21	53,8
Je to pro mě psychicky náročné	3	7,7
Vadí mi se seniory komunikovat	1	2,6
Komunikace se seniory pro mě není obtížná	18	46,2
Nevím	1	2,6
Nejsem schopná reagovat neutrálně, pokud je senior nevrlý, zlý nebo arogantní	1	2,6
Σ odpovědí	65	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 24 se zabývala důvodem, proč je pro respondenta komunikace se seniorem během odborné praxe obtížná a z jakého důvodu. Z celkového počtu 39 (100 %) respondentů bylo zaznamenáno 65 odpovědí. Studenti měli možnost výběru více odpovědí, nebo doplnit svou vlastní odpověď v poli Jiné. Nejčastěji volenou odpovědí byla možnost Komunikace se seniory vyžaduje více trpělivosti, kterou zvolilo celkem 21 (53,8 %) respondentů jako svou odpověď. Další, často volenou, byla možnost Komunikace se seniory vyžaduje více času a tu zvolilo celkem 20 (51,3 %) z dotazovaných. Pro početnou část respondentů v počtu 18 (46,2 %) Komunikace se seniory není obtížná. 3 (7,7 %) respondenti sdělili, že je pro ně komunikace se seniory psychicky náročná. Pro 1 (2,6 %) dotazovaného byla volbou možnost Vadí mi se seniory komunikovat. 1 (2,6 %) respondent také doplnil možnost Nejsem schopná reagovat neutrálně, pokud se senior nevrlý, zlý nebo arogantní. A Poslední možnost ve znění Nevím zvolil také 1 (2,6 %) respondent.

Výsledky otázky č. 25 v dotazníku: Jak komunikujete se seniory během odborné praxe Vy?

Tabulka 25: Styl komunikace se seniory během odborné praxe z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Snažím se se všemi seniory komunikovat stejně a slušně	38	97,4
Svou komunikaci přizpůsobím ostatnímu zdravotnickému personálu (i když je nevhodná)	0	0,0
Komunikaci se seniory se vyhýbám	1	2,6
Nevím	0	0,0
Σ	39	100,0

Otázka číslo 25 zkoumala způsob komunikace respondenta se seniory během odborné praxe. Téměř všichni respondenti v počtu 38 (97,4 %) z celkových 39 (100 %) respondentů označili jako svou odpověď možnost Snažím se se všemi seniory komunikovat stejně a slušně. Pouze 1 (2,6 %) respondent označil odpověď Komunikaci se seniory se vyhýbám. Možnosti Svou komunikaci přizpůsobím ostatnímu zdravotnickému personálu (i když je nevhodná) a Nevím neoznačil žádný (0,0 %) z dotazovaných.

Výsledky otázky č. 26 v dotazníku: Setkal/a jste se někdy s věkovou diskriminací?

Tabulka 26: Věková diskriminace z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	32	82,1
Ne	5	12,8
Nevím	2	5,1
Σ	39	100,0

Otázka číslo 26 zjišťovala, zda se respondenti již někdy setkali s věkovými předsudky a diskriminací. Z celkového počtu 39 (100 %) dotazovaných se celkem 32 (82,1 %) respondentů s ageismem již setkala a označili tak jako svou odpověď možnost Ano. Pouhých 5 (12,8 %) respondentů se s ageismem nesetkala, a proto označili jako svou odpověď možnost Ne. Možnost Nevím označili celkem 2 (5,1 %) respondenti.

Výsledky otázky č. 27 v dotazníku: Pokud jste u otázky č. 26 odpověděl/a Ano, o jaký případ diskriminace šlo? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 27: Konkrétní druhy ageismu z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Mladší člověk diskriminoval staršího (seniora)	25	64,1
Starší člověk (senior) diskriminoval mladšího	25	64,1
Diskriminace mezi lidmi stejného věku	10	25,6
Nesetkal/a jsem se	5	12,8
Nevím	1	2,6
Σ odpovědí	66	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 27 navazovala na předchozí otázku a zjišťovala, s jakým případem diskriminace má respondent zkušenost, pakliže zvolil odpověď Ano v otázce číslo 26. Studenti měli možnost výběru více odpovědí, nebo doplnit vlastní možnost v poli Jiné. Z celkového počtu 39 respondentů bylo dohromady zaznamenáno 66 odpovědí. Rovný počet odpovědí má možnost Mladší člověk diskriminoval staršího (seniora), tu zvolilo 25 (64,1 %) respondentů. Následně ve stejném množství 25 (64,1 %) byla respondenty volena i možnost, že starší člověk (senior) diskriminoval mladšího. 10 (25,6 %) z dotazovaných se setkala s Diskriminací mezi lidmi stejného věku. Pouze 5 (12,8 %) respondentů zvolilo možnost, že se s diskriminací nesetkali a 1 (2,6 %) dotazovaný zvolil jako svou odpověď možnost Nevím.

Výsledky otázky č. 28 v dotazníku: Ovlivňují věkové předsudky a diskriminace Vaše a seniorovo vzájemné porozumění během komunikace?

Tabulka 28: Vzájemné porozumění v komunikaci vs. ageismus

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	23	59,0
Spíše ano	12	30,8
Určitě ne	0	0,0
Spíše ne	3	7,7
Nevím	1	2,6
Σ	39	100,0

Otázka číslo 28 se zaměřovala na problematiku, zda ovlivňují věkové předsudky a diskriminace vzájemné porozumění mezi respondentem a seniorem. Výzkum ukázal, že z celkového počtu 39 (100 %) dotazovaných velká část respondentů v počtu 23 (59 %) označila jako svou odpověď možnost Určitě ano. 12 (30,8 %) respondentů označilo jako svou volbu možnost Spíše ano. Celkem 3 (7,7 %) respondenti označili odpověď Spíše ne a tím tvrdí, že ageismus spíše neovlivňuje vzájemné porozumění v komunikaci. Pouze 1 (2,6 %) respondent označil jako volbu možnost Nevím. Možnost Určitě ne neoznačil žádný (0,0 %) respondent.

Výsledky otázky č. 29 v dotazníku: Pokud jste u otázky č. 28 odpověděli Ano, jaké dopady mohou mít předsudky a jak ovlivňují komunikaci se seniorem? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 29: Dopady ageismu a jeho ovlivnění komunikace

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Ztráta zájmu o komunikaci	28	71,8
Nepochopení sdělovaných informací	29	74,4
Nepříjemné pocit během komunikace	24	61,5
Nadřazenost jednoho z komunikujících	26	66,7
Arogance a agrese způsobená diskriminací	24	61,5
Smutek a pocit ponížení	22	56,4
Nevím	2	5,1
Σ odpovědí	155	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 29 navazovala na předchozí otázku číslo 28 a zaměřovala se na to, jaké dopady mohou mít předsudky a jak ovlivňují komunikaci se seniorem. Od 39 (100 %) respondentů bylo zaznamenáno celkem 155 odpovědí, kde studenti měli možnost výběru více možností, nebo doplnit svou vlastní v poli Jiné. Možnost Nepochopení sdělovaných informací respondenti volili nejčastěji a jako svou odpověď ji zvolilo celkem 29 (74,4 %) respondentů. Druhou často volenou odpovědí byla možnost Ztráta zájmu o komunikaci a také tu zvolilo celkem 28 (71,8 %) dotazovaných. Nadřazenost jednoho z komunikujících byla volbou pro celkem 26 (66,7 %) respondentů. V rovném počtu 24 (61,5 %) byla volena možnost Nepříjemné pocit během komunikace a Arogance a agrese způsobená diskriminací, kterou také zvolilo 24 (61,5 %) dotazovaných jako svou odpověď. 22 (56,4 %) respondentů si myslí, že dopadem předsudků v komunikaci je Smutek a pocit ponížení. Pouze 2 (5,1 %) respondenti zvolili jako svou odpověď možnost Nevím.

Výsledky otázky č. 30 v dotazníku: Použil/a jste někdy v minulosti při konverzaci s jinou osobou hanlivých výrazů směrem k seniorům?

Tabulka 30: Hanlivé výrazy používané směrem k seniorům

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	24	61,5
Ne	11	28,2
Nevím	4	10,3
Σ	39	100,0

Otázka číslo 30 se zabývala používáním hanlivých výrazů směrem k seniorům během konverzace s jinou osobou. Ukázalo se, že z celkového počtu 39 (100 %) dotazovaných 24 (61,5 %) respondentů již v minulosti použilo hanlivé výrazy směrem k seniorům a volbou pro odpověď byla možnost Ano. Celkem 11 (28,2 %) respondentů zase naopak během konverzace hanlivých výrazů směrem k seniorům nepoužilo a označili tak možnost Ne. Možnost Nevím označili 4 (10,3 %) respondenti.

Výsledky otázky č. 31 v dotazníku: Jaké znáte hanlivé výrazy používané směrem k seniorům? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 31: Konkrétní hanlivé výrazy používané směrem k seniorům z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [-%]
Hlupák	5	12,8
Senilní	28	71,8
Zbytečný člověk	10	25,6
Stařec	12	30,8
Dědek/babka	33	84,6
Duchna	1	2,6
Geronti	1	2,6
Žádné	3	7,7
Vulgarismy	1	2,6
Σ odpovědí	94	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 31 zjišťovala, jaké hanlivé výrazy používané směrem k seniorům respondenti znají. Bylo zaznamenáno 94 odpovědí od celkově 39 respondentů. Dotazovaní měli možnost výběru více možností jako svou odpověď, nebo doplnit svou vlastní v poli Jiné. Výzkum ukázal, že nejznámější hanlivý výraz byl pro respondenty Dědek/babka a ten zvolilo jako svou odpověď 33 (84,6 %) respondentů. Další často volenou odpovědí se stala možnost Senilní a tu zvolilo dohromady 28 (71,8 %) respondentů. 12 (20,8 %) dotazovaných zná také výraz Stařec. Celkem 10 (25,6 %) dotazovaných označilo za známý také výraz Zbytečný člověk. K překvapení 3 (7,7 %) respondenti neznají Žádné hanlivé výrazy používané směrem k seniorům. 1 (2,6 %) respondent označil jako svou odpověď možnost Geronti. Dále byly respondenty doplněny dva hanlivé výrazy a to Duchna, který dopsal 1 (2,6 %) respondent a poté 1 (2,6 %) respondent zvolil jako hanlivý výraz takový, který byl zařazen do nadřazené skupiny s názvem Vulgarismy.

Výsledky otázky č. 32 v dotazníku: Setkal/a jste se někdy s některým z výše uvedených výrazů směrem k seniorům, nebo je sám/sama používáte?

Tabulka 32: Setkání se vs. používání hanlivých výrazů směrem k seniorům z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano setkal/a, ale nepoužívám je	9	23,1
Ano setkal/a a používám je	26	66,7
Ne nesetkal/a a nepoužívám je	3	7,7
Ne nesetkal/a, ale používám je	1	2,6
Nevím	0	0,0
Σ	39	100,0

Otázka číslo 32 zkoumala, zda se respondenti s hanlivými výrazy, vyjmenovanými v otázce číslo 31, setkali nebo jestli je případně i používají. Z plného počtu 39 (100 %) dotazovaných výzkum ukázal, že většina v počtu 26 (66,7 %) označila jako svou volbu možnost Ano, setkal/a a používám je. Další volenou odpovědí byla možnost Ano setkal/a, ale nepoužívám je a tu zvolilo celkem 9 (23,1 %) respondentů. Možnost Ne nesetkal/a a nepoužívám je zvolili celkem 3 (7,7 %) dotazovaní a poslední jedenkrát zvolenou odpovědí byla možnost Ne nesetkal/a ale používám je, kterou označil pouze 1 (2,6 %) respondent. Možnost Nevím neoznačil žádný (0,0 %) z respondentů.

Výsledky otázky č. 33 v dotazníku: Pokud jste již někdy použil/a hanlivých výrazů směrem k seniorovi, z jakého důvodu byly tyto výrazy řečeny? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 33: Konkrétní důvod řečení hanlivých výrazů směrem k seniorům z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior mě naštvál svým chováním	13	33,3
Vadí mi senioři, a proto se k nim vyjadřuji neslušně	1	2,6
Všichni kolem mě na seniory nadávali, přidal/a jsem se	0	0,0
Senior neuznal chybu, proto jsem použil/a tyto výrazy	7	17,9
Senior se povyšoval (protože je starší a moudřejší), a proto jsem použil/a tyto výrazy	12	30,8
Senior má již zpomalené reflexy (je zpomalený), to mě naštválo, a proto jsem použil/a tyto výrazy	1	2,6
Vadilo mi jejich chování, po jeho odchodu jsem si ulevila se slovy „to je ale dědek“	1	2,6
Žádné hanlivé výrazy jsem nepoužil/a	11	28,2
Nevím	9	23,1
Σ odpovědí	55	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 33 zjišťovala, jestli byly a z jakého důvodu respondentem řečeny hanlivé výrazy směrem k seniorům. Z celkem 39 (100 %) dotazovaných bylo zaznamenáno 55 odpovědí. Studenti měli možnost vybrat více odpovědí, nebo doplnit vlastní v poli Jiné. Nejčastěji volenou odpovědí, z jakého důvodu byly hanlivé výrazy řečeny, se stala možnost Senior mě naštvál svým chováním a zvolilo ji celkem 13 (33,3 %) respondentů. Další často volenou odpovědí byla možnost Senior se povyšoval (protože je starší a moudřejší), a proto jsem použil/a tyto výrazy, kterou zvolilo celkem 12 (30,8 %) respondentů. Překvapivě i možnost Žádné hanlivé výrazy jsem nepoužil/a zvolilo 11 (28,2 %) dotazovaných. Celkem 9 (23,1 %) respondentů zvolilo možnost Nevím jako svou odpověď. 7 (17,9 %) respondentů označilo jako svou volbu možnost Senior neuznal chybu, proto jsem použil/a tyto výrazy. Možnost

Vadí mi senioři, a proto se k nim vyjadřuji neslušně zvolil jako svou odpověď 1 (2,6 %) dotazovaný, stejně jako možnost Senior má již zpomalené reflexy (je zpomalený), to mě naštválo, a proto jsem použil/a tyto výrazy, kterou také označil 1 (2,6 %) respondent. Poslední volenou odpovědí byla možnost Vadilo mi jejich chování, po jeho odchodu jsem si ulevila se slovy „to je ale dědek“, kterou také označil pouze 1 (2,6 %) respondent. Možnost Všichni kolem mě na seniory nadávali, přidal/a jsem se neoznačil žádný (0,0 %) respondent jako svou volbu.

Výsledky otázky č. 34 v dotazníku: Pozorujete někdy při komunikaci i nějaká gesta z neverbální komunikace (řeč těla) směrem k seniorům? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 34: Řeč těla během komunikace

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Koulení očima (oči v sloup)	20	51,3
Grimasy v obličeji vyjadřující negativní emoce	15	38,5
Vyhýbání se očnímu kontaktu	6	15,4
Vyhýbání se dotekům	11	28,2
Žádná negativní gesta při komunikaci se seniorem nepoužívám	12	30,8
Nevím	2	5,1
Σ odpovědí	66	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 34 zjišťovala, zda u sebe respondenti pozorují během komunikace i nějaká gesta z neverbální komunikace směrem k seniorům. Celkem bylo zaznamenáno 66 odpovědí od 39 (100 %) studentů, kteří měli možnost výběru více odpovědí, nebo doplnit vlastní odpověď do pole s názvem Jiné. Nejčastěji používaným neverbálním gestem se stalo Koulení očima, které zvolilo jako svou odpověď 20 (51,3 %) respondentů. Častou volbou byla možnost Grimasy v obličeji vyjadřující negativní emoce, kterou zvolilo 15 (38,5 %) dotazovaných jako svou odpověď. Možnost Žádná negativní gesta při komunikaci se seniorem nepoužívám byla zvolena celkem 12 (30,8 %) respondenty. 11 (28,2 %) respondentů u sebe jako neverbální gesta pozoruje Vyhýbání

se dotekům a označili je tedy tak svou odpověď. Vyhýbání se očnímu kontaktu také označilo celkem 6 (15,4 %) dotazovaných jako neverbální gesto, které u sebe pozorují. Pouze 2 (5,1 %) respondenti označili jako svou odpověď možnost Nevím.

Výsledky otázky č. 35 v dotazníku: Setkal/a jste se někdy s používáním gest z neverbální komunikace nebo je i sám/sama používáte?

Tabulka 35: Setkání se vs. používání gest z neverbální komunikace směrem k seniorům z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano setkal/a, ale nepoužívám je	12	30,8
Ano setkal/a a používám je	26	66,7
Ne nesetkal/a a nepoužívám je	0	0,0
Ne nesetkal/a, ale používám je	0	0,0
Nevím	1	2,6
Σ	39	100,0

Otázka číslo 35 zkoumala, zda se respondenti s používáním gest z neverbální komunikace setkali, nebo jestli je případně i používají. Z celkového počtu 39 (100 %) dotazovaných výzkum ukázal, že ve vyšším zastoupení byla volena možnost Ano setkal/a a používám je, kterou celkem 26 (66,7 %) dotazovaných označilo jako svou volbu. Další poměrně častou volbou byla pro 12 (30,8 %) dotazovaných možnost Ano setkal/a, ale nepoužívám je. Možnost Nevím označil pouze 1 (2,6) respondent. Možnosti Ne nesetkal/a a nepoužívám je a Ne nesetkal/a ale používám je neoznačil žádný (0,0 %) respondent.

Výsledky otázky č. 36 v dotazníku: Setkal/a jste se s hanlivými výrazy směřujícími k seniorům ze stran personálu během odborné praxe?

Tabulka 36: Hanlivé výrazy směrem k seniorům ze stran personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	30	76,9
Ne	6	15,4
Nevím	3	7,7
Σ	39	100,0

Otázka číslo 36 zkoumala, zda se respondenti během odborné praxe již někdy setkali s hanlivými výrazy směřujícími k seniorům ze stran personálu. Většina respondentů v počtu 30 (76,9 %), z celkového počtu 39 (100 %), označilo jako svou odpověď možnost Ano. Pouhých 6 (15,4 %) dotazovaných se s hanlivými výrazy, směřujícími k seniorům během odborné praxe, nesetkalo a označili tak možnost Ne. 3 (7,7 %) respondenti označili jako svou volbu možnost Nevím.

Výsledky otázky č. 37 v dotazníku: Pokud jste se setkal/a s hanlivými výrazy směřujícími k seniorům ze stran personálu během odborné praxe, z jakého důvodu byly tyto výrazy řečeny? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 37: Konkrétní důvody řízení hanlivých výrazů k seniorům ze stran personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior (pacient) se choval nevhodně, a proto byly ze stran personálu tyto výrazy řečeny	27	69,2
Zdravotnický personál tyto výrazy používal komplexně na všechny seniory	8	20,5
Zdravotnický personál tyto výrazy používal jen na některé seniory - oprávněně	16	41,0
S hanlivými výrazy ze stran personálu během odborné praxe jsem se nesetkal/a	3	7,7
Personál je nepříjemný, ale nikdy ne hrubý, nebo si to max řeknou mezi sebou	1	2,6
Nevím	3	7,7
Σ odpovědí	58	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 37 zjišťovala důvody řízení hanlivých výrazů směrem k seniorům, a to konkrétně během odborné praxe ze strany personálu. Respondenti zde měli možnost výběru více odpovědí, nebo doplnit odpověď vlastní v poli Jiné. Z celkového počtu 39 (100 %) respondentů bylo zaznamenáno 58 odpovědí a v drtivé většině byla volena možnost, že důvodem řízení hanlivých výrazů bylo Seniorovo nevhodné chování, kterou zvolilo celkem 27 (69,2 %) dotazovaných. Další častou odpovědí byla také možnost, že Zdravotnický personál tyto výrazy používal jen na některé seniory – oprávněně, kterou zvolilo 16 (41,0 %) dotazovaných. Celkem 8 (20,5 %) respondentů odpovědělo, že Zdravotnický personál tyto výrazy používal komplexně na všechny seniory. V rovném počtu byla volena možnost S hanlivými výrazy ze stran personálu během odborné praxe jsem se nesetkal/a v počtu 3 (7,7 %). V této možnosti dochází k rozporu počtů odpovědí

s odpověďmi v otázce číslo 36. Důvodem tohoto rozporu mohla být nepozornost respondentů. Poslední volenou odpovědí byla možnost Nevím, která byla volena rovněž 3 (7,7 %) respondenty. 1 (2,6 %) z dotazovaných také doplnil možnost, že Personál je nepřijemný, ale nikdy ne hrubý, nebo si to max řeknou mezi sebou.

Výsledky otázky č. 38 v dotazníku: Setkal/a jste se s hanlivými výrazy směřujícími ke zdravotnickému personálu seniorům ze strany seniora během odborné praxe?

Tabulka 38: Hanlivé výrazy směrem k personálu ze strany seniora během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	35	89,7
Ne	2	5,1
Nevím	2	5,1
Σ	39	100,0

Otázka číslo 38 zjišťovala, zda se respondenti během odborné praxe již někdy setkali s hanlivými výrazy směřujícími ke zdravotnickému personálu ze strany seniora. Z výzkumu plyne, že velká část respondentů v počtu 35 (89,7 %), z celkového počtu 39 (100 %), zvolilo jako svou odpověď možnost Ano a setkali se tak během odborné praxe s hanlivými výrazy směřujícími ke zdravotnickému personálu ze strany seniora. Pouze 2 (5,1 %) dotazovaní odpověděli možností Ne. Možnost Nevím zvolili také pouze 2 (5,1 %) respondenti.

Výsledky otázky č. 39 v dotazníku: Pokud jste se setkal/a s hanlivými výrazy směřujícími ke zdravotnickému personálu ze stran seniora (pacienta) během odborné praxe, z jakého důvodu byly tyto výrazy řečeny? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 39: Konkrétní důvody řízení hanlivých výrazů k personálu ze strany seniora během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior byl zlý a sprostý na celý personál bez zjevného důvodu	26	66,7
Seniorovi se nedostávalo péče, kterou osobně vyžadoval	22	56,4
Senior byl pod vlivem léků a byl zlý	14	35,9
Senior byl podrážděný z důvodu nevhodného chování personálu	15	38,5
Pacientka měla Alzheimeru, byla zmatená a snažila se bránit, jelikož nejspíš cítila nebezpečí	1	2,6
S hanlivými výrazy ze stran seniora (pacienta) během odborné praxe jsem se nesetkal/a	0	0,0
Nevím	2	5,1
Σ odpovědí	80	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 39 zjišťovala důvody řízení hanlivých výrazů směrem ke zdravotnickému personálu, a to konkrétně během odborné praxe ze strany seniorů. Respondenti měli možnost zvolit jako svou odpověď výběru více možností, nebo doplnit odpověď vlastní v poli Jiné. Od počtu 39 (100 %) respondentů bylo shromážděno celkem 80 odpovědí, kde nejčastěji volenou, konkrétně 26 (66,7 %) respondenty, se stala možnost, že k řízení hanlivých výrazů z úst seniora směrem ke zdravotnickému personálu došlo z toho důvodu, že Senior byl zlý a sprostý na celý personál bez zjevného důvodu. Dalším důvodem bylo pro 22 (56,4 %) dotazovaných to, že Seniorovi se nedostávalo péče, kterou osobně vyžadoval. 15 (38,5 %) respondentů uvedlo jako svou odpověď možnost Senior byl podrážděný z důvodu nevhodného chování personálu. Celkem 14 (35,9 %) dotazovaných zvolilo jako důvod, že Senior byl pod vlivem léků

a byl zlý. Pouze 2 (5,1 %) respondenti označili jako svou volbu možnost Nevím. Žádný (0,0 %) respondent neoznačil možnost, že se s hanlivými výrazy ze stran seniora (pacienta) během odborné praxe neseťkal/a, i když odpovědi v předchozí otázce byly odlišné. Důvodem tohoto rozporu odpovědí může být opět nepozornost respondenta.

Výsledky otázky č. 40 v dotazníku: Vyskytuje se u Vás jeden nebo více z projevů věkových předsudků a diskriminace? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 40: Projevy ageismu u respondenta

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Znechucení	27	69,2
Odpor	4	10,3
Neschopnost konverzace	6	15,4
Pocit nadřazenosti (nad seniorem)	2	5,1
Vyhýbání se kontaktu	3	7,7
Neschopnost pohledu na seniora	1	2,6
Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin)	3	7,7
Nevím	3	7,7
Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace u sebe nepozoruji	5	12,8
Σ odpovědí	54	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 40 se zaměřovala na projevy věkových předsudků a diskriminace u respondentů. Dotazovaní měli možnost výběru více odpovědí, nebo mohli dopsat odpověď vlastní v poli Jiné. Na tuto otázku odpovědělo celkem 39 (100 %) respondentů a bylo zaznamenáno 54 odpovědí. Většina dotazovaných odpověděla, že jako hlavní projev ageismu u sebe pozoruje Znechucení, tuto možnost zvolilo celkem 27 (69,2 %) respondentů a stala se tak nejčastěji volenou odpovědí. 6 (15,4 %) respondentů u sebe jako projev ageismu pozoruje Neschopnost konverzace. Následně 5 (12,8 %) dotazovaných sdělilo, že u sebe žádné projevy věkových předsudků a diskriminace u sebe

nepozoruje. Také Odpor u sebe pozorují 4 (10,3 %) respondenti. V rovném počtu byly voleny možnosti Vyhýbání se kontaktu, kterou zvolili 3 (7,7 %) respondenti a možnost Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin), kterou rovněž zvolili 3 (7,7 %) respondenti. Možnost Nevím zvolili také 3 (7,7 %) respondenti. Jako projev ageismu u sebe i 2 (5,1 %) dotazovaní pozorují Pocit nadřazenosti (nad seniorem). U 1 (2,6 %) respondenta se projevuje ageismus jako Neschopnost pohledu na seniora.

Výsledky otázky č. 41 v dotazníku: Pokud znáte někoho z řad Vašich vrstevníků, u kterých se věkové předsudky a diskriminace projevují, o jaké projevy se jedná? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 41: Projevy ageismu u vrstevníků respondenta

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Znechucení	13	33,3
Odpor	13	33,3
Neschopnost konverzace	15	38,5
Pocit nadřazenosti (nad seniorem)	13	33,3
Vyhýbání se kontaktu	10	25,6
Neschopnost pohledu na seniora	7	17,9
Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin)	2	5,1
Nevím	6	15,4
Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace u mých vrstevníků nepozoruji	7	17,9
Σ odpovědí	86	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 41 zjišťovala, jaké projevy věkových předsudků a diskriminace pozoruje respondent u jeho vrstevníků. U této otázky měli respondenti možnost volby více odpovědí či doplnění odpovědi vlastní v poli Jiné. Bylo zaznamenáno celkem 86 odpovědí od 39 (100 %) respondentů. Nejčastěji volenou byla možnost Neschopnost konverzace, kterou zvolilo 15 (38,5 %) dotazovaných jako svou odpověď. Ve shodném počtu poté byly voleny tři možnosti, konkrétně možnost Znechucení, kterou zvolilo

13 (33,3 %) respondentů, dále možnost Odpor, zvolena rovněž 13 (33,3 %) respondenty a poslední možnost, kterou zvolilo také 13 (33,3 %) respondentů, byla možnost Pocit nadřazenosti (nad seniorem). 10 (25,6 %) dotazovaných u svých vrstevníků jako projev ageismu pozoruje Vyhýbání se kontaktu se seniorem. Stejný počet odpovědí měly také možnosti Neschopnost pohledu na seniora, kterou zvolilo 7 (17,9 %) dotazovaných a možnost Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace u mých vrstevníků nepozorují, také zvolena 7 (17,9 %) respondenty. 6 (15,4 %) dotazovaných zvolilo jako svou odpověď možnost Nevím. Poslední odpovědí, kterou zvolili pouze 2 (5,1 %) respondenti, byla možnost Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin).

Výsledky otázky č. 42 v dotazníku: Setkal/a jste se během odborné praxe se zdravotnickým personálem, u nějž se vyskytovaly projevy věkových předsudků a diskriminace?

Tabulka 42: Projevy ageismu u personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	22	56,4
Ne	8	20,5
Nevím	9	23,1
Σ	39	100,0

Otázka číslo 42 sloužila ke zjištění, zda se respondent během odborné praxe již někdy setkal se zdravotnickým personálem, u nějž se vyskytovaly prvky věkových předsudků a diskriminace. Z výsledků plyne, že vyšší zastoupení mezi respondenty měla možnost Ano, kterou zvolilo celkem 22 (56,4 %) dotazovaných. Druhou početněji volenou odpovědí byla možnost Nevím, v zastoupení odpovědí od 9 (23,1 %) respondentů. Možnost Ne označilo tedy celkem 8 (20,5 %) zbývajících respondentů.

Výsledky otázky č. 43 v dotazníku: Pokud jste se již setkal/a během odborné praxe se zdravotnickým personálem, u nějž se vyskytovaly projevy věkových předsudků a diskriminace, o jaké projevy šlo? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 43: Konkrétní projevy ageismu u personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Znechucení	15	38,5
Odpor	7	17,9
Neschopnost konverzace	11	28,2
Pocit nadřazenosti (nad seniorem)	16	41,0
Vyhýbání se kontaktu	4	10,3
Neschopnost pohledu na seniora	2	5,1
Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin)	5	12,8
Nevím	6	15,4
Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace jsem u zdravotnického personálu nepozoroval/a	10	25,6
Σ odpovědí	76	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 43 se zaměřovala na projevy věkových předsudků a diskriminace u zdravotnického personálu. Dotazovaní měli možnost výběru více odpovědí, popřípadě doplnit odpověď vlastní v poli Jiné. Dohromady bylo zaznamenáno 76 odpovědí od celkového počtu 39 (100 %) respondentů. Nejčastěji se respondenti s projevy ageismu u zdravotnického personálu setkali v podobě Pocitu nadřazenosti (nad seniorem) a tuto možnost zvolilo celkem 16 (41,0 %) dotazovaných jako svou odpověď. Následující, často volenou, odpovědí byla možnost Znechucení, tu zvolilo 15 (38,5 %) respondentů. 11 (28,2 %) respondentů se s projevy ageismu u zdravotnického personálu setkalo v podobě Neschopnosti konverzace se seniorem. Možnost Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace jsem u zdravotnického personálu nepozoroval/a označilo dohromady 10 (25,6 %) respondentů. Možnost Odpor zvolilo jako svou odpověď

7 (17,9 %) dotazovaných. 6 (15,4 %) respondentů Neví, o jaké projevy ageismu šlo. 5 (12,8 %) respondentů u personálu pozorovalo jako projev ageismu Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin). Jako projev Vyhýbání se kontaktu pozorovali u personálu celkem 4 (10,3 %) dotazovaní. Pouze 2 (5,1 %) dotazovaní jako projev ageismu u personálu pozorovali Neschopnost pohledu na seniora.

Výsledky otázky č. 44 v dotazníku: Který z vybraných pocitů ve Vás vyvolává slovo senior? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 44: Pocity respondenta ze slova senior

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Smutek	14	35,9
Odpor	2	5,1
Znechucení	28	71,8
Klid	12	30,8
Útěcha	3	7,7
Soucít	26	66,7
Úcta	4	10,3
Stáří	1	2,6
Vědění, život, zkušenosti, mají něco za sebou	1	2,6
Nic	7	17,9
Vulgarismy	1	2,6
Σ odpovědí	76	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 44 pomohla zjistit, jaký pocit v respondentech vyvolává slovo senior. Od 39 (100 %) respondentů bylo doručeno 76 odpovědí. Dotazovaní měli možnost výběru více odpovědí dle vlastního výběru, nebo doplnit odpověď vlastní v poli Jiné. Nejčastější volbou byla pro respondenty možnost Znechucení, kterou zvolilo celkem 28 (71,8 %) dotazovaných. V blízkosti je možnost Soucít, kterou zvolilo 26 (66,7 %) dotazovaných jako svou odpověď. Také možnost Smutek byla častou odpovědí, přesně pro 14 (35,9 %) dotazovaných. Možnost Klid byla volbou pro 12 (30,8 %) respondentů. 7 (17,9 %)

respondentů sdělilo, že slovo senior v nich nevyvolává Nic, kdežto ve 4 (10,3 %) respondentech vyvolává slovo senior Úctu. Pro 3 (7,7 %) respondenty znamená slovo senior Útěchu. Pocit odporu je u slova senior vyvolán u 2 (5,1 %) respondentů. 1 (2,6 %) respondentem byly doplněny možnosti, že v nich slovo senior vyvolává Vědění, život, zkušenosti, že mají něco za sebou, dále možnost Stáří, kterou označil také 1 (2,6 %) respondent jako svou volbu. 1 (2,6 %) respondent také doplnil odpověď, která byla označena nadřazeným pojmenováním Vulgarismy.

Výsledky otázky č. 45 v dotazníku: Bojíte se, že se u Vás časem mohou projevit věkové předsudky a diskriminace?

Tabulka 45: Obavy z projevů ageismu v budoucnosti z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Určitě ano	4	10,3
Spíše ano	21	53,8
Určitě ne	3	7,7
Spíše ne	7	17,9
Nevím	4	10,3
Σ	39	100,0

Otázka číslo 45 sloužila k zamyšlení respondenta, zda by se u něj v budoucnu mohly projevit věkové předsudky a diskriminace. Většina respondentů v počtu 21 (53,8 %) odpovědělo, že Spíše ano a tím vyjadřují obavy ze vzniku projevů ageismu v budoucnosti. Jako další odpověď byla 7 (17,9 %) respondenty volena možnost Spíše ne a stala se tak druhou nejčastěji volenou možností. Ve shodném počtu byly voleny možnost Určitě ano, kterou zvolili celkem 4 (10,3 %) dotazovaní a možnost Nevím, kterou zvolili také 4 (10,3 %) dotazovaní. Poslední, nejméně volenou odpovědí, byla možnost Určitě ne, kterou zvolili 3 (7,7 %) respondenti.

Výsledky otázky č. 46 v dotazníku: Pokud se bojíte, že se u vás časem mohou projevit věkové předsudky a diskriminace, z jakého důvodu máte tyto obavy? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 46: Konkrétní důvody obav z projevů ageismu v budoucnosti z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senioři mě štvou svým chováním	7	17,9
Vadí mi senioři	1	2,6
Senioři si často nejsou vědomi vlastních chyb a jsou agresivní	14	35,9
Senioři se povyšují (protože jsou starší a moudřejší)	13	33,3
Senioři mají již zpomalené reflexy (jsou zpomalení) a z toho důvodu se komunikaci s nimi vyhýbám	4	10,3
Nebojím se, že se u mě projeví věkové předsudky a diskriminace	5	12,8
Nevím	15	38,5
Σ odpovědí	59	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 46 zjišťovala, z jakého důvodu se respondenti obávají, že se u nich časem mohou projevit věkové předsudky a diskriminace (pokud se obávají). Od celkem 39 (100 %) respondentů bylo nasbíráno 59 odpovědí, kde měli možnost výběru více možností nebo doplnit vlastní odpověď v poli Jiné. 15 (38,5 %) respondentů neví, z jakého důvodu by se u nich mohl projevit ageismus. 14 (35,9 %) respondentů se obává projevů ageismu z důvodu, že Senioři si často nejsou vědomi vlastních chyb a jsou agresivní. Důvodem pro obavy je také možnost Senioři se povyšují (protože jsou starší a moudřejší), a to přesně pro 13 (33,3 %) dotazovaných. 7 (17,9 %) respondentů má obavy z důvodu, že je senioři štvou svým chováním. Celkem 5 (12,8 %) dotazovaných nemá obavy, že se u nich projeví věkové předsudky a diskriminace. 4 (10,3 %) respondenti označili jako důvod k obavám možnost Senioři mají již zpomalené reflexy (jsou zpomalení) a z toho důvodu se komunikaci s nimi vyhýbám. U 1 (2,6 %) dotazovaného jsou obavy o projevy ageismu v budoucnu z důvodu, že mu vadí senioři.

Výsledky otázky č. 47 v dotazníku: Co podle Vás může být prevencí vzniku věkových předsudků a diskriminace? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 47: Prevence ageismu z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Osobní kontakt se seniorem	26	66,7
Pravidelný kontakt se seniorem	31	79,5
Výchova rodičů	31	79,5
Dobré vztahy rodičů a prarodičů	31	79,5
Etiketa	1	2,6
Zvyk ze zaměstnání a kontakt s různorodými skupinami seniorů	1	2,6
Prevence neexistuje	1	2,6
Nevím	0	0,0
Σ odpovědí	122	
Σ respondentů	39	

Otázka číslo 47 zkoumala, co může být podle respondenta prevencí vzniku ageismu. Bylo zaznamenáno celkem 122 odpovědí od 39 (100 %) respondentů. Dotazovaní měli možnost výběru více odpovědí, nebo doplnění vlastní odpovědi v poli Jiné. Možnost Pravidelný kontakt se seniorem zvolilo celkem 31 (79,5 %) respondentů, dále možnost Výchova rodičů, kterou rovněž zvolilo 31 (79,5 %) dotazovaných a možnost Dobré vztahy rodičů a prarodičů s totožným počtem odpovědí pro 31 (79,5 %) respondentů. 26 (66,7 %) dotazovaných si myslí, že prevencí vzniku ageismu je Osobní kontakt se seniorem. 1 (2,6 %) respondent uvedl jako možnou prevenci Etiketu. Pro 1 (2,6 %) respondenta je nejlepší prevencí Zvyk ze zaměstnání a kontakt s různorodými skupinami seniorů. 1 (2,6 %) respondent si také myslí, že prevence neexistuje. Nikdo (0,0 %) neoznačil jako svou odpověď možnost Nevím.

3.4 Vyhodnocení cílů a výzkumných předpokladů

K cíli č. 1 ve znění Seznámení se s ageismem nebyl výzkumný předpoklad stanoven, jednalo se o popisný cíl, který byl splněn napsáním teoretické části v kapitole s názvem Ageismus.

K výzkumnému cíli č. 2 Zjistit, jak vnímají lidé současnou situaci byl stanoven **Výzkumný předpoklad č. 2** Předpokládáme, že 60 a více procent mladých lidí vnímá seniory negativně. Pro potvrzení předpokladu byly využity z dotazníku otázky číslo 3, 4, 7, 19, 20, 30 a 32. Tyto otázky zjišťují právě postoj samotného respondenta k seniorům. Zbýlých několik otázek sloužilo pro doplňující a orientační zhodnocení výsledků analýzy. Sloužily tedy jako rozvíjející a pomohly tak k celkovému pojetí a pochopení situace, jak mladí lidé vnímají současnou situaci seniorů. Analýza výsledků ukázala, že z celkového počtu 39 (100 %) respondentů celkem 26,8 % vybíralo u zmíněných 7 otázek odpovědi kladné a tím zaujímá svůj postoj k seniorům jako pozitivní. Naopak z celkového počtu 39 (100 %) celkem 73,2 % respondentů ze zmíněných otázek vybíralo odpovědi záporné, čímž sdělili svůj postoj k seniorům jako negativní. Odpovědi Nevím nebyly z důvodu výpočtu, který se především zaměřuje na rozlišení pozitivního a negativního postoje, započítány. Celkový výsledek byl vyhodnocen pomocí aritmetického průměru.

Tabulka 48 Analýza výzkumného předpokladu číslo 2

Číslo otázek	Pozitivní postoj [-]	Pozitivní postoj [%]	Negativní postoj [-]	Negativní postoj [%]
Otázka č. 3	10	27,8	26	72,2
Otázka č. 4	14	37,8	23	62,2
Otázka č. 7	12	32,4	25	67,6
Otázka č. 19	14	37,8	23	62,2
Otázka č. 20	4	10,3	35	89,7
Otázka č. 30	11	31,4	24	68,6
Otázka č. 32	4	10,3	35	89,7
\bar{x}	---	26,8	---	73,2

Vyhodnocení: Při vyhodnocení výzkumného předpokladu číslo 2 bylo zjištěno, že z celkového počtu 39 (100 %) respondentů celkem 73,2 % zaujímá k seniorům negativní postoj. Výsledky tedy ukázaly, že stanovený výzkumný předpoklad byl potvrzen a je v souladu s výsledky výzkumného šetření.

K výzkumnému cíli č. 3 Zjistit, jak ovlivňuje ageismus způsob komunikace respondentů se seniory byl stanoven **Výzkumný předpoklad č. 3** Předpokládáme, že u více jak 60 procent respondentů se ageismus odráží v komunikaci. Pro potvrzení předpokladu byly využity z dotazníku otázky číslo 28, 30, 32, 34 a 45. Tyto otázky zjišťují, zda ovlivňují věkové předsudky a diskriminace porozumění během komunikace mezi respondentem a seniorem a jestli se ageismus odráží v komunikaci. Zbýlých několik otázek, týkajících se problematiky ageismu byly využity pro doplňující a orientační zhodnocení výsledků analýzy. Sloužily tedy jako rozvíjející a pomohly tak k celkovému zjištění, jak se u respondentů ageismus odráží v komunikaci. Analýza výsledků ukázala, že z celkového počtu 39 (100 %) pouze 19,3 % respondentů vybíralo odpovědi nevykazující známky ageismu a ageismus se u nich v komunikaci tedy neodráží. Zbýlých 80,7 % vybíralo naopak odpovědi, které prvky ageismu vykazují a tím se také projevuje v komunikaci se seniorem. Odpovědi Nevím nebyly z důvodu výpočtu, který se především zaměřuje na rozlišení pozitivního a negativního postoje, započítány. Celkový výsledek byl vyhodnocen pomocí aritmetického průměru.

Tabulka 49 Analýza výzkumného předpokladu číslo 3

Číslo otázek	Ageismus se neodráží v komunikaci [-]	Ageismus se neodráží v komunikaci [%]	Ageismus se odráží v komunikaci [-]	Ageismus se odráží v komunikaci [%]
Otázka č. 28	3	7,9	35	92,1
Otázka č. 30	11	31,4	24	68,6
Otázka č. 32	4	10,3	35	89,7
Otázka č. 34	12	32,4	25	67,6
Otázka č. 45	5	14,7	29	85,3
\bar{x}	---	19,3	---	80,7

Vyhodnocení: Při vyhodnocení výzkumného předpokladu číslo 3 bylo zjištěno, že z celkového počtu 39 (100 %) respondentů se u celkem 80,7 % ageismus odráží v komunikaci a tím také ovlivňuje vzájemné porozumění mezi ním (respondentem) a seniorem. Můžu tedy říct, že stanovený výzkumný předpoklad byl potvrzen a je v souladu s výsledky výzkumného šetření.

V dotazníku se vyskytuje několik otázek, které na sebe navazují. Příkladem je otázka číslo 38 a 39, kde otázka číslo 39 rozvíjela tu předchozí. U některých rozvíjejících otázek došlo ze stran respondentů k drobnému rozporu odpovědí s předchozí otázkou. Domnívám se, že důvodem tohoto rozporu mohla být nepozornost, únava při vyplňování dotazníku, nebo časový faktor. K drobnému nesouladu dále dochází u dvojic otázek číslo 21 a 22, 23 a 24, 36 a 37 a také 42 a 43. Tyto drobné rozdíly nijak významně neovlivnily výsledky samotného výzkumu.

4 Diskuze

Komunikace je nedílnou součástí jakékoliv spolupráce mezi lidmi při předávání informací, názorů i potřeb. Správná komunikace napomáhá lepšímu porozumění, spolupráci a vyřešení problémů, které jsou pro osoby aktuální. Komunikace se seniory je obzvláště důležitou součástí vzájemné spolupráce.

S tématem komunikace se pojí negativní postoj k seniorům, který zaujímá poměrně velká část respondentů, kteří se zúčastnili výzkumného šetření v bakalářské práci. Zkoumaným tématem v druhém stanoveném cíli bylo zjistit, jak mladí lidé vnímají současnou situaci seniorů. K tomuto cíli byl také stanoven předpoklad, ve kterém jsem předpokládala, že 60 a více procent mladých lidí vnímá seniory negativně. Z celkového počtu 39 (100 %) respondentů mi 26 (66,7 %) v konkrétní otázce sdělilo, že zaujímá negativní postoj k seniorům. Proti výsledkům šetření stojí diplomová práce, zaměřená na Postoj mládeže ke stáří a seniorům, jejíž výsledky vypovídají o tom, že většina respondentů zaujímá postoj k seniorům spíše pozitivní (Pekárková, 2021). Vzhledem k tomu, že dotazník byl vyplňován mladými studenty vybrané univerzity, kteří se v budoucnu budou pohybovat mezi seniory, ať už v nemocničním zařízení či během poskytování PNP a transportu, jsou výsledky šetření až znepokojující.

Když se zaměřím na seniora, který se z nějakého důvodu stal pacientem, hospitalizovaným v nemocničním zařízení, je komunikace nejzásadnějším faktorem, na který je potřeba si dát pozor. Při nevhodné komunikaci ze stran personálu může totiž dojít k duševnímu pohoršení, či až zhoršení celkového stavu pacienta. S nevhodnou komunikací se seniory ze stran zdravotnického personálu se během odborné praxe se poměrně velká část, konkrétně 35 (89,7 %), respondentů setkala. Nevhodná komunikace ze strany personálu není příliš překvapivým dějem, který se v nemocničních zařízeních odehrává. Já osobně jsem odbornou praxi vykonávala na řadě oddělení a v minimu případů jsem se setkala se správnou a uspokojivou komunikací s geriatrickým pacientem. Naopak personál ve většině situací vykazoval i jisté známky věkových předsudků a diskriminace. Na ageismus jsem se zaměřila v teoretické části mé bakalářské práce hned v první kapitole a je s ním spojován i první stanovený cíl, ve kterém ageismus popisuji. V dotazníku jsem se respondentů také tázala na onen zmiňovaný ageismus a jeho projevy. Zaměřovala jsem se na projevy ageismu u zdravotnického personálu během odborné praxe a také na projevy ageismu u respondentů. Výsledky výzkumu,

zaměřující se na projevy ageismu u zdravotnického personálu pro mě nebyly přílišným překvapením. Celkem 22 (56,4 %) dotazovaných uvedlo, že se během odborné praxe již setkala s personálem, který známky ageismu vykazoval. Převážně se tedy jednalo o pocit nadřazenosti ze strany personálu, znechucení a neschopnost konverzace. Dále méně volenými projevy, se kterými se respondenti setkali ze stran personálu byl odpor, neschopnost konverzace, neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi z psychických příčin nebo také neschopnost pohledu na seniora, právě z důvodu věku. Podobnou problematiku popisuje ve své bakalářské práci i (Gallová, 2008), jejímiž respondenty byli právě hospitalizovaní senioři, kteří se s ageismem také setkali a z chování personálu měli různorodé, často až nepříjemné pocity.

Pouze 10 (25,6 %) respondentů účastněných výzkumného šetření se během odporné praxe setkala s personálem, který znaky ageismu neprojevoval. Smutným zjištěním bylo to, že celkem 30 (76,9 %) respondentů se během odborné praxe setkala také s hanlivými výrazy směřem k seniorům, které vysílal právě zdravotnický personál. Byť tyto výrazy byly řečeny převážně z důvodu nevhodného chování seniora a personál je vysílal pouze k některým seniorům, oprávněně, nemyslím si, že používání takových výrazů je ve zdravotnických zařízení vhodné.

Výzkum byl věnován také projevům ageismu u respondentů, se kterými se pojí stanovený cíl číslo 3 který zjišťoval, jak ovlivňuje ageismus způsob komunikace respondentů se seniory a výzkumný předpoklad číslo 3, ve kterém jsem předpokládala, že u více jak 60 % respondentů se ageismus odráží v komunikaci. Z výsledků vyplynulo, že u téměř 70 % (69,2 %) dotazovaných se ageismus projevuje ve formě znechucení ze seniorního člověka. Dalšími častými projevy je odpor či neschopnost konverzace či vyhýbání se kontaktu. Pouze 5 (12,8 %) dotazovaných uvedlo, že u sebe žádné projevy ageismu nepozoruje. Tato zjištění pro mě jako osobu ve stejné věkové skupině byla poněkud znepokojující. Obávám se, že když budoucí pracovníci ve zdravotnictví již v nízkém věku zaujmají negativní postoj k seniorům, jejich péče nemusí být dostačující. Bohužel v posledních letech roste vzhledem k výše vyjmenovaným skutečnostem počet stížností ze stran seniorů právě na zdravotnický personál v nemocničních zařízeních. Senioři se nemohou cítit komfortně, pokud je vůči nim vysílána energie, která není pozitivní, spíše až nenávistná a diskriminační. Problematiku ageismu i jeho vlivy popisuje také (Nálevka, 2017) ve své bakalářské práci, která se ageismem

zabývá. Výzkumná část BP Nálevky potvrdila, že bývají senioři kvůli svému věku znevýhodňováni až diskriminováni.

Při dodržování pravidel komunikace a absenci negativního postoje k seniorům se z pouhého pokusu komunikovat stává komunikace úspěšnou, jak tvrdí (Žižková, 2018) ve své diplomové práci. U seniorního člověka, obzvláště poté pacienta je nutno brát ohledy na změny, které se v jeho organismu fyziologicky odehrávají. Jedná se jak o tělesné změny, tak změny hodnot a potřeb. Podle výsledků výzkumné části si celkem 32 (82,1 %) dotazovaných myslí, že každý senior má ve stáří jiné potřeby. Tyto výsledky potvrzuje i (Woleská, 2019) ve své prezentaci na téma Stárnutí, protože každý člověk je jiný a má jinak stanovené hodnoty, postoje, a právě i potřeby, které se mohou s věkem měnit. Přirozenost takových změn ve stáří potvrzuje také (Čužnová, 2015) ve své bakalářské práci, kde tvrdí, že s přibývajícím věkem se v organismu děje řada přirozených změn.

Komunikaci jako takovou jsem ve své bakalářské práci rozdělila na verbální a neverbální. Verbální komunikace je tedy slovní projev, kterým nahlas sdělujeme informace. Také (Tomová a Křivková, 2016) ve své knize popisují komunikaci, kde vedle verbální stojí v popředí komunikace neverbální, kterou vyjadřujeme myšlenky a postoje pomocí našeho těla. I (Quisová, 2019) ve svém distančním studijním textu tvrdí, že obzvláště při komunikaci se seniorem je nutno dbát na to, aby naše verbální i neverbální komunikace byly v souladu. Neverbální komunikace by měla podpořit řečená slova. Pokud tomu tak není, senior tento nesoulad vnímá a necítí se během komunikace komfortně. Posluchač poté dává větší důvěru našemu neverbálnímu chování než tomu, co mu slovně sdělujeme (Žižková, 2018). Výše zmíněné informace podporuje Hana Žižková ve své diplomové práci. Respondenti v mém výzkumném šetření také ve většině uvedli, že verbální složku komunikace ovlivňují právě neverbální složka komunikace.

Dalším zkoumaným tématem mé bakalářské práce byl přínos seniora pro společnost. Výsledky této výzkumné otázky, byly poněkud odlišné. 17 (43,6 %) respondentů tvrdí, že senioři určitě nejsou pro společnost přínosem. Vedle tohoto názoru stojí opačná skupina dotazovaných, která tvrdí v 13 (33,3 %) případech, že senioři určitě jsou pro společnost přínosem. Mým osobním názorem je fakt, že každý člověk, nezávisle na věku je pro naši společnost, ať už minimálním, přínosem. Společně jsme lidé

a tuto společnost utváříme jedinečnou. Výsledky bakalářské práce, kterou napsala (Mottlová, 2009), která také obsahovala výzkumné šetření na téma přínosu seniorů pro společnost ve většině odpovědí ukazují, že senioři jsou pro společnost přínosem a nejsou společensky zbyteční.

5 Návrh doporučení pro praxi

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak vnímají mladí lidé současnou situaci seniorů a také prozkoumat, v jakém rozsahu se u mladých lidí v komunikaci se seniory odráží věkové předsudky a diskriminace. Z výzkumného šetření, které také potvrdilo stanovený výzkumný předpoklad je patrné, že více jak 60 % mladých lidí vnímá seniory negativně a s tím se pojí i fakt, že u téhož procenta mladých lidí se ageismus odráží v komunikaci i v celkovém postoji k seniorům. Pro předcházení vzniku ageismu je velmi důležitá prevence. Základním preventivním opatřením pro vznik a projevy ageismu je samotné udržování kontaktu se seniorem a snaha porozumět pocitům seniora i přesto, že se můžeme nacházet v situaci, která pro nás nemusí být příliš komfortní. Vzájemné pochopení, podpora i pomoc je velmi důležitá, pro seniory obzvláště.

S vyšším věkem dochází u seniorů ke změnám hodnot, vnímání informací i rozhodování se v různých situacích. Pro některé seniory může být jakýkoliv názor mladého člověka v rozporu s jeho přesvědčením, právě proto že je starší a moudřejší. V takových situacích, při nepřijetí názoru ze strany seniora, doporučuji upozadit své, ať už negativní, myšlenky a seniora vyslechnout a podpořit. Proto důležitými aspekty pro soužití a vzájemnou spolupráci se seniorem je důležitá trpělivost, úcta a pokora. Komunikace se seniory se může sice jevit stejná jako s jakýmikoliv jinými věkovými skupinami, ale pro úspěch a spokojenost obou komunikujících je potřeba dodržovat určitá pravidla komunikace, která jsou sepsána v příloženém informačním letáku (viz příloha D).

6 Závěr

Jako téma mé bakalářské práce jsem si zvolila Specifika komunikace s geriatrickým pacientem. Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se podrobně věnuji problematice věkových předsudků a diskriminace – ageismu, jeho projevům i prevenci. Dále také informuji o procesu stárnutí i období stáří, ve kterém dochází k řadě fyziologických změn. Velkou část teoretické části tvoří také holismus a jeho význam v komunikaci, samotná komunikace, její druhy, specifika, bariéry, chyby v komunikaci a zlatá komunikační pravidla, která je nutno dodržovat, aby se komunikace stala úspěšnou. Také se soustřeďuji na aktivní naslouchání, které je při komunikaci se seniorem obzvláště potřebné.

Pro vypracování výzkumné části jsem zvolila kvantitativní metodu ve formě dotazníkového šetření, které probíhalo online. Pro výzkum byli osloveni studenti vybrané univerzity. Byly stanoveny 3 výzkumné cíle. Prvním cílem bylo popsání problematiky Ageismu, který byl splněn napsáním teoretické části BP. Druhý cíl zjišťoval, jak mladí lidé vnímají současnou situaci seniorů. K výzkumnému cíli číslo 2 se pojí výzkumný předpoklad, kde předpokládáme, že 60 a více procent mladých lidí vnímá seniory negativně. Analýza výsledků otázek číslo 3, 4, 7, 19, 20, 30 a 32 potvrdila že více jak 60 %, konkrétně 73,2 %, mladých lidí vnímá seniory negativně. Podle aritmeticky vypočítaných výsledků tedy mohu potvrdit, že stanovený předpoklad byl potvrzen a s výsledky šetření byl v souladu. Výzkum také ukázal, že většina respondentů vnímá seniory negativně a pro společnost nejsou významným přínosem. Z výsledků také vyplynulo, že pro mladé lidi je i komunikace se seniory obtížná převážně kvůli negativnímu postoji vůči seniorům. K negativnímu postoji přispívají také hanlivé výrazy a negativní gesta neverbální komunikace, které jsou respondenty používány, nebo se minimálně setkali s jinými mladými lidmi, kteří takové výrazy k seniorům vysílají. Pro velkou část, konkrétně 27 (69,2 %) respondentů znamená slovo senior pocit Znechucení, to také podporuje předpoklad, že mladí lidé vnímají seniory negativně. Otázka číslo 31 zjišťující nejčastější hanlivé výrazy používané směrem k seniorům také potvrzuje negativní postoj k seniorům, protože někteří respondenti se vyjádřili vlastními slovy dosti vulgárně.

Výzkumný cíl číslo tři zkoumal, jak ovlivňuje ageismus způsob komunikace respondentů se seniory. K výzkumnému cíli se opět pojí výzkumný předpoklad číslo tři,

ve kterém předpokládáme, že u více jak 60 procent respondentů se ageismus odráží v komunikaci. Zde analýza výsledků otázek číslo 28, 30, 32, 34 a 35 ukázala, že se u více jak 60 % respondentů ageismus odráží v komunikaci, konkrétně u 80,7 % respondentů. I u předpokladu číslo 3 tedy mohu podle aritmeticky vypočítaných výsledků potvrdit, že stanovený předpoklad byl potvrzen a s výsledky šetření byl v souladu.

Pro přesné vyhodnocení obou předpokladů bylo vybráno celkem 15 otázek z toho důvodu, že se přímo tázaly na předpokládanou problematiku a pohled respondenta. Zbylých několik otázek z dotazníku mi pomohlo pochopit pocity, názory a postavení mladých lidí směrem k seniorům. Zároveň jsem se některými otázkami snažila v respondentech vzbudit myšlenku, že každý mladý člověk bude jednou seniorem a podle toho bychom se k seniorům měli chovat, případně již v mladém věku podstupovat preventivní kroky, abychom zamezili vzniku jakéhokoliv negativního postoje k seniorům, které mnohdy mohou přerůst až do zmiňovaného ageismu. Výzkum také ukázal, že prvky věkových předsudků a diskriminace se u respondentů a jiných mladých lidí primárně zobrazují v používání hanlivých výrazů a negativních neverbálních gest. Dále také předpoklad potvrzuje výsledek otázek, které se zaměřují na projevy ageismu u respondenta či vyvolané pocity při slovu senior, u převážné části respondentů byl vyvolán pocit znechucení, neschopnost konverzace či odpor. U mladých lidí také rostou obavy z projevů ageismu v budoucnosti, nejčastěji důvodem pro tyto obavy je chování seniorů.

Výstupem mé bakalářské práce je informační leták (viz příloha D), jehož účelem je právě shrnutí několika pravidel komunikace. Informační leták edukuje o zlatých pravidlech komunikace se seniory, při jejichž dodržování by komunikace měla být příjemná pro oba komunikující subjekty. Dodržování pravidel komunikace se seniory zároveň přispívá například k pocitu důležitosti, rovnocennosti a úcty na straně seniora. Takové činy, které seniorovi dají výše zmíněné pocity mohou pomoci v mnoha oblastech, nejvýznamněji však ve zlepšení duševního a tělesného zdraví.

Seznam použité literatury

- AYERS, Susan a Richard DE VISSER, 2015. *Psychologie v medicíně*. Psyché. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5230-3.
- BEDNAŘÍK, Aleš a Mária ANDRÁŠIOVÁ, 2020. *Komunikace s nemocným: sdělování nepříznivých informací*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-2288-2.
- BEDNÁŘOVÁ, Monika, 2017. *Psychosomatika jako holistický pohled na zdraví těla a duše*. Diplomová práce. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta zdravotnických studií. Dostupné z: <https://otik.uk.zcu.cz/bitstream/11025/27620/1/DIPLOMOVA%20PRACE.pdf>.
- BLATNÝ, Marek (ed.), 2016. *Psychologie celoživotního vývoje*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-3462-3.
- BOUKALOVÁ, Hedvika; Ondřej CERHA; Mojmír SEDLÁČEK a Eva ŠÍROVÁ, 2023. *Psychologie komunikace*. Psyché. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-1388-0.
- BRADBERRY, Travis, 2015. Pozor na řeč těla. 14 postojů a gest, kterým byste se měli vyhnout - Forbes. online. 2015-04-08. In: *Forbes*. Dostupné z: <https://forbes.cz/pozor-na-rec-tela-14-postoju-a-gest-kterym-byste-se-meli-vyhnout/>. [citováno 2023-11-26].
- BRUNO, Tiziana a Gregor ADAMCZYK, 2013. *Řeč těla. Jak rozumět signálům řeči těla a cíleně je používat*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4592-3.
- CILEČKOVÁ, Renáta, 2013. *Empatie a naslouchání v ošetrovatelské péči*. Bakalářská práce. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. Dostupné z: https://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/20403/cile%20c4%20dkov%20c3%20a1_2013_bp.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- ČUŽNOVÁ, Lucie, 2015. *Specifika komunikace se seniory v pobytových zařízeních*. Bakalářská práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Dostupné z: https://theses.cz/id/xtxcfi/BAKALSK_PRCE..pdf.
- GALLOVÁ, Monika, 2008. *Problematika ageismu u hospitalizovaných pacientů - seniorů*. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Lékařská fakulta. Dostupné z: <https://theses.cz/id/qs1yn5/?isslret=Monika%20Gallov%C3%A1%20zpet=%20Fvyhledavani%20Fsearch%20monika%20gallov%C3%A1%26start%20D1>.
- HAUKE, Marcela, 2014. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5216-7.
- HONZÁK, Radkin, 2017. *Psychosomatická prvouka*. V Praze: Vyšehrad. ISBN 978-80-7429-912-4.
- HRDLIČKOVÁ, Lucie, 2014. Odborný článek: Rizikové faktory v komunikaci. online. 2014-05-27. In: *rvp.cz*. ISSN 1802-4785. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/GUH/18683/RIZIKOVE-FAKTORY-V-KOMUNIKACI.html>. [citováno 2023-11-18].

ISPV, 2021. Příručka WHO: Jak se vyhnout ageismu v komunikaci - Revue pro sociální politiku a výzkum. online. 2021-06-13. In: *Revue pro sociální politiku a výzkum*. ISSN 2570-8481. Dostupné z: <https://socialnipolitika.eu/2021/06/prirucka-who-jak-se-vyhnut-ageismu-v-komunikaci/>. [citováno 2023-12-11].

JACK, Kirsten; Caroline RIDLEY a Samuel TURNER, 2019. Effective communication with older people. online. *Nursing Older People*, vol. 31, no. 4, s. 40–48. Dostupné z: <https://doi.org/10.7748/nop.2019.e1126>.

JANOUŠEK, Jaromír, 2015. *Psychologické základy verbální komunikace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4295-3.

JIRÁSKOVÁ, Gabriela, 2014. *Komunikace se seniory v ambulantních zařízeních*. Bakalářská práce. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Dostupné z: https://theses.cz/id/6fltyq/Jirskov_BP.txt.

JIRSÁK, Milan, 2022. Technika aktivního naslouchání - Stručně - Zdravě. online. In: *Stručně - Zdravě*. Dostupné z: <https://www.strucne-zdrave.cz/vztahy/komunikace-mezi-lidmi-podrobne/technika-aktivniho-naslouchani/>. [citováno 2023-11-30].

KEE, Janine W. Y.; Hwee Sing KHOO; Issac LIM a Mervyn Y. H. KOH, 2018. Communication Skills in Patient-Doctor Interactions: Learning from Patient Complaints. online. *Health Professions Education*, vol. 4, no. 2, s. 97–106. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.hpe.2017.03.006>.

KLEVETOVÁ, Dana, 2017. *Motivační prvky při práci se seniory*. 2., přeprac. vyd. Sestra. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0102-3.

KNAPOVÁ, Jaroslava, 2019. Holismus. online. In: *Ošetrovatelský proces a potřeby člověka*. Inovace VOV, 2019-05-28. Dostupné z: <https://www.vovcr.cz/odz/zdrav/499/page01.html>.

MACHÁČOVÁ, Kateřina; Iva HOLMEROVÁ et al., 2019. *Aktivní gerontologie aneb jak stárnout dobře*. Medical services. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-7571-037-6.

MALÍKOVÁ, Eva, 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Sestra. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3148-3.

MOTTLOVÁ, Petra, 2009. *Ageismus*. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Dostupné z: <https://theses.cz/id/jt8esc/?isshlret=Petra%3BMOTTLOV%C3%81%3B;zpet=%2Fvyhledavani%2F%3Fsearch%3Dpetra%20mottlov%C3%A1%26start%3D1>.

NÁLEVKA, Lukáš, 2017. *Ageismus v současné společnosti a jeho prevence*. Bakalářská práce. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta. Dostupné z: <https://theses.cz/id/7waav7/22079597>.

NOVÁKOVÁ, Nataša, 2023. *Ageismus jako společenský problém*. Diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Dostupné z: https://theses.cz/id/11nvkm/Diplomova_prace-Ageismus_jako_spolecensky_problem.pdf.

OFFICER, Alana a Vânia de la FUENTE-NÚÑEZ, 2018. A global campaign to combat ageism. online. *Bulletin of the World Health Organization*, vol. 96, no. 4, s. 295-296. Dostupné z: <https://doi.org/10.2471/BLT.17.202424>.

PEKÁRKOVÁ, Jana, 2021. *Analýza postojů mládeže ke stáří a seniorům*. Diplomová práce. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Dostupné z: https://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/46364/pek%C3%A1rkov%C3%A1_2021_dp.pdf?sequence=1.

POKLOPOVÁ, Martina, 2016. *Bariéry v komunikaci s hospitalizovanými seniory*. Bakalářská práce. Hradec Králové: Univerzita Karlova v Praze, Lékařská fakulta v Hradci Králové. Dostupné z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/74934/BPTX_2014_2_11150_0_402752_0_165212.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

PROCHÁZKOVÁ, Eva, 2019. *Biografie v péči o seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-1008-7.

QUISOVÁ, Silvie, 2019. *Komunikace se seniory I.: distanční studijní text*. PDF; online. Opava: Slezská univerzita v Opavě. Dostupné z: https://repozitar.cz/repo/37873/Komunikace_se_seniory_I.pdf.

ROSENBERG, Marshall B., 2020. *Nenásilná komunikace v praxi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1651-3.

ROSENBERG, Marshall B., 2022. *Nenásilná komunikace - řeč života*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1785-5.

SOKÁČOVÁ, Linda; Linda HASMANOVÁ MARHÁNKOVÁ; Nikola ŠIMANDLOVÁ; Jiří BEJTKOVSKÝ; Petr POLÁK et al., 2014. *Stárnutí populace jako výzva*. Praha: Alternativa 50+. ISBN 978-80-905711-0-5.

STEJSKALOVÁ, Zuzana, 2008. *Úloha nevládních organizací v oblasti zkvalitnění života seniorů*. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta. Dostupné z: https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/19038/DPTX_2008_1_11210_ASZK10001_126383_0_68582.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ŠLAJCHRTOVÁ, Michaela, 2018. *Holismus a soucitná péče v interních oborech*. Diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Fakulta zdravotnických věd. Dostupné z: https://theses.cz/id/ay417m/Slajchrtova_Michaela_Holismus_a_soucitna_pec_v_internich.pdf.

TOMOVÁ, Šárka a Jana KŘIVKOVÁ, 2016. *Komunikace s pacientem v intenzivní péči*. online. Sestra. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0064-4. Dostupné z: <https://www.bookport.cz/kniha/komunikace-s-pacientem-v-intenzivni-peci-2927/>.

VLČKOVÁ, Barbora, 2018. *Bariéry komunikace se seniory*; online. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Dostupné z: https://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/41688/vl%c4%8dkov%c3%a1_2018_dp.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

WIJA, Petr, 2018. Odborný článek: Ageismus. Mýty a stereotypy o stáří a stárnutí. online. 2018-02-13. In: *rvp.cz*. ISSN 1802-4785. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/21662/AGEISMUS-MYTY-A-STEREOTYPY-O-STARI-A-STARNUTI.html>. [citováno 2023-11-30].

WOLESKÁ, Jana, 2019. *Období adolescence. Dospělost. Stárnutí*. Přednáška. Liberec: Technická univerzita v Liberci.

ŽIŽKOVÁ, Hana, 2018. *Specifika komunikace se seniory*. Diplomová práce. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Dostupné z: <https://theses.cz/id/vsdw8h/25082232>.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Pohlaví respondentů	29
Tabulka 2: Věk respondentů	29
Tabulka 3: Postoj respondentů k seniorům	30
Tabulka 4: Přínos seniorů pro společnost	30
Tabulka 5: Potřeby seniorů ve stáří	31
Tabulka 6: Finanční situace seniorů	32
Tabulka 7: Rovnocennost seniorů ve společnosti	33
Tabulka 8: Podmínky pro seniory, znevýhodňování a diskriminace	34
Tabulka 9: Odlišnosti komunikace se seniorem a mladým člověkem	34
Tabulka 10: Obtížnost komunikace se seniorem z pohledu respondenta	35
Tabulka 11: Konkrétní obtížnosti v komunikaci se seniorem z pohledu respondenta ...	36
Tabulka 12: Konkrétní odlišnosti v komunikaci se seniorem z pohledu respondenta....	37
Tabulka 13: Možnost komunikace se seniorem.....	38
Tabulka 14: Je kontakt se seniorem prevencí vzniku ageismu?	38
Tabulka 15: Časové údaje o komunikaci respondenty s prarodiči/staršími členy rodiny	39
Tabulka 16: Nejčastější prostředí pro komunikaci se seniory	40
Tabulka 17: Původ přístupu ke komunikaci se seniory	41
Tabulka 18: Verbální a neverbální komunikace	42
Tabulka 19: Práce se seniory s potřebou komunikačních dovedností	42
Tabulka 20: Nevhodná komunikace se seniory ze stran personálu během odborné praxe	43
Tabulka 21: Dílčí subjekty v nevhodné komunikaci se seniory během odborné praxe..	44
Tabulka 22: Konkrétní důvody nevhodné komunikace se seniory ze stran personálu během odborné praxe	45
Tabulka 23: Obtížnost komunikace se seniorem během odborné praxe z pohledu respondenta	46
Tabulka 24: Konkrétní důvody obtížnosti komunikace se seniory během odborné praxe z pohledu respondenta	47
Tabulka 25: Styl komunikace se seniory během odborné praxe z pohledu respondenta	48
Tabulka 26: Věková diskriminace z pohledu respondenta	48
Tabulka 27: Konkrétní druhy ageismu z pohledu respondenta	49

Tabulka 28: Vzájemné porozumění v komunikaci vs. ageismus.....	50
Tabulka 29: Dopady ageismu a jeho ovlivnění komunikace	51
Tabulka 30: Hanlivé výrazy používané směrem k seniorům.....	52
Tabulka 31: Konkrétní hanlivé výrazy používané směrem k seniorům z pohledu respondenta	53
Tabulka 32: Setkání se vs. používání hanlivých výrazů směrem k seniorům z pohledu respondenta	54
Tabulka 33: Konkrétní důvod řečení hanlivých výrazů směrem k seniorům z pohledu respondenta	55
Tabulka 34: Řeč těla během komunikace	56
Tabulka 35: Setkání se vs. používání gest z neverbální komunikace směrem k seniorům z pohledu respondenta	57
Tabulka 36: Hanlivé výrazy směrem k seniorům ze stran personálu během odborné praxe	58
Tabulka 37: Konkrétní důvody řečení hanlivých výrazů k seniorům ze stran personálu během odborné praxe.....	59
Tabulka 38: Hanlivé výrazy směrem k personálu ze strany seniora během odborné praxe	60
Tabulka 39: Konkrétní důvody řečení hanlivých výrazů k personálu ze strany seniora během odborné praxe.....	61
Tabulka 40: Projevy ageismu u respondenta	62
Tabulka 41: Projevy ageismu u vrstevníků respondenta	63
Tabulka 42: Projevy ageismu u personálu během odborné praxe	64
Tabulka 43: Konkrétní projevy ageismu u personálu během odborné praxe	65
Tabulka 44: Pocity respondenta ze slova senior	66
Tabulka 45: Obavy z projevů ageismu v budoucnosti z pohledu respondenta.....	67
Tabulka 46: Konkrétní důvody obav z projevů ageismu v budoucnosti z pohledu respondenta	68
Tabulka 47: Prevence ageismu z pohledu respondenta	69
Tabulka 1: Pohlaví respondentů	100
Tabulka 2: Věk respondentů	100
Tabulka 3: Postoj respondentů k seniorům.....	100
Tabulka 4: Přínos seniorů pro společnost	101
Tabulka 5: Potřeby seniorů ve stáří	101

Tabulka 6: Finanční situace seniorů	102
Tabulka 7: Rovnocennost seniorů ve společnosti.....	102
Tabulka 8: Podmínky pro seniory, znevýhodňování a diskriminace.....	103
Tabulka 9: Odlišnosti komunikace se seniorem a mladým člověkem.....	103
Tabulka 10: Obtížnost komunikace se seniorem z pohledu respondenta	104
Tabulka 11: Konkrétní obtížnosti v komunikaci se seniorem z pohledu respondenta .	104
Tabulka 12: Konkrétní odlišnosti v komunikaci se seniorem z pohledu respondenta..	105
Tabulka 13: Možnost komunikace se seniorem.....	105
Tabulka 14: Je kontakt se seniorem prevencí vzniku ageismu?	106
Tabulka 15: Časové údaje o komunikaci respondenty s prarodiči/staršími členy rodiny	106
Tabulka 16: Nejčastější prostředí pro komunikaci se seniory	107
Tabulka 17: Původ přístupu ke komunikaci se seniory	107
Tabulka 18: Verbální a neverbální komunikace	108
Tabulka 19: Práce se seniory s potřebou komunikačních dovedností	108
Tabulka 20: Nevhodná komunikace se seniory ze stran personálu během odborné praxe	109
Tabulka 21: Dílčí subjekty v nevhodné komunikaci se seniory během odborné praxe	109
Tabulka 22: Konkrétní důvody nevhodné komunikace se seniory ze stran personálu během odborné praxe.....	110
Tabulka 23: Obtížnost komunikace se seniorem během odborné praxe z pohledu respondenta	111
Tabulka 24: Konkrétní důvody obtížnosti komunikace se seniory během odborné praxe z pohledu respondenta	111
Tabulka 25: Styl komunikace se seniory během odborné praxe z pohledu respondenta	112
Tabulka 26: Věková diskriminace z pohledu respondenta	112
Tabulka 27: Konkrétní druhy ageismu z pohledu respondenta	113
Tabulka 28: Vzájemné porozumění v komunikaci vs. ageismus.....	113
Tabulka 29: Dopady ageismu a jeho ovlivnění komunikace	114
Tabulka 30: Hanlivé výrazy používané směrem k seniorům.....	114
Tabulka 31: Konkrétní hanlivé výrazy používané směrem k seniorům z pohledu respondenta	115

Tabulka 32: Setkání se vs. používání hanlivých výrazů směrem k seniorům z pohledu respondenta	115
Tabulka 33: Konkrétní důvod řečení hanlivých výrazů směrem k seniorům z pohledu respondenta	116
Tabulka 34: Řeč těla během komunikace	117
Tabulka 35: Setkání se vs. používání gest z neverbální komunikace směrem k seniorům z pohledu respondenta	117
Tabulka 36: Hanlivé výrazy směrem k seniorům ze stran personálu během odborné praxe	118
Tabulka 37: Konkrétní důvody řečení hanlivých výrazů k seniorům ze stran personálu během odborné praxe	118
Tabulka 38: Hanlivé výrazy směrem k personálu ze strany seniora během odborné praxe	119
Tabulka 39: Konkrétní důvody řečení hanlivých výrazů k personálu ze strany seniora během odborné praxe	119
Tabulka 40: Projevy ageismu u respondenta	120
Tabulka 41: Projevy ageismu u vrstevníků respondenta	121
Tabulka 42: Projevy ageismu u personálu během odborné praxe	121
Tabulka 43: Konkrétní projevy ageismu u personálu během odborné praxe	122
Tabulka 44: Pocity respondenta ze slova senior	123
Tabulka 45: Obavy z projevů ageismu v budoucnosti z pohledu respondenta.....	123
Tabulka 46: Konkrétní důvody obav z projevů ageismu v budoucnosti z pohledu respondenta	124
Tabulka 47: Prevence ageismu z pohledu respondenta	125

Seznam příloh

Příloha A: Protokol k realizaci výzkumu

FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ TUL



PROTOKOL K REALIZACI VÝZKUMU

Jméno a příjmení studenta:	Michaela Grozická
Osobní číslo studenta:	D21000084
Univerzitní e-mail studenta:	michaela.grozicka@tul.cz
Studijní program:	Zdravotnické záchranářství
Ročník:	3.
Prohlášení studenta	
Prohlašuji, že v kvalifikační práci ani v publikacích souvisejících s kvalifikační prací nebudu uvádět osobní údaje o respondentech nebo institucích, kde byl výzkum realizován, pokud k tomu není získán souhlas v tomto protokolu. Dále prohlašuji, že budu dodržovat povinnou mlčenlivost o skutečnostech, o kterých jsem se dozvěděl při realizaci výzkumu v rámci osobní ochrany zúčastněných osob.	
Podpis studenta:	
Kvalifikační práce	
Téma kvalifikační práce:	Specifika komunikace s geriatrickým pacientem
Kvalifikační práce:	<input checked="" type="checkbox"/> bakalářská <input type="checkbox"/> diplomová
Jméno vedoucího kvalifikační práce:	Mgr. Bc. Lenka Horáková
Metoda a technika výzkumu:	Kvantitativní, Dotazník
Soubor respondentů:	39, studenti FZS
Název pracoviště pro realizaci výzkumu:	Online forma FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ
Datum zahájení výzkumu:	13. února 2024
Datum ukončení výzkumu:	26. února 2024
Finanční zatížení pracoviště při realizaci výzkumu:	<input type="checkbox"/> ANO <input checked="" type="checkbox"/> NE
Souhlas vedoucího kvalifikační práce:	<input checked="" type="checkbox"/> souhlasím <input type="checkbox"/> nesouhlasím
Podpis vedoucího kvalifikační práce:	
Spolupracující instituce	
Souhlas odpovědného pracovníka instituce s realizací výzkumu:	<input checked="" type="checkbox"/> souhlasím <input type="checkbox"/> nesouhlasím
Souhlas s případným zveřejněním názvu instituce v kvalifikační práci a publikacích:	<input checked="" type="checkbox"/> souhlasím <input type="checkbox"/> nesouhlasím
Podpis odpovědného pracovníka a razítko instituce:	

Příloha B: Dotazník

Dobrý den.

Jmenuji se Michaela Grozická a jsem studentkou 3. ročníku TUL v programu Zdravotnické záchrannářství. Píši bakalářskou práci na téma Specifika komunikace s geriatrickým pacientem a velkou část tvoří kapitola současné situace seniorů a věkové diskriminace. Žádám o vyplnění pár otázek, jejichž odpovědi mi napoví, kde a v jaké míře se Ageismus vyskytuje. Moc děkuji za Váš čas.

Co to je Ageismus?

Ageismus jsou věkově podmíněné předsudky a diskriminace, kdy dochází k projevům negativního postoje vůči určité věkové skupině. Tuto diskriminovanou věkovou skupinu tvoří čím dál častěji senioři, ale v některých případech dochází k diskriminaci i mladších jedinců. Mezi projevy ageismu může patřit například: odpor, vyhýbání se kontaktu, neschopnost a nechuť komunikace, neschopnost pohledu na dotyčného, odsuzování kvůli věku a tak dále. Jedná se o poměrně častý jev, kdy dochází k nepříjemným pocitům jak pro člověka, u nějž se známky ageismu vyskytují, tak i pro seniora (v minimu případů mladého člověka), který je jeho obětí.

Vyplnění dotazníku zabere 10-15 minut Vašeho času.

- 1) Jaké je Vaše pohlaví?
 - a) Muž
 - b) Žena

- 2) Kolik je Vám let?
 - a) 18-20
 - b) 21-23
 - c) 24-26
 - d) 26 a více

- 3) Jaký je Váš postoj k seniorům?
 - a) Pozitivní
 - b) Neutrální
 - c) Negativní

- 4) Myslíte si, že senioři mohou společnosti něčím přispívat/jsou pro společnost přínosem?
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Určitě ne
 - d) Spíše ne
 - e) Nevím
- 5) Je podle Vás pravdivá informace, že všichni senioři jsou stejní a ve stáří mají stejné potřeby?
- a) Určitě ano, senioři mají stejné potřeby
 - b) Spíše ano
 - c) Určitě ne, každý senior má jiné potřeby
 - d) Spíše ne
 - e) Nevím
- 6) Myslíte si, že senioři v dnešní době žijí v chudobě a finančním nedostatku?
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Určitě ne
 - d) Spíše ne
 - e) Nevím
- 7) Jsou podle Vás senioři ve společnosti rovnocennou skupinou obyvatel?
- a) Určitě ano, seniorům se dostává stejné podpory jako mladým lidem
 - b) Spíše ano
 - c) Určitě ne, seniorům se nedostává dostatek podpory a jsou opomíjeni
 - d) Spíše ne
 - e) Nevím
- 8) Je podle Vás pravdivá informace, že dnešní společnost se k seniorům nechová dobře a kvůli svému věku mají ztížené podmínky, či jsou až znevýhodňováni a diskriminováni?
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Určitě ne
 - d) Spíše ne
 - e) Nevím
- 9) Je komunikace se seniorem jiná, než s mladým člověkem?
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Určitě ne
 - d) Spíše ne
 - e) Nevím

- 10) Je pro Vás komunikace se seniorem obtížná?
- Určitě ano
 - Spíše ano
 - Určitě ne
 - Spíše ne
 - Nevím
- 11) Co může být při komunikaci se seniorem obtížné? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- Vyjádření pokory a respektu
 - Oční kontakt
 - Volba vhodných slov
 - Tón hlasu
 - Souhra verbální a neverbální komunikace
 - Trpělivost
 - Komunikace se seniorem není obtížná
 - Nevím
 - Jiné:
.....
- 12) V čem například spatřujete odlišnosti při komunikaci se seniorem? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- Oční kontakt
 - Opakování informací
 - Tón hlasu
 - Pozitivní přístup a pochvala
 - Komunikace se seniorem není ničím odlišná
 - Nevím
 - Jiné:
.....
- 13) Máte ve svém okolí seniora, se kterým můžete komunikovat? (nemusí se jednat přímo o rodinné příslušníky – soused, pacienti, známí, ...)
- Ano
 - Ne
- 14) Pokud jste u otázky č. 13 odpověděli Ano, spatřujete tento kontakt jako jednu z možností prevence vzniku věkových předsudků a diskriminace?
- Určitě ano
 - Spíše ano
 - Určitě ne
 - Spíše ne
 - Nevím

- 15) Jak často komunikujete se svými prarodiči/staršími členy rodiny?
- Každý den
 - Několikrát do týdne
 - Několikrát do měsíce
 - Několikrát do roka
 - Nepovídáme si/nejsme v kontaktu
 - Nemám prarodiče/starší členy rodiny
 - Nevím
- 16) V jakém prostředí nejčastěji komunikujete se seniory? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- Doma (s prarodiči)
 - Během odborné praxe (nemocniční zařízení, zdravotnická záchraná služba, ...)
 - Na ulici
 - V obchodě
 - Na brigádě
 - Jiné:
.....
- 17) Která z možností u Vás ovlivňuje přístup ke komunikaci se seniorem? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- Výchova rodičů
 - Škola – nauka o komunikaci
 - Odborná praxe v rámci školy
 - Media – TV, internet, rádio
 - Pravidelný kontakt se seniorem
 - Jiné:
.....
- 18) Ovlivňuje význam verbální komunikace také neverbální složka komunikace?
- Určitě ano
 - Spíše ano
 - Určitě ne
 - Spíše ne
 - Nevím

(Verbální komunikace je způsob sdělování informací ústy a nahlas. Neverbální komunikace je řeč těla, která může podpořit tu verbální, nebo naopak naše tělo vyjadřuje nesouhlas s tou verbální. Výsledkem neverbální komunikace jsou slova našeho těla, která nejsou řečena nahlas.)

- 19) Dokázal/a byste pracovat se seniory, kde je komunikace základem?
- Určitě ano
 - Spíše ano
 - Určitě ne
 - Spíše ne
 - Nevím

- 20) Setkal/a jste se již během odborné praxe s nevhodnou komunikací se seniory ze stran personálu?
- Ano
 - Ne
 - Nevím
- 21) Pokud jste se setkal/a s nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe, kdo byl dílčím subjektem v této situaci?
- Senior - choval se nevhodně
 - Zdravotnický personál - choval se nevhodně
 - I senior i zdravotnický personál se chovali nevhodně
 - S nevhodnou komunikací se seniory jsem se během odborné praxe nesetkal/a
 - Nevím
- 22) Pokud jste se setkal/a s nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe **ze stran personálu**, z jakého důvodu k této situaci došlo? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
(Zdravotnický personál: lékař, zdravotní sestra, zdravotnický záchranář atd.)
- Senior byl zlý, arogantní nebo nepříjemný, a proto s ním nešlo mluvit slušně
 - Zdravotnický personál nevhodně komunikoval se všemi seniory
 - Zdravotnický personál nevhodně komunikoval jen s některými seniory
 - S nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe jsem se nesetkal/a
 - Nevím
 - Jiné:
.....
- 23) Je pro Vás komunikace se seniory během odborné praxe obtížná?
- Určitě ano
 - Spíše ano
 - Určitě ne
 - Spíše ne
 - Nevím
- 24) Pokud je pro Vás komunikace se seniorem během odborné praxe obtížná, z jakého důvodu? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- Komunikace se seniory vyžaduje více času
 - Komunikace se seniory vyžaduje více trpělivosti
 - Je to pro mě psychicky náročné
 - Vadí mi se seniory komunikovat
 - Komunikace se seniory pro mě není obtížná
 - Nevím
 - Jiné:
.....

- 25) Jak komunikujete se seniory během odborné praxe Vy?
- Snažím se se všemi seniory komunikovat stejně a slušně
 - Svou komunikaci přizpůsobím ostatnímu zdravotnickému personálu (i když je nevhodná)
 - Komunikaci se seniory se vyhýbám
 - Nevím
 - Jiné:
.....
- 26) Setkal/a jste se někdy s věkovou diskriminací?
- Ano
 - Ne
 - Nevím
- 27) Pokud jste u otázky č. 26 odpověděl/a Ano o jaký případ diskriminace šlo? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- Mladší člověk diskriminoval staršího (seniora)
 - Starší člověk (senior) diskriminoval mladšího
 - Diskriminace mezi lidmi stejného věku
 - Jiné:
.....
- 28) Ovlivňují věkové předsudky a diskriminace Vaše a seniorovo vzájemné porozumění během komunikace?
- Určitě ano
 - Spíše ano
 - Určitě ne
 - Spíše ne
 - Nevím
- 29) Pokud jste u otázky č. 28 odpověděli Ano, jaké dopady mohou mít předsudky a jak ovlivňují komunikaci se seniorem? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- Ztrátu zájmu o komunikaci
 - Nepochopení sdělovaných informací
 - Nepříjemné pocity během komunikace
 - Nadřazenost jednoho z komunikujících
 - Arogance a agrese způsobená diskriminací
 - Smutek a pocit ponížení
 - Jiné:
.....
- 30) Použil/a jste již v minulosti při konverzaci s jinou osobou hanlivých výrazů směrem k seniorům?
- Ano
 - Ne
 - Nevím

- 31) Jaké znáte hanlivé výrazy používané směrem k seniorům? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- a) Hlupák
 - b) Senilní
 - c) Zbytečný člověk
 - d) Stařec
 - e) Dědek/babka
 - f) Jiné:
-
- 32) Setkal/a jste se někdy s některým z výše uvedených výrazů směrem k seniorům nebo je sám/sama používáte?
- a) Ano setkal/a ale nepoužívám je
 - b) Ano setkal/a a používám je
 - c) Ne nesetkal/a a nepoužívám je
 - d) Ne nesetkal/a ale používám je
 - e) Nevím
- 33) Pokud jste již někdy použil/a hanlivých výrazů směrem k seniorovi, z jakého důvodu byly tyto výrazy řečeny? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- a) Senior mě naštvál svým chováním
 - b) Vadí mi senioři a proto se k nim vyjadřuji neslušně
 - c) Všichni kolem mě na seniory nadávali, přidal/a jsem se
 - d) Senior neuznal chybu, proto jsem použil/a tyto výrazy
 - e) Senior se povyšoval (protože je starší a moudřejší), proto jsem použil/a tyto výrazy
 - f) Senior má již zpomalené reflexy (je zpomalený), to mě naštválo, a proto jsem použil/a tyto výrazy
 - g) Nevím
 - h) Jiné:
-
- 34) Pozorujete někdy při komunikaci i nějaká gesta z neverbální komunikace (řeč těla) směrem k seniorům? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- a) Koulení očima (oči v sloup)
 - b) Grimasy v obličeji vyjadřující negativní emoce
 - c) Vyhýbání se očnímu kontaktu
 - d) Vyhýbání se dotekům
 - e) Žádná negativní gesta při komunikaci se seniorem nepoužívám
 - f) Nevím
 - g) Jiné:
-

- 35) Setkal/a jste se někdy s používáním gest z neverbální komunikace nebo je i sám/sama používáte?
- a) Ano setkal/a, ale nepoužívám je
 - b) Ano setkal/a a používám je
 - c) Ne nesetkal/a a nepoužívám je
 - d) Ne nesetkal/a, ale používám je
 - e) Nevím
- 36) Setkal/a jste se s hanlivými výrazy směřujícími k seniorům **ze stran personálu** během odborné praxe?
- a) Ano
 - b) Ne
 - c) Nevím
- 37) Pokud jste se setkal/a s hanlivými výrazy směřujícími k seniorům **ze stran personálu** během odborné praxe, z jakého důvodu byly tyto výrazy řečeny? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- a) Senior (pacient) se choval nevhodně, a proto byly ze stran personálu tyto výrazy řečeny
 - b) Zdravotnický personál tyto výrazy používal komplexně na všechny seniory
 - c) Zdravotnický personál tyto výrazy používal jen na některé seniory - oprávněně
 - d) S hanlivými výrazy ze stran personálu během odborné praxe jsem se nesetkal/a
 - e) Nevím
 - f) Jiné:
.....
- 38) Setkal/a jste se s hanlivými výrazy směřujícími ke zdravotnickému personálu **ze strany seniora (pacienta)** během odborné praxe?
- a) Ano
 - b) Ne
 - c) Nevím
- 39) Pokud jste se setkal/a s hanlivými výrazy směřujícími ke zdravotnickému personálu **ze stran seniora (pacienta)** během odborné praxe, z jakého důvodu byly tyto výrazy řečeny? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- a) Senior byl zlý a sprostý na celý personál bez zjevného důvodu
 - b) Seniorovi se nedostávalo péče, kterou osobně vyžadoval
 - c) Senior byl pod vlivem léků a byl zlý
 - d) Senior byl podrážděný z důvodu nevhodného chování personálu
 - e) S hanlivými výrazy ze stran seniora (pacienta) během odborné praxe jsem se nesetkal/a
 - f) Nevím
 - g) Jiné:
.....

40) Vyskytuje se u Vás jeden nebo více z projevů věkových předsudků a diskriminace? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**

- a) Znechucení
- b) Odpor
- c) Neschopnost konverzace
- d) Pocit nadřazenosti (nad seniorem)
- e) Vyhýbání se kontaktu
- f) Neschopnost pohledu na seniora
- g) Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin)
- h) Nevím
- i) Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace u sebe nepozoruji
- j) Jiné:

.....

41) Pokud znáte někoho z řad Vašich vrstevníků, u kterých se věkové předsudky a diskriminace projevují, o jaké projevy se jedná? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**

- a) Znechucení
- b) Odpor
- c) Neschopnost konverzace
- d) Pocit nadřazenosti (nad seniorem)
- e) Vyhýbání se kontaktu
- f) Neschopnost pohledu na seniora
- g) Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin)
- h) Nevím
- i) Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace u mých vrstevníků nepozoruji
- j) Jiné:

.....

42) Setkal/a jste se během odborné praxe se zdravotnickým personálem, u nějž se vyskytovaly projevy věkových předsudků a diskriminace?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

- 43) Pokud jste se již setkal/a během odborné praxe se zdravotnickým personálem, u něž se vyskytovaly projevy věkových předsudků a diskriminace, o jaké projevy šlo? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- a) Znechucení
 - b) Odpor
 - c) Neschopnost konverzace
 - d) Pocit nadřazenosti (nad seniorem)
 - e) Vyhýbání se kontaktu
 - f) Neschopnost pohledu na seniora
 - g) Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin)
 - h) Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace jsem u zdravotnického personálu nepozoroval/a
 - i) Nevím
 - j) Jiné:
-
- 44) Který z vybraných pocitů ve Vás vyvolává slovo senior? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- a) Smutek
 - b) Odpor
 - c) Znechucení
 - d) Klid
 - e) Útěcha
 - f) Soucit
 - g) Úcta
 - h) Nic
 - i) Jiné:
-
- 45) Bojíte se, že se u Vás časem mohou projevit věkové předsudky a diskriminace?
- a) Určitě ano
 - b) Spíše ano
 - c) Určitě ne
 - d) Spíše ne
 - e) Nevím
- 46) Pokud se bojíte, že se u vás časem mohou projevit věkové předsudky a diskriminace, z jakého důvodu máte tyto obavy? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. **(možné vybrat více možností)**
- a) Senioři mě štvou svým chováním
 - b) Vadí mi senioři
 - c) Senioři si často nejsou vědomi vlastních chyb a jsou agresivní
 - d) Senioři se povyšují (protože jsou starší a moudřejší)
 - e) Senioři mají již zpomalené reflexy (jsou zpomalení) a z toho důvodu se komunikaci s nimi vyhýbám
 - f) Nevím
 - g) Jiné:
-

47) Co podle Vás může být prevencí vzniku věkových předsudků a diskriminace?
Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (**možné vybrat více možností**)

- a) Osobní kontakt se seniorem
- b) Pravidelný kontakt se seniorem
- c) Výchova rodičů
- d) Dobré vztahy rodičů a prarodičů
- e) Prevence neexistuje
- f) Nevím
- g) Jiné:

.....

Prevence vzniku věkových předsudků a diskriminace (ageismu)

Prvním krokem pro prevenci vzniku konfliktu mezi mladší generací a seniory je budování vzájemného porozumění. Toto porozumění lze budovat již od nízkého věku formou častějšího osobního kontaktu, což už samo o sobě může být prevencí ageismu. Neméně důležitým faktorem pro prevenci vzniku ageismu je postoj rodičů malých dětí ke svým vlastním rodičům. Děti vidí ve svých rodičích ideální vzorový model, podle kterého se jejich chování k seniorům může odrážet.

Příloha C: Vyhodnocení předvýzkumu

Výsledky otázky č. 1 v dotazníku: Jaké je Vaše pohlaví?

Tabulka 48: Pohlaví respondentů

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Žena	7	70,0
Muž	3	30,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 2 v dotazníku: Kolik je Vám let?

Tabulka 49: Věk respondentů

Možnosti	ni [-]	fi [%]
18-20	0	0,0
21-23	6	60,0
24-26	4	40,0
26 a více	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 3 v dotazníku: Jaký je Váš postoj k seniorům?

Tabulka 50: Postoj respondentů k seniorům

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Pozitivní	3	30,0
Neutrální	1	10,0
Negativní	6	60,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 4 v dotazníku: Myslíte si, že senioři mohou společnosti něčím přispívat/Jsou pro společnost přínosem?

Tabulka 51: Přínos seniorů pro společnost

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	3	30,0
Spíše ano	0	0,0
Určitě ne	4	40,0
Spíše ne	2	20,0
Nevím	1	10,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 5 v dotazníku: Je podle Vás pravdivá informace, že všichni senioři jsou stejní a ve stáří mají stejné potřeby?

Tabulka 52: Potřeby seniorů ve stáří

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano, senioři mají stejné potřeby	0	0,0
Spíše ano	1	10,0
Určitě ne, každý senior má jiné potřeby	8	80,0
Spíše ne	1	10,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 6 v dotazníku: Myslíte si, že senioři žijí v dnešní době v chudobě a finančním nedostatku?

Tabulka 53: Finanční situace seniorů

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	0	0,0
Spíše ano	2	20,0
Určitě ne	2	20,0
Spíše ne	4	40,0
Nevím	2	20,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 7 v dotazníku: Jsou podle Vás senioři ve společnosti rovnocennou skupinou obyvatel?

Tabulka 54: Rovnocennost seniorů ve společnosti

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano, seniorům se dostává stejné podpory, jako mladým lidem	1	10,0
Spíše ano	3	30,0
Určitě ne, seniorům se nedostává dostatek podpory a jsou opomíjeni	1	10,0
Spíše ne	4	40,0
Nevím	1	10,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 8 v dotazníku: Je podle Vás pravdivá informace, že dnešní společnost se k seniorům nechová dobře a kvůli svému věku mají ztížené podmínky, či jsou až znevýhodňováni a diskriminováni?

Tabulka 55: Podmínky pro seniory, znevýhodňování a diskriminace

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	2	20,0
Spíše ano	3	30,0
Určitě ne	1	10,0
Spíše ne	2	20,0
Nevím	2	20,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 9 v dotazníku: Je komunikace se seniorem jiná, než s mladým člověkem?

Tabulka 56: Odlišnosti komunikace se seniorem a mladým člověkem

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	7	70,0
Spíše ano	3	30,0
Určitě ne	0	0,0
Spíše ne	0	0,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 10 v dotazníku: Je pro Vás komunikace se seniorem obtížná?

Tabulka 57: Obtížnost komunikace se seniorem z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	1	10,0
Spíše ano	2	20,0
Určitě ne	2	20,0
Spíše ne	5	50,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 11 v dotazníku: Co může být při komunikaci se seniorem obtížné?
Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 58: Konkrétní obtížnosti v komunikaci se seniorem z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Vyjádření pokory a respektu	1	10,0
Oční kontakt	1	10,0
Volba vhodných slov	8	80,0
Tón hlasu	3	30,0
Souhra verbální a neverbální komunikace (verbální = slovní, neverbální = řeč těla)	4	40,0
Trpělivost	10	100,0
Komunikace se seniorem není obtížná	1	10,0
Nevím	0	0,0
Σ odpovědí	28	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 12 v dotazníku: V čem například spatřujete odlišnosti při komunikaci se seniorem? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 59: Konkrétní odlišnosti v komunikaci se seniorem z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Oční kontakt	1	10,0
Opakování informací	10	100,0
Tón hlasu	5	50,0
Pozitivní přístup a pochvala	5	50,0
Komunikace se seniorem není ničím odlišná	1	10,0
Nevím	1	10,0
Σ odpovědí	23	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 13 v dotazníku: Máte ve svém okolí seniora, se kterým můžete komunikovat? (nemusí se jednat přímo o rodinné příslušníky – soused, pacienti, známí, ...)

Tabulka 60: Možnost komunikace se seniorem

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	9	90,0
Ne	1	10,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 14 v dotazníku: Pokud jste u otázky č. 13 odpověděli Ano, spatřujete tento kontakt jako jednu z možností prevence vzniku věkových předsudků a diskriminace?

Tabulka 61: Je kontakt se seniorem prevencí vzniku ageismu?

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	4	40,0
Spíše ano	3	30,0
Určitě ne	1	10,0
Spíše ne	2	20,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 15 v dotazníku: Jak často komunikujete se svými prarodiči/staršími členy rodiny?

Tabulka 62: Časové údaje o komunikaci respondenty s prarodiči/staršími členy rodiny

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Každý den	2	20,0
Několikrát do týdne	3	30,0
Několikrát do měsíce	2	20,0
Několikrát do roka	2	20,0
Nepovídáme se/nejsme v kontaktu	1	10,0
Nemám prarodiče/starší členy rodiny	0	0,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 16 v dotazníku: V jakém prostředí nejčastěji komunikujete se seniory? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 63: Nejčastější prostředí pro komunikaci se seniory

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Doma (s prarodiči)	7	70,0
Během odborné praxe (nemocniční zařízení, zdravotnická záchranná služba, ...)	8	80,0
Na ulici	1	10,0
V obchodě	2	20,0
Na brigádě	3	30,0
Σ odpovědí	21	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 17 v dotazníku: Která z možností u Vás ovlivňuje přístup ke komunikaci se seniorem? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 64: Původ přístupu ke komunikaci se seniory

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Výchova rodičů	10	100,0
Škola – nauka o komunikaci	3	30,0
Odborné praxe v rámci školy	7	70,0
Media – TV, rádio, internet	1	10,0
Pravidelný kontakt se seniorem	8	80,0
Σ odpovědí	29	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 18 v dotazníku: Ovlivňuje význam verbální komunikace také neverbální složka komunikace?

Tabulka 65: Verbální a neverbální komunikace

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	7	70,0
Spíše ano	2	20,0
Určitě ne	0	0,0
Spíše ne	1	10,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 19 v dotazníku: Dokázal/a byste pracovat se seniory, kde je komunikace základem?

Tabulka 66: Práce se seniory s potřebou komunikačních dovedností

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	2	20,0
Spíše ano	1	10,0
Určitě ne	4	40,0
Spíše ne	3	30,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 20 v dotazníku: Setkal/a jste se již během odborné praxe s nevhodnou komunikací se seniory ze stran personálu?

Tabulka 67: Nevhodná komunikace se seniory ze stran personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	9	90,0
Ne	1	10,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 21 v dotazníku: Pokud jste se setkal/a s nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe, kdo byl dílčím subjektem v této situaci?

Tabulka 68: Dílčí subjekty v nevhodné komunikaci se seniory během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior – choval se nevhodně	1	10,0
Zdravotnický personál – choval se nevhodně	2	20,0
I senior i personál se chovali nevhodně	6	60,0
S nevhodnou komunikací se seniory jsem se během odborné praxe neseťkal/a	1	10,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 22 v dotazníku: Pokud jste se setkal/a s nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe ze stran personálu, z jakého důvodu k této situaci došlo? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 69: Konkrétní důvody nevhodné komunikace se seniory ze stran personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior byl zlý, arogantní nebo nepříjemný, a proto s ním nešlo mluvit slušně	6	60,0
Zdravotnický personál nevhodně komunikoval se všemi seniory	2	20,0
Zdravotnický personál nevhodně komunikoval jen s některými seniory	8	80,0
S nevhodnou komunikací se seniory během odborné praxe jsem se nesetkal/a	2	20,0
Nevím	1	10,0
Vyhoření personálu nedostatek empatie a nepochopení dané situace	0	0,0
Σ odpovědí	19	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 23 v dotazníku: Je pro Vás komunikace se seniorem během odborné praxe obtížná?

Tabulka 70: Obtížnost komunikace se seniorem během odborné praxe z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	0	0,0
Spíše ano	2	20,0
Určitě ne	2	20,0
Spíše ne	5	50,0
Nevím	1	10,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 24 v dotazníku: Pokud je pro Vás komunikace se seniorem během odborné praxe obtížná, z jakého důvodu? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 71: Konkrétní důvody obtížnosti komunikace se seniory během odborné praxe z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Komunikace se seniory vyžaduje více času	4	40,0
Komunikace se seniory vyžaduje více trpělivosti	5	50,0
Je to pro mě psychicky náročné	1	10,0
Vadí mi se seniory komunikovat	2	20,0
Komunikace se seniory pro mě není obtížná	4	40,0
Nevím	1	10,0
Σ odpovědí	17	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 25 v dotazníku: Jak komunikujete se seniory během odborné praxe Vy?

Tabulka 72: Styl komunikace se seniory během odborné praxe z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Snažím se se všemi seniory komunikovat stejně a slušně	10	100,0
Svou komunikaci přizpůsobím ostatnímu zdravotnickému personálu (i když je nevhodná)	0	0,0
Komunikaci se seniory se vyhýbám	0	0,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 26 v dotazníku: Setkal/a jste se někdy s věkovou diskriminací?

Tabulka 73: Věková diskriminace z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	9	90,0
Ne	1	10,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 27 v dotazníku: Pokud jste u otázky č. 26 odpověděl/a Ano o jaký případ diskriminace šlo? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 74: Konkrétní druhy ageismu z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Mladší člověk diskriminoval staršího (seniora)	8	80,0
Starší člověk (senior) diskriminoval mladšího	7	70,0
Diskriminace mezi lidmi stejného věku	3	30,0
Nevím	0	0,0
Σ odpovědí	19	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 28 v dotazníku: Ovlivňují věkové předsudky a diskriminace Vaše a seniorovo vzájemné porozumění během komunikace?

Tabulka 75: Vzájemné porozumění v komunikaci vs. ageismus

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	5	50,0
Spíše ano	4	40,0
Určitě ne	0	0,0
Spíše ne	1	10,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 29 v dotazníku: Pokud jste u otázky č. 28 odpověděli Ano, jaké dopady mohou mít předsudky a jak ovlivňují komunikaci se seniorem? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 76: Dopady ageismu a jeho ovlivnění komunikace

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ztráta zájmu o komunikaci	6	60,0
Nepochopení sdělovaných informací	6	60,0
Nepříjemné pocity během komunikace	7	70,0
Nadřazenost jednoho z komunikujících	4	40,0
Arogance a agrese způsobená diskriminací	6	60,0
Smutek a pocit ponížení	5	50,0
Nevím	1	10,0
Σ odpovědí	35	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 30 v dotazníku: Použil/a jste někdy v minulosti při konverzaci s jinou osobou hanlivých výrazů směrem k seniorům?

Tabulka 77: Hanlivé výrazy používané směrem k seniorům

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	9	90,0
Ne	1	10,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 31 v dotazníku: Jaké znáte hanlivé výrazy používané směrem k seniorům? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 78: Konkrétní hanlivé výrazy používané směrem k seniorům z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [-%]
Hlupák	1	10,0
Senilní	7	70,0
Zbytečný člověk	2	20,0
Stařec	4	40,0
Dědek/babka	8	80,0
Trilobiti	1	10,0
Σ odpovědí	23	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 32 v dotazníku: Setkal/a jste se někdy s některým z výše uvedených výrazů směrem k seniorů, nebo je sám/sama používáte?

Tabulka 79: Setkání se vs. používání hanlivých výrazů směrem k seniorům z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano setkal/a, ale nepoužívám je	2	20,0
Ano setkal/a a používám je	7	70,0
Ne nesetkal/a a nepoužívám je	1	10,0
Ne nesetkal/a, ale používám je	0	0,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 33 v dotazníku: Pokud jste již někdy použil/a hanlivých výrazů směrem k seniorovi, z jakého důvodu byly tyto výrazy řečeny? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 80: Konkrétní důvod řečení hanlivých výrazů směrem k seniorům z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior mě naštvál svým chováním	5	50,0
Vadí mi senioři, a proto se k nim vyjadřuji neslušně	1	10,0
Všichni kolem mě na seniory nadávali, přidal/a jsem se	1	10,0
Senior neuznal chybu, proto jsem použil/a tyto výrazy	3	30,0
Senior se povyšoval (protože je starší a moudřejší), a proto jsem použil/a tyto výrazy	4	40,0
Senior má již zpomalené reflexy (je zpomalený), to mě naštválo, a proto jsem použil/a tyto výrazy	2	20,0
Žádné jsem nepoužila	3	30,0
Nevím	2	20,0
Σ odpovědí	21	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 34 v dotazníku: Pozorujete někdy při komunikaci i nějaká gesta z neverbální komunikace (řeč těla) směrem k seniorům? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 81: Řeč těla během komunikace

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Koulení očima (oči v sloup)	6	60,0
Grimasy v obličeji vyjadřující negativní emoce	4	40,0
Vyhýbání se očnímu kontaktu	2	20,0
Vyhýbání se dotekům	2	20,0
Žádná negativní gesta při komunikaci se seniorem nepoužívám	4	40,0
Nevím	1	10,0
Σ odpovědí	19	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 35 v dotazníku: Setkal/a jste se někdy s používáním gest z neverbální komunikace nebo je i sám/sama používáte?

Tabulka 82: Setkání se vs. používání gest z neverbální komunikace směrem k seniorům z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Ano setkal/a, ale nepoužívám je	4	40,0
Ano setkal/a a používám je	6	60,0
Ne neseťkal/a a nepoužívám je	0	0,0
Ne neseťkal/a, ale používám je	0	0,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 36 v dotazníku: Setkal/a jste se s hanlivými výrazy směřujícími k seniorům ze stran personálu během odborné praxe?

Tabulka 83: Hanlivé výrazy směrem k seniorům ze stran personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	7	70,0
Ne	3	30,0
Nevím	0	0,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 37 v dotazníku: Pokud jste se setkal/a s hanlivými výrazy směřujícími k seniorům ze stran personálu během odborné praxe, z jakého důvodu byly tyto výrazy řečeny? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 84: Konkrétní důvody řízení hanlivých výrazů k seniorům ze stran personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior (pacient) se choval nevhodně, a proto byly ze stran personálu tyto výrazy řečeny	6	60,0
Zdravotnický personál tyto výrazy používal komplexně na všechny seniory	2	20,0
Zdravotnický personál tyto výrazy používal jen na některé seniory - oprávněně	5	50,0
S hanlivými výrazy ze stran personálu během odborné praxe jsem se nesetkal/a	2	20,0
Nevím	2	20,0
Σ odpovědí		
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 38 v dotazníku: Setkal/a jste se s hanlivými výrazy směřujícími ke zdravotnickému personálu seniorům ze strany seniora během odborné praxe?

Tabulka 85: Hanlivé výrazy směrem k personálu ze strany seniora během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Ano	8	80,0
Ne	2	20,0
Nevím	1	10,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 39 v dotazníku: Pokud jste se setkal/a s hanlivými výrazy směřujícími ke zdravotnickému personálu ze stran seniora (pacienta) během odborné praxe, z jakého důvodu byly tyto výrazy řečeny? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 86: Konkrétní důvody řízení hanlivých výrazů k personálu ze strany seniora během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senior byl zlý a sprostý na celý personál bez zjevného důvodu	6	60,0
Seniorovi se nedostávalo péče, kterou osobně vyžadoval	6	60,0
Senior byl pod vlivem léků a byl zlý	3	30,0
Senior byl podrážděný z důvodu nevhodného chování personálu	5	50,0
Pacientka měla Alzheimeru, byla zmatená a snažila se bránit, jelikož nejspíš cítila nebezpečí	2	20,0
S hanlivými výrazy ze stran seniora (pacienta) během odborné praxe jsem se nesetkal/a	1	10,0
Nevím	1	10,0
Σ odpovědí	24	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 40 v dotazníku: Vyskytuje se u Vás jeden nebo více z projevů věkových předsudků a diskriminace? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 87: Projevy ageismu u respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Znechucení	8	80,0
Odpor	2	20,0
Neschopnost konverzace	2	20,0
Pocit nadřazenosti (nad seniorem)	1	10,0
Vyhýbání se kontaktu	1	10,0
Neschopnost pohledu na seniora	0	0,0
Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin)	1	10,0
Nevím	2	20,0
Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace u sebe nepozoruji	1	10,0
Σ odpovědí	18	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 41 v dotazníku: Pokud znáte někoho z řad Vašich vrstevníků, u kterých se věkové předsudky a diskriminace projevují, o jaké projevy se jedná? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 88: Projevy ageismu u vrstevníků respondenta

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Znechucení	2	20,0
Odpor	3	20,0
Neschopnost konverzace	4	40,0
Pocit nadřazenosti (nad seniorem)	3	30,0
Vyhýbání se kontaktu	3	30,0
Neschopnost pohledu na seniora	2	20,0
Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin)	1	10,0
Nevím	1	10,0
Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace u mých vrstevníků nepozoruji	1	10,0
Σ odpovědí	20	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 42 v dotazníku: Setkal/a jste se během odborné praxe se zdravotnickým personálem, u nějž se vyskytovaly projevy věkových předsudků a diskriminace?

Tabulka 89: Projevy ageismu u personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	f _i [%]
Ano	7	70,0
Ne	2	20,0
Nevím	1	10,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 43 v dotazníku: Pokud jste se již setkal/a během odborné praxe se zdravotnickým personálem, u nějž se vyskytovaly projevy věkových předsudků a diskriminace, o jaké projevy šlo? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 90: Konkrétní projevy ageismu u personálu během odborné praxe

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Znechucení	4	40,0
Odpor	2	20,0
Neschopnost konverzace	3	30,0
Pocit nadřazenosti (nad seniorem)	5	50,0
Vyhýbání se kontaktu	2	20,0
Neschopnost pohledu na seniora	1	10,0
Neschopnost poskytnutí pomoci seniorovi (z psychických příčin)	2	20,0
Nevím	2	20,0
Žádné projevy věkových předsudků a diskriminace jsem u zdravotnického personálu nepozoroval/a	3	30,0
Σ odpovědí	24	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 44 v dotazníku: Který z vybraných pocitů ve Vás vyvolává slovo senior? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 91: Pocity respondenta ze slova senior

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Smutek	4	40,0
Odpor	1	10,0
Znechucení	7	70,0
Klid	4	40,0
Útěcha	1	10,0
Soucit	7	70,0
Úcta	2	20,0
Stáří	0	0,0
Nic	2	20,0
Σ odpovědí	28	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 45 v dotazníku: Bojíte se, že se u Vás časem mohou projevit věkové předsudky a diskriminace?

Tabulka 92: Obavy z projevů ageismu v budoucnosti z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Určitě ano	1	10,0
Spíše ano	5	50,0
Určitě ne	1	10,0
Spíše ne	2	20,0
Nevím	1	10,0
Σ	10	100,0

Výsledky otázky č. 46 v dotazníku: Pokud se bojíte, že se u vás časem mohou projevit věkové předsudky a diskriminace, z jakého důvodu máte tyto obavy? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 93: Konkrétní důvody obav z projevů ageismu v budoucnosti z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Senioři mě štvou svým chováním	2	20,0
Vadí mi senioři	1	10,0
Senioři si často nejsou vědomi vlastních chyb a jsou agresivní	5	50,0
Senioři se povyšují (protože jsou starší a moudřejší)	3	30,0
Senioři mají již zpomalené reflexy (jsou zpomalení) a z toho důvodu se komunikaci s nimi vyhýbám	1	10,0
Nebojím se, že se u mě projeví věkové předsudky a diskriminace	2	20,0
Nevím	3	30,0
Σ odpovědí	17	
Σ respondentů	10	

Výsledky otázky č. 47 v dotazníku: Co podle Vás může být prevencí vzniku věkových předsudků a diskriminace? Vyberte z nabízených možností nebo uveďte jinou možnost. (možné vybrat více možností)

Tabulka 94: Prevence ageismu z pohledu respondenta

Možnosti	ni [-]	fi [%]
Osobní kontakt se seniorem	7	70,0
Pravidelný kontakt se seniorem	8	80,0
Výchova rodičů	7	70,0
Dobré vztahy rodičů a prarodičů	8	80,0
Prevence neexistuje	1	10,0
Nevím	0	0,0
Σ odpovědí	31	
Σ respondentů	10	

SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY

desatero

1. **Respektujte jejich zkušenosti:** Uznávejte jejich životní moudrost a pozitivně přistupujte k jejich zkušenostem.
2. **Aktivně naslouchejte:** Buďte trpěliví posluchači a projeďte zájem o jejich názory, naslouchejte jejich pocitům.
3. **Mluvte pomalu a jasně:** Vyhněte se spěchu a vyslovujte slova srozumitelně, aby byla komunikace snadná.
4. **Buďte trpěliví:** Nechte seniora dostatečný čas na vyjádření svých myšlenek a názorů.
5. **Respektujte jejich autonomii:** Umožněte seniorům rozhodovat o svém vlastním životě a respektujte jejich rozhodnutí.
6. **Buďte vstřícní a zdvořilí:** Začněte každý rozhovor s úsměvem a zachovejte si zdvořilý a přátelský tón.
7. **Nabídněte pomoc:** Buďte ochotni poskytnout pomoc, i když ji třeba nepotřebují.
8. **Zajímejte se o jejich zájmy:** Ptejte se na jejich koníčky a záliby, abyste vytvořili silnější spojení.
9. **Udržujte oční kontakt:** Udržujte pozornost a oční kontakt během rozhovoru, aby se cítili respektovaní a důležití.
10. **Buďte soucitní:** Mějte porozumění k jejich situaci a projevujte soucit s jejich potřebami a pocity.



Poznámka: při přípravě tohoto letáku byl využit nástroj umělé inteligence ChatGPT 3.5., konkrétně pro vytvoření textu v informačním letáku (desatero). Autorem vizuální podoby jsem já, Michaela Grozická.