

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**

**PEDAGOGIKA FAKULTA**

Ústav speciálněpedagogických studií

**Bakalářská práce**

Michal Brhel

**Senioři se sluchovým postižením a ICT**

## **Prohlášení:**

Čestně prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracoval samostatně pod odborným dohledem své vedoucí práce a jsem použil pouze uvedené prameny a literaturu.

V Praze, dne 14. května 2020



Michal Brhel

## **Poděkování**

Touto cestou bych chtěl velmi poděkovat Mgr. Kateřině Jeřábkové, Ph.D. její cenné připomínky, pečlivou metodickou pomoc a za neustávající trpělivost, ochotu a vstřícnost, které mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce. Také bych rád poděkoval všem respondentkám, které mi věnovaly svůj čas a poskytly mi rozhovor. Poděkování také patří též mým mnohým přátelům a mé milované rodině, která mě přes veškerá úskalí neustále podporovala a povzbuzovala.

# Obsah

<b>ÚVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>7</b>
<b>1 TERMINOLOGICKÉ VYMEZENÍ</b> .....	<b>7</b>
1. 1 TERMINOLOGIE SLUCHOVÉHO POSTIŽENÍ .....	7
1. 2 STRUČNÁ KLASIFIKACE SLUCHOVÉHO POSTIŽENÍ .....	8
<b>2 SLUCHOVĚ POSTIŽENÍ V OBDOBÍ DOSPĚLOSTI A STÁŘÍ</b> .....	<b>12</b>
2.1 DOSPĚLOST A STÁŘÍ Z POHLEDU VÝVOJOVÉ PSYCHOLOGIE .....	12
2. 1. 1 <i>Mladá dospělost</i> .....	13
2. 1. 2 <i>Střední dospělost</i> .....	14
2. 1. 3 <i>Starší dospělost</i> .....	14
2. 1. 4 <i>Stáří</i> .....	16
2. 1. 5 <i>Pravé stáří</i> .....	17
2. 2 KVALITA ŽIVOTA OSOB SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM V DOSPĚLOSTI A VE STÁŘÍ .....	18
2. 3 STÁŘÍ JAKO PROBLÉM.....	20
2. 4 FUNKČNÍ GRAMOTNOST .....	23
2. 5 SENIOŘI V DIGITÁLNÍ PROPASTI A SOCIÁLNÍ EXKLUZI .....	25
2. 6 SENIOR V BUDOUCNOSTI .....	27
<b>3 VZDĚLÁVÁNÍ SENIORŮ</b> .....	<b>29</b>
3. 1 SPECIFIKA UČENÍ V SENIORSKÉM VĚKU .....	29
3. 2 KOGNITIVNÍ ZMĚNY V DOSPĚLOSTI A STÁŘÍ.....	30
3. 2. 1 <i>Kognitivní změny v období raného stáří 60-75 let</i> .....	30
3. 2. 2 <i>Kognitivní změny v období pravého stáří 75&lt;</i> .....	31
3. 3 MOTIVACE A BARIÉRY SENIORŮ V OBLASTI VZDĚLÁVÁNÍ.....	32
<b>4 SENIOŘI A INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE</b> .....	<b>33</b>
4. 1 TERMINOLOGIE POJMU INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE .....	33
4. 2 VÝZNAM INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE PRO SENIORY .....	33
4. 3 DIGITÁLNÍ GRAMOTNOST .....	34
4. 4 DIGITÁLNÍ PROPAST .....	36
<b>5 SOCIÁLNÍ SLUŽBY VYUŽÍVANÉ OSOBAMI SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM V ČESKÉ REPUBLICĚ</b> .....	<b>38</b>
5. 1 SNN – SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYCHAVÝCH OSOB V ČESKÉ REPUBLICĚ .....	39

5. 2 CNN – CENTRUM PRO NESLYŠÍCÍ A NEDOSLÝCHAVÉ PRO PRAHU A STŘEDOČESKÝ KRAJ, O.P.S.....	40
<b>II. EMPIRICKÁ ČÁST.....</b>	<b>44</b>
<b>6 PRAKTICKÁ ČÁST.....</b>	<b>44</b>
6. 1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU .....	44
6. 2 VÝZKUMNÝ VZOREK – RESPONDENTKY VÝZKUMU.....	44
6. 3 CÍLE PRÁCE .....	44
6. 5 METODY SBĚRU DAT .....	45
6. 6 VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	45
<b>7 VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK .....</b>	<b>47</b>
7. 1 DÍLČÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 1 .....	47
7. 2 VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY Č. 2.....	52
7. 3 VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 3 .....	52
7. 4 VÝZKUMNÁ OTÁZKA Č. 4 .....	53
<b>8 DISKUZE .....</b>	<b>54</b>
<b>9 DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....</b>	<b>57</b>
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>59</b>
<b>SEZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH CITACÍ.....</b>	<b>60</b>
<b>SEZNAM ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>65</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>68</b>
<b>ANOTACE .....</b>	<b>81</b>

## Úvod

Tato bakalářská práce se zabývá využíváním moderních informačních technologií (ICT) seniory se sluchovým postižením, neboť se s touto skupinou lidí setkávám v rámci aktivizačních služeb, poskytovaných v pražské pobočce Centra neslyšících a nedoslýchavých (dále jen CNN) v Modřanech, kde pracuji na pozici lektora kurzu ICT. V rámci tohoto tématu mě zajímají nejen počítačová gramotnost seniorů se sluchovým postižením, ale také to, zda budou osvojené poznatky z kurzu schopni využít v praxi, dovedou-li s moderními technologiemi pracovat, osvojí-li si terminologii spadající do této oblasti či nikoli a zda v tomto kurzu setrvají až do konce nebo své úsilí vzdají.

V první kapitole teoretické části této práce se zabývám sluchovým postižením, terminologií a klasifikací. Ve druhé kapitole se věnuji kvalitě života osob se sluchovým postižením v období dospělosti a stáří z psychologického hlediska. Dále se dívám na období stáří a uvažuji o něm jako o problému z pohledu lidí žijící v současné moderní době. Rozebírám také počítačovou gramotnost, a to jak z pozitivního úhlu pohledu, tak i z negativního úhlu pohledu a neopomím přitom zmínit ani případné používání technologií seniory v budoucnosti. Ve třetí kapitole věnuji pozornost vzdělávání seniorů, specifikům učení v seniorském věku, kognitivním změnám v období stáří a tuto kapitolu následně uzavírám motivací a bariérami objevujícími se v oblasti vzdělávání.

Ve čtvrté kapitole se zaměřím na osobnost seniorů v obecném slova smyslu, dále na informační a komunikační technologie, jejich terminologii, význam těchto technologií pro seniory a také zde řeším problematiku týkající se digitální gramotnosti a digitální propasti.

Pátou kapitolu teoretické části uzavírám sociálními službami, které osoby sluchovým postižením v České republice využívají, a současně zde uvádím i organizace pro sluchově postižené, jež spadají pod sociální péči.

Poslední kapitolou celé práce je empirická část, jejímž cílem bude zjistit přínos výuky ICT pro seniory se sluchovým postižením. Respondentkami výzkumu jsou frekventantky kurzu ICT, kde dlouhodobě působím v pozici lektora. Výzkumná metodologie je kombinovaná, ke sběru dat použiji mnou zkonstruovaný test znalostí základů používání ICT a dále také polostrukturovaný rozhovor. Data získaná z testu i rozhovorů dále zanalyzuji a dojdou tak k odpovědím na výzkumné otázky.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Terminologické vymezení

### 1. 1 Terminologie sluchového postižení

Pojem zdraví označuje stav tělesné, psychické, sociální a duchovní pohody (Hudáková, 2005). Z obecného hlediska vnímáme člověka jako zdravého jedince toho, který nemá žádný handicap či vadu a od ostatních lidí se nijak neliší. Mnoho neslyšících nemá pocit, že by se nějakým způsobem od ostatních odlišovali. „Pojem „normalita“ je velmi široký. Vejde se do něj i jazyková a kulturní menšina neslyšících.“ (Strnadová, 1998, s. 54). Neslyšící berou sluchovou vadu jako součást svého života. Zastávám tedy stejný názor jako autorka se sluchovým postižením, Věra Strnadová, která tvrdí, že: „Zatímco nemoc se dá léčit, postižení je dáno a člověk se s ním musí naučit žít. Musí jej vnitřně přijmout, neboť se stává trvalou součástí jeho života.“ (Strnadová, 1998, s. 12).

Problémy se sluchem lidé velmi podceňují a poté jsou velice překvapení, když je situace jiná, než jak se domnívali. Strnadová (1998) píše, že sluch a zvuky nelze kompenzovat jinými smysly. Zvuky přinášejí člověku psychickou pohodu, a jsou důležité pro bezpečí a pochopení okolí. Díky sluchu se můžeme naučit mluvit a komunikovat s lidmi.

S problematikou sluchového postižení, jež spadá do oboru speciální pedagogiky, kde se jí podrobněji zabývá disciplína surdopedie, je třeba, se vzhledem k zaměření bakalářské práce s ní více seznámit. V následující kapitole proto uvádím základní a nejčastěji používané pojmy, s nimiž se v oblasti sluchového postižení setkáváme.

“Pojem **sluchově postižený** je označením v širším slova smyslu a zahrnuje v sobě celou škálu sluchových vad, které nejsou blíže určeny“ (Pipeková, 1998, s. 85). Tento pojem je v široké veřejnosti používán nejčastěji a to nejspíše proto, že lidé, kteří jsou v této oblasti naprostými laiky, mají problém tento „handicap“ jednoznačně rozpoznat, takže pojem „sluchově postižený“ je pro ně zastřešující. Jak je vysvětleno níže, sluchové postižení se dělí na sluchové vady, které mají více definic, jež jsou pro neinformovaného člověka většinou nepochopitelné.

**Sluchové postižení** je následkem organické nebo funkční poruchy sluchu, v kterékoli části sluchového analyzátoru, sluchové dráhy a sluchových korových center a popřípadě percepčních poruch. Důležitými faktory jsou velikost sluchové ztráty a doba vzniku postižení. (Slowík, 2016).

*„Za sluchové postižení považujeme sociální důsledek takové ztráty sluchu, kterou již není možné plně kompenzovat technickými pomůckami, a která již tedy negativně ovlivňuje kvalitu života člověka. Je tak třeba rozlišovat mezi termíny „sluchová ztráta, sluchová porucha, vada sluchu“ apod., které označují určitou objektivní sluchovou nedostatečnost, a termínem „sluchové postižení“, které je jejím sociálním důsledkem“.* (Langer, 2013, s. 26).

**Porucha sluchu** je stav onemocnění sluchového orgánu s příznakem nedoslýchavosti. Stav je přechodný a po vyléčení sluchového orgánu má jedinec opět normální práh sluchu (Novák, 1995, s. 10).

**Sluchová vada** je na rozdíl od sluchové poruchy následky se trvalým. (Novák, 1995, s. 10).

## 1. 2 Stručná klasifikace sluchového postižení

V České republice žije přibližně půl milionů lidí se sluchovým postižením. K tomuto počtu připočítáme ještě i nedoslýchavé jedince, kterým se sluch zhoršil ve staří (CUN, 2017).

Horáková (2010, in Pipeková 2010, s. 144) uvádí:

*„Kritéria dělení sluchových vad jsou mnohočetná, čemuž odpovídá bezpočet různých klasifikací. Pro vymezení jednotlivých skupin sluchového postižení nám slouží různá hlediska:*

- *místo vzniku postižení,*
- *období vzniku postižení,*
- *stupeň postižení.“*



Barvíková a kol., (2015) sluchové vady dělí dle:

1) Místa vniku na:

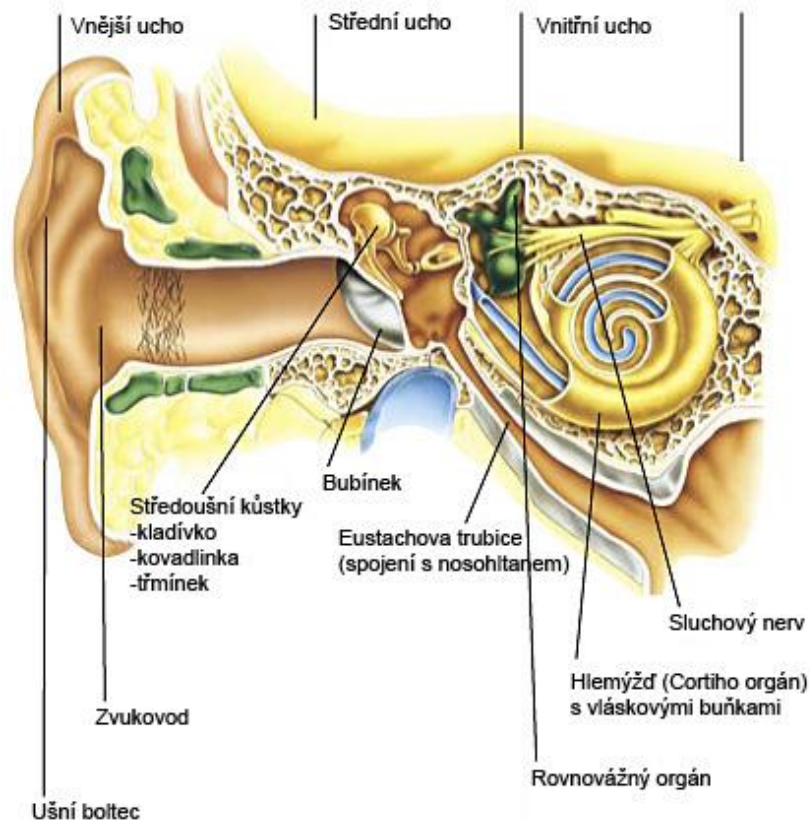
a) periferní vady

- **převodní vady sluchu** – Příčinou sluchové vady je poškození zevního nebo středního ucha. Za příčinou těchto vad stojí například záněty zvukovodu, bubínku, středního ucha a vrozené vady sluchu.
- **percepční vady sluchu** – Příčinou sluchové vady je poškození oblasti vnitřního ucha nebo sluchového nervu. Percepční sluchová vada může být zděděná, nebo vrozená, nebo získaná například virovou infekcí. Následkem percepční vady sluchu je nedoslýchavost a ušní šelest (tinnitus)<sup>1</sup>. Percepční vada může také vést až k úplné hluchotě. Percepční vada je neléčitelná, lze jí však kompenzovat technickými pomůckami jako jsou sluchadla nebo kochleární implantát.
- **smíšené vady sluchu** – Příčinou je kombinace převodní i percepční vady sluchu. Způsob řešení této vady spočívá v užívání léků, chirurgickém zákroku nebo ve využívání kompenzačních pomůcek.

b) centrální vady – Vady, postihující podkorový a korový systém sluchových drah a doprovází je také komplikace související s porozuměním řeči a narušují kvalitu zvuku. Rehabilitace sluchu a reedukace probíhá za pomoci logopeda nebo speciálního pedagoga v školském poradenském zařízení (dále jen ŠPZ)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Šelest (tinnitus) – „hučení v uchu nebo v hlavě, označováno jako „pískání v uších“, což jsou dosti nepříjemné zvuky, a to může způsobit psychickou onemocnění, vyznačující se depresemi i nespavostí“ (Hrubý, 1999).

<sup>2</sup>Školská poradenská zařízení poskytují poradenské služby dětem, žákům, studentům, jejich zákonným zástupcům, školám a školským zařízením (Baslerová a kol., 2015)



Obr. 1: Sluchové ústrojí (Zdroj: <http://human-body.blog.cz/>)

## 2) Doba vzniku

### a) vrozené vady sluchu

- genetické či negenetické

### b) získané vady sluchu

- prelingvální – vady sluchu získané před ukončením základního vývoje řeči (okolo 7 let věku)
- postlingvální – vady sluchu získané po ukončení základního vývoje řeči (po více jak 7 letech)

## 3) Stupně postižení

z hlediska **kvantity** slyšeného zvuku (měřené v decibelech (dB)) je možné se setkat s různými hodnotami, které vymezují jednotlivé stupně sluchových poruch. Světová zdravotnická organizace (WHO) stanovila mezinárodní škálu stupňů sluchových poruch: (Tabulka č. 1)

<b>Velikost ztráty sluchu podle WHO</b>	<b>Název kategorie ztráty sluchu dle MPSV</b>	<b>Název kategorie podle Vyhl. MPSV č. 359/2009 Sb.</b>
0 dB – 25 dB	normální sluch	
26 dB – 40 dB	lehká nedoslýchavost	lehká nedoslýchavost (od 20 dB – 40 dB)
41 dB – 60 dB	střední nedoslýchavost	středně těžká nedoslýchavost (od 41 dB – 55 dB)
61 dB – 80 dB	středně těžké poškození sluchu	těžká nedoslýchavost (od 56 dB – 69 dB)
81 dB a více	těžké poškození sluchu	praktická hluchota (od 70 dB – 90 dB)

Tabulka č. 1: Klasifikace sluchových vad – jednotlivé kategorie ztráty sluchu

## 2 Sluchově postižení v období dospělosti a stáří

Kapitola se bude zabývat fázemi dospělosti a stáří a kvalitou života osob se sluchovým postižením v těchto obdobích. Dále funkční gramotností v tomto rozmezí věku. V poslední části kapitoly je věnovaný prostor seniorům a digitalizaci.

### 2.1 Dospělost a stáří z pohledu vývojové psychologie

Podle Zacharové (2012) je dospělost považována za životní etapu, kdy je člověk na vrcholu svých sil. Je zdatný nejen po fyzické, ale i psychické stránce, citově vyrovnaný a své rozumové schopnosti využívá v optimální míře. V tomto období také buduje domov a zakládá vlastní rodinu.

Mezi charakteristické znaky dospělosti podle Příhody (1970, in Novotná, Hříchová, Minhová, 2012) patří dosažení určité výšky postavy člověka a také získání dostatečné síly nezbytné pro výkon základních životních funkcí. Říčan (1990) mezi charakteristické znaky dospělosti řadí schopnost spolupráce, podřízení se, schopnost samostatného hospodaření, ekonomickou nezávislost, schopnost komunikace bez projevu emocí a realizace plánů a samostatného bydlení.

Autoři Krejčířová a Langmeier (2006) zdůrazňují, že základním znakem zralé osobnosti člověka je překonávání rozporů dětství a dospívání. Zralý člověk by již na svých rodičích měl být nezávislý, ale zároveň by s nimi měl mít kladný vztah. I ke svému partnerovi, se kterým se rozhodl strávit celý život a sdílet s ním všechny pozitivní a negativní aspekty života, by si měl vytvořit hluboké a pevné pouto. V tomto stádiu života by také měl být schopný udržovat si i přátelské vztahy nebo navazovat nové. Je nutné říci, že obecný znak zralosti můžeme spatřovat v úplném rozvoji a celkové vyrovnanosti osobnosti člověka, na jejíž formování má vliv práce a ostatní činnosti realizované ve volném čase. Přitom je zřejmé, že každý člověk určité míry zralosti dosáhne s jiným časovým odstupem a v odlišném tempu.

Mnoho autorů řadí věkové kategorie jednotlivých životních etap odlišným způsobem. Například Světová zdravotnická organizace WHO vychází z patnáctiletých věkových cyklů dělící se na následující období: 30-44 let *dospělost*, 45-59 let *střední věk (nebo-li také zralý*

věk), 60–74 let *senescence* (začínající časné stáří), 75–89 let *kmetství* (nebo-li *senium*, vlastní stáří) a 90 let a více *patriarchum* (dlouhověkost) (Malíková, 2011, s. 19). Zajímavé je členění jednotlivých období stáří podle Mühlapachra (2004, in Malíková 2011, s. 14), který jej dělí na tato období – stáří 65–74 let *mladší senioři*, 75–84 let *staří senioři* a 85 let a více *velmi staří senioři*.

Kategorie podle Krejčířové a Langmeiera (2006) jednotlivé fáze dospělosti a stáří vymezují takto: časná dospělost (odhadem od 20 do 25–30 let), střední dospělost (přibližně do 45 let), pozdní dospělost (do 60–65 let) a stáří (které lze dělit na časné a vysoké). Vágnerová (2007) dospělost a stáří podle věku dělí na mladou dospělost (od 20 do 40 let), střední dospělost (od 40 do 50 let), starší dospělost (od 50 do 60 let) a rané stáří (od 60 do 75 let).

V následující části je charakterizována jednotlivá vývojová období dospělosti a stáří. Vychází se z klasifikace Vágnerové (2007) – budou tedy použity její názvy pro jednotlivá období.

### **2. 1. 1 Mladá dospělost**

Podle Vágnerové (2007) se jedná o období mezi 20 až 40 lety, pro které je charakteristické to, že tělesné změny mají jen malý význam a lidskou psychiku příliš neovlivňují. V tomto období také dochází k dalšímu rozvoji kognitivních kompetencí respektive způsobu jejich užívání, ke stabilizaci prožívání emocí a k posunu v oblasti sebepojetí. Probíhají zde také sociální změny související s přijetím nových rolí a s nimi spojené způsoby chování, dále zde dochází k vyjasnění vztahu k hodnotám a normám prezentovanými různými skupinami (vrstevníky, rodinou, školou, církví apod.). Vágnerová (2007) také tvrdí, že zkušenosti ovlivňují všechny aspekty psychiky, jako jsou kognitivní funkce, emoční projevy, osobnostní vlastnosti i celkové pojetí, projevy ve způsobu zvládnání dospělosti, profesní role, stabilního partnerství a rodičovství a faktor, který ovlivňuje způsob pojetí vlastní dospělosti lidí v dětství. Tento specifický způsob chápání jednotlivých rolí je spojený se stabilizací některých vlastností osobnosti, hodnot, postojů a stylu života.

Krejčířová a Langmeier (2006) uvádí, že období ve věku od 20 do 25/30 let člověk dosahuje zralé osobnosti až poté, co projde fází dospívání. Až teprve tehdy přijímá svoji

veškerou odpovědnost z osobního i občanského hlediska. Člověk v tomto období začíná být finančně nezávislý a svým úsilím přispívá k rozvoji obecných statků, plně rozvíjí své osobní zájmy, uzavírá svůj vztah se životním partnerem sňatkem, zodpovídá za výchovu svých potomků a na druhé straně se zcela přizpůsobuje fyzickému i mentálnímu stáří svých rodičů.

## **2. 1. 2 Střední dospělost**

Toto období je považováno za vývojově významný mezník. Někteří autoři v tomto období hovoří dokonce i o krizi středního věku, která je signalizována pocity tísně až deprese, pocity nedostatku energie, vyhaslosti a osamělosti. Středně dospělý člověk o těchto pocitech uvažuje a snaží se k nim zaujmout nějaký postoj, kde v souvislosti s tím roste tendence zabývat se sám sebou. Člověk se ve středním věku (40 – 50 let) podobně jako v období dospívání stává introvertnějším, než byl předtím (Vágnerová, 2007).

Vágnerová (2007) uvádí, že důležitou roli v tomto období hraje stereotyp. Je to pohodlný, snadný a předvídatelný způsob života. Nepřináší mnoho zátěží, které by vyplývaly z konfrontace s novými a neznámými situacemi a s nimi spojenou nejistotou. Na druhou stranu taková jistota nemusí přinést velké emoční uspokojení, ale spíše pocit prázdnoty. Dospělý člověk většinou získá zkušenost se všemi rolemi typickými pro dospělost, adaptuje se na ně a jejich prostřednictvím se toho hodně naučí.

V průběhu času prochází vztah k vlastním rodičům změnami. Je zřejmé, že vzájemný vztah starých lidí a lidí středního věku (40–50 let) je ovlivněn rovnováhou i nerovnováhou vzájemné nezávislosti a solidarity. Lidé ve středním věku udržují kontakt se svými rodiči a jsou ochotní jim poskytnout pomoc a podporu tehdy, když je jejich vzájemný vztah emočně důležitější pro samotné rodiče než pro dospělé děti. Lidé jsou také rodinnými příslušníky různých generací, a proto mají rozdílné potřeby, zájmy a hodnoty (Vágnerová, 2007).

## **2. 1. 3 Starší dospělost**

V období starší (pozdní) dospělosti od 45 do 60 let prochází člověk mnoha tělesnými změnami, které jsou spojeny s postupným snižováním všech tělesných funkcí a to se začíná projevovat drobnými problémy a potížemi souvisejícími s výkonem tělesných funkcí. Snižuje

se výkonnost plic, srdce a dalších základních orgánů, taktéž ochabují některé tkáně a svaly a tím celkové držení těla a zpomaluje se i metabolismus. Může docházet k individuálním problémům s fungováním mozku, které se objevují v průběhu stárnutí. Nejvýrazněji se také zhoršuje vnímání i porozumění, přičemž může nastat i zhoršení paměti a projevuje se i větší duševní vyčerpání a také se stále častěji začínají objevovat různé zdravotní potíže (Zacharová, 2012).

Vágnerová (2007) se dále zmiňuje o tom, jak stárnutí mezi 50-60 lety mění postoje člověka.

Popisuje tyto změny:

- **změna postoje člověka ke světu** (zvědavost a otevřenost k nové zkušenosti postupně klesá, člověk dává přednost stereotypu, protože cítí, že je možné jej lépe zvládnout a posiluje v něm jeho pocit jistoty),
- **změna postoje k jiným lidem** (mění se způsob hodnocení, preferují se jiné psychické vlastnosti a jsou pro něj důležitější jiné projevy chování),
- **změna postoje k sobě samému i k vlastnímu jednání** (fyzická atraktivita, výkonnost a dobré zdraví se postupně stávají minulostí, lidé s tímto postojem uvažují jiným způsobem a pod vlivem zkušeností kladou důraz na jiné vlastnosti, role i vztahy než dříve).

Vágnerová (2007) také hovoří o **fázi prázdného hnízda**, kdy se dospělé děti osamostatňují a rodiče se tak stávají svobodnějšími, protože už nemají ke svým dětem žádné povinnosti. Stárnoucí rodiče se proto mohou cítit osamělí a po odchodu svých dětí z domova mohou přechodně pociťovat prázdnotu, někdy dokonce i ztrátu smyslu života. Odchod dospělých dětí z domova posiluje mezigenerační hranice a ovlivňuje uspokojení všech základních psychických potřeb, tedy **potřebu stimulace** (v rodině je větší klid, ale někdy je tam prázdno, člověk si sám dle vlastního uvážení může zvolit nějakou činnost i to, do jaké míry se chce určité činnosti věnovat), **potřebu orientace a učení** (rodiče, kteří vychovali děti se na novou situaci musí nějak adaptovat, musí se naučit orientovat a postupně si najít nový způsob života), **potřebu citové jistoty** (rodiče mohou mít pocit ztráty dítěte, které se osamostatnilo, ale na druhou stranu dochází v tomto vztahu ke zklidnění), **potřebu seberealizace a potřebu otevřené budoucnosti**.

Role prarodiče je dle Vágnerové (2007) známkou vlastního stárnutí, ale také potvrzuje normalitu rodiny, kdy se role mění narozením vnoučete, které uspokojuje psychické potřeby prarodičů a vztah k vnoučatům se projevuje **generativitou**.

Lidem v období starší dospělosti přibývá **péče o nemocné a bezmocné staré rodiče**. Jde o náročnou životní situaci, která se může projevit změnou psychických potřeb. Smrt ve stáří vyvolává silnou citovou reakci a stárnoucí člověk se tak stává členem nejstarší generace v rodině (Vágnerová, 2007).

## 2. 1. 4 Stáří

Vágnerová (2007, s. 229) uvádí, že *„stárnutí je spojeno s tím, že začal proces postupného zhoršování vlastní tělesné i psychické kondice, různých kompetencí i sociálního postavení a že jde o proces, který je neodvolatelný a nevratný“*. Dále Vágnerová (2007, s. 299) popisuje rané stáří, ve kterém podle ní *„dochází k evidentním změnám daným stárnutím, které ale nemusí být ještě tak velké, aby staršímu člověku znemožnily aktivní a nezávislý život.“*

Krejčířová a Langmeier (2006) zmiňují projevy biologického stárnutí, kdy je snížena odolnost vůči infekcím, zvyšuje se sklon k nádorovým onemocněním, zpomaluje se hojení ran, ztrácí se pružnost vaziva, sklerotizují cévy, nastávají degenerativní změny a pokles metabolismu.

Krejčířová a Langmeier (2006) rovněž uvádí, že se ve stáří zhoršuje paměť, především paměť související s novými událostmi, zatímco zážitky z dětství v paměti většinou zůstávají uchovány. Vzpomínky bývají někdy zkresleny a Vágnerová (2007) upozorňuje na to, že starší lidé, kteří vědí, že potíže s pamětí jsou v jejich věku běžné, je mohou negativně ovlivnit a vzbudit v nich pesimistickou náladu. Udržení správného fungování paměti závisí na vzdělání i míře využívání paměti. Mezi hlavní příčiny poklesu paměti, které mohou za její zhoršení, patří omezení schopnosti zpracovávat informace, snížení rychlosti jejich zpracování a narušení inhibičních funkcí. Zacharová (2012) dodává, že zhoršení paměti se vyskytuje většinou u lidí s nižším vzděláním, kteří si v průběhu života paměť netrénovali. Vágnerová (2007) je také toho názoru, že zhoršení funkcí paměti nezávisí jen na biologických změnách, protože ty jsou

3 Generativita – je zaměřena na rozvoj další generace a předání zkušeností (Vágnerová, 2007).



podmíněny různými procesy, které jsou individuální, ale závisí také na genetických předpokladech, aktuálním zdraví, zkušenostech a postoji k duševní činnosti.

Po dovršení 60 let dochází cca u 90 % starší populace lidí také ke zhoršování smyslového vnímání. Nejvýrazněji se to projevuje u zrakové percepce a přibližně u 30 % osob lze zaznamenat i zhoršení sluchu. Tyto problémy omezují starší lidi v provozování jejich zájmových činností (např. četba, poslech hudby), způsobují i vyšší riziko úrazu, a proto člověk při zhoršení těchto smyslů musí být schopen svou činnost přizpůsobit svým současným možnostem. Ke zlepšení zraku a sluchu proto používá brýle, sluchadla a jiné kompenzační pomůcky (Krejčířová a Langmeier, 2006).

Typickou poruchou, která se ve stáří vyskytuje, je demence. Kvůli této poruše senior ztrácí své rozumové schopnosti ve větší míře, navzdory svému relativně nízkému věku. Jedná se o patologicky urychlenou involuci, při které však jádro osobnosti zůstává zachováno. Trpící touto poruchou je zmatený a ztrácí kontrolu nad svými pudovými reakcemi a k tomuto stavu se připojuje i deprese, doléhá na něj pocit osamělosti, smutku a trpí trýznivou duševní bolestí spojenou s neklidem a úzkostí (Zacharová, 2012).

## **2. 1. 5 Pravé stáří**

Vágnerová (2007, s. 398) uvádí, že pravé stáří „...je spojené s nárůstem problémů daných tělesným a mentálním úpadkem i se zvýšeným rizikem vzniku akumulace různých zátěžových situací, které kladou značné nároky na adaptaci.“ Zacharová (2012) upozorňuje, že na jedné straně jsou lidé, kteří jsou oceňováni pro svou moudrost a nadhled a na druhé straně zase lidé poznamenaní značnými psychickými i somatickými obtížemi.

Nejčastější zátěžové situace vyskytující se v pravém stáří jsou dle Vágnerové (2007) nemoc a úmrtí partnera (postupná redukce sociální sítě, dochází k větší sociální izolovanosti a objevují se pocity osamělosti), zhoršení zdravotního stavu (postupná ztráta soběstačnosti a očekávání smrti) a ztráta jistoty soukromí (je spojena s častou hospitalizací či přemístěním do ústavní péče, např. do domova pro seniory).

Tito lidé trpí polymorbiditou, což znamená výskyt několika chorob. Průběh chorob je spojený s komplikacemi a se sklonem k chronicitě (Vágnerová, 2007). Lidé spadající do období pravého stáří jsou většinou postiženi aterosklerózou, která se projevuje změnami v prožívání emocí, zhoršováním koncentrace, pozornosti a vyčerpáním, zhoršováním paměti, dochází k cévním mozkovým příhodám a dalšímu poklesu psychických funkcí, ke kterým řadíme např. afázii (porucha řeči), agnozii (neschopnost poznat známé objekty), apraxii (neschopnost se obléci a obout). Za zhoršením paměti většinou stojí demence, která může vést až k dezorientaci ve známém prostředí (Zacharová, 2012).

Člověk v pravém stáří potřebuje stále více pomoci při běžných každodenních činnostech a žít tímto stereotypním způsobem života v soukromí vlastního domova mu umožňuje pečovatelská služba. Zaměstnanci pečovatelské služby se tak pro člověka v důchodovém věku stávají významným zdrojem sociálního kontaktu, přispívají k vytvoření určitého denního režimu a poskytují starému člověku psychickou oporu (Zacharová, 2012; Vágnerová, 2007).

## **2. 2 Kvalita života osob se sluchovým postižením v dospělosti a ve stáří**

Kvalitu života popisuje Vaňurová (2013, in Procházková, 2013, s. 65) takto: „*Kvalita života je multidimenzionální, stále se vyvíjející pojem, který se v akademickém diskurzu a v ekonomických analýzách používá stejně jako v běžném hovoru.*“

Kováč (2004, s. 34-43) popisuje tříúrovňový model kvality života jako:

- *bazální – zahrnuje somatický stav, psychické fungování, funkční rodinu, materiálně-sociální zabezpečení, životní prostředí a způsobilost pro život,*
- *mezo-úrovňový – individuálně specifický, civilizační,*
- *meta-úrovňový – elitní, kulturně duchovní.*

Jesenský (2000, in Vaňurová, 2013) vyjmenovává různé oblasti, díky kterým je jedincům se zdravotním postižením umožněno žít ve společnosti. Činitele rozděluje do dvou základních skupin:

- **vnitřní činitelé** – somatické a psychické vybavení ovlivněné onemocněním, poruchou či vadou. Patří sem všechny aspekty ovlivňující rozvoj a integritu lidí se zdravotním postižením.
- **vnější činitelé** – jedná se o ekologické, společensko-kulturní, výchovně vzdělávací, pracovní, ekonomické a materiálně technické faktory.

Světová zdravotnická organizace (WHO) vymezuje čtyři základní oblasti, které vystihují dimenze lidského života bez ohledu na věk, pohlaví, příslušnost k národnostní menšině, druhu postižení:

- **Fyzické zdraví a úroveň samostatnosti** – energie a únava, bolest, odpočinek, mobilita, každodenní život, závislost na lékařské pomoci, schopnost pracovat.
- **Psychické zdraví a duchovní stránka** – sebepojetí, negativní a pozitivní pocity, sebehodnocení, myšlení, učení, paměť, koncentrace, víra, spiritualita, vyznání.
- **Sociální vztahy** – osobní vztahy, sociální podpora, sexuální aktivita.
- **Prostředí** – finanční zdroje, svoboda, bezpečí, dostupnost zdravotnické a sociální péče, domácí prostředí, příležitosti pro získávání nových vědomostí a dovedností, životní prostředí (znečištění, hluk, provoz, klima) (Vaďurová, 2013, s. 70).

Tarcisová (2005) podle Popelkové a Tkáčikové (in Džuka, 2004) zdůrazňuje, že na udržování, zvyšování či upevňování kvality života člověka v důchodovém věku má velký vliv sociální opora, která je považována nejen za jednu z nejvýznamnějších oblastí kvality života, ale také za jeden z nejvýznamnějších obranných faktorů zdraví.

Lachytová (2008) upozorňuje, že na kvalitu života seniora má vliv nemoc, od které se odvíjí míra jeho spokojenosti či nespokojenosti. Každá nemoc narušuje kvalitu života ve více úrovních a to ve fyzické, psychické, emocionální a sociální úrovni. Choroba a kvalita života se vzájemně podmiňují. Za zdravého seniora je považován ten, u kterého není patrná žádná zjevná nemoc a který je soběstačný, má dostatek sociálních kontaktů a se svým vlastním životem je spokojený. Kvalitu života seniora do značné míry ovlivňuje i stát či jednotlivec, přesto jsou senioři stále ekonomicky nejzranitelnější skupinou obyvatelstva.

Pohled na kvalitu života osob se zdravotním postižením obecně je podle Vaďurové (2013, s. 76) takový: „Život osob s postižením je vždy do určité míry jejich zdravotním stavem

zasažen. Přesný rozsah a charakter tohoto omezení je dán řadou faktorů, mezi které patří především druh postižení, jeho závažnost a manifestace v každodenním životě, ale také osobnostní faktory, sociální postavení jedince, rodina, dostupnost podpory, postoj společnosti k danému postižení.“ Procházková a Vysuček (2007, s. 21) se na kvalitu života osob se sluchovým postižením dívají tímto způsobem: „Lidé, kteří se cítí být hluchotou omezováni, se cítí být zdravotně postiženými. Nedůvěřují si, trpí pocity hořkosti nad nenaplněným životem. Bývají bojácní a plačtiví nebo naopak zlostní i zlomyslní. Žijí v izolaci, ztrácí pojem o realitě.“

## 2. 3 Stáří jako problém

Senioři v dnešní společnosti mají mnoho problémů, se kterými se musí potýkat, ale v této práci není prostor k tomu, abychom je zde všechny uváděli.

V této kapitole se budu zabývat pouze některými problémy, které jsou spojeny se stárnutím, a také přitom vysvětlím důvod, proč je stáří považováno za problém.

Zaměřuji se tedy především na problémy, které s ICT souvisejí nejvíce, jako je již zmíněná aktivizace či zaměstnanost seniorů.

Od člověka, který dosáhl důchodového věku se očekává, že ukončí práci a odejde „na odpočinek“ (do důchodu). Při odchodu do důchodu se změní jeho osobní status. *“Mizí objektivní charakteristika profese a její prestiž (např. z náměstka Nováka se stane důchodce Novák). Může se také výrazně snížit podíl na moci, snižuje se příjem a mění i životní způsob“* (Rabušic, 1995, s. 145). Tím tedy dochází ke změně vnímání osobního statutu, což ovlivňuje následné chování daného jedince. Jednou z variant, jak starší osoby udržet na trhu práce je prodloužit jim dobu pracovního uplatnění. *„Posunutí věku odchodu do důchodu vytváří pouze legislativní rámec, jehož naplnění však záleží na reálných podmínkách umožňujících starším pracovníkům dosahovat kvalifikace, znalosti a dovednosti, které zaměstnavatelé od uchazečů požadují a obstát tak v konkurenci na trhu práce“* (Czesana, 2007, s. 36). Jednou z možností, jak dosáhnout určité kvalifikace a tím udržet starší osoby na trhu práce déle je ta, že budou mít příslušné vzdělání v oblasti ICT. Naše společnost ovšem i v této oblasti vyžaduje tvořivou adaptaci a celoživotní vzdělávání.

Na základě nízké porodnosti, prodlužování věku života, politického rozhodnutí (změna systému důchodového zabezpečení) a dalších ekonomických a sociálních důsledků, které by mohly vést například k chudobě, by se stáří mohlo označit za problém, který je potřeba aktivně řešit. Tuto alarmující skutečnost deklarují i některé zahraniční studie s ohledem na věk osoby, kde hlavním tématem vedle takových sociálních problémů jako je například „násilí“, „kriminalita a delikvence“, „prostituce a pornografie“, apod., je neustále se zvyšující počet seniorů.

Dalším problémem, který se týká seniorů a společnosti, je i tzv. ageismus, což jsou stereotypy, předsudky a negativní postoje společnosti vůči starším lidem, tedy diskriminace s ohledem na věk osoby (Rabušic, 1995). Sillamy (2001) uvádí, že stereotypy se mění podle toho, jaké ve společnosti panují vztahy a co je překážkou komunikace. Jednou z takových překážek může být i případné vyhýbání se používání informačních komunikačních technologií (dále jen ICT) ze strany seniorů.

Výše zmíněné problémy týkající se seniorů jsou podle Rabušice (2008) středem zájmu a prioritou, kterými se politika vyspělých zemí zabývá již delší dobu. V rámci adekvátního přístupu společnosti k seniorům se proto řeší otázky spojené se zabezpečeností, důstojností, autonomií v ponechání práva na rozhodování, smysluplností a participací ve smyslu aktivního podílu na životě společnosti. V současné době se hlavním bodem tématu stalo sociální začleňování, při němž dochází k postupnému vymizení pocitu ztráty sounáležitosti, sdílení, vzájemného pochopení a vstřícnosti (Rabušic, 2008). Důsledkem opomenutí řešení problémů týkajících se seniorů pak může být frustrace, ztráta sebeúcty či rezignace. V tomto případě jde vlastně o chyby na straně společnosti a o destabilizaci společenských vztahů. U seniorů jde hlavně o pokles příjmů, nezaměstnanost, může dojít k vypadávání z celkového informačního systému, ze kterého společnost vychází v tom smyslu, že u seniorů již nedochází k osvojování nových znalostí z důvodu vypadnutí z celoživotního vzdělání, také jde o nedostatek znalostí a schopností nezbytných pro využívání moderních technologií. K tomu ještě přidejme skutečnost, že senioři také čelí předsudkům ve smyslu podceňování jejich schopností a osobního přínosu pro společnost. Podle Kalvacha (2004), odborníka na problémy seniorů, je třeba bez ohledu na věk usilovat o výběr vhodných činností, nastavit podmínky a kompenzovat rozdíly, které vznikají sociálním vyloučením.

Pro lidi ve věku, kdy odcházejí do důchodu (cca 60-65 let), je těžké udržet si náležité místo či postavení ve společnosti i z toho důvodu, že si často nemohou najít práci za účelem přivýdělku a finanční krize tuto skutečnost ještě prohloubila. S přibývajícím věkem se tato situace ještě zhoršuje. Do problémů, které se týkají stárnutí, je možné tedy zařadit i zaměstnanost seniorů. Dle Rabušice (2008) se v České republice zvyšuje počet ekonomicky neaktivních osob, které pobírají starobní či invalidní důchod. Vládu znepokojuje rozdíl mezi ekonomicky aktivními a neaktivními osobami.

Největší pozornost je věnována seniorům ve věku od 60 do 64 let. Tyto osoby je nutné udržet na trhu práce co nejdéle. Seniors je proto nezbytné vzdělávat, zejména v oblasti ICT. Z prognóz evropských statistiků je zřejmé, že ČR bude v roce 2040 jedním z nejstarších států v Evropě. Z tohoto vyplývá, že **zaměstnavatelé budou muset nabízet pracovní příležitosti i starším uchazečům** (Rabušic, 2008).

Jedním z problémů, který úzce souvisí s budoucími pracovními možnostmi určenými seniorům, je používání ICT. Mezi seniory se totiž najde málokdo, kdo by je uměl používat. Je třeba si ovšem uvědomit, že dnešní starší generace lidí většinou absolvovala učební obory či střední odborné školy (Rabušic, 2008).

Za nejzávažnější problémy stárnoucí populace považuje Rabušic (2008) to, že vznikne mohutná skupina ekonomicky závislé populace se specifickým životním stylem a specifickými potřebami v oblasti spotřeby, zdravotní péče a bydlení.

Společně s přijetím starší populace nastane i změna sociálního klimatu (mentalita stárnoucí společnosti) a zvýší se počet osamoceně žijících jednotlivců, z nichž velký podíl budou tvořit ženy (Rabušic, 1995).

Czesaná (2007) uvádí, že dnešní starší osoby navštěvují kurzy související s jejich zaměstnáním nebo také počítačové a jazykové kurzy. Přesto však existuje velká část seniorů, kteří mají různé předsudky vůči vzdělávání i ICT nebo jim ve vzdělávání brání různé bariéry, jako např. strach z učení, nedůvěra ve své schopnosti, finanční nedostupnost kurzů, případně mají špatné nebo žádné informace o kurzech. Proto, aby se senioři mohli aktivně zapojovat do života je nezbytné, aby měli určité znalosti a dovednosti z oblasti ICT, tedy byli počítačově gramotní. Starší lidé mají většinou nízkou funkční gramotnost, na kterou je u pracovního místa

kladen často velký důraz (Rabušicová, 2002). Funkční gramotnost je popsána v následující kapitole.

Dalším problémem u seniorů je utkvělá snaha udržet si jedno zaměstnání po celý život. Udržet si stále stejné pracovní místo již v dnešní době není podmínkou. Je to dáno tím, že dnešní společnost se neustále vyvíjí a s ní se mění i požadavky na lidi ve společnosti, což je mnohdy nutí změnit zaměstnání i několikrát za život (Rabušicová, 2002).

Jedním z takových požadavků je právě přizpůsobit se inovacím a novým technologiím, které se neustále mění a vylepšují. Proto by je senioři v této době neměli již dále ignorovat.

Využíváním ICT se zvyšuje konkurenceschopnost a to prostřednictvím neustálého osvojování znalostí, které umožňují zajistit flexibilitu na pracovním trhu. Příčinou toho, že se na starší generaci lidí stále pohlíží jako na velmi ohroženou skupinu je to, že si udržují stávající zaměstnání a odmítají si najít nové či si vybudovat novou kariéru (např. v USA se na pomoc seniorům s vybudováním nové kariéry vyloženě zaměřují a vzhledem k tomu, že v nich vidí dokonce obrovský potenciál, zde existují organizace a weby orientující se přímo na jejich reaktivaci či jakýsi restart), (Rabušicová, 2002).

**K aktivnímu stárnutí tedy k dlouhodobější aktivitě na trhu práce je důležitý ještě jeden výrazný faktor a tím je schopnost starších pracovníků udržet krok s rozvojem nových technologií a nových poznatků.** *„Lze očekávat, že vzdělávání dospělých v předseniorském a seniorském věku bude jedním z velkých témat vzdělávací a sociální politiky“* (Rabušic, 2008, s. 265).

## **2. 4 Funkční gramotnost**

Gramotnost bývá obecně chápána jako schopnost čtení, psaní, někdy i počítání. První mezinárodně uznanou definici gramotnosti vytvořila organizace UNESCO v roce 1958: *„Gramotný člověk je takový, který umí s porozuměním přečíst a napsat krátký jednoduchý výrok ze svého každodenního života“* (Rabušicová, 2002, s. 16). Nejedná se tedy jen o znalost čtení a psaní, ale také o dovednost porozumět psanému textu z každodenního života. (Rabušicová, 2002).

Funkční gramotnost obecně je u seniorů na velmi nízké úrovni. Požadavek funkční gramotnosti je jedním z faktorů, který seniory vylučuje ze společnosti. K problému funkční gramotnosti se připojují další problémy, jako je sociální vyloučení způsobené například digitální propastí. Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, společnost vyžaduje aktivní zapojení seniorů do pracovního procesu či jiných aktivit, ale ti jsou často funkčně ngramotní, a tudíž pro výkon určitých profesí „nepoužitelní“.

O důležitosti této gramotnosti pojednává i Rabušicová (2002), která uvádí, že **největším problémem seniorů** je to, že jsou často ohroženi tzv. **funkční ngramotností**, tedy sníženou schopností fungovat v rychle se měnící informační společnosti. Funkční gramotnost je podle autorky přizpůsobena kulturnímu kontextu. Individuální gramotnost nemusí být dostatečná pro fungování ve společnosti. Předpokládá náročnější dovednosti, než jakými jsou čtení a psaní, obecně se jedná o schopnost komunikovat. Škola přímo nemusí zajistit úspěch ve funkční gramotnosti v každodenním životě. Funkční gramotnost se týká osob starších 15 let a je dávana do souvislosti s vyspělými zeměmi (např. mezinárodní výzkumy o gramotnosti dospělých (SIALS 1994 a SIALS 1996). Podle těchto výzkumů senioři spadají mezi funkčně ngramotné osoby.

Pojem **Informační gramotnosti** (information literacy) zahrnuje znalost a uvědomění si toho, kdy a proč je potřeba zjistit jaké informace, schopnost tyto informace najít a vyhodnotit je a následně schopnost tyto informace použít a sdělit etickým způsobem. Informační gramotnost se nesmí v žádném případě zaměňovat s počítačovou gramotností, protože informační gramotnost je širší pojem. U informačně gramotného jedince se předpokládá počítačová gramotnost, naopak počítačově gramotný jedinec nemusí být nutně informačně gramotný (Dostál, 2007).

K dosažení informační gramotnosti musí být senior schopen rozeznat, kdy potřebuje informace a musí být schopen tyto informace vyhledat, vyhodnotit a efektivně využít (Landová, 2004). Otázkou zůstává, jak přimět seniora stát se funkčně gramotným, pokud sám nepozná, že by „měl“ umět používat počítač, protože tyto dovednosti a schopnosti s tím spojené jsou v dnešní době pro některé činnosti (vyhledávání informací, internetové bankovníctví atd.) naprosto nepostradatelné.



V této práci se zabývám gramotností, kterou Sak (2007) nazývá počítačovou gramotností, což je obecně ovládnání a využívání osobního počítače. Počítačová gramotnost je obvykle chápána jako souhrn dvou základních schopností. Jednou z nich je naučit se pracovat s nejčastěji využívaným programovým vybavením a druhou je potom naučit se používat internet ke komunikaci, k vyhledávání a zpracování informací. Nezbytným předpokladem počítačové gramotnosti je dostupnost počítače s připojením k internetu. Pro některé seniory je ovšem dostupnost počítače a provoz internetu problematický, například z finančních důvodů.

## **2. 5 Senioři v digitální propasti a sociální exkluzi**

ICT jsou dnes běžnou součástí života a zasáhly všechna odvětví. Moderní technologie otevřely vzdělaným lidem v různých oborech dveře do oblastí, které by jinak nebyly v mnohých případech dostupné (Lupač, Sládek, 2008). Podrobnějšímu popisu významu ICT se věnuji v kapitole o významu moderních technologií.

Rozvoj informačních a komunikačních technologií s sebou přináší nejen pozitiva a nové výzvy, ale také problémy či nejistotu. Tyto technologie mají tedy i své stinné stránky v podobě digitální propasti, což jsou rozdíly v přístupu k technologiím, které vytváří nové rozdělení společnosti. Úzce spojeným problémem souvisejícím s digitální propastí je tzv. sociální vyloučení ze společnosti. (Zounek, 2006).

Senioři se ve většině případů nacházejí v digitální propasti. Jedličková (2006, s. 55) uvádí, že *„čím více společnost staví na službách a aktivitách založených na ICT, tím více se od sebe vzdalují ti, kteří mají a ti, kteří nemají možnosti ICT plnohodnotně využívat“*. Vezmeme-li v úvahu, že se například ke zdravotním problémům, ageismu apod., ještě připojí digitální propast, způsobí toto znevýhodnění opravdu významné odsunutí seniorů na okraj společnosti.

Nezbytností pro plnohodnotný „moderní“ život seniora je zapojení se a využívání ICT. Ono „zapojení se“ není podle Van Dijka (2006) ještě realitou u všech osob, regionů či států. Zde vzniká rozdíl mezi lidmi, viz již zmíněná digitální propast. Seniorské už tedy na okraj společnosti neodsunuje jen jejich věk, zdravotní či jiné problémy, ale jsou to i moderní technologie.

Počítačovou zdatnost dle autora silně ovlivňuje věk, a proto starší lidé využívají počítače méně než ti mladší. Demunter (2005) uvádí, že ačkoliv používání ICT ve vyspělých zemích narůstá, u starších osob je tomu naopak. „*Předpoklad, že populace je náležitě informačně gramotná, především populace středního a staršího věku, zdaleka neplatí univerzálně*“ (Zounek a kol., 2008, s. 149).

Někteří starší lidé se například s počítačem během svého života vůbec nesešli a mají z něho obavy. Ze šetření ČSÚ (2009) je jasné vidět, že počítačová zdatnost s věkem klesá. „*Některé její determinanty se ukazují jako velmi významné (věk, bydliště, dosažené vzdělání, dosažené dovednosti v práci s ICT, ekonomické postavení), jiné ustupují do pozadí či postupně mizí (dáno mezi pohlavími)*“ (Zounek a kol., 2008, s. 149).

Nové technologie přitom mají pomáhat ulehčovat lidskou činnost. V budoucnu původní technologie pravděpodobně ustoupí a zůstane pouze digitální služba. Problém nastane ve chvíli, kdy senior nebude například umět nahradit již zmíněnou původní technologii (např. telegram). Na základě toho by následně „*vyločení bylo pro informační společnost negativním důsledkem a také přesným opakem cíle, který si společnost klade, tedy poskytnutí dostupnosti informací a jejich využitelnosti všem*“ (Šmahel, 2006, s. 121).

Nelze však automaticky předpokládat, že každý senior s počítačem zacházet neumí. Existuje mnoho starších osob, které s novými technologiemi umějí pracovat a jsou schopné jejich možnosti využívat. V některých státech (např. USA) jsou senioři nejrychleji rostoucí skupinou obyvatel, která využívá ICT, a tudíž se dostává do jakéhosi hledáčku firem, které nabízejí například PC kurzy, internetové obchody apod. Trh se bude orientovat na početnou skupinu seniorů, která se ještě v budoucnu bude dále zvětšovat. Tím, jak bude dnešní mladší „net generace“ (tj. děti a dospělí, kteří počítače běžně používají) dorůstat do seniorského věku, lze se podle Čírtka (2002) domnívat, že v budoucnu již počítačově negramotní lidé existovat nebudou (tedy určitě ne v takovém měřítku jako dnes).

Následující kapitola se věnuje některým předpovědím, které se týkají seniorů v budoucnosti.

## 2. 6 Senior v budoucnosti

Jak již bylo zmíněno v předchozích kapitolách, po vyřazení starých lidí z pracovního procesu se jejich společenský status výrazným způsobem pozmění. Tito lidé mají od tohoto okamžiku zcela jiné atributy než ti, co jsou aktivně zapojeni v pracovním procesu. Patří sem například slabost, neužitečnost, závislost na druhých, vyloučení ze společensko-kulturního dění a žádná další perspektiva.

DESA<sup>4</sup> (zástupce generálního tajemníka OSN pro ekonomické a sociální otázky) tvrdí že další otázkou, týkající se problematiky starých osob, je bezpečné stárnutí a boj s chudobou starších lidí, kteří si zaslouží slušný plat či penzi. Podle DESA by měla být věnována větší pozornost starším ženám, které tvoří většinu starší populace (potvrzuje to i ČSÚ). Pro ženy je podstatně obtížnější našetřit si během svého života dostatek peněz, aby se finančně zajistily, než odejdou do důchodu, neboť mají nižší mzdy a z důvodu mateřství svá zaměstnání přeruší.

Vzhledem k rostoucímu vzdělávání se a zlepšujícímu se zdraví populace, představují **starší lidé potenciál pro sociální a ekonomický rozvoj** (Czesaná, 2007).

Politika, jejíž kompetencí je mimo jiné i příprava na stárnutí, by měla reagovat na integrování starších osob do ekonomického a sociálního rozvoje a vytvoření věkově inkluzivní společnosti (Czesaná, 2007).

Seniorů, kteří chtějí žít aktivně, chtějí se vzdělávat a zapojovat se do různých oblastí společenského života stále přibývá, což je výzvou pro školy, knihovny a různé firmy (Czesaná, 2007).

Senioři musí mít možnost zapojit se do života společnosti stejně, jako kdokoli jiný. Musí mít pocit uznání a užitečnosti, ocenění zkušeností a smysluplné využití volného času, což je pro spokojený život člověka jakéhokoliv věku velmi důležité. Seniorské je třeba podpořit v účasti na vzdělávacích, kulturních a společenských aktivitách, dále při rozhodování a podílení se na řešení otázek, které se jich dotýkají (Pharm, 2010).

<sup>4</sup> DESA - <https://www.osn.cz/wp-content/uploads/2014/12/fakta-osn-2005-web.pdf>

Nejdůležitějšími zákazníky pro ekonomiku rozvojových zemí se v blízké budoucnosti stanou právě senioři. Například Německo usiluje o to, aby z demografických změn těžilo zdravotnictví, cestovní ruch, oděvnictví i další hospodářská odvětví, která se budou na starší občany zaměřovat. Jedním dechem dodává, že trh pro starší osoby je ještě v plenkách (Pharm, 2010). Totéž platí i pro používání ICT. Jako jednu z možností aktivního zapojení seniorů do společnosti se nabízí celá řada kurzů, vzdělávání dospělých a seniorů v rámci celoživotního učení a vzdělávání, které je deklarováno v nejrůznějších politických dokumentech.

### 3 Vzdělávání seniorů

V této kapitole se zabývám významem vzdělávání pro seniory. I v seniorském věku je třeba dbát na vzdělávání. Je to prospěšné z hlediska trénování paměti. V této souvislosti je tedy pro tuto skupinu lidí nezbytné vyhledávat vzdělávací aktivity a přizpůsobit jí především obsah, rozvrh a metodologii těchto aktivit. Koncept vzdělávacích aktivit pro seniory přitom musí reagovat na specifika vzdělávání v seniorském věku.

#### 3.1 Specifika učení v seniorském věku

Každý člověk během svého života prochází určitým vývojem a tudíž je zcela logické, že se již od nástupu do mateřské školy až po dosažení seniorského věku změní jeho osobnost a s ní i jeho znalosti. Proto si musíme uvědomit, že všechny jedince nemůžeme vzdělávat stejným způsobem. Dítě v první třídě či student na střední škole potřebuje odlišný metodický přístup než člověk, který se vzdělává již v dospělosti. Totéž platí i obráceně – dospělého člověka nelze vzdělávat podobným způsobem jako dítě. Seniory lze sice zařadit do kategorie dospělých, podoba vzdělávacích aktivit by však pro ně měla být zcela jiná.

Ve stáří dochází k významným životním změnám, které mohou vést ke ztrátě jistot, omezení možností a zhoršení životních podmínek. Skutečnost, že tyto změny nelze ovlivnit, může být pro lidi v seniorském věku velmi stresující. Vzdělávání přináší nejen pocit jistoty a nové postoje ke společnosti a ke světu, ale celkově dává životu nový smysl (Palán, 2008). Vliv na samotný proces vzdělávání má různé faktory. Dle Němcové (2007) jsou důležité tři, a to **proces edukace prostředí, osobnost vzdělavatele a působení sociálního klimatu**. Vyučovacím prostředím se míní především bezproblémová dostupnost. Velkou roli zde hraje také klid při soustředění, jelikož s přibývajícím věkem schopnost koncentrace klesá.

Senior v porovnání s mladým člověkem dle Saibertové (2011) k provedení určitého úkolu potřebuje odhadem čtyřikrát více času, přičemž během tohoto procesu učení udělá čtyřikrát více chyb a k jeho úplnému zapamatování si daný úkol potřebuje několikrát zopakovat. Učení v seniorském věku je kvůli nižší flexibilitě a adaptabilitě daleko namáhavější a méně efektivní, než je tomu při učení v mládí. Pro následné vštípení si určitého učiva do paměti

přítom velmi záleží na motivaci seniora, protože i přes větší problémy se kterými se při tomto procesu potýká, si nakonec i on může jakoukoliv učební látku osvojit.

Specifika učení v seniorském věku jsou do jisté míry způsobena kognitivními změnami v tomto vývojovém období.

## **3. 2 Kognitivní změny v dospělosti a stáří**

Kognitivní schopnosti člověka se v průběhu života stále mění, což může mít velký dopad na jeho schopnost učení se. Této problematice související s kognitivními změnami v období od raného do pravého stáří se budeme věnovat v následující kapitole.

### **3. 2. 1 Kognitivní změny v období raného stáří 60-75 let**

Primární biologickou změnou vyskytující se v období raného stáří člověka je podle Vágnerové (2007) výrazné zpomalení kognitivních procesů a reakcí, což ještě nemusí nutně znamenat zhoršení schopností. Toto následné zpomalení totiž může vést k větší trpělivosti a rozvážnosti. Negativní oproti tomu mohou být sklony k dogmatizmu a neochota měnit již jednou zautomatizované zvyky.

Fyzické změny s sebou přináší zhoršení zrakových a sluchových funkcí. Starší člověk na rozdíl od mladšího musí vynaložit daleko větší úsilí k tomu, aby něco viděl či slyšel. Brýle seniorům většinou nevadí, protože je nosí téměř každý, kdežto sluchadla se považují za známku ubývání kompetencí člověka.

Stárnutí má velmi velký vliv na schopnost učení. Vágnerová (2007) uvádí, že v raném stáří se začínají projevovat problémy s fungováním paměti. Tyto změny jsou velice subjektivní a velmi individuální. Seniori si často své oslabení těla uvědomují, a proto většinou zpomalí záměrně. Přítom samotný přístup jedince k sobě samému je jedním z nejdůležitějších faktorů. Na druhé straně krystalická inteligence se však příliš nemění. Lidem v raném stáří schopnost uchovávat naučené dovednosti zůstává.

### 3. 2. 2 Kognitivní změny v období pravého stáří 75<

Krystalická inteligence se po dovršení 70. roku života může zhoršovat. Vyvolání dřívějších zažitých dovedností může být problematické. Naplno zafixované a zautomatizované činnosti však mohou zůstat beze změny.

Langmeier (2006) naopak poukazuje na výzkum BOLSA, který ukázal, jak na tom jsou různé kognitivní a inteligenční změny v pravém stáří. Potvrdil, že lidé s vyšším vzděláním, jejichž náročné zaměstnání odpovídá jejich intelektovým schopnostem, si tuto úroveň svého intelektu mohou ve stáří udržet bez výraznějších změn, což jim ve stáří může usnadnit proces učení a adaptaci na nové podněty.

Vágnerová (2007) je toho názoru, že fluidní inteligence se dále zhoršuje a rovněž klesá i flexibilita. Časový odhad a komplexní uvažování se také zhoršují. Podle Novotné, Hříchové a Miňhové (2012) lidé v období pravého stáří již nemusí být schopni plně zhodnotit různé biologické a psychologické aspekty a posoudit určitou situaci. Je to přirozený obranný mechanismus, který jim zajišťuje pocit bezpečí.

Emoční stránka osobnosti se již tolik neprojevuje, takže tím sice dochází k poklesu míry empatie a citových vazeb, ale také to vede ke smíření s mnohými životními ztrátami. Příjemné pocity se mohou přesunout do pozadí a senior tak může získat negativní pohled na věc. S postupným zhoršováním paměti dochází k problémům, kdy člověk ztrácí schopnost si zapamatovat nové zážitky a události. Staré vzpomínky sice v paměti většinou zůstávají, ale i ty mnohdy bývají emočně zkresleny. (Langmeier a Krejčířová, 2006).

Po fyzické stránce se u člověka nacházejícího se v období pravého stáří může vyskytnout mnoho zdravotních komplikací a rizik. Kalvach (2004) podotýká, že za zdravotními problémy u většiny lidí v seniorském věku stojí pád. Za horší stabilitu je zodpovědná řada faktorů. Jsou to například mdloby nebo chvilková ztráta vědomí (hlavní roli zde hraje především srdce). Oproti mladým zdravým lidem, mohou senioři běžně trpět osteoporózou (řidnutím kostí), a i banální pád jim může způsobit závažná zranění.

I přes veškerou snahu společnosti i medicíny udržet kvalitu života ve stáří, senioři většinou bojují s výše zmiňovanými problémy, které patří k jejich biologickému věku. Tyto problémy mohou být příčinou toho, že tito lidé nejsou schopni porozumět informačním technologiím a jejich využití.

### **3. 3 Motivace a bariéry seniorů v oblasti vzdělávání**

Nakonečný (1997) uvádí, že motivace funguje jako nutnost uspokojit potřeby, jak už fyzické tak sociální. V lidech se vytváří pozitivní vnitřní tlak, který vede k rozvoji.

Pokud se lidé zúčastní dalšího vzdělání, tak tím dle Beneše (2008) dojde k ovlivnění faktorů, jako jsou například klima společnosti, vztah k učení, vlastnosti osobnosti nebo i samotná životní úroveň lidí. Rabušicová, Rabušic a Šed'ová 2008, (in Rabušicová a Rabušic, 2008), zastávají společně s Jarvisem (1992) stejný názor a zmiňují se o motivaci člověka učit se ve chvílích, kdy je vystaven změně, se kterou se není schopen efektivně vyrovnat za použití svých aktuálních znalostí nebo dovedností. K tomu dále dodávají, že platí-li toto tvrzení, poté by lidé, pohybující se v dnešní, neustále se měnící době, měli být k učení motivováni takřka nepřetržitě. Z hlediska celoživotního vzdělávání by to byl příznivý stav, protože jak upozorňuje Beneš (2008), motivace je kritický faktor, který ovlivňuje úspěšnost studia lidí v dospělosti.



## **4 Senioři a informační a komunikační technologie**

Kvalitní přístup k informacím patří k základním požadavkům moderního člověka. U seniorů je to však jiné. Rozvoj technologií je velmi rychlý a na získávání znalostí jsou kladeny velké požadavky. U seniorů se zvyšuje strach z neznámých technologií, protože velmi rychle ztrácí kontext. Pokrok související s využíváním informačních a komunikačních technologií (dále jen ICT) však s sebou samozřejmě přináší také mnoho výhod.

### **4. 1 Terminologie pojmu informační a komunikační technologie**

Rouse (2007) vymezuje, co všechno do ICT spadá. Řadí sem komunikační zařízení, aplikace pro rádio, televizi, mobilní telefon, počítačový hardware a software, satelit a další zařízení, která se používají na videokonferencích a při distančním vzdělávání.

Zkratka pojmu ICT vznikla z anglického názvu „Information and Communication Technologies“. Zounek a Šed'ová (2009) přístup společnosti k ICT v rámci pedagogiky rozdělují na technologicky orientovaný a pedagogicky orientovaný. V rámci prvního technologicky orientovaného přístupu se pod zkratkou ICT skrývají samotné technologie, které slouží ke zpracování a distribuci informací (Voogt a Knezek, 2008, in Zounek a Šed'ová, 2009). Druhý pedagogicky orientovaný přístup se zabývá integrací moderních technologií do vzdělávacího procesu. V tomto případě ICT slouží jako nástroj ke zprostředkování vzdělávacího obsahu a k celkovému zkvalitnění vzdělávacího procesu (Earle 2002, in Zounek a Šed'ová, 2009).

### **4. 2 Význam informační a komunikační technologie pro seniory**

Pro většinu populace je využívání ICT naprostou samozřejmostí. Senioři na ICT však mají jiný pohled. Podle jejich názoru jde o něco nového, co je pro ně cizí, ačkoliv díky aktuálním společenským snahám o zmírnění digitální segregace seniorů, se již dnešní senioři (zejména ti mladší) začínají v oblasti ICT alespoň částečně orientovat.

Blažun a kol. (2014) doporučují, aby společnost podporovala vznik workshopů a podobných aktivit zaměřených na používání ICT pro seniory. Představení pokročilých

technologií seniorům je podle Blažuna zásadní, protože každodenní využívání ICT seniorům šetří peníze, čas a zvyšuje jejich bezpečnost.

Zpráva o plnění opatření, která vychází z dokumentu Koncepce rozvoje technologií a služeb asistovaného života pro seniory v roce 2013 (2014) informuje o tom, že zásadní pokrok, kterého moderní technologie dosáhly “zasáhl také oblast“ asistovaných služeb. Tento rozvoj technologií může seniorům umožnit zůstat déle v samostatné domácnosti a celkově zlepšit život. Seniorům, kteří se nacházejí v domech s pečovatelskou službou, také snižují náklady, protože při plném využívání ICT není zapotřebí tolik personálu, jako v zařízeních, která tyto technologie nemají. Na kombinaci asistenčních služeb a využívání ICT se zaměřuje Centrum asistenčních technologií Fakulty elektrotechnické Českého vysokého učení technického (ČVUT) v Praze. Hlavním cílem jejich projektu je vytvořit kvalitní výukové centrum zaměřené na moderní asistenční technologie.

Casado-Muñoz a kol. (2015) hovoří o tom, že motivací seniorů k užívání ICT nemusí být jenom praktická funkčnost, ale také požitek a zájem o kvalitně strávený volný čas. Výjimkou nejsou ani senioři, kteří aktivně hrají online počítačové hry. Na etickou stránku a na případné nevýhody moderních technologií upozorňuje Kalvach (2006), podle jeho názoru např. natáčení kamerami či GPS vysílače pro monitorování pohybu u lidí trpících demencí mohou narušovat jejich soukromí.

### **4. 3 Digitální gramotnost**

Digitální gramotnost může být vymezena jako: „soubor různých kompetencí nutných k identifikaci, pochopení, interpretaci, vytváření, komunikování a účelnému a bezpečnému užití digitálních technologií za účelem udržení či zlepšení své kvality života svého okolí“ (UNESCO, 2004).

Digitální gramotnost je fenomén, který v dnešní době stále nabývá na významu. To, že člověk umí používat mobilní telefon, pohotově přijímat a odesílat emaily, orientovat se alespoň v základních počítačových programech je dnes samozřejmostí. Například dnešní vysokoškolský student by bez schopnosti využívat těchto moderních způsobů usnadňující komunikaci a pohyb ve světě, měl s úspěšným ukončením studia velké problémy. V dnešní

době se zkrátka digitální gramotnost vyžaduje, a to se netýká jen studentů, ale v průřezu i celého spektra lidí v produktivním a částečně i v postproduktivním věku. „*Znalost práce s počítačem, přístup k internetu či používání elektronické pošty se stávají stále důležitějším faktorem plnohodnotného začlenění člověka do společnosti, do světa práce, a svým způsobem ovlivňují celkovou kvalitu života*“ (Zounek, 2006, s. 143).

Kvůli potřebě osvojení si a udržení digitální gramotnosti jsou lidé v produktivním věku nuceni se v oblasti ICT vzdělávat a zdokonalovat. Na lidi v postproduktivním věku už však takový nátlak ze strany společnosti vyvíjen není. Nemají-li chuť a motivaci svoji digitální gramotnost rozvíjet, pak se mezi nimi a mladšími lidmi otevírá tzv. digitální propast. A právě v souvislosti se zvýšením digitální gramotnosti seniorů hovoří Grycová (2010) o nutnosti začleňovat seniory do společnosti a umožnit jim osvojení si práce s počítačem a dalšími ICT. Většina dnešních seniorů si během svého aktivního života neměla možnost osvojit znalosti spojené s využíváním informačních a komunikačních technologií. Z toho důvodu tito lidé vzhledem k potřebám a požadavkům, které vyžaduje současná moderní doba, ve společnosti v tomto ohledu velmi zaostávají.

Součástí digitální gramotnosti je i počítačová gramotnost. Počítačová gramotnost vyžaduje dostupnost počítače s připojením k internetu. Saibertová (2011) hovoří o základních znalostech, které by počítačově gramotný člověk měl mít. Jedná se o znalost hlavních počítačových aplikací (textový editor, tabulky, databáze, uchování šíření informací), možností internetu a elektronické komunikace a schopnost orientovat se ve sdílených a spolupracujících sítích nezbytných pro studium a výzkum.

V literatuře je možné se setkat také s pojmem informační gramotnost, který v roce 1974 poprvé použil tehdejší prezident amerického sdružení Information Industry Association, Paul Zurkowski. Doylová (1994) informační gramotnost popisuje jako schopnost získat, zhodnotit a použít informace, posbírané z rozmanitých zdrojů. Tato schopnost, byť jednou nabytá, se samozřejmě musí postupem času znovu obnovovat, rozvíjet a měnit, protože samotné zdroje a způsoby získávání informací se neustále vyvíjejí a reagují tak na aktuální potřeby a požadavky společnosti.

Člověk je považován za informačně gramotného, má-li „*schopnost identifikovat, vyhledat, ohodnotit, uspořádat a efektivně vytvářet, používat a předávat informace, které se*

vztahují k určitému problému či tématu“ (Pražská deklarace, 2004, s. 19). Jinými slovy si musí být vědom toho, že podstatou rozumného rozhodování jsou přesné a úplné informace. Jedině díky tomu dokáže gramotný člověk posoudit, zda informace vůbec potřebuje. Důležité je vstřípení si nového poznatku mezi již osvojené vědomosti.

#### 4. 4 Digitální propast

Ačkoliv předchozí kapitola upozorňuje na nezbytnost digitální gramotnosti, je třeba říci, že ne každý jedinec je digitálně gramotný. Schopnost ovládat ICT zařízení se v dnešní době stala samozřejmostí, proto postrádání této schopnosti představuje problém.

Digitální propast lze dle Zounka (2008, in Rabušic, Rabušicová, 2008, s. 148) popsat jako „*diference mezi těmi, kteří mohou profitovat z možností poskytovaných těmito technologiemi, a těmi bez této možnosti*“. Jedná se o multidimenzionální fenomén, který zahrnuje propasti, jako jsou globální propast, sociální propast a demografická propast. Globální propast vypovídá o různých možnostech obyvatel průmyslových a rozvojových zemí, sociální propast vymezuje rozdíl mezi chudými a bohatými lidmi v konkrétním národě. Demografická propast naopak popisuje nerovnosti mezi těmi lidmi, kteří využívají digitálních technologií proto, aby se podíleli na veřejném dění ve společnosti (Norris 2001). Podle zprávy Evropské komise eInclusion revisited: The Local Dimension of the Information Society z roku 2005 existuje pět determinantů digitální propasti, kterými jsou vzdělání, věk, výše příjmu, pohlaví a geografické faktory (Zounek, 2008, in Rabušic, Rabušicová, 2008).

Chua a kol. (1999, in Peral-Peral, 2015) ve spojitosti se seniory definoval termín psycho-digitální propast, která je způsobena více fyzickými a kognitivními faktory než těmi sociodemografickými.

Základním odrazovým můstkem pro překonání digitální propasti je uvědomění si nezbytnosti digitální gramotnosti pro život. Zukalová (2010, s. 170) za klíčový bod označuje „*koncept naučené bezmocnosti a vnímání osobní self-efficacy, což se jeví jako zásadní princip ovlivňující schopnost jedince vyrovnat se s novými podmínkami a adaptovat se na život v informační společnosti*“.

Pouze „chtít“ bohužel zejména u seniorů většinou nestačí, proto je důležitá pomoc okolí či konkrétních institucí. Várallyai a kol. (2013) jako možné řešení digitální propasti zvažují vytvoření dostupných a užitečných aplikací, které budou reagovat přímo na konkrétní příčiny propasti. Dále upozorňují na to, že bez aktivního zapojení vlády a vládních institucí, tyto pomůcky jednoduše nebudou moci vzniknout.

## 5 Sociální služby využívané osobami se sluchovým postižením v České republice

V této kapitole je popis a fungování sociálních služeb. Níže se budu konkrétněji věnovat vybraným organizacím. V kapitole je zmíněná legislativa, podle níž organizace naplňují své cíle.

Poskytování sociálních služeb se v České republice řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální službou se rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (MPSV, 2019).

Cílem sociální služby je snížení sociálních a zdravotních rizik uživatelů sociální služby, a to rozvíjením schopností uživatelů sociální služby, zlepšením nebo alespoň zachováním soběstačnosti uživatelů sociální služby.

Základními druhy sociálních služeb jsou **sociální poradenství**, služby **sociální péče** a služby **sociální prevence** (Matoušek a kol., 2007).

Z hlediska formy se sociální služby dělí na služby **terénní**, **ambulantní** a **pobytové**. Terénní sociální služba je uživateli poskytována v jeho přirozeném prostředí (bytě), na ulici apod. (např. pečovatelská služba, streetworking). Pokud uživatel dochází do zařízení poskytujícího sociální služby (nizkoprahové centrum pro děti a mládež, poradna), jedná se o ambulantní službu. V případě pobytové služby uživatel v zařízení poskytujícím sociální služby přímo bydlí (domov pro seniory, domov pro osoby se zdravotním postižením (Matoušek a kol., 2007).

Nyní se budu podrobněji věnovat sociálním službám určeným konkrétně osobám se sluchovým postižením. Cílem těchto služeb je především bezbariérová komunikace. Do těchto služeb patří tlumočnické služby, sociální poradenství a sociálně aktivizační služby a další služby, jimž se budu věnovat níže na příkladu konkrétní organizace.

## **5. 1 SNN – Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice**

SNN v ČR, z.s. je největší neziskovou organizací pracující pro osoby se sluchovým postižením v České republice. Posláním SNN v ČR, z.s. je chránit a hájit práva, potřeby a zájmy osob se sluchovým postižením.

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob (dále jen SNN) vznikl v roce 1990 jako neziskové občanské sdružení. Posláním SNN je pomoci uplatňovat práva osob se sluchovým postižením na území České republiky. Tento Svaz také dále poskytuje poradenské a preventivní služby a zajišťuje, aby získávání informací u sluchově postižených a samotná komunikace probíhali bez problémů. SNN má 55 poboček – spolků, kde je asi 400 členů se sluchovým postižením. Tyto pobočky spolků se nacházejí ve čtyřech krajích, kterými jsou kraj Vysočina, Středočeský kraj, Olomoucký kraj a Ústecký kraj. V těchto krajích najdeme 6 poradenských center, 18 spolků pro neslyšící osoby, 23 spolků pro nedoslýchavé osoby a 4 smíšené spolky. SNN je také zakladatelem pěti obecně prospěšných společností, které poskytují registrované sociální služby. Těmito společnostmi jsou:

- **Centrum pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o.p.s.**
- **Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s.**
- **Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s.**
- **Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**
- **Centrum pro zdravotně postižené Zlínského kraje, o.p.s.**

SNN je členem:

- Světové federace neslyšících (WFD)
- Evropské unie neslyšících (EUD)
- Mezinárodní federace nedoslýchavých (IFHOH)
- Evropské federace nedoslýchavých (EFHOH)

V roce 2012 ve Svazu proběhly velké změny. Jedna z velkých změn proběhla na podkladě přijetí nového občanského zákoníku, v němž jsou stanovena jasná pravidla vymezená pro činnost spolků a jejich organizačních jednotek. Aby bylo možné se těmito pravidly řídit, bylo

potřeba vypracovat nové stanovy Svazu. V neposlední řadě bylo nutné i zaregistrovat všechny pobočky spolků, což nebyla jednoduchá práce ani pro hlavní ústřednu, ani pro jednotlivé pobočky. Na druhé straně díky tomu, že jednotlivé spolky byly zakotveny v novém občanském zákoníku, dostaly se tak lépe do povědomí veřejnosti.

V roce 2015 Svaz změnil svůj název na Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v České republice, z.s. a stal tak spolkem, který je uveden ve spolkovém rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl L, vložka 166. Svaz je ve zkratce označován jako SNN v ČR, z.s.

Od roku 2015 toto poslání chránit a hájit práva, potřeby a zájmy osob se sluchovým postižením přebírá nově vzniklá organizace CNN, o.p.s., hlavní zakladatel společnosti SNN v ČR, z.s.

## **5. 2 CNN – Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s.**

CNN poskytuje sociální služby pro lidi se sluchovým postižením ve velmi širokém rozsahu, ať už se jedná o služby tlumočnické, sociálně aktivizační služby a odborné poradenství.

Mezi cílové skupiny, na které společnost orientuje své služby a aktivity, patří:

- neslyšící, nedoslýchavé a ohluchlé osoby a osoby trpící ušním tinnitem, které mohou mít případně i další zdravotní postižení,
- osoby jim blízké,
- široká laická i odborná veřejnost,
- lidé, kteří jsou s lidmi se SP, jak v kontaktu, tak i ve vztahu.

**Co organizace poskytuje:**

- odborné sociální poradenství,
- poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek,
- zprostředkování právního poradenství,
- tlumočnické služby pro sluchově postižené,



- sociálně aktivizační služby,
- podporu vzdělávání osob se zdravotním postižením,
- podporu v zaměstnávání osob se zdravotním postižením a vstupu na trh práce (rekvalifikace a poradenství),
- zprostředkování služeb formou kontaktů s jinými poskytovateli,
- pořádání osvětových a informačních akcí.

### **Sociální poradenství**

Posláním odborného sociálního poradenství je minimalizace komunikačních a informačních bariér osob se sluchovým postižením v běžném prostředí pomocí poradenství a další podpory vedoucí k posílení jejich samostatnosti a sebedůvěry.

### **Základní sociální poradenství**

Zaměřuje se na poskytování poskytnutí potřebných kontaktů, telefonické vyřizování, objednání k lékaři, doprovod k lékaři, na úřad, k poskytovatelům dalších sociálních služeb, do opravy sluchadel a při vyřizování osobních záležitostí

### **Odborné sociální poradenství**

- seznámení se s kompenzačními pomůckami a pomoc s výběrem těch nejvhodnějších
- zapůjčení sluchadla a dalších kompenzačních pomůcek
- instruktáž správného používání sluchadla
- kontrola funkčnosti sluchadla, zajištění jeho drobných oprav
- zajištění i příslušenství ke sluchadlu – baterie, hadičky aj.
- pořádání přednášek a prezentací kompenzačních pomůcek v jiných zařízeních sociálních služeb
- sociálně právní poradenství (konzultace s právníkem)

## **Tlumočnické služby**

Posláním tlumočnických služeb je naplňování práva osob se sluchovým postižením na úspěšnou komunikaci dle jejich potřeb. Tlumočnické služby mohou být buď ambulantní, nebo terénní. Mezi ambulantní tlumočnické služby patří například překlad dopisu nebo tlumočení telefonního hovoru, do terénních služeb lze zařadit například tlumočení při vyřizování osobních záležitostí klientů (úřad, lékař, policie apod.).

### **Komu je služba určena:**

- neslyšícím a nedoslýchavým osobám komunikující v českém znakovém jazyce nebo ve znakované češtině
- ohluchlým a nedoslýchavým osobám komunikující prostřednictvím odezírání
- ostatním osobám komunikující prostřednictvím odezírání

### **Tlumočnické služby zahrnují:**

- tlumočení (typy tlumočení: znakový jazyk, znakovaná čeština/ nebo vizualizace mluveného jazyka – odezírání)
- poskytnutí potřebných kontaktů, telefonické vyřizování, objednání k lékaři
- doprovod k lékaři, na úřad, k poskytovatelům dalších sociálních služeb, do opravy sluchadel a při vyřizování osobních záležitostí
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

### **Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením**

Posláním sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením je snižovat informační deficit a rozvíjet individuální dovednosti osob se sluchovým postižením prostřednictvím vzdělávacích a zájmových aktivit.

## **Činnosti sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením**

- poskytování vzdělávacích přednášek za účelem snižování informačního deficitu (všeobecný rozhled, současná politická situace, legislativa v oblasti vzdělávání a zaměstnávání aj.)
- rozvíjení individuálních dovedností prostřednictvím kurzů (počítačová a finanční gramotnost aj.)
- poskytování skupinových i individuálních lekcí odezírání

## **Základní sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením**

- zprostředkování potřebných kontaktů
- sociálně terapeutický nácvik
- poradenství pro uživatele sluchadel a kompenzačních pomůcek

Cílem sociálně aktivizační služby pro neslyšící je zprostředkovat cílové skupině informace, které jsou lidem ve společnosti běžně dostupné, ale pro cílovou skupinu znamenají bariéru (Neslyšící osoby mají velký problém s češtinou a písemně či ústně sdělovaným informacím nerozumí, nebo jim nerozumí správně.). K předávání informací dochází buď individuálně, kdy je řešena konkrétní potřeba klienta, nebo skupinově, kdy jsou například přednášky dostupné ve znakovém jazyce nebo jsou do znakového jazyka tlumočeny. Předávání informací také napomáhá setkávání mezi cílovou skupinou, která si při této příležitosti navzájem vyměňuje zkušenosti a předává informace. Tyto informace jsou pak korigovány sociálním pracovníkem.

## **II. EMPIRICKÁ ČÁST**

### **6 Praktická část**

#### **6. 1 Vymezení výzkumného problému**

K výběru tohoto tématu mě vedla vlastní zkušenost v rámci aktivizační služby, kde se seniory se sluchovým postižením pracuji. Součástí této služby se stal kurz počítačové gramotnosti, který je určený právě této věkové kategorii. Stal jsem se lektorem tohoto kurzu a začal se zajímat o to, jak si senioři se sluchovým postižením osvojují základní uživatelské dovednosti v ovládání komponentů. Prostřednictvím svého výzkumu ukážu, do jaké míry je výuka kvalitní, získané informace nás dovedou ke správnému způsobu, jak se seniory se sluchovým postižením můžeme dále pracovat. Téma práce je svým zaměřením užitečné také z hlediska speciální pedagogiky zejména pro popis přístupu k seniorům ve výuce a jejich možnostem při práci s počítačem, a to jak po teoretické, tak i praktické stránce.

#### **6. 2 Výzkumný vzorek – respondentky výzkumu**

V praktické části této práce se budu zabývat sociálně-aktivizačními službami, které využívají senioři se sluchovým postižením. Pro výzkum byly vybrány čtyři respondentky ve věku 70 – 75 let. Všechny patří mezi stálé účastnice kurzu počítačové gramotnosti v CNN, o.p.s. v pobočce Modřany. Ačkoliv bylo účastníků kurzu ICT víc, zúčastnili se jej pouze ti, kteří projevíli o účast zájem.

#### **6. 3 Cíle práce**

Hlavním cílem práce je zjistit přínos znalostí ovládání ICT (počítač, tablet, mobil) pro osoby se sluchovým postižením v seniorském věku.

V praktické části byly stanoveny i následující čtyři dílčí cíle:

- 1) Zjistit, co senioři se sluchovým postižením z oblasti ICT po absolvování tohoto kurzu ovládají.
- 2) Zjistit, co je pro seniory se SP při výuce ICT nejobtížnější.
- 3) Zjistit, jaké mají senioři se SP z kurzu po pěti letech docházky pocity.
- 4) Zjistit, zda mají senioři se SP zájem ve výuce ICT pokračovat a naučit se v oblasti technologií ještě něco nového.

## **6. 5 Metody sběru dat**

Pro sběr dat jsem zvolil metodu polostrukturovaného rozhovoru a k ověření dovedností respondentek krátký praktický test, který jsem připravil.

Rozhovory byly zvoleny k naplnění dílčích cílů č. 2 – 4, byly vedeny v českém znakovém jazyce, zaznamenány na kameru, a následně přeloženy do českého jazyka a doslovně zapsány.

K naplnění dílčího cíle č. 1 byla zvolena cesta krátkého praktického testu, který jsem připravil.

Respondentky byly během kurzu počítačové gramotnosti po dobu jednoho roku pozorně sledovány a na základě toho byl vytvořen test. Vytvořil jsem test, který se skládal ze čtyř částí, přičemž v každé části byly čtyři otázky. Tento test byl každé respondentce předložen samostatně v papírové podobě. Otázky byly přeloženy do českého znakového jazyka, aby nedošlo ke zkreslení kvůli případnému nepochopení otázky v českém jazyce. Doba potřebná k vyplnění testu byla odhadem 30 minut. Uvedené odpovědi byly poté zaznamenány do tabulek a vyhodnoceny.

## **6. 6 Výzkumné otázky**

- 1) Jakými dovednostmi z oblasti ICT po absolvování tohoto kurzu senioři se sluchovým postižením disponují?
- 2) Co na výuce ICT bylo pro seniory se sluchovým postižením nejobtížnější?
- 3) Jaké pocity z kurzu mají tito senioři po pěti letech?

- 4) Mají tito senioři zájem ve výuce ICT pokračovat a naučit se v oblasti technologií ještě něco nového?

## 7 Vyhodnocení výzkumných otázek

### 7.1 Dílčí výzkumná otázka č. 1

Jakými dovednostmi z oblasti ICT senioři se sluchovým postižením po absolvování kurzu počítačové gramotnosti disponují?

Na tuto otázku jsem mohl odpovědět po vyhodnocení mnou připraveného testu.

#### Výsledky testu:

##### Základní vybavení počítače

- 1) Ukažte monitor.
- 2) Ukažte skříň počítače.
- 3) Ukažte elektronickou myš.
- 4) Ukažte klávesnici.

	1. respondentka	2. respondentka	3. respondentka	4. respondentka
1	správně	správně	správně	správně
2	správně	správně	správně	správně
3	správně	správně	správně	správně
4	správně	správně	správně	správně

#### Stručné shrnutí

Všechny čtyři respondentky zadání splnily bez problémů.

## Samostatná práce na počítači

- 1) Umíte vypnout počítač?
- 2) Umíte malovat na počítači v programu „malování“?
- 3) Umíte pohybovat s myší?
- 4) Umíte psát na klávesnici?

	1. respondentka	2. respondentka	3. respondentka	4. respondentka
1	ano	ano	ano	ne
2	ano	nehodnoceno	ano	ano
3	ano	ano	ano	ano
4	jen základy	jen základy	jen základy	jen základy

### **Stručné shrnutí**

#### Otázka č. 1

Respondentky 1, 2 a 3 umí počítač vypnout. Čtvrtá respondentka jej vypnout neuměla, neboť na ploše počítače neviděla nabídku možnosti „start“, a proto nenašla ani možnost „vypnout“. Počítač tedy vypnula stisknutím tlačítka přímo na počítačové skříni.

#### Otázka č. 2

Respondentky 1, 2, 3 uměly v programu Malování namalovat jen základní obrázky, tedy dům, strom, les a plot. Respondentka č. 2 hodnocena nebyla, protože tento program používá již přes deset let.



Otázka č. 3

Všechny čtyři respondentky umí používat myš.

Otázka č. 4

Všechny čtyři respondentky na tuto otázku odpověděly, že s klávesnicí dokáží pracovat jen na základní úrovni.

Webové stránky vyhledavače

- 1) Umíte psát webovou adresu pomocí www?
- 2) Co máte rádi nebo vyhledáváte na internetu?
- 3) Znáte webovou stránku [www.facebook.com](http://www.facebook.com)?
- 4) Umíte psát emailovou adresu?

	1. respondentka	2. respondentka	3. respondentka	4. respondentka
1	ano	ano	ano	ne
2	různé zprávy, youtube: vaření	různé zprávy, youtube: vaření, různé zajímavosti	různé zprávy	youtube: vaření
3	ano	ano	ano	ano
4	ano	ano	ne	ne

**Stručné shrnutí**

Otázka č. 1

Respondentky 1, 2 a 3 webovou adresu prostřednictvím www napsat umějí. Čtvrtá respondentka ji napsat neuměla a tuto dovednost si stále neosvojila.

#### Otázka č. 2

Všechny čtyři respondentky rády vyhledávají na internetu různé zprávy, recepty a jiné zajímavosti. Také se zajímají o YouTube.

#### Otázka č. 3

Všechny čtyři respondentky webovou stránku [www.facebook.com](http://www.facebook.com) znají, ale využívat jí nechtějí, protože je to pro ně velmi složité.

#### Otázka č. 4

Respondentky 1, 2 emailovou adresu jsou schopné napsat, kdežto respondentky 3 a 4 ji napsat neumějí, neboť je to pro ně náročné.

#### Skype

- 1) Umíte spustit Skype?
- 2) Umíte spustit videohovor?
- 3) Umíte přes Skype vyhledávat kontakty?
- 4) Umíte se ze Skypu odhlásit?

	1. respondentka	2. respondentka	3. respondentka	4. respondentka
1	ano	ano	ano	ano
2	ano	ano	ano	ano
3	ano	ano	ano	ano
4	ano	ano, ale zůstává stále přihlášena	ano	ano, ale zůstává stále přihlášena

## Stručné shrnutí

Otázka č. 1 – 3.

Všechny čtyři respondentky umí spustit Skype, zahájit videohovor či vyhledávat kontakty.

Otázka č. 4

Respondentky 1, 2 a 3 se ze Skypu umí odhlásit. Čtvrtá respondentka to neumí.

Čtvrtá respondentka společně s druhou jsou na Skypu přihlášené trvale, protože se obávají toho, že by mohly zapomenout heslo.

Všechny respondentky zacházet s počítačem na základní úrovni umějí bez cizí pomoci. Jedna respondentka neustále nezvládá vypínání počítače přes software. Největším problémem, se kterým se však potýkají všechny respondentky, je osvojení si klávesnicových zkratk. Vyhledávání informací za použití národní domény s uvedením koncové zkratky cz zvládají všechny kromě jedné respondentky. Účastnice preferovaly vyhledávač google před seznamem, který nebyly schopny použít. Na internetu nejvíce vyhledávaly novinky a zprávy a neopomíjely při tom ani oblíbený YouTube, kde kromě jiného nejvíce sledovaly videa o vaření. Sociální síť Facebook také znají, ale svůj profil na něm nemají. K této sociální síti uvádějí, že pro ně její využívání není důležité. Vyhýbají se jí tedy záměrně, a to jak z osobních, tak společenských důvodů. Pokud jde o email, tak jej využívají dvě respondentky. Další dvě z nich s emailovou schránkou zacházet neumí a ani jí k ničemu nepotřebují. S používáním Skypu nemá problém žádná z nich. Tuto aplikaci spustit umějí a aktivně ji využívají i se zahájením videa. Z této aplikace se však odhlašují pouze dvě respondentky. Poslední dvě na Skypu zůstávají přihlášené, neboť mají z opětovného přihlášení obavy z důvodu zapomenutí či ztráty hesla nezbytného k přihlášení se do této aplikace.

Odpovědi na následující dílčí výzkumné otázky (č. 2 – č. 4) jsem získal analýzou odpovědí z rozhovoru s respondentkami.

## 7. 2 Vyhodnocení výzkumné otázky č. 2

Co na výuce ICT bylo pro seniory se sluchovým postižením nejobtížnější?

Všechny respondentky uváděly, že měly problém porozumět “vyskakovacím” oknům a různým příkazům. První uvedla, že pro ni vyskakovací okna představují velkou překážku. Při zobrazení příkazu se cítí nejistá, udává: *„Když nerozumím, nevím, jestli dát ano nebo ne... Bojím se na něco náhodou kliknout, aby se mi vše znovu nespustilo, nezrušilo nebo abych nemusela znovu zadávat heslo apod.“* Respondentka č. 3 si postěžovala k dotazům, které se jí zobrazovaly: *„vůbec jsem tomu nerozuměla a odpovědi jsem si nebyla jistá“*, příčinu vidí v problému se slovní zásobou a v tom, že nerozuměla obsahu vyskakovacího okna. Respondentka č. 4 v souladu s předchozími výpověďmi popsala: *„vůbec jsem tomu, co se tam píše, nerozuměla...měla jsem strach...mohla bych něco vypnout, začít formátovat nebo něco smazat“*. Sama se také zamýšlí nad příčinou, kterou vidí v problémech se slovní zásobou.

Tři z těchto respondentek měly problémy porozumět různým příkazům (např. Chcete vypnout počítač? Ano nebo ne?). Za to, že nerozuměly daným příkazům počítače, mohla jejich malá slovní zásoba.

Dvě respondentky na druhé straně uvedly, že nejsložitější na kurzu moderních informačních technologií/ICT bylo pochopení užití zkratek (např. CTRL + ALT + V).

## 7. 3 Výzkumná otázka č. 3

Jaké pocity z kurzu mají tito senioři po pěti letech?

Všechny respondentky se domnívají, že se jejich znalosti a dovednosti zlepšily. Jejich znalosti byly podle jejich názoru na počátku kurzu nulové nebo minimální a za pět let se jejich dovednosti zlepšily. První respondentka uvedla: *„V současné době mám pocit, že se znalostmi týkající se zacházení s počítačem jsem na tom mnohem lépe než předtím.“* Respondentka č. 2 se vyjádřila: *„V současné době mám pocit, že se mé znalosti spojené s užíváním počítače zlepšily mnohem více, než tomu bylo u předchozího kurzu.“* Respondentka č. 3 vypověděla: *„Když jsem tento kurz porovnávala s tím předchozím kurzem, do kterého jsem chodila dříve,*

*zjistila jsem, že je mezi nimi opravdu rozdíl. Z předchozího kurzu jsem neuměla vůbec nic. Po pěti letech jsem začala navštěvovat tento kurz, který se mi vyplatil.*“ Respondentka č. 4 byla stejného názoru. V tomto směru řekla: *„Uvědomila jsem si, že ještě před pěti lety jsem s počítačem neuměla vůbec zacházet a nyní již umím.“*

Respondentky v souvislosti se znalostmi a dovednostmi v rámci zacházení s počítačem **uváděly výrazné zlepšení** oproti době, kdy s ním neuměly zacházet ani na základní úrovni. Postupem času se **naučily psát na klávesnici**, více si **osvojily slovní zásobu** vztahující se k počítači a také příslušné **praktické informace** spojené s jeho užíváním.

#### **7. 4 Výzkumná otázka č. 4**

Mají tito senioři zájem ve výuce ICT pokračovat a naučit se v oblasti technologií ještě něco nového?

Všechny čtyři respondentky na tuto otázku **odpověděly kladně**. V kurzu ICT by pokračovaly rády, ale každá z nich by se však **ráda zaměřila na něco jiného**.

První respondentka říká, **že by chtěla v kurzu pokračovat**. Zdůvodnila to: *„Potřebovala bych se naučit stahovat fotky na USB.“* Třetí respondentka by také ráda v kurzu pokračovala, avšak s jiným záměrem: *„Jelikož mám doma tablet, tak bych se s ním ráda naučila zacházet.“* I čtvrtá respondentka by v tomto kurzu chtěla pokračovat, ale podotýká: *„Také jsem musela rozšířit své znalosti českého jazyka a obohatit svoji slovní zásobu např. o pojem vyskakovací okno.“*

Respondentky ve vztahu s počítačem **uvádějí větší chuť vyhledávat informace**, zjišťovat potřebné údaje o dalších komponentech a možnosti jeho dalšího užívání. Také se chtějí více **zaměřit na slovní zásobu** a dále se prostřednictvím tohoto kurzu chtějí naučit **zacházet s tabletem**. Pozitivní na tom všem je **jejich chuť v daném kurzu pokračovat i nadále**.

## 8 Diskuze

Tato bakalářská práce je zaměřena na malou specifickou skupinu, a to na seniory se sluchovým postižením, proto tento výzkum by bylo možné srovnávat pouze s těmi výzkumy, které jsou zaměřeny na stejnou cílovou skupinu. Tyto výzkumy však v České republice chybí. Výzkumy a publikace se orientují zejména na slyšící seniory a ICT, v tomto případě si je nutné uvědomit, že slyšící senioři mají oproti seniorům se sluchovým postižením lepší slovní zásobu. Senioři se sluchovým postižením v kurzu ICT čelí jiným úskalím, týkajících se odborných pojmů a pamatování si této slovní zásoby.

Výzkum v bakalářské práci Pejka (2015) ukázal, že intaktní senioři mají s orientací na internetu celkově problémy. **Další bariérou, na kterou se senioři v oblasti ICT narážejí, je znalost anglického jazyka.** Grycová (2010) ve své diplomové práci zkoumala práci slyšících seniorů na počítači. Výzkum byl zaměřen na schopnost orientace nejen v internetovém bankovníctví, ale také i v „moderním světě“. Z výzkumu vyplývá, že **největší problémy měli senioři na začátku, kdy se s počítačem a jeho funkcemi teprve seznamovali. Později tyto problémy zmizely.**

Senioři se sluchovým postižením v našem výzkumu s počítačem uměli zacházet, sami dokázali spustit Skype, což je pro seniory se sluchovým postižením obzvláště důležité. Tyto dovednosti jim totiž umožňují spojit se s přáteli nebo si na internetu vyhledat informace, které je zajímají. Pejko (2015) se zmiňuje o problémech souvisejících s neznalostí anglického jazyka, což se u respondentek mého výzkumu neobjevilo. Grycová (2010) tvrdí, že slyšící senioři se v internetovém bankovníctví orientují, naproti tomu neslyšící respondentky s využíváním internetového bankovníctví nechtěly mít ze strachu (krádež peněz z účtu či náhlé strhnutí peněz po jednom mylném kliknutí) nic společného. Cílem našich respondentek bylo pouze vyhledat různé webové stránky, zajímavosti či videa.

Kurzy zaměřené na ICT jsou v České republice určeny především intaktní populaci seniorů, seniorům se sluchovým postižením tyto kurzy nabízejí pouze tři organizace, kterými jsou **CNN o. p. s., Česká unie neslyšících, z.ú. a Unie neslyšících Brno, z.s.**

Pro seniory se sluchovým postižením je v kurzu ICT největším úskalím slovní zásoba. V těchto kurzech se na širokou, zejména odbornou, slovní zásobu klade velký důraz. Povinností frekventantů je si tuto slovní zásobu zapamatovat. Pokud tedy například zadávají doménu s www, je nutné, aby na jejím konci napsali cz nebo com. Tento úkon pro ně bývá mnohdy složitý i v rámci schopnosti si tyto zkratky zapamatovat.

Pokud navíc mluvíme o slovní zásobě, z výzkumu této práce vyplývá, že seniorům se sluchovým postižením činí největší problémy vyskakující okna. Pokud jsou například prostřednictvím tohoto okénka tážáni na to, zda chtějí danou složku smazat, je pro ně obtížné se rozhodnout pro možnost „ano“ „ne“ či „zrušit“, když tomuto dotazu v českém jazyce ani v anglickém jazyce nerozumí a je tedy k tomu zapotřebí další osoba, která by jim daný dotaz přeložila do českého znakového jazyka.

Další neméně zásadní problém vyskytující se u pokročilejších účastníků kurzu spočívá v používání klávesnice. Senioři se sluchovým postižením klávesnici na základní úrovni používat umějí, ale problémy jim dělá, když musejí používat háčky, čárky, velká písmena a klávesové zkratky.

Nevýhodou je, že kurzy ICT probíhají jednou týdně v časovém rozsahu 90 minut a osvojenou učební látku si tak není možné častěji opakovat. Navíc záleží na samotném účastníkovi, zda bude do kurzu chodit pravidelně či nikoliv.

Z celkového hlediska lze tedy říci, že se respondentky v kurzu naučily zacházet s počítačem a kurz byl zjevně úspěšný, neboť si jeho účastnice kupují notebook a posléze i tablet. Respondentky překonaly svůj negativní vztah k ICT a vyjádřily se, že by rády v kurzu pokračovaly i nadále.

Hlavním cílem naší práce bylo zjistit přínos znalostí ovládání ICT (počítač, tablet, mobil) pro osoby se sluchovým postižením v seniorském věku. Tento cíl se podařilo naplnit prostřednictvím splnění cílů dílčích. Respondentky poskytly rozhovory v českém znakovém jazyce. Na všechny výzkumné otázky se nám podařilo odpovědět. V rámci výzkumu bylo zjištěno, že seniorům dělá největší obtíže český jazyk, zejména porozumění významu jednotlivých termínů, takže bylo ve výuce potřeba vysvětlovat pojmy důkladněji, více využívat názorné ukázky či vizuální prostředky a postupovat pomalejším tempem. Senioři kurz ICT

zvládali. Během kurzu pracovali poctivě a do práce s počítačem se pouštěli s velkým nadšením. Z výzkumu vyplynulo, že největší přínos pro seniory se sluchovým postižením má skutečnost, že se naučili používat program Skype, který jim přes video-hovory umožnil komunikaci na dálku s dalšími neslyšícími a tak posílil jejich sociální vazby. Další velký přínos senioři se sluchovým postižením spatřují v možnosti vyhledávat si pro ně zajímavé informace na internetu.



## 9 Doporučení pro praxi

Jak již bylo řečeno výše, respondentky měly potíže s pojmy. Problémy jim dělala zejména vyskakovací okna. Z tohoto důvodu se domnívám, že by bylo žádoucí vytvořit pro seniory se sluchovým postižením slovníček počítačové gramotnosti. Odborná slova by v něm mohla být vysvětlena jednodušším způsobem, nahrazena synonymy nebo by k uvedeným slovům byly obrázky, což by seniorům usnadnilo tyto pojmy pochopit.

Nejlepším řešením by bylo vyskakovací okno s možností volby přehrání videa s překladem v znakovém jazyce. Mohlo by to být formou celkového překladu nebo jen daného neznámého slova, které brání v pochopení významu. Je ale otázkou, zda je to technologicky možné, jelikož se toto řešení na trhu dosud neobjevilo. Bylo by nutné zajistit technické řešení, neslyšícího figuranta užívajícího znakový jazyk, finanční dotace a další potřebné náležitosti.

Další možností by byla i online poradna ITC pro seniory se sluchovým postižením. Pokud by senioři byli doma bezradní, mohli by využít online poradce, který ovládá český znakový jazyk, a který by jim byl schopný vysvětlit daný problém. Domnívám se však, že klienti by se museli naučit dodržovat provozní pravidla, například objednávat minimálně 2 dny předem. Dále by museli respektovat stanovenou pracovní dobu. Obojí by mohl být problém.

Z jazykových důvodů doporučujeme, aby kurz počítačové gramotnosti byl veden buď slyšícím lektorem spolu s tlumočnickem českého znakového jazyka, který se umí přizpůsobit seniorům, nebo neslyšícím lektorem. Vzhledem k tomu, že pro neslyšícího je přirozenější komunikovat s dalšími neslyšícími a i jeho projev je v českém znakovém jazyce přirozenější, je vhodnější, aby lektor byl neslyšící. Usuzuji tak z osobní zkušenosti, kdy komunikaci v českém znakovém jazyce vnímám jako bezbariérovou a přizpůsobenou neslyšícímu „světu“. O to více si uvědomuji tuto potřebu u neslyšících seniorů.

Navíc články a odborné publikace týkající se výuky počítačové gramotnosti seniorů se sluchovým postižením jsou pouze v omezené míře, bylo by přínosné tuto problematiku více propagovat.

V neposlední řadě je vhodné mít v kurzu počítačové gramotnosti pro seniory se sluchovým postižením maximálně čtyři osoby, a to z toho důvodu, aby bylo možné se frekventantům plně v klidném tempu věnovat. Mé zkušenosti ukazují, že rozdělení skupin v maximálním počtu čtyř osob bylo optimální pro klidnou práci všech a bylo více času na individuální práci s klienty.

## Závěr

Tato práce se zabývala tematikou seniorů se sluchovým postižením a informační a komunikační technologie.

Byla rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsem se věnoval tématu dospělost a stáří z pohledu vývojové psychologie, dále také vzdělávání seniorů a jejich vztahu ke komunikačním technologiím.

Empirická část si kladla za cíl zjistit přínos výuky ICT pro seniory se sluchovým postižením. Výzkumu se zúčastnily čtyři respondentky, které byly testovány na dosažené znalosti v oblasti ICT po absolvování kurzu a dále s nimi byly vedeny rozhovory s cílem, zjistit nejobtížnější aspekty výuky ICT, jaké jsou jejich pocity po absolvování kurzu a jejich představy o možném dalším pokračování v kurzu.

Všechny respondentky dosáhly značného posunu v používání ICT technologií. Největší potíže měly při pokročilejším používání klávesnice, a zejména s porozuměním textů v psaném českém jazyce v tzv. vyskakovacích oknech. Respondentky chtěly v kurzu dále pokračovat, protože by se rády naučily používat další elektronická zařízení a rozšířit své znalosti.

Největší přínos kurzu ICT pro seniory se sluchovým postižením spatřuji ve zkvalitnění sociální interakce seniorů díky zvládnutí programu Skype, a lepší orientaci ve světě v důsledku dovednosti získávat informace z internetu.

## Seznam bibliografických citací

BARVÍKOVÁ, Jana a kol. *Katalog podpůrných opatření. Dílčí část. Pro žáky s potřebou podpory ve vzdělávání z důvodu sluchového postižení nebo oslabení sluchového vnímání.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-244-4690-5.

BASLEROVÁ, Pavlína a kol. *Katalog podpůrných opatření. Dílčí část. Školská poradenská zařízení a jejich činnost v oblasti podpůrných opatření.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4675-7.

BLAŽUN, Helena., VOŠNER, Janez., KOKOL, Peter., SARANTO, Kaija., a RISSANEN, Sari. *Elderly people's interaction with advanced technology. Studies In Health Technology And Informatics,* 2014.

DOSTÁL, Jiří. *Informační a počítačová gramotnost – klíčové pojmy informační výchovy. In Infotech 2007 - moderní informační a komunikační technologie ve vzdělávání.* Olomouc: Votobia, 2007. s. 60 – 65. ISBN 978-80-7220-301-7.

EARLE, Timothy K. *Bronze Age economics: the beginnings of political economies.* Boulder: Westview Press, 2002. xi, 452 s. ISBN 0-8133-3969-3.

HORÁKOVÁ, Radka. *Uvedení do surdopedie. In PIPEKOVÁ, J. Kapitoly ze speciální pedagogiky.* 3., přeprac. a rozš. vyd. Brno: Paido, 2010, 401 s. ISBN 978-80-7315-198-0.

HRUBÝ, J. *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu – 1. díl.* 2. vyd. Praha: FRPSP, 1999. ISBN 80-7216-096-6.

HUDÁKOVÁ, Andrea. *Ve světě sluchového postižení: informační a vzdělávací publikace (nejen) pro zdravotnický personál o životě a potřebách neslyšících, nedoslýchavých a ohluchlých lidí a lidí s kochleárním implantátem.* Praha: Středisko rané péče Tamtam, 2005. ISBN 80-86792-27-7.

JEDLIČKOVÁ, Petra. *Přístup k využívání ICT z hlediska dalšího vzdělávání: nerovnosti v zapojení do informační společnosti*. Praha: NVF, 2006. ISBN 1801–5476.

JESENSKÝ, Ján. *Andragogika a gerontagogika handicapovaných*. Praha: Karolinum, 2000. 354 s. ISBN 80-7184-823-9.

KALVACH, Zdeněk. *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0548-6.

KALVACH, Zdeněk. *Aktivní stáří, geriatrická křehkost a technická pomoc*. In *Gerontotechnologie a technologie pro handicapované - směr budoucnosti*. Praha, MPSV 2006, s. 1-7

KOVÁČ, Damián. K pojmo-logike kvality života. *Československá psychologie*. 2004, 48(5), 460-464.

LACHYTOVÁ, L. 2008. Kvalita života staršieho človeka. In. *Humanum. Miedzynarodowe Studia Spoleczno-Humanistyczne*. Warszawa, 2008. s. 73 – 83, ISSN 1898-8431.

LANDOVÁ, Hana. Informační gramotnost – teorie a praxe v ČR. *Národní knihovna: knihovnická revue*. Praha: Národní knihovna České republiky, 2004. ISSN 0862-7487.

LANGER, Jiří. *Základy surdopedie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. Studijní opory. ISBN 978-80-244-3702-6.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché. ISBN 80-247-1284-9.

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

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Oldřich Matoušek a kol. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.

NOVÁK, Alexej. *Korekce sluchových vad sluchadly*. Praha: vlastní náklady autora, 1995. 90 s.

PALÁN, Zdeněk. Tomáš LANGER. *Základy andragogiky*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. ISBN 978-80-86723-58-7.

PIPEKOVÁ, Jarmila. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. Brno: Paido, 1998. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-65-6.

POPELKOVÁ, Marta., TKÁČIKOVÁ, Jozefína. Pohľad na kvalitu života v období sénia. In DŽUKA, Jozef. (ed.). *Psychologické dimenzie kvality života*. Prešov: Prešovská univerzita, 2004. ISBN 80-8068-282-8.

PROCHÁZKOVÁ, Věra a Petr VYSUČEK. *Pohledy na kvalitu života osob se senzorickým postižením: teoretická a metodologická východiska*. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. ISBN 978-80-86991-18-4.

PŘÍHODY, Václav. Ontogeneze lidské psychiky. In NOVOTNÁ, Lenka, HŘÍCHOVÁ, Miroslava, MINHOVÁ, Jana. *Vývojová psychologie*. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012. 81. s. ISBN 978-80-261-0115-4.

RABUŠIC, Ladislav. *Česká společnost stárne*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. ISBN 80-210-1155-6.

RABUŠIOCVÁ, Milada. *Gramotnost: staré téma v novém pohledu*. Brno. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta & Nakladatelství Georgetown, 2002. ISBN 80-210-2858-0.

RABUŠICOVÁ, Milada a Ladislav RABUŠIC, ed. *Učíme se po celý život?: o vzdělávání dospělých v České republice*. Brno: Masarykova univerzita, 2008. ISBN 978-80-210-4779-2.

ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem*. 1. vyd. Praha: Panorama, Portál, 1990. 432 s. ISBN 80-7038-078-0.

SAK, Petr a kol., Člověk a vzdělávání v informační společnosti. *Vzdělávání v komputerizovaném světě*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-230-0.

SILAMMY, Norbert. *Psychologický slovník*. Olomouc. Univerzita Palackého v Olomouci, 2001. 204 s. ISBN 80-244-0249-1

SLOWIK, Josef. *Speciální pedagogika* (2., aktualizované a doplněné vydání). Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0095-8.

STRNADOVÁ, Věra. *Současné problémy české komunity neslyšících. 1, Hluchota a jazyková komunikace*. Praha: Univerzita Karlova, 1998. ISBN 80-85899-45-0.

TARCSIOVÁ, Darina a kol., Sluchové postihnutie vo vyššom veku, Bratislava: Effeta, 2005. 1. vyd. 208 s. ISBN 80-969113-8-4.

VAĎUROVÁ, Helena. Kvalita života osob s postižením nebo znevýhodněním. In PANČOCHA, Karel, PROCHÁZKOVÁ Lucie, SAYOUD SOLÁROVÁ Kateřina. et al. *Edukativní, intervenční a terapeutické přístupy k dospělým osobám a seniorům se zdravotním postižením. Education, Intervention and Therapy for Adults and Elderly People with Disabilities* 1. vyd. Výzkumný záměr MSM0021622443. Brno: MU, 2013. 272 s., od s. 64-85, 22 s. ISBN 978-80-210-6306-8.

VAN DIJK, Jan. *The Network Society: Social Aspects of New Media*. 2. vydání. London: SAGE Publications, 2006. ISBN 1-4129-0868-X.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie II.: dospělost a stáří*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007. 461 s. ISBN 978-80-246-1318-5.

VOOGT, Joke. KNEZEK, Gerald, (eds.) *International Handbook of Information Technology in Primary and Secondary Education*. New York: Springer Science + Business Media, LLC, 2008. ISBN 978-0-38773314-2.

ZACHAROVÁ, Eva. *Základy vývojové psychologie*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2012. ISBN 978-80-7464-220-3.

ZOUNEK, Jiří. ICT, *digitální propast a vzdělávání dospělých: socioekonomické a vzdělávací aspekty digitální propasti v České republice*. In Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity, *Studia Paedagogica*. U 11. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN 80-210-4143-9. ISSN 1211-6971.

ZOUNEK, Jiří. Život a vzdělávání dospělých v éře informačních a komunikačních technologií. In: *Učíme se po celý život?: o vzdělávání dospělých v České republice*. Brno: Masarykova univerzita 2008, 2010, ISBN 978-80-210-4779-2 (brož.).

ZOUNEK, Jiří., ŠEĎOVÁ, Klára. *Učitelé a technologie. Mezi tradičním a moderním pojetím*. Brno: Paido, 2009. ISBN 978-80-7315-187-4.



## Seznam elektronických zdrojů

CASADO-MUÑOZ, R., LEZCANO-BARBERO, F., a RODRÍGUEZ-COND, M. Active Ageing and Access to Technology: An Evolving Empirical Study. [online]. © 2020. [cit. 2020-05-17] Dostupné na www: [https://www.scipedia.com/public/Casado\\_et\\_al\\_2015a](https://www.scipedia.com/public/Casado_et_al_2015a)

Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s. [online] ©2015. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <http://www.cnn-ops.cz/>

CZESANÁ, Věra. *Vzdělávání proti sociální exkluzi* [on-line]. Praha: Národní vzdělávací fond – Národní observatoř zaměstnatelnosti a vzdělávání, 2007. [cit. 2020-04-15]. Dostupné na www: <http://www.nvf.cz/narodni-observator>

Česka unie neslyšících. *Statistiky počtu osob se sluchovým postižením* [online]. 2017. [cit. 2020-5-17]. Dostupné www na: <https://www.cun.cz/cs/blog/2017/05/17/statistiky-poctu-osob-se-sluchovym-postizenim/>

Český statistický úřad. *Statistická ročenka České republiky* [on-line]. 2009. [cit. 2020-05-17]. Dostupný na www: <https://www.czso.cz/csu/czso/statisticka-rocenka-ceske-republiky-2009-x5xduy85af#>

ČÍRTEK, Andrej. *Senioři vtrhli na internet* [on-line]. 2002. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <https://www.lupa.cz/clanky/seniori-vtrhli-na-internet/>

DESA [online]. ©2005. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <https://www.osn.cz/wp-content/uploads/2014/12/fakta-osn-2005-web.pdf>

GRYCOVÁ, Eva. *Senioři a ICT (Diplomová práce)*. [on-line]. 2010. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: [https://is.muni.cz/th/q224w/DP.GRYCOVA.SENIORI\\_A\\_ICT\\_\\_1\\_.pdf](https://is.muni.cz/th/q224w/DP.GRYCOVA.SENIORI_A_ICT__1_.pdf)

Human – body. *Ucho* [online]. 2009 [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <http://human-body.blog.cz/>

LUPAČ, Petr, SLÁDEK, Jan. „The Deepening of the Digital Divide in the Czech Republic.“ In *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace* [on-line]. 2008. [cit.2020-05-17]. Dostupné na www: <https://cyberpsychology.eu/article/view/4210/3251>

Mezinárodní výzkum dospělých [online] ©2011. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <https://www.piaac.cz/sials>

MPSV. [online] ©2020. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1>

PEJKO, Petr. ICT a senioři [online]. Brno, 2016. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <https://is.muni.cz/th/w5b7s/bakalarka-FINAL.pdf>

Pražská deklarace. Směrem k informační společnosti. *Národní knihovna knihovnická revue* [online]. 2004. [cit.2020-05-17]. Dostupné na www: <http://full.nkp.cz/nkk/NKKR0401/0401019.html>

ROUSE, Margaret. ICT (information and communications technology, or ortechologies) definition. [online]. 2007. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <https://searchcio.techtarget.com/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies>

SAIBERTO VÁ, Simona. *Vliv moderní techniky na život seniora* (Bakalářská práce). [online]. 2011. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: [https://is.muni.cz/th/hewu5/Diplomova\\_prace\\_Saibertova\\_10ujq.pdf](https://is.muni.cz/th/hewu5/Diplomova_prace_Saibertova_10ujq.pdf)

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z. s. [online]. ©2020 [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <https://www.snnrcr.cz/>

ŠMAHEL, David: *Digital divide: Internet v ČR – jen pro vzdělané a bohaté?* [on-line]. 2006. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na www: <https://www.muni.cz/lide/3068-david-smahel/publikace?page=10>

UNESCO. *The Plurality of Literacy and its Implications for Policies*. UNESCO Education Sector Position Paper. [online]. 2004 [cit. 2020-05-17]. Dostupné na [www: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000136246](http://www.unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000136246)

VÁRALLYAI, László., HERDON, Miklós. Reduce the Digital Gap by Increasing E-skills, [online]. 2013. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na [www: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017313001072](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017313001072)

Vyhláška o posuzování invalidity – č. 359/2009 Sb. [online]. ©2020 [cit. 2020-05-17]. Dostupné na [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-359](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-359)

WHO – hluchota a ztráta sluchu. [online]. ©2020 [cit. 2020-05-17]. Dostupné na [www: https://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss](http://www.who.int/en/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss)

WHO – stupně sluchového postižení. [online]. ©2020 [cit. 2020-05-17]. Dostupné na [www: https://www.who.int/pbd/deafness/hearing\\_impairment\\_grades/en/](http://www.who.int/pbd/deafness/hearing_impairment_grades/en/)

ZUKALOVÁ, Hana. *Dospělí na okraji informační společnosti: specifika překonávání digitální propasti*. [online] 2010. [cit. 2020-05-17]. Dostupné na [www: http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/viewFile/116/218](http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/studia-paedagogica/article/viewFile/116/218)

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1 - Rozhovor 1

Příloha č. 2 - Rozhovor 2

Příloha č. 3 - Rozhovor 3

Příloha č. 4 - Rozhovor 4

Příloha č. 5 - Senioři a ICT – ověření respondentka č.1

Příloha č. 6 - Senioři a ICT – ověření respondentka č.2

Příloha č. 7 - Senioři a ICT – ověření respondentka č.3

Příloha č. 8 - Senioři a ICT – ověření respondentka č.4

## Příloha č. 1

### Rozhovor 1

Důchodkyně 70 let, střední odborné učiliště pro sluchově postižené v Praze, vyučená švadlena.

Důvodem přihlášení na kurz byl malý mobil. ...., *Chtěla jsem umět ovládat počítač z toho důvodu, že má větší obrazovku. Díky němu bych měla možnost využívat různé hry....*“ čist novinky, relaxovat u toho mnoha způsoby a rozvíjet čtení. *„Abych se do tohoto počítačového kurzu přihlásila, mi poradila mladší kamarádka.“*

Zpočátku mi to moc nešlo. *„Stále jsem se na něco opakovaně ptala. Trvalo mi 4 měsíce, než jsem si osvojila alespoň základ. Neměla jsem totiž doma počítač, tudíž jsem.....“* neměla možnost se doma učit a zopakovat si to. *„V kurzu jsem vždy využívala počítač, a protože doma jsem jej neměla a nemohla jsem na něm trénovat, vždy jsem na něco mezi jednotlivými rozptyly termínů kurzu.....“* zapomněla.

Kurz mě *„....I po tak dlouhé době, co jsem jej navštěvovala naposledy, nesmírně baví. Ráda plním různé úkoly. Je to lepší, než se nudit nebo se dívat na televizi, kde všechno běží stále stejně dokola. Díky mé schopnosti ovládat počítač si večer zábavu najdu.“*

*„V současné době mám pocit, že se znalostmi týkající se zacházení s počítačem, jsem na tom mnohem lépe.....“* než předtím. Na začátku jsem hodně stagnovala, byla jsem závislá jen na *„...Skypu. Nyní toho umím mnohem více. V kurzu jsem se dozvěděla.....“* jak pracovat s obrázky, soubory, je posílat, kam je a podobné úkony. Zatím neumím pracovat s USB, ale *„.....i to se toužím naučit“.*

Největší problém mi dělá porozumět „vyskakovacím“ oknům nebo různým příkazům. Když nevím, nerozumím, jestli dát ano nebo ne, zavolám souseda, protože to *„....do dalšího kurzu je daleko....“*. Bojím se *“na něco náhodou“* kliknout, například na příkaz NE, aby se mi vše znovu nespustilo, nezrušilo *„....nebo abych nemusela znovu zadávat heslo apod.“*. Soused mi vždy poradí, co mám dělat, *řekne mi, se to ukázalo „....(například proč je potřeba aktualizace). Také se mi stalo, že jsem dala počítač do servisu na opravu (na zformátování) a poté jsem měla problém počítač opět zprovoznit. Nevěděla ....“* jsem, že musím kliknout na hvězdičku, přihlásit se na svůj účet a *„....teprve poté bude internet fungovat.“* Byly to nervy. Vyskakovací okna *„.....pro mě představují velkou překážku“.*

*„V tomto kurzu bych chtěla dále pokračovat. Stále je toho dost, co nevím. Neumím například stahovat fotky na USB a potřebovala bych se to naučit. Ráda se učím stále něčemu novému.“*

## Příloha č. 2

### Rozhovor 2

Důchodkyně 75 let, střední odborné učiliště pro sluchově postižené v Praze, vyučená švadlena.

*„Do počítačového kurzu jsem chodila již dříve. Tento kurz, který se konal na Vyšehradě a probíhal pod vedením jiného lektora, jsem navštěvovala asi půl roku. Poté jsem začala navštěvovat kurz Technologická gramotnost. Přinutila mě k tomu moje dcera žijící v zahraničí, neboť si přála, abych si také jako ona koupila počítač, abychom spolu mohly komunikovat přes internet.“*

*Na začátku „...tohoto kurzu to bylo vtipné z toho důvodu, že důchodci se téměř půl roku sále na něco vyptávali, neuměli zapnout počítač nebo do kurzu přicházeli noví lidé a vše se muselo opakovat znovu. Já jsem se hodně učila sama. Musela jsem přinutit mozek, aby fungoval stejně tak, jako musí fungovat přístroje. Sama jsem se snažila pochopit tabulky v počítači. Poté, když jsem z kurzu jela, zpátky domů a dlouze jsem o tom přemýšlela, pomalu jsem si začínala uvědomovat, že se to trošku podobá operačním systémům Windows a IOS. Hodně se snažím a v zacházení s počítačem se stále zlepšuji, i když zatím zcela všechno na sto procent nezvládám. Doposud toho umím jen polovinu. V souvislosti s užíváním počítače se stále učím novým věcem, přestože už tomu bude téměř 10 let.“*

*„V současné době mám pocit, že se mé znalosti spojené s užíváním počítače zlepšují, než tomu bylo u předchozího kurzu. Na svém počítači mám stále větší chuť objevovat nové věci.“*

*Největší problém mi dělá porozumět „vyskakovacím“ oknům nebo různým příkazům. Když nevím, „...nebo nerozumím, zda mám dát ano či ne, tak to nechávám být, jelikož sama s tím stejně nic nezvládnu. Nepomůže mi s tím soused, ani dcera a vnuci nemají čas a do kurzu není možné čekat.“. Bojím se “na něco náhodou“ kliknout “(například na příkaz NE)“, aby se mi vše znovu nespustilo, nezrušilo, „...nebo abych nemusela znovu zadávat heslo apod. Mým problémem je omezená slovní zásoba. Ve větě například nerozumím slovnímu spojení „vyskakovací okna.“ Občas jsem sebrala odvalu a odpověděla jsem na něco sama (ANO nebo*

*NE), ale někdy se bojím, že zvolím špatnou odpověď. Počítačový kurz bych stále potřebovala. Kurz, který by se zaměřoval výhradně jen na výuku na IMAC počítači (APPLE počítač).“*

*„Do počítačového kurzu bych chtěla chodit i nadále z toho důvodu, že jej mám doma a připadá mi, že jej mám jen na chatování, Skype a email. Proto se chci naučit počítač používat ještě více než doposud.“*



## Příloha č. 3

### Rozhovor 3

Důchodkyně 75 let, střední odborné učiliště pro sluchově postižené v Praze, vyučená švadlena.

*„Kurz zaměřený na výuku na počítači mi doporučili kamarádi. Poprvé jsem tento kurz navštěvovala na Vyšehradě, který probíhal za přítomnosti jiného lektora. Docházela jsem tam přibližně půl roku. Když jsem se začínala učit s počítačem, uměla jsem ho pouze spustit, to bylo vše. Stále jsem se učila a vše znovu opakovala. Postupem času jsem do kurzu chodit přestala, jelikož jsem doma při spuštění počítače zjistila, že nic neumím a již si nepamatuji, jak se postupuje. Syn tedy na základě toho tedy počítal odnesl. Poté jsem se dozvěděla o jiném počítačovém kurzu v Modřanech a přihlásila jsem se do něj. Díky kurzu jsem si počítač od syna vzala zpátky, abych se na něm mohla učit. Když jsem počítač spustila, zobrazilo se mi tam několik ikon, které byly poházené po celé obrazovce. Syn do počítače tedy nainstaloval Windows 10. Poté se to změnilo ještě více. S překvapením jsem se dívala na všechny ikony. To, co tam bylo dříve, se smazalo a místo toho tam byl nový program. Nejdříve jsem se na to bezradně dívala. Vůbec jsem nevěděla, jak postupovat. Hodně jsem se u toho stresovala, ale nevzdávala jsem se a přes veškerou snahu jsem si jeho funkce osvojila.“*

*„Pro mě je největší problém pochopit fungování klávesnice, zvláště když se jedná o spojení dvou tlačítek. Je tomu tak například ve chvíli, kdy je potřeba napsat velké písmeno. V tomto případě se musí stisknout tlačítko SHIFT a k tomu stisknout určité písmeno. Proto, abychom naopak udělali třeba zavináč (symbol @), musíme stisknout tlačítka CTRL+ALT+V. S jednotlivými tlačítky je to hodně složité. Ovládání klávesnice tímto způsobem nemám ráda. Stačí mi základní tlačítka. V notebooku mám itouch (s myší). Itouch je dle mého názoru lepší než myš samotná. Z ovládání myši jsem opravdu unavená, protože s ní stále jezdím jiným směrem, než kterým chci a na určité ikoně na monitoru ji neuvídím. Další věc je, že když myš nefunguje, znamená to, že je špatně zapojená ve skříni počítače“.*

*V kurzu si lektor všiml, že myši pohybuji ve vzduchu, místo toho abych si ji položila na stůl. Se smíchem mi řekl, že myš nemá křídla a ve vzduchu se s počítačem nepropojí. Řekl mi, že musím myš položit, aby navázala kontakt pomocí laseru. Poslechla jsem ho a položila jsem*

*myš na stůl. Nejvíce jsem však používala touch, protože je pro mě mnohem jednodušší než stolní počítač s myší. “*

*„Když jsem tento kurz porovnávala s tím předchozím kurzem, do kterého jsem chodila dříve, zjistila jsem, že je mezi nimi opravdu rozdíl. Z předchozího kurzu jsem neuměla vůbec nic. Po pěti letech jsem začala navštěvovat tento kurz, který se mi vyplatil. Zde jsem se toho naučila opravdu hodně. V tomto kurzu mám tedy chuť pokračovat a získávat v této oblasti nové informace. “*

*„Největší problém jsem však měla s „vyskakujícími okny“, které s sebou přinášely dotazy jako například VAROVÁNÍ ANO X NE, AKTUALIZACE ANO X NE, nebo CHCETE POSLAT ANO X NE. Vůbec jsem tomu nerozuměla a s odpovědí jsem si nebyla jistá. Velký problém jsem měla se slovní zásobou, a tudíž jsem nerozuměla ani obsahu „vyskakovacích oken“. Proto jsem je raději zavřela. Občas zavolám svému synovi, aby mi vysvětlil, co to znamená.*

*V kurzu bych rozhodně pokračovat chtěla, ale jelikož mám doma tablet, volila bych tedy raději kurz, kde bych se naučila zacházet s tabletem.”*

## Příloha č. 4

### Rozhovor 4

Důchodkyně 75 let, střední odborné učiliště pro sluchově postižené v Praze, vyučená švadlena.

*„Nečekala jsem, že od dcery dostanu notebook. Překvapila mě tím, protože jsem s notebookem neuměla zacházet. Poté jsem se přihlásila do počítačového kurzu a vzala si ho.“*

*„Když jsem notebook otevřela poprvé, neuměla jsem nic, Jen jsem se dívala na obrazovku. Poté přišel lektor a vysvětlil mi, jak se správně pohybuje s myší. Já myslela, že má na mysli zvíře, načež mi vysvětlil, že nejde o opravdovou myš, ale jen o shodný název. Jelikož jsem mu nevěřila, ukázal mi tedy na internetu, jak vypadá myš od počítače. Když jsem to napsala do vyhledávače a viděla jsem ji na obrázku, přesvědčila jsem se o tom, že měl pravdu. Rozesmálo mě to. Lektor mi vzápětí vysvětlil, že jedno slovo, má více významů. Byla jsem překvapená, když jsem se dozvěděla, že jednotlivá slova mají více významů. Musela jsem si tedy rozšířit svoji slovní zásobu. Na počítači jsem se snažila hýbat s myší, a přitom se dívat na obrazovku, kde mám šipku, ale nikde jsem ji neviděla. Stále jsem ji hledala a nacházela. Postupem času jsem to natrénovala a poté jsem to již zvládala bez problému.“*

*„Nejtěžší bylo se však zorientovat na klávesnici. Hodně složité bylo například změnit písmena v číslice, za pomoci čísla 2 (SHIFT + ě = 2), nebo napsat zavináč symbolem @ (CTRL + ALT + V). Co se týká osvojování si funkcí klávesnice, zcela by mi stačil jednodušší základ.“*

*„Uvědomila jsem si, že ještě před pěti lety jsem s počítačem neuměla vůbec zacházet a nyní již umím. V současné době mám dojem, že jsem se v souvislosti s počítačem naučila hodně věcí a získala jsem spoustu nových informací, ale mé znalosti doposud nejsou stoprocentní. Na počítači umím používat jen to, co nezbytně potřebuji, a to jen díky tomuto kurzu, takže toho vůbec nelituji.“*

*„Musím se přiznat, že největším problémem pro mě bylo pochopit „vyskakovací okno.“ Vůbec jsem tomu, co se tam píše, nerozuměla. Poté, když jsem musela kliknout na ANO x NE, měla jsem strach. Nevěděla jsem, zda to mám udělat nebo ne. Proto jsem raději zavolala partnerce a ona mi to vysvětlila. Kdybych totiž klikla na odpověď ANO, mohla bych něco*

*vypnout, začít formátovat nebo smazat. Měla jsem problémy i se slovní zásobou, ale musela jsem se snažit.“*

*„V kurzu bych chtěla dále pokračovat, protože mě to velmi bavilo. V rámci kurzu bych se toho potřebovala naučit daleko více. Také jsem musela rozšířit svoji češtinu a obohatit svoji slovní zásobu o pojem „vyskakovací okno“.*

## Příloha č. 5

1. respondentka

### Senioři a ICT – ověření

#### Základní vybavení počítače

- 1) Ukažte monitor? ANO ✓
- 2) Ukažte skříň počítače? ANO ✓
- 3) Ukažte elektronickou myš? ANO ✓
- 4) Ukažte klávesnici? ANO ✓

#### Dokážete sami pracovat na počítači

1. Umíte vypnout počítač? ANO
2. Umíte malovat na počítači v programu „malování“? ANO
3. Umíte pohybovat s myší? ANO
4. Umíte psát na klávesnici? UMÍ JEDOM ZÁKLAD

#### Webové stránky vyhledávače

1. Umíte psát webovou adresu pomocí www? ANO
2. Co máte rádi nebo vyhledáváte na internetu? RŮZNÉ ZPRÁVY, RŮZNÉ VĚŘEVÍ, A TAKÉ VIDEO.
3. Znáte webovou stránku [www.facebook.com](http://www.facebook.com)? ANO
4. Umíte psát emailovou adresu? ANO

#### Skype

1. Umíte spustit Skype? ANO
2. Umíte spustit videohovor? ANO
3. Umíte přes Skype vyhledávat kontakty? ANO
4. Umíte se ze Skypu odhlásit? ANO

## Příloha č. 6

2. respondentka

### Senioři a ICT – ověření

#### Základní vybavení počítače

- 1) Ukažte monitor? ✓
- 2) Ukažte skříň počítače? ✓
- 3) Ukažte elektronickou myš? ✓
- 4) Ukažte klávesnici? ✓

#### Dokážete sami pracovat na počítači

1. Umíte vypnout počítač? ✓
2. Umíte malovat na počítači v programu „malování“? NEDELAŇ VŮBEC
3. Umíte pohybovat s myší? ✓
4. Umíte psát na klávesnici? ✓ UMÍ JENOM ZÁKLAD

#### Webové stránky vyhledavače

1. Umíte psát webovou adresu pomocí www? ANO
  2. Co máte rádi nebo vyhledáváte na internetu? RŮZNÉ ZPRÁVY, TAKÉ YOUTUBE
  3. Znáte webovou stránku [www.facebook.com](http://www.facebook.com)? ANO
  4. Umíte psát emailovou adresu? ANO
- VĚSTNÍ, RŮZNÉ ZAJÍMAVOSTI.

#### Skype

1. Umíte spustit Skype? ANO
2. Umíte spustit videohovor? ANO
3. Umíte přes Skype vyhledávat kontakty? ANO
4. Umíte se ze Skypu odhlásit? ANO, RADEJŠÍ NECHAT, PAK ZAPOMÍNAT HESLO

## Příloha č. 7

3. respondentka

### Senioři a ICT – ověření

#### Základní vybavení počítače

- 1) Ukažte monitor? ANO ✓
- 2) Ukažte skříň počítače? ✓
- 3) Ukažte elektronickou myš? ✓
- 4) Ukažte klávesnici? ✓

#### Dokážete sami pracovat na počítači

1. Umíte vypnout počítač? ANO
2. Umíte malovat na počítači v programu „malování“? ANO
3. Umíte pohybovat s myší? ANO
4. Umíte psát na klávesnici? ANO JENOM ZÁKLAD

#### Webové stránky vyhledávače

1. Umíte psát webovou adresu pomocí www? ANO
2. Co máte rádi nebo vyhledáváte na internetu? ZPRÁVY
3. Znáte webovou stránku [www.facebook.com](http://www.facebook.com)? ANO
4. Umíte psát emailovou adresu? NE

#### Skype

1. Umíte spustit Skype? ANO
2. Umíte spustit videohovor? ANO
3. Umíte přes Skype vyhledávat kontakty? ANO
4. Umíte se ze Skypu odhlásit? ANO

## Příloha č. 8

4. respondentka

### Senioři a ICT – ověření

#### Základní vybavení počítače

- 1) Ukažte monitor? ✓
- 2) Ukažte skříň počítače? ✓
- 3) Ukažte elektronickou myš? ✓
- 4) Ukažte klávesnici? ✓

#### Dokážete sami pracovat na počítači

1. Umíte vypnout počítač? **NE**
2. Umíte malovat na počítači v programu „malování“? **ANO**
3. Umíte pohybovat s myší? **ANO**
4. Umíte psát na klávesnici? **ANO JENOM ZÁKLAD**

#### Webové stránky vyhledávače

1. Umíte psát webovou adresu pomocí www? **NE**
2. Co máte rádi nebo vyhledáváte na internetu? **YOUTUBE VARENÍ**
3. Znáte webovou stránku [www.facebook.com](http://www.facebook.com)? **ANO**
4. Umíte psát emailovou adresu? **NE**

#### Skype

1. Umíte spustit Skype? **ANO**
2. Umíte spustit videohovor? **ANO**
3. Umíte přes Skype vyhledávat kontakty? **ANO**
4. Umíte se ze Skypu odhlásit? **NE, RADEJÍ NECHAT HESLO, NECHCE ZAPOMÍNAT**



## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Bc. Michal Brhel
<b>Katedra:</b>	Katedra speciální pedagogiky
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Kateřina Jeřábková, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2020

<b>Název práce:</b>	Senioři se sluchovým postižením a ICT
<b>Název v angličtině:</b>	Seniors with hearing impairment and ICT
<b>Anotace práce:</b>	<p>Bakalářská práce s názvem Senioři se sluchovým postižením a ICT (informační a komunikační technologie) je rozdělená na teoretickou a praktickou část. Teoretická část práce se věnuje problematice seniorů se sluchovým postižením, kteří využívají ICT. Zaměřuje se na různé oblasti sluchového postižení v období dospělosti a stáří. Následující část se zabývá vzděláváním seniorů a seniory, kteří přicházejí do styku s ICT a následně prozkoumává jejich kognitivní změny v dospělosti a stáří. Představena je i nezisková organizace Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s. (zkratka CNN), a od jejího vzniku až po současnost. Praktická část se zabývá organizací CNN – a to konkrétně sociálně aktivizační službou, která nabízí kurzy počítačové gramotnosti. Ve výzkumném šetření je použit test a rozhovor se seniory se sluchovým postižením, kteří využívali sociálně aktivizační služby – konkrétně kurzu počítačové gramotnosti. Cílem výzkumného šetření je zjistit, jak fungovalo toto vzdělávání. V závěru bakalářské práce jsou v souladu se získanými výsledky vznesena doporučení pro praxi.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	Senior se sluchovým postižením, ICT, organizace pro sluchově postižené, CNN, senioři a vzdělávání
<b>Anotace v angličtině:</b>	Bachelor thesis named Seniors with hearing impairment and ICT (Information and Communication Technologies) is divided into theoretical and research part. The theoretical part focuses on description of the elderly people with hearing impairment who use

	<p>ICT. It focuses on various types of hearing impairment in the period of adulthood, presenile and elderly period. The following chapter aims at the education of adults and elderly and it also concerns changes in the cognitive functions in adulthood, presenile and elderly period. The nonprofit organisation Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé pro Prahu a Středočeský kraj, o.p.s. (CNN – Centre for Deaf and hard-of-hearing Prague and Central Bohemia region) is introduced. The research part concentrates on the organisation CNN and special attention is paid to the social activation services which include courses of computer literacy. In the research, tests and dialogues with the elderly with hearing impairment who attended social activation services, particularly the course of computer literacy, are used. The aim of the research is to find out how the education worked. The recommendations for further practice based on outcomes of the research are formulated at the end of the thesis.</p>
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Elderly people with hearing impairment, ICT, organisations for people with hearing impairment, organisation CNN, elderly, education
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	8 příloh vázaných k práci
<b>Rozsah práce:</b>	82 stran
<b>Jazyk práce:</b>	Čeština