

Vzdělávací program

„Komunikace s osobami ohroženými sociálním vyloučením“

Modul „Komunikace úřadů se seniorskou populací“

Obsahem modulu je seznámení účastníků se základními normami a dokumenty, které mají vztah k seniorské problematice a získání potřebných znalostí a dovedností pro komunikaci se seniorskou populací i s využitím nástrojů eGovernmentu. Schopnost vhodně komunikovat s touto skupinou je pro úřady územní samosprávy důležitá nejen nyní, ale i výhledově v souvislosti s demografickým vývojem a stárnutím populace. Výsledkem správné komunikace bude rovný přístup seniorů k informacím a službám úřadů. Vzdělávání úředníků v této oblasti je důležité hlavně proto, že v českém prostředí jsou stále velmi silně přítomny stereotypy související se stářím, i když je dokázáno, že starší lidé adaptační mechanismy včetně komunikačních ovládají, jenom je mají jinak nastavené.

Specifika komunikace se seniory jsou předem určená přirozenými fyziologickými změnami organismu člověka (smyslové poruchy, poruchy paměti, poruchy hybnosti, poruchy pozornosti), ale i psychickými (emocionální labilita, úzkostnost, depresivnost) a sociálními faktory (kulturní a společenské normy, ageismus ve společnosti), které se objevují ve větší míře s vyšším věkem a které se v důsledku stereotypizace jeví jako bariéry komunikace se seniory. Úředníci a zaměstnanci, kteří přicházejí do styku s veřejností, by se měli naučit používat slova a termíny, které senior přijímá a zároveň jim rozumí, měli by se naučit dokázat přizpůsobit vlastní komunikační styl schopnostem seniora, a tím zvětšit pravděpodobnost navázání úspěšné komunikace, ve které se senior stane aktivním účastníkem sociální interakce.

Během komunikace je potřebné držet se určitých obecných zásad společně s implementací některých specifických postupů. Na počátku komunikace se seniorem je zásadní jasně a srozumitelně vymezit cíl, smysl a účel komunikace a komunikovat s ním jako s rovnocenným partnerem. Úředník by měl vždycky hledat vhodný komunikační klíč, volit vhodné komunikační techniky, rozpoznat a respektovat omezení staršího věku. Devalvace v komunikaci představuje snižování hodnoty seniora, nerespektování jeho lidské důstojnosti, ponižování, urážení, projevy neúcty, zneužití důvěry seniora apod.

Odborníci uvádějí obvykle pět kritérií úspěšné verbální komunikace se seniory: jednoduchost, stručnost, zřetelnost, vhodné načasování a adaptabilitu. Mimo slovní sdělení se za důležité považuje i sledování neverbálních projevů, které mají podstatnou vypovídací hodnotu.

Všeobecným problémem je skutečnost, že převážná část pracovníků předpokládá, že k seniorům přistupují správně a nedělají žádné základní chyby, natož aby si byli vědomi špatných návyků v oblasti komunikace se seniory. Realita bývá ovšem odlišná. Většina úředníků komunikuje se seniory s dobrými úmysly, avšak jejich verbální či neverbální projevy v celkovém chování a přístupu k seniorům, vypovídají často o nízké až nepřijatelné kvalitě komunikace.