

# Komunikace seniorů s veřejnou správou

Bc. Michaela Macková

---

Diplomová práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií

akademický rok: 2014/2015

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Michaela Macková**  
Osobní číslo: **H138224**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Komunikace seniorů s veřejnou správou**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím diplomové práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na problematiku stárnutí a stáří;
- na vymezení pojmů veřejná správa a komunikace;
- na specifika při komunikaci se seniory.

Součástí práce bude kvalitativní výzkum, který by měl sledovat úroveň komunikace seniorů s orgány veřejné správy. Zkoumaná problematika bude zaměřena na různé druhy problémů v komunikaci a na možnosti jejich zlepšení z pohledu seniorů.



Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**HAŠKOVCOVÁ, H. Fenomén Stáří, Praha: Havlíček Brain Team, 2010.**

**KLEVETOVÁ, D. Motivační prvky při práci se seniory, Praha: Grada, 2008.**

**KŘIVOHLAVÝ, J. Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie, Praha: Grada, 2011.**

**NAKONEČNÝ, M. Motivace lidského chování, Praha: Academia, 1996.**

**PACOVSKÝ, V. O stárnutí a stáří, Praha: Avicenum, 1990.**

**ŘÍČAN, P. Cesta životem, Praha: Panorama, 1990.**

**ŠTĚPANÍK, J. Umění jednat s lidmi: cesta k úspěchu, Praha: Grada 2003.**

**ŠVAŘÍČEK, R. a K. ŠEĐOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, Praha: Portál 2007.**

**VLÁČIL, J. Veřejná správa, Praha: Linde, 2002.**

**Další literatura bude průběžně doplňována během tvorby diplomové práce.**

Vedoucí diplomové práce:

**doc. Ing. Antonín Řehoř, CSc.**

Institut mezioborových studií

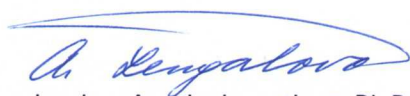
Datum zadání diplomové práce:

**4. listopadu 2014**

Termín odevzdání diplomové práce:

**31. března 2015**

V Brně dne 4. listopadu 2014



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.

děkanka



doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.  
ředitel ústavu

### Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 5.3.2015

Michaela Maclová  
.....  
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

## **ABSTRAKT**

Tématem diplomové práce je komunikace seniorů s veřejnou správou. V teoretické části vymezuje pojmy stáří, veřejná správa, komunikace a seznamuje s tím, jak senioři používají moderní technologie. Dále popisuje způsoby jednání seniorů s veřejnou správou u nás i v zahraničí.

Praktická část je řešena formou kvalitativního výzkumu, jehož cílem je upozornit na specifika v komunikaci seniorů a pokusit se navrhnout opatření, která ji zlepší.

### **Klíčová slova:**

Senior, stáří, komunikace, moderní technologie, státní zaměstnanec, úředník, veřejná správa, veřejnost.

## **ABSTRACT**

The topic of my thesis is communication between seniors and public administration. The theoretical part defines terms such as old age, public administration, and communication, and explains how seniors use modern technology. It also describes how seniors in the Czech Republic and abroad deal with public administration.

The practical part consists of a qualitative research, which aims to draw attention to the specifics of communication with seniors and tries to propose procedures that will improve it.

### **Keywords:**

Senior, old age, communication, modern technology, public employee, official, public administration, public

## **PODĚKOVÁNÍ**

Tímto děkuji všem, kteří mně podpořili při psaní mé diplomové práce, především trpělivé rodině.

Zvláštní poděkování patří mému vedoucímu diplomové práce doc. Ing. Antonínu Řehořovi, CSc. za metodické vedení, podnětné konzultace a cenné rady.

## **MOTTO**

*„Dětství je chvíle, mládí je chvíle, dospělost je chvíle a stáří je součet těch chvil.“*

*Franciszek Antoni Bielaszewski*

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně dne 20. 03. 2015

.....

Bc. Michaela Macková

## OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1 FENOMÉN STÁŘÍ</b> .....	<b>11</b>
1.1 VYMEZENÍ POJMU STÁŘÍ.....	11
1.2 PROCES STÁRNUTÍ .....	18
1.3 PSYCHOLOGIE STÁŘÍ .....	22
<b>2 VEŘEJNÁ SPRÁVA A SENIOŘI</b> .....	<b>24</b>
2.1 VYMEZENÍ POJMU VEŘEJNÁ SPRÁVA .....	24
2.2 PRACOVNÍCI VEŘEJNÉ SPRÁVY .....	29
2.3 SENIOŘI JAKO KLIENTI VEŘEJNÉ SPRÁVY .....	31
<b>3 MOŽNOSTI KOMUNIKACE SENIORŮ</b> .....	<b>33</b>
3.1 VYMEZENÍ POJMU KOMUNIKACE .....	33
3.2 PODMÍNKY ÚSPĚŠNÉ KOMUNIKACE .....	35
3.3 SENIOR A MODERNÍ KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE .....	37
3.4 SPECIFIKA V OBLASTI KOMUNIKACE SENIORŮ .....	44
<b>4 KOMUNIKACE SENIORŮ S VEŘEJNOU SPRÁVOU</b> .....	<b>48</b>
4.1 ZPŮSOBY KOMUNIKACE S VEŘEJNOU SPRÁVOU .....	48
4.2 KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI PRACOVNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY .....	51
4.3 KONTAKT SENIORŮ S INSTITUCÍ U NÁS .....	53
4.4 KONTAKT SENIORŮ S INSTITUCEMI V ZAHRANIČÍ .....	56
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>62</b>
<b>5 VÝZKUM V OBLASTI KOMUNIKACE SENIORŮ S VEŘEJNOU SPRÁVOU</b> .....	<b>63</b>
5.1 PŘÍPRAVA, CÍL, ÚKOLY .....	63
5.2 VÝZKUMNÝ VZOREK .....	64
5.3 METODA VÝZKUMU.....	64
<b>6 STRUKTUROVANÉ ROZHOVORY</b> .....	<b>66</b>
<b>7 ZHODNOCENÍ, ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ</b> .....	<b>82</b>
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>84</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>86</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....	<b>91</b>
<b>SEZNAM TABULEK</b> .....	<b>92</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>93</b>

## ÚVOD

Žijeme v době, kdy nás stále častěji atakuje varování, že lidská populace stárne. Dnes žijí lidé déle, než kdy předtím a tento stav přináší změny v celé současné společnosti. Tím, jak se prodlužuje lidský věk, stárne také celá lidská populace, proto představuje stárnutí lidstva v 21. století téměř celosvětový problém. A podle prognóz bude stárnutí populace nadále pokračovat. Senioři se tak stanou velmi početnou skupinou obyvatel a to téměř v celé Evropě. Současný svět zatím sice patří mladým, ale i ti postupně zestárnou a díky příznivým životním podmínkám se většina z nich dočká seniorského věku.

Tím jak se prodlužuje lidský život, prodlužuje se také produktivní věk seniorů. Z těchto zjištění pak vyplývá i nárůst počtu seniorů, se kterými se budeme na úradech setkávat. Tuto skutečnost by společnost měla vzít na vědomí a již dnes počítat s některými specifickými potřebami seniorů. Z hlediska sociální pedagogiky může být takovou potřebou například komunikace seniorů s orgány veřejné správy nebo i jinými institucemi. A právě komunikace s úřady může představovat pro řadu seniorů problém.

U nás se tematikou seniorů dlouhodobě zabývá Helena Haškovcová ve svých publikacích, ale také například nadace SENIO, která řeší sociální integraci seniorů pomocí internetu. Tato společnost chce zlepšit kvalitu života seniorů a podpořit jejich aktivní účast na životě občanské společnosti. Pomocí internetové komunikace chce nabídnout prostor pro jejich realizaci.

Na toto šetření bych chtěla ve své práci navázat a zaměřit se konkrétně na specifika komunikace seniorů s veřejnou správou.

Ráda bych také zmapovala prostředí veřejné správy a využila tak svých znalostí a zkušeností z pracovní pozice, kterou právě ve veřejné správě dlouhodobě zastávám. Pracuji na finančním úřadě, kde pracuji na oddělení majetkových daní. Denně tak přicházím pracovně do přímého kontaktu se seniory, kteří si vyřizují své úřední záležitosti. Mnozí senioři mívají s komunikací na úřadě problémy a někteří dokonce volí raději komunikaci pomocí svého zvoleného zástupce. Tato skutečnost mě přivedla na myšlenku zjistit, jak prolomit některé komunikační bariery seniorů a zlepšit jejich komunikaci právě s veřejnou správou.



**Cílem** diplomové práce bude zjistit, zda mají čeští senioři při komunikaci s veřejnou správou nějaké problémy a jestli ano, tak jaké. Upozornit na specifika v komunikaci seniorů. Na základě šetření se pokusit navrhnout opatření, která by jejich komunikaci s veřejnou správou zlepšila.

Dále se pokusím stanovit hypotézy, které by pak bylo možné dalším šetřením testovat.

Práci jsem rozdělila do dvou částí. V teoretické části vymezím pojem stáří, proces stárnutí a psychologii stárnutí. Rovněž popíšu prostředí veřejné správy, pracovníky veřejné správy a představím seniory jako klienty veřejné správy. Dále se zaměřím na způsoby komunikace seniorů s veřejnou správou, její specifika, a přiblížím, jak senior zvládá užívání moderní komunikační technologie. Popíšu způsoby komunikace s veřejnou správou, komunikační dovednosti pracovníků veřejné správy a kontakt seniorů s institucemi u nás i v zahraničí.

V praktické části provedu výzkum v oblasti komunikace seniorů s veřejnou správou. Úroveň komunikace seniorů s orgány veřejné správy jsem se rozhodla zjistit kvalitativním výzkumem pomocí rozhovorů. Chci se zaměřit na různé druhy problémů v komunikaci seniorů a na možnosti jejich zlepšení.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 FENOMÉN STÁŘÍ

V této části diplomové práce se zaměřuji na vymezení pojmu stáří a také vysvětluji pojmy spojené se seniory, v další podkapitole popisuji proces stárnutí a v poslední podkapitole se věnuji problematice týkající se psychologie stáří.

### 1.1 Vymezení pojmu stáří

Stáří je pojem, pod kterým si každý z nás představuje něco jiného. Pro děti jsou staří třeba už vysokoškolští studenti, pro mladou generaci jsou staří dnešní padesátníci a naopak mnozí staří se necítí být staří ani po odchodu do důchodu. Kde je tedy ta hranice, která vymezuje stáří? Nejprve se tedy seznámíme s některými důležitými pojmy, které se stářím souvisejí:

#### Senior

Oslovování a označení – mnozí si ještě pamatují na dobu, kdy se starým lidem běžně např. v nemocnicích říkalo babi nebo dědo. Potom se označovali staří lidé jako přestárlí nebo dříve narození. Starším označením pro starého bylo *Gerón* (řecky stařec). Toto označení se dnes již nepoužívá a nahradil ho právě pojem senior.

Helena Haškovcová uvádí v publikaci *Sociální gerontologie*, že senior je označení pro staršího nebo nejstaršího váženého člena nějakého společenství. Lze tak ale rozlišit mezi sebou členy rodiny, pokud mají stejné jméno. Mladší junior, starší senior a to i v případě, že starší z nich zdaleka není starý.<sup>1</sup>

Na rozdíl od dětského věku, který je přesně definován a věkově ohraničen, u seniorského věku tomu tak není. Sak uvádí, že senior je člověk završující životní fázi, který má specifické postavení ve společnosti.<sup>2</sup>

Zajímavé zjištění vyplynulo z průzkumu, který zjišťoval, jak je současnou společností senior vnímán. Výzkum s názvem „*Názory a postoje české populace k seniorům*“, byl proveden v roce 2008 na vzorku 1014 respondentů ze všech krajů ČR.

Na otázku od kolika let je člověk považován za seniora se většina respondentů vyjádřila tak, že člověk se stává seniorem mezi 60. a 70. rokem věku.

---

<sup>1</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*, Praha: Galén, 2012, s. 31.

<sup>2</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 25.

Na otázku: „Co se Vám vybaví, když se řekne senior?“

- 49% populace si pojem senior spojuje se stářím, starým člověkem, starcem,
- 40% dotázaných vidí seniora podle jeho ekonomického statusu jako důchodce,
- 7% respondentů si spojuje seniora s jeho rolí v rodině- babička, dědeček,
- 2% populace si pod pojmem senior vybaví zkušenosti, moudrost, nadhled a zodpovědnost.

Dále je senior pro velkou část převážně mladší generace charakterizován jako jedinec s velkou časovou disponibilitou.<sup>3</sup>

### Gerontologie

Je věda o stárnutí a stáří a její název pochází z řeckého slova *gerón*-starý člověk a *logos*-nauka. Dělí se na tři základní části.

- Gerontologii teoretickou - hledá, třídí a řadí teoretické poznatky o hlavních mechanismech stárnutí a vytváří teoretický základ pro praktickou činnost kolem starého člověka.
- Gerontologii klinickou-zaměřuje se na komplexní hodnocení a posuzování jedince ve zdraví a hlavně v nemoci. Nazýváme ji také geriatric.
- Gerontologii sociální (populační) - orientuje se na vzájemné vztahy mezi starou populací a společnostmi jako celkem.<sup>4</sup>

Za úkol si gerontologie vytyčila poznání hlavních příčin a mechanismů stárnutí. Snaží se nejen o prodloužení lidského věku, ale také o zlepšení kvality života ve stáří. To trefně popsal MUDr. Pacovský: „*Nejde jen o přidání let k životu, nýbrž i o přidání života k létům.*“<sup>5</sup>

### Věk

Od narození nám přibývají roky, mění se náš věk, stárneme. Podle věku posuzujeme schopnosti jednotlivce. Stává se tak důležitou charakteristikou člověka.

Posunem ve struktuře věkových skupin za posledních 70 až 100 roků se změnily názory na stáří a stárnutí. Z hlediska biologického stárnutí by se mělo posuzovat stáří pouze

---

<sup>3</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 27.

<sup>4</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 15.

<sup>5</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 11.

podle počtu prožitých let – věku. Ale můžeme říct, že člověk je tak starý, jak se cítí. Z tohoto pohledu dělíme věk na chronologický a biologický neboli funkční věk.

Chronologický věk se liší od věku biologického. Každý z nás totiž stárne rozdílným tempem. Chronologický věk, který označujeme také jako kalendářní neboli matriční věk, je dán dobou, která uplynula od data narození. Světová zdravotnická organizace (WHO) dělí kalendářní věk do patnáctiletých věkových kategorií:

- 45-59 let: střední věk,
- 60-74 let: vyšší (starší) věk nebo také rané stáří,
- 75-89 let: pokročilý stařecký věk, vlastní stáří, *senium*, opravdu staří lidé (*very old*),
- 90 a více let: dlouhověkost.

Za staré se tedy považují podle WHO až osoby starší 75 let. Další, častěji užívané dělení seniorů podle věku může být:

- věk 65 - 74 roků - **mladí senioři**,
- věk 75 - 84 roků - **staří senioři**,
- věk 85 a více roků - **velmi staří senioři** (na významu nabývá sledování soběstačnosti a zabezpečení).<sup>6</sup>

Biologický věk nemusí být totožný s věkem kalendářním, ale odpovídá spíše momentálnímu funkčnímu potencionálu jedince. Někdy se můžeme setkat také s označením funkční věk.

Pacovský uvádí, že při posuzování starého člověka bychom se měli řídit právě tímto věkem, což je ale velmi složité, protože funkční věk je nutné změřit objektivními metodami, které ovšem ještě nejsou dostatečně vyvinuty.<sup>7</sup>

Pacovský také jako příklad uvádí definici, kterou navrhl jistý Jalavista: „*Ze dvou kalendářně stejně starých jedinců je biologicky mladší ten, u něhož můžeme očekávat delší zbytek života.*“<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> MÜHLPACHR, P., BARGEL M.(ed.) *Senioři z pohledu sociální pedagogiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2011, s. 15.

<sup>7</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 16.

<sup>8</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 16.

### Ageismus

Ageismem označujeme věkově podmíněnou diskriminaci, kdy slovo *age* znamená anglicky věk. Může se jednat až o otevřenou averzi ke starým, vedoucí až k vyhýbání se kontaktu s nimi. V dnešní společnosti je zažitý stereotyp, že co je staré, je bez užitku a špatné. Věk však představuje připsaný status, který je neovlivnitelný vlastním úsilím, stejně jako pohlaví nebo rasa.<sup>9</sup>

Ageismus můžeme vnímat také jako dobře míněné, neúměrně ochranné postoje vůči seniorům, které je staví do pasivní role (tzv. nový ageismus). Zajímavé je, že ageismem bývají postiženi již lidé nad 45 let a to převážně při hledání zaměstnání. Senioři jsou takto postiženi již výrazněji a hrozí jim až sociální exkluze.<sup>10</sup>

Pokorná proto uvádí, že pohled moderních společností na stárnutí by se měl změnit. Na místo přijímání fenoménu stárnutí v populaci jako pohromu a hrozbu (demografická panika, gerontofobie) je potřeba přijmout stárnutí populace jako pozitivní výzvu.<sup>11</sup>

### Střední délka života

Dalším pojmem, který nám přibližuje definici stáří, je střední délka života, kterou můžeme definovat jako pravděpodobnou délku dožití. Tento ukazatel nám vyjadřuje věk, kterého by se dožilo živě narozené dítě, kdyby byly úmrtnostní poměry stejné jako v době konstrukce úmrtnosti. Střední délka života nesouvisí s průměrným věkem žijící populace. Údaje o střední délce života jsou pravidelně publikovány ve Statistické ročence ČR. V roce 1990 to bylo 67,8 let pro muže a 75,3 let pro ženy.<sup>12</sup>

Haškovcová pak ve své publikaci uvádí, že v roce 2012 činila střední délka života pro muže 74,2 roku a 80,3 roku pro ženy.<sup>13</sup>

---

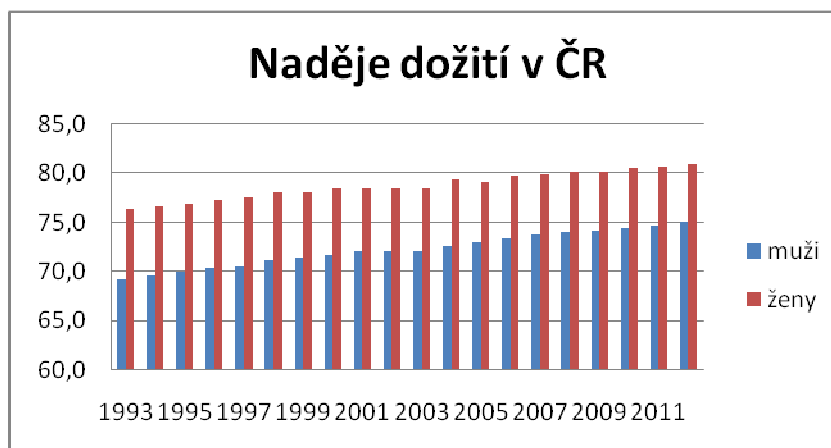
<sup>9</sup> POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha: Grada 2010, s. 70.

<sup>10</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén Stáří*, Praha: Havlíček Brain Team 2010, s. 169.

<sup>11</sup> POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha: Grada 2010, s. 73.

<sup>12</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 16.

<sup>13</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*, Praha: Galén, 2012, s. 162.



Tabulka 1 – Naděje dožití obyvatel v ČR

Zdroj: Tabulky statistická ročenka 2013 [online, 09. 10. 2014] dostupná z:

<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniorianalyzy>

Z uvedeného vyplývá, že se střední délka života stále prodlužuje a bude nutné s touto skutečností ve společnosti počítat.

### Demografie

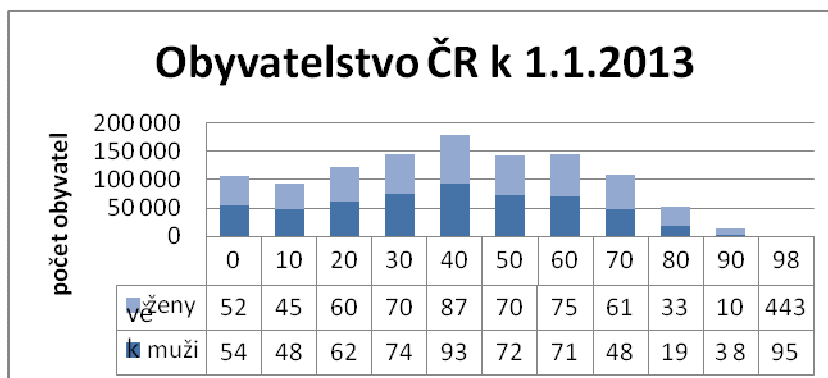
Demografie je věda, která studuje zákonitosti vývoje populace. Jedná se o nauku o obyvatelstvu, která sleduje jeho počet, strukturu, rozmístění, reprodukci a sleduje počty stárnoucích a starých osob.<sup>14</sup>

V současnosti do seniorského věku vstupují silné ročníky lidí narozených po II. Světové válce. Převaha žen ve vyšším věku je tak mimo jiné způsobena mužskou úmrtností během války a emigrací.<sup>15</sup>

V následující tabulce je patrná početní převaha žen v závislosti na věku. Kolem čtyřicátého roku věku je mužů a žen přibližně stejně, ale osmdesátiletých žen je již jedenkrát více, než mužů.

<sup>14</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 2.

<sup>15</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 86.



Tabulka 2 – Početní zastoupení mužů a žen v závislosti na věku

Zdroj: Tabulky statistická ročenka 2013 [online, 09. 10. 2014] dostupné z:

[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori\\_analyzy](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori_analyzy).

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

Pacovský uvádí, že ve stáří je značně snížena adaptační schopnost: „*Kdyby měl člověk celý život takovou adaptační schopnost, jako v dětském věku, dožila by se polovina lidí 700 let.*“<sup>16</sup>

### Mýty o stáří

O stáří se ve společnosti vžilo dost mýtů, o kterých zvláště mladí nepřemýšlí a berou je spíše jako fakt. Haškovcová ve své knize uvádí ty nejfrekventovanější:

- Mýtus falešných představ: Starý člověk bude spokojen, budou-li uspokojeny jeho materiální požadavky.
- Mýtus zjednodušení demografie: Stáří začíná v den, kdy člověk dosáhl věkové hranice pro odchod do důchodu.
- Mýtus homogenity: Všichni senioři jsou stejní, a proto mají stejné potřeby.
- Mýtus neužitečného času: Když senior nechodí do práce, nic nedělá.

<sup>16</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 35.



- Mýtus ignorace: Když už nepracuje, nemůže být naším partnerem ani konkurentem, stojí tedy na vedlejší koleji a nemusíme si ho všímat.
- Mýtus o úbytku sexu: Staří lidé jsou zcela asexuální.<sup>17</sup>

Těžko říct, který z uvedených mýtů seniorům nejvíce škodí.

### Zdraví ve stáří

Zdraví ovlivňuje všechny aspekty života ve vyšším věku. S přibývajícím věkem klesá počet lidí, kteří udávají, že se cítí zdraví nebo že jsou zdraví. Odhaduje se, jak uvádí MUDr. Pacovský, že v 60 letech se cítí zdravými 60% seniorů, kolem sedmdesátky cca 40% a ze starších osmdesáti roků jen cca 5% seniorů.<sup>18</sup>

Zdraví seniorů ohrožují deprese, poruchy spánku, závratě, pády, dehydratace. Objevuje se častěji inkontinence. Stáří dále provázejí poruchy zraku, sluchu, čichu, chuti i dentice. Největší hrozbou každého seniora je však demence, která je v současné době velmi rozšířená. Demence by se ale neměla slučovat se senilitou, i když projevy jsou obdobné.

Senilita se projevuje souborem typických projevů stáří. Patrné jsou pomalejší reakce fyzické i psychické. Je také často používána jako ekvivalent zapomínání i u lidí mladších, kteří si nic nepamatují.<sup>19</sup>

Není správné na seniory nahlížet jen jako na nemocné, případně senilní. Život a životní styl seniorů je bohatý a v řadě směrů mohou být senioři aktivnější než mladší generace. Generace seniorů je totiž značně diferencovaná. Mezi věkem 60 a 100 je rozdíl jako mezi novorozencem a čtyřicátníkem, nebo mezi dvacátníkem a šedesátníkem. Z toho vyplývá rozdíl ve zdravotním stavu i diferenciaci života a životního stylu.<sup>20</sup>

Potenciálem seniora je pak jeho velká zásoba životních zkušeností, neboť zažil společnost v různých kritických a krizových situacích, za rozličných politických zřízení a získal nadhled. Dá se říci, že časoprostor seniora je výrazně rozlehlejší než časoprostor mladého člověka.<sup>21</sup>

---

<sup>17</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén Stáří*, Praha: Havlíček Brain Team 2010, s. 119.

<sup>18</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 61.

<sup>19</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén Stáří*, Praha: Havlíček Brain Team 2010, s. 147.

<sup>20</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 165.

<sup>21</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén Stáří*, Praha: Havlíček Brain Team 2010, s. 149.

## 1.2 Proces stárnutí

Stárneme všichni už od chvíle, kdy se narodíme a většina z nás se dožije i opravdového stáří. Stárnou totiž všechny živé organismy, ale každý stárne jinak, jinou intenzitou.

Stárnutí je celoživotní proces, jehož involuční projevy se stávají zřetelnými zhruba od přelomu 4. a 5. decennia a to v závislosti na náročnosti prostředí.<sup>22</sup>

Chápeme ho jako komplexní proces s mnoha endogenně i exogenně působícími faktory. Svou roli hraje genetický vklad, humorální, nervový a imunitní systém, patologie stáří, stress, výživa, vlivy okolí. Gerontologové se shodují na tom, že existuje obecný princip stárnutí živé hmoty- stárnou všichni živí tvorové.<sup>23</sup>

Růst zrání i stárnutí ovlivňují každou funkci v organismu. Mění se nitrobuněčné procesy, koordinace nervového systému, práce srdce a cév, ledvin a endokrinní rovnováha.<sup>24</sup>

Dnes většina lidí začíná stárnout biologicky mnohem dříve, než sociálně. Přičemž biologické stárnutí je pouze individuální, ale sociální status jedince je ohraničen a určen shodně pro všechny. Chybou je pokládat stáří výlučně za období, v němž si člověk může odpočinout, naopak významnou roli pro dlouhověkost hraje pracovní činnost.

Tajemství stárnutí je také v tom, že si člověk ve společnosti najde místo, které mu dovoluje, aby stárnul a při tom byl na všem a s přehledem účasten, pokud možno až do konce.<sup>25</sup>

Sak ve své knize uvádí, že stárnutím se čas subjektivně zkracuje. Den, týden, měsíc, rok jsou ve stáří pocitově kratší, než v dětství a v mládí. I když dnešním mladým i dětem čas ubíhá i díky moderním technologiím a životnímu stylu rychleji, než tomu bylo v dětství a mládí současných seniorů.<sup>26</sup>

Pondělíček popisuje, že živým organismům čas ubíhá rychleji a také fyzikální čas se s pokračujícím stářím zrychluje.

Stárnutím tak běží vnitřní hodiny rychleji. Ubývá zážitkové extenzity, ale proto se nemusí snižovat intenzita. Starší člověk prožívá svůj vnitřní čas koncentrovaněji, plněji i s klidnější vyrovnaností.<sup>27</sup>

---

<sup>22</sup> MÜHLPACHR, P. BARGEL M.(ed.) *Senioři z pohledu sociální pedagogiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2011, s. 13.

<sup>23</sup> PONDĚLÍČEK, I. *Stárnutí: osobnost a sexualita*, Praha: Avicenum 1987, s. 53.

<sup>24</sup> PONDĚLÍČEK, I. *Stárnutí: osobnost a sexualita*, Praha: Avicenum 1987, s. 7.

<sup>25</sup> PONDĚLÍČEK, I. *Stárnutí: osobnost a sexualita*, Praha: Avicenum 1987, s. 18.

<sup>26</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 21.

<sup>27</sup> PONDĚLÍČEK, I. *Stárnutí: osobnost a sexualita*, Praha: Avicenum 1987, s. 21.

Tabulka podle DuNouyovy formule, jak uvádí Pondělíček.

Věk v letech od narození	Zrychlení nebo zpomalení	Poznámka
0.77	7 x	Rok je 7x delší než pro 10leté dítě <sup>28</sup>
1.03	6 x	
1.38	5 x	
1.92	4 x	
2.82	3 x	
4.62	2 x	
<b>10</b>	<b>1</b>	
20,77	1/2	Rok je jen z poloviny tak dlouhý jako pro 10leté dítě
42.31	1/4	
53.08	1/5	
85.38	1/8	
106,92	1/10	

Tabulka 3 - Relativní zrychlení fyzikálního času.

Zdroj: PONDĚLÍČEK, I. *Stárnutí: osobnost a sexualita*, Praha: Avicenum 1987, s. 20.

Sak zase trefně přirovnává život k přesýpacím hodinám: „Na začátku života je čas budoucnosti a minulosti prázdný, existuje pouze přítomnost. Jak narůstá minulost jedince, tak se úměrně zkracuje jeho budoucnost.“<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Vysvětlivka: Pro dítě staré devět měsíců (tj. 0.77 roku) je rok 7x delší než pro desetileté dítě a sedmsetkrát delší než pro stoletého starce.

Ve skutečném stáří má opravdu většina lidí dojem, že čas nemá. Příčinou není jen zpomalující se psychomotorické tempo, ale také proměna dlouhých perspektiv na krátké, jak uvádí Haškovcová.<sup>30</sup>

Každý organismus nese stopy roků a znaky opotřebování. Nejdéle do 30 let se uzavírá vývoj, evoluce. Potom nastupuje involuce. Tělo začíná ochabovat. (příroda tu kreslí Gaussovu křivku, síla svalů dvanáctiletého chlapce je totožná se svaly sedmdesátíka). Involuční změny pozorujeme i v systému imunitním, nervovém a endokrinním.<sup>31</sup>

Centrální řízení procesu stárnutí třeba hledat v genetickém aparátu nejméně 50 bilionů buněk, nukleových kyselinách. Sir Bacon v 17.tém století zjistil, že nejvýraznější změnou provázející stárnutí je atrofie. Trpí jí hlavně mozek, játra a žlázy. Hmotnost mozku se snižuje z průměrných 1370 g ve 30 letech na 1060 g v devadesáti letech.<sup>32</sup>

Při fyziologickém stárnutí a stáří se kvalitativně nemění struktura osobnosti. Rozhodující není, že je někdo starý, ale kdo stárne.<sup>33</sup>

Vědce vždy zajímala otázka, proč člověk vůbec stárne. V současné době tak existuje mnoho teorií a hypotéz o stárnutí a stáří. Podívejme se na některé z těchto teorií stárnutí:

- Teorie genetického programu – celý proces stárnutí je výhradně geneticky zakódován a geneticky daný program může být ovlivněn faktory zevního prostředí.
- Teorie metabolických omylů – vychází z představy, že stáří je náhodným nahromaděním metabolických omylů, které se objevují v buněčném metabolickém cyklu.<sup>34</sup>
- Teorie stárnutí makromolekul – byla inspirována poznatkem, že kolagenové makromolekuly s věkem mění svou chemickou skladbu a tím i metabolickou funkci.
- Teorie imunologická – je založena na skutečnosti, že nastávají chyby při dělení buněk, při vzniku nových buněčných populací. Nashromážděný imunologicky vadný materiál vede ke zvýšené predispozici k imunokomplexovým chorobám a poruchám imunity. Tomu by odpovídalo to, že příroda nemá zájem o existenci jedinců, kteří již splnili své reprodukční poslání.<sup>35</sup>

---

<sup>29</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 21.

<sup>30</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. 1. vyd. Praha: Galén, 2012, s. 170.

<sup>31</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 30.

<sup>32</sup> PONDĚLÍČEK, I. *Stárnutí: osobnost a sexualita*, Praha: Avicenum 1987, s. 39.

<sup>33</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 39.

<sup>34</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 31.

<sup>35</sup> PONDĚLÍČEK, I. *Stárnutí: osobnost a sexualita*, Praha: Avicenum 1987, s. 52.

- Teorie ekologická – mnohé zevní vlivy negativně ovlivňují a modifikují proces stárnutí. Chemické látky, složení potravy, psychosociální faktory- stres. Geografie stárnutí.<sup>36</sup>

Staří lidé jsou v současnosti funkčně stále schopnější tělesně i duševně. Dnešní sedmdesátníci jsou na tom celkově mnohem lépe, než šedesátníci před třiceti lety.<sup>37</sup>

Z toho vyplývá, že samotné stárnutí má vysoce individuální charakter a každý stárne podle svého programu. Na to, jak jedinec stárne, má vliv nejen jeho zdravotní stav, ale i to, jestli žije ve městě nebo na venkově, sám nebo v rodině, úroveň vzdělání, jeho aktivity a životní spokojenost. Individuální také je, kdy se začnou objevovat příznaky stárnutí.

Haškovcová uvádí, že krize stárnutí, někdy taky označovaná jako krize druhého břehu startuje již mezi 40 – 45 rokem, kdy přecházíme vzhledem k střední délce života, do jeho druhé poloviny. Dochází nám, že život je krátký. Taky tuto krizi častěji označujeme za krizi středního věku. Některé ženy se začínají přehnaně mladistvě oblékat, podstupují plastické operace a omlazující kůry, aby skutečné stáří ještě oddálily. To muži zase zakládají nové rodiny a plodí další děti, když ty z předchozích vztahů jsou již dospělé.<sup>38</sup>

Proto je dobré se na stáří včas připravit. Stáří bychom neměli pasívně přijímat jen jako osud. Kvalitní a spokojené stáří nám může být odměnou za celý předcházející život.

Ale podle průzkumu stárnutí společnosti a jevy s tím spojené evropské společnosti zaskočili. Vlády zatím nejsou připraveny koncepčně, ani politicky. 72% seniorů a 66 % ostatní populace je přesvědčeno, že ani česká společnost není připravena a politikové neumí včas reagovat.<sup>39</sup>

Také proto byl rok 2012 vyhlášen Evropským rokem stárnutí a mezigenerační solidarity. Jednou z jeho patronek se stala také Helena Haškovcová.

Mezinárodní rok seniorů byl vyhlášen OSN již v roce 1999. V té době pak vznikl Mezinárodní akční plán, *Přidej život létům*, který klade důraz na kvalitu života seniorů.<sup>40</sup>

---

<sup>36</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 33.

<sup>37</sup> GRUSS, P. *Perspektivy stárnutí (z pohledu psychologie celoživotního vývoje)*, Portál 2009, s. 12.

<sup>38</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén Stáří*, Praha: Havlíček Brain Team 2010, s. 108.

<sup>39</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 16.

<sup>40</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*, Praha: Galén, 2012, s. 163.

### 1.3 Psychologie stáří

Ve stáří se jedinec mění nejen fyziologicky, ale mění se i po stránce psychické. Pacovský ovšem zdůrazňuje, že při fyziologickém stárnutí a stáří se kvalitativně nemění struktura osobnosti. Charakteristické osobnostní rysy však získávají nebo upadají na své intenzitě. Říká se, že člověk karikuje svou vlastní povahu. Citlivý má sklon k depresím, introvert se stupňuje k samotářství, extrovert se může stávat až žvanivým, obtížným, stereotypním. „Zůstávají nepříjemné vlastnosti a zábava se vytrácí.“<sup>41</sup>

Se stářím se také objevuje změna některých psychických kvalit regresivního charakteru. Některé takové změny se považují za součást stařecké normy. Je to především snížení výbavnosti a vštipivosti paměti. Zpomaluje se psychomotorické tempo - zpomalený film. To se projevuje i při zátěžových situacích, jakými může být složitější jednání. Bývá ochuzena fantazie a je nechuť řešit aktuální situace. Na tom je založena obliba vzpomínek na dávné události. Pozoruje se snížená nápaditost, objevnost a vynalézavost. Senior se nerad rozhoduje, takže působí často dojmem bezradnosti. Situace a úkoly řeší pomaleji, díky zkušenostem si však počíná správně, někdy až překvapivě geniálně. Emoce jsou labilnější, staří lidé často podléhají dojetí. Převládá touha po soukromí a pohodlí.<sup>42</sup>

#### Psychické reakce a adaptace na stáří:

Se stářím souvisí různé zátěžové situace, jako je odchod do důchodu, změna společenského statutu, ztráta životního partnera, ztráta samostatnosti a růst závislosti, očekávání smrti. Rozhoduje komplex různých činitelů. První zážitek stárnutí bývá pro ně stresovou situací, rozčarováním. Jedinec má pocit, že je oddělen od předcházejícího života, ztrácí víru v budoucnost. Starý člověk by neměl žít jen z minulosti, ale vytvořit si program a reálnou perspektivu dalšího života.<sup>43</sup>

Haškovcová dokonce odchod do důchodu označuje jako *penzijní kolaps* nebo dokonce *penzijní smrt*. To podle toho, že se jedná o skutečně vysoce zátěžovou životní událost.<sup>44</sup>

---

<sup>41</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 39.

<sup>42</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 40.

<sup>43</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 41.

<sup>44</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén Stáří*, Praha: Havlíček Brain Team 2010, s. 132.

Každý senior pak na tyto zátěžové situace reaguje odlišně. Pacovský uvádí, že existuje pět způsobů, jak lidé reagují na stáří, které pojmenoval jako pět modelů adjustace na stáří.

1. Konstruktivnost – člověk se smířil s faktem, že stárne, je ale soběstačný a realizuje přiměřené cíle a plány. Konstruktivně tak přistupuje k problémům stáří.
2. Závislost – tato strategie se vyznačuje pasivním přístupem k životu, Krédem těchto seniorů je: ať se postarají ostatní. Je poměrně vyrovnaný, ale v aktivitách nenachází radost a uspokojení. Rád spíše odpočívá, je pohodlný.
3. Obranný postoj – ten zaujímají lidé, kteří byli profesionálně i společensky úspěšní. Odmítají pomoc, jen aby dokázali, že nejsou závislí na druhých. Pomoc nepotřebují, nejsou staří. Nechtějí na stáří myslet.
4. Nepřátelství – v předchozím žití měli sklon svalovat vinu za své neúspěchy na jiné. Můžeme je označit jako rozhněvané muže. Žijí v ústraní, jsou neústupní v postojích i hodnocení. V jednání s druhými jsou agresivní a podezřívaví. Mají silný odpor ke stáří a odchod do důchodu je jejich černým dnem.
5. Sebe nenávisť – podobně jako v předcházející skupině, jen nepřátelství obrací proti sobě. Na předcházející život pohlížejí kriticky a pohrdavě. Jejich společensko-ekonomický standard měl sestupnou tendenci. Považují se za oběť okolností. Zanedbávají společenské styky, cítí se osamělí a zbyteční.<sup>45</sup>

Právě schopnost adjustace má vliv na kvalitu života jednotlivých seniorů.

Zatímco někteří lidé jsou schopni zcela mimořádných jak duševních tak tělesných výkonů až do velmi vysokého věku, někteří jsou v daleko horším zdravotním stavu a žijí svůj život ve významně nižší kvalitě. S ohledem na zdravotní stav a kondici a z toho plynoucí soběstačnost a autonomii lze využít následující škály: elitní senioři, sem patří ti, kteří svou duševní či tělesnou výkonností a úspěšností vysoce přesahují průměr své věkové kategorie, dále následuje skupina seniorů aktivních, autonomních, soběstačných, křehkých a teprve posledním stupněm celé škály jsou senioři závislí, kteří potřebují komplex zdravotnických a sociálních služeb.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, s. 42.

<sup>46</sup> PTÁČEK R., BARTÚNĚK P. a kol. *Etika a komunikace v medicíně*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 202.

## 2 VEŘEJNÁ SPRÁVA A SENIOŘI

V této kapitole se zaměřím na veřejnou správu. Nejprve budu specifikovat pojem veřejná správa, kde se zaměřím na Finanční správu. Dále popíšu organizaci Finanční správy ČR a její firemní kulturu. Navážu podkapitolou o pracovnících veřejné správy, kde zmíním etický kodex zaměstnanců finanční správy a požadavky na odbornost a dovednosti úředníků. Ve třetí podkapitole uvedu nejčastější příklady, kdy se senioři stávají klienty veřejné správy.

### 2.1 Vymezení pojmu veřejná správa

Veřejná správa je dnes předmětem nemalého zájmu médií i veřejnosti a v poslední době prochází právě státní správa velkou přeměnou řídicí struktury. Tyto reformy by měl završit Zákon o státní službě, který bude poslaneckou sněmovnou v nejbližších dnech schválen.

#### Veřejná správa

Veřejnou správu spojujeme se správou veřejných záležitostí. Představuje ji vláda, parlament a soudy. Výkonnou složkou veřejné správy jsou úřady. Veřejnou správu rozdělujeme na výkon státní správy a samosprávy. Státní správou tedy rozumíme činnost státu, na kterou stát přenesl výkon. Blíže se budu věnovat státní správě.

Státní správu vykonávají tyto orgány:

- ústřední orgány státní správy (ministerstva),
- územní orgány státní správy,
- ostatní státní orgány (státní fondy),
- jiné k tomu oprávněné subjekty (např. veřejná stráž).

Rozlišujeme státní správu specializovanou a všeobecnou. Příkladem specializovaného výkonu státní správy jsou právě finanční úřady.

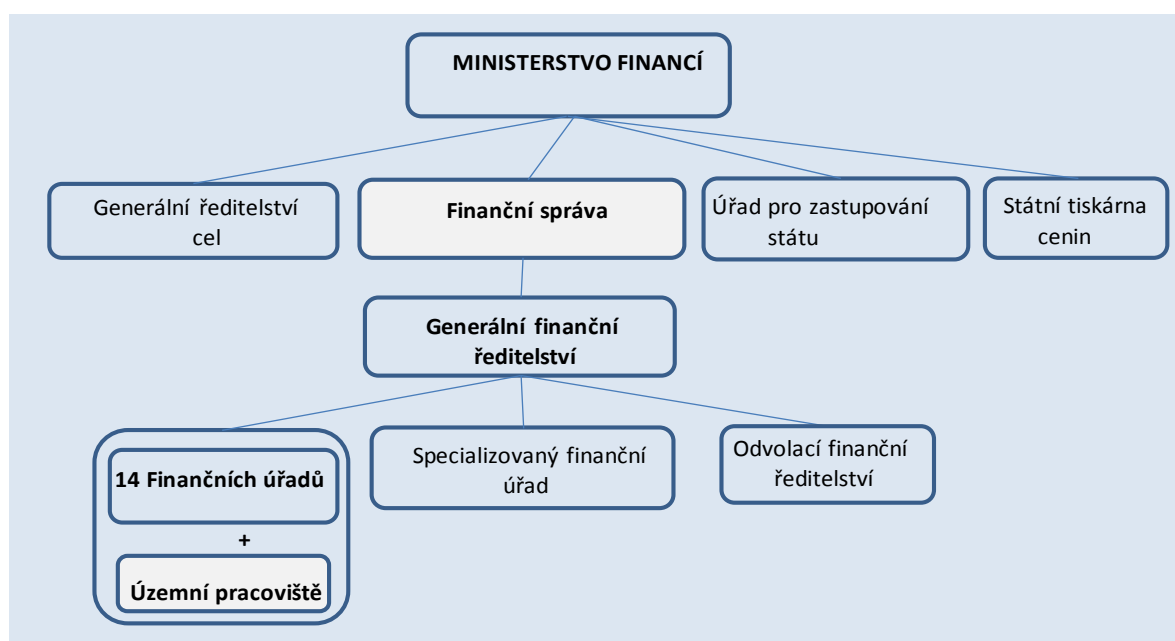
#### Finanční správa

S účinností zákona č. 456/2011 Sb., o Finanční správě ČR došlo od 1. ledna 2013 ke změně struktury finanční správy. Ministerstvu financí je podřízeno Generální ředitelství cel, Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových a Generální finanční ředitelství. GFŘ je podřízeno 14 finančních úřadů, Specializovaný finanční úřad a Odvolací finanční ředitelství s celostátní působností. Odvolací finanční ředitelství sídlí v Brně. Z finančních úřadů ve vymezených územních obvodech se stala územní pracoviště finančních úřadů. V rámci tohoto zákona tvoří finanční úřad a jeho územní pracoviště jediný správní úřad.



Činnost finančních úřadů:

- vykonávají správu daní, odvodů a záloh na tyto příjmy,
- provádějí řízení o přestupcích v oblasti své působnosti,
- spravují dotace,
- ukládají a vybírají pokuty,
- rozhodují o výši pohledávek na daních,
- na základě pověření Ministerstvem financí finanční úřady poskytují mezinárodní pomoc při správě daní a provádějí vymáhání peněžitých pohledávek.<sup>47</sup>



Obrázek 1 - Organizační struktura finanční správy od 1. 1. 2013

Zdroj: Zákon č. 456/2011 Sb., o Finanční správě ČR.

Finanční správu ČR tedy tvoří:

- Generální finanční ředitelství.
- Odvolací finanční ředitelství.
- Finanční úřady.

<sup>47</sup> Zákon č. 456/2011 Sb., o Finanční správě ČR.

Generální finanční ředitelství (GFR) řídí generální ředitel. Generálního ředitele jmenuje a odvolává vláda na návrh ministra financí. GFR má sídlo v Praze.

Odvolací finanční ředitelství (OFR) řídí ředitel, jmenovaný generálním ředitelem a má sídlo v Brně.

Finanční úřad (FÚ) řídí ředitel finančního úřadu, jmenovaný generálním ředitelem. V rámci působnosti finančních úřadů jsou zřizována územní pracoviště, která jsou organizačními útvary finančního úřadu. Finančních úřadů je 14 a sídlí v krajských městech.

Územní pracoviště řídí ředitel (pokud není územní pracoviště řízeno jiným územním pracovištěm). Ředitele územního pracoviště jmenuje a z pracovního místa odvolává generální ředitel na návrh ředitele finančního úřadu. Od 1. 11. 2014 budou územní pracoviště označena jako sekce a dojde také ke sloučení některých menších pracovišť. V čele bude stát vedoucí sekce, místo nynějšího ředitele. Tyto změny nastávají v souvislosti s novým služebním zákonem.

Generální finanční ředitelství, Odvolací finanční ředitelství a finanční úřady mají postavení správních úřadů, jsou tedy oprávněny jménem státu vykonávat správu v oblasti své působnosti. Postavení tzv. účetní jednotky má s účinností od 1. ledna 2011 Generální finanční ředitelství a je tedy oprávněno samostatně hospodařit s majetkem státu, a to rovněž za podřízené Odvolací finanční ředitelství a finanční úřady, které mají pro účely hospodaření s majetkem státu postavení jeho vnitřních organizačních jednotek.<sup>48</sup>

Vnitřní fungování Finanční správy ČR je dáno jejím organizačním řádem, který vydává Generální finanční ředitelství.

Reforma státní správy měla původně vyústit ve vznik jednotného inkasního místa (JIM), tedy místa, kde občan bude schopen vyřídit všechny své záležitosti ve vztahu ke státu „pod jednou střešou“. Jeho zavedení bylo ale nejprve odkládáno a nyní je tento projekt zastaven úplně, což je škoda.

### **Firemní kultura Finanční správy**

Díky složitosti a často se měnícím zákonům jsou na nás úředníky kladeny stále vyšší nároky a také firemní kultura by měla mít vliv na jejich dobré zvládnutí.

Každá firma nebo organizace má svoji vlastní firemní kulturu, která jí dává identitu a určuje její celkový charakter. Tvůrcem a nositelem firemní kultury bývá majitel firmy, vrcholové

---

<sup>48</sup> Organizační řád územních finančních orgánů čj. 1/11-1200 ze dne 1. 1. 2011

vedení a manažeři. V případě Finanční správy je firemní kultura utvářena již z pozice Ministerstva financí. Takto nastavená firemní kultura představuje způsob, jak přistupujeme jeden k druhému, jak spolupracujeme, ale i náš přístup ke klientům.

Tureckiová ve své publikaci odkazuje na dělení firemní kultury podle autorů Handyho a Harrisona (1975). Na základě organizační struktury a stylu řízení tak patří firemní kultura Finanční správy ke kultuře rolí, ale i ke kultuře moci.<sup>49</sup>

Podle míry rizikovosti prostředí a rychlosti zpětné vazby firemní kulturu Finanční správy označujeme jako procesní kulturu nebo také kulturu mašliček<sup>50</sup>

Synonymem firemní kultury je označení „sdílené hodnoty“. Jde o názory a cíle, které jsou společné všem členům organizace.

Finanční správa má nastaveny sdílené hodnoty jako odpovědnost, klientský přístup, otevřenost změnám, flexibilita, loajalita, trvalé vzdělávání a podobně. Jejich dodržování je zakotveno v etickém kodexu pracovníků Generálního finančního ředitelství. Tyto hodnoty jsou pozorovány právě z vnějšku organizace.

Dále navenek firemní kulturu „prodává“ logo a vzhled vydávaných dokumentů, protože jsou navenek nejvíce viditelná a hmatatelná. Stojí mezi vnitřní firemní kulturou a vytváří image firmy.

#### Některé znaky firemní kultury Finanční správy:

- Vzdělávání: zvyšování kvality služeb Finanční správy by nebylo možné bez vzdělaných, školených, dobře orientovaných a motivovaných úředníků.
- Intranet: informační daňový portál Finanční správy pro zaměstnance s obsahem všech metodik ke správě daní, adresami registrů a novinkami v oblasti daní.
- Internetové stránky Finanční správy: elektronická daňová přiznání, daňová kalkulačka, registry, adresy Finančních úřadů a telefonní seznamy správců daně apod. Průvodcem těmito stránkami pro veřejnost bude maskot FINFO, který má doprovázet klienty finanční správy a usnadnit jim tak hledání aktuálních informací.
- Etický kodex pracovníků Finanční správy: Etický kodex pracovníků GFŘ 2012, včetně protikorupční linky.

---

<sup>49</sup> TURECKIOVÁ, M. Řízení a rozvoj lidí ve firmách. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 79.

<sup>50</sup> TURECKIOVÁ, M. Řízení a rozvoj lidí ve firmách. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 81.

- Logo: nové logo Finanční správy, které je používáno na dokumentech vydávaných Finanční správou. Od 1. 7. 2014 jsou nově nadefinované typy písemností, které budou jednotně používat všechna pracoviště Finanční správy.

Zákon o státní službě, který je již platný od roku 2002, ale doposud není účinný, bude mít po jeho zavedení zřejmě velký vliv na posílení firemní kultury Finanční správy, která sice doznala oproti minulosti změn, ale stále je pod vlivem politického rozhodování. To se odráží i na vnímání Finanční správy veřejností.



Obrázek 2 - Logo Finanční správy

Zdroj: Webová stránka Finanční správy [online, 12. 11. 2014] dostupná z:

<http://www.financnisprava.cz>.

## 2.2 Pracovníci veřejné správy

Pracovníci veřejné správy vytváří obraz celé finanční správy. Patří sem úředníci, kteří jsou přímo v kontaktu s klienty veřejné správy a také jejich řídicí pracovníci. Pro přijetí do veřejné správy, konkrétně na finanční úřad musí splňovat uchazeč nejen odborné znalosti a dovednosti, ale musí mít také čistý trestní rejstřík. Jednou z podmínek je dále to, že úředník, který je přijatý do pracovního poměru má zakázáno podnikání. Povolená je pouze přednášková a znalecká činnost. V současnosti jsou na vzdělání úředníků kladeny stále vyšší nároky. Minimálně požadované vzdělání je středoškolské s maturitou, ale na stále více pracovních pozic je nutné již mít vzdělání vysokoškolské. Pro přípravu kvalitních úředníků jsou v Evropě zavedeny mnohé specializované univerzitní systémy, z nichž nejznámější je speciální škola ve Francii École Nationale d'Administration.<sup>51</sup>

U nás zatím takové školy pro úředníky chybí, ale některé obory vhodné pro využití ve veřejné správě se již na některých našich vysokých školách vyučují. A to je dobře, protože do reformované státní správy je třeba získat všestranně připravené mladé úředníky.

Zaměstnání ve státní správě je velmi náročné po stránce odborné a psychické – úředníci denně řeší konfliktní a stresové situace, je zde velká zodpovědnost a náročnost při výkonu práce. Úředníci státní správy na jedné straně zastupují stát a vyžaduje se od nich vystupování z pozice moci, na druhé straně se od nich očekává služba veřejnosti – klientský přístup. Bohužel vnímání úředníků veřejností není vždy pozitivní, zvláště je takto vnímáno a prezentováno médii. Pro účely podporování žádoucích standardů chování zaměstnanců daňové správy ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům slouží etický kodex, jehož dodržování by mohlo být jedním z důvodů zlepšení celkového pohledu veřejnosti na úředníky.

### **Etický kodex zaměstnanců GFŘ**

*„Etický kodex pracovníků finanční správy je morálním pravidlem a jeho účelem je vymezit a stanovit standardy chování zaměstnanců v pracovním poměru k České republice (Generálnímu finančnímu ředitelství) a informovat daňovou veřejnost o chování, které je oprávněna od zaměstnanců očekávat.“<sup>52</sup>*

---

<sup>51</sup> PETŘÍČEK, V. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha, s. 22.

<sup>52</sup> Etický kodex pracovníků GFŘ 2012 – [online 30. 11. 2014, 19:15h] dostupné z: [http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2012\\_Eticky\\_kodex\\_zam\\_GFŘ.doc](http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2012_Eticky_kodex_zam_GFŘ.doc).

Etický kodex pracovníků finanční správy byl vydán na základě Usnesení vlády ČR č. 331 ze dne 9. května 2012 o Etickém kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy (dále jen etický kodex). Obsahuje preambuli a 13 článků. Je s ním seznámen každý zaměstnanec finanční správy, který je povinen jej nejen znát, ale i dodržovat. Uvádím tedy pro názornost nejdůležitější body etického kodexu pracovníků finanční správy:

- zaměstnanec vykonává správu daní na vysoké odborné úrovni, kterou si prohlubuje průběžným studiem, za kvalitu své práce a za rozvíjení svých odborných vlastností je osobně odpovědný,
- ve vztahu k veřejnosti jedná zaměstnanec s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti a ochoty a bez jakýchkoli předsudků,
- zaměstnanec nesmí při svém rozhodování a v souvislosti s rozhodováním přijímat ani vyžadovat dary či jiná zvýhodnění pro sebe nebo někoho jiného,
- zaměstnanec se vyvaruje vztahů vzájemné závislosti a nepatřičného vlivu jiných osob (např. klientelismus), jež by mohly ohrozit jeho nestrannost,
- zaměstnanec zachovává mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním úkolů finanční správy, jež by mohly poškodit nebo ohrozit činnost zaměstnavatele; povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na skutečnosti, které zakládají podezření na korupční jednání,
- zaměstnanec jedná s každým ohleduplně, způsobem přiměřeným jeho sociálním schopnostem a komunikačním potřebám, a respektuje jeho individualitu; veškerá jednání s dotčenými osobami vede zaměstnanec taktně a způsobem, který respektuje důstojnost těchto osob,
- zaměstnanec užívá v zaměstnání oděv, který je adekvátní jeho práci a odpovídá vážnosti finanční správy.<sup>53</sup>

Z toho vyplývá, že úředník by měl vzbuzovat respekt, aniž by však příliš autoritativním přístupem naháněl hrůzu. Měl by mít adekvátní prestiž, ale sám by měl být přátelský a srdečný, i když ne familiární. Také jeho osobní vizáž by měla být odpovídající jeho postavení. Úředník by neměl podléhat tendenci dávat klientovi najevo svou převahu, naopak by neměl postrádat smysl pro humor.

---

<sup>53</sup> Etický kodex pracovníků GFR 2012 – [online 30. 11. 2014, 19:15h] dostupné z [http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2012\\_Etický\\_kodex\\_zam\\_GFR.doc](http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2012_Etický_kodex_zam_GFR.doc).

Dobry úředník má tedy dle tohoto kodexu získávat dovednosti nejen odborné, ale také z oblasti rétoriky a psychologie. Bez znalosti práce s počítačem je práce na úřadě nyní nemyslitelná. S nástupem elektronických spisů je spravovaná agenda čím dál složitější a nároky na úředníky se neustále zvyšují.

Na pracovišti působí na zaměstnance také nepsaná pravidla, která jsou dána přirozeným vzorem úředníků typických svou profesionalitou a chováním. Jejich vystupování dává jistý rámec, vytváří pravidla, návod.<sup>54</sup>

### 2.3 Senioři jako klienti veřejné správy

Dnešní moderní doba přináší změny v celé společnosti, a také v životě seniorů. Stále více seniorů i po dosažení důchodového věku zůstává ekonomicky aktivně činných. Společnost nastavila takové podmínky, že senior stále častěji volí možnost setrvání v dosavadním zaměstnání nebo volí pro přivýdělek formu brigády.

Zajímavý je systém „Úřadů pro seniory“, který je zaveden v Německu. Senioři jsou na těchto úřadech zapojeni do různých projektů podle svých, znalostí, možností a schopností. Jsou tak v rámci společnosti stále prospěšní. Jedná se o dobrovolnickou činnost seniorů.

Červený kříž využívá například pomoc těchto seniorů pro žáky základních škol při vypracovávání domácích úkolů. Lidová univerzita hledá mezi seniory moderátory a průvodce večerních kurzů. Jiná pracovní skupina pod heslem „Senioři pomáhají seniorům“ provádí drobné opravy u starších lidí.

Třetí oblast se vztahuje na vědomosti, které mnozí dnešní senioři získali studiem, dalším profesním vzděláváním a zkušenostmi. Nabízí příležitost seniorům, aby své vědomosti mohli předat druhým. Obory vědomostí sahají od architektury až po reklamu. Speciálním odvětvím jsou „expertní porady“: kroužek asi dvaceti někdejších vedoucích pracovníků z hospodářství a průmyslu radí mladým začínajícím podnikatelům, kteří si v té či oné oblasti poradu přejí.<sup>55</sup>

U nás se senioři do dobrovolnických aktivit zatím příliš nezapojují. Ekonomická situace je totiž nutí setrvat v pracovním procesu co nejdéle.

---

<sup>54</sup> PETŘÍČEK, V. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha, s. 81.

<sup>55</sup> Článek na internetu [online 20. 08. 2014, 15.30h]. Dostupné z: <http://www.getsemany.cz/>.

Ze statistického šetření z roku 2011 vyplývá, že v české republice pracuje čtvrtmiliónu důchodců. Pro převážnou část mužů ve věku 60- 64 let je charakteristické, že mají příjem výhradně ze své pracovní činnosti, zatímco většina pracujících žen navíc pobírá důchod. Stupeň aktivního zapojení klesá po dosažení 65 let.<sup>56</sup>

Senioři jako klienti finanční správy nejčastěji vystupují jako:

Osoby samostatně výdělečně činné- podnikající senioři, jsou velmi častými klienty veřejné správy. Podávají každoročně daňová přiznání, mají přehled o daňových předpisech, orientují se v daňové problematice. K jednání na úřadě přistupují s profesionálním nadhledem.

Předseda bytového družstva - dalším častým klientem finanční správy jsou právě předsedové bytových družstev z řad seniorů. Touto funkcí jsou pověřeni ostatními členy bytového družstva, kteří vidí výhodu seniora v jeho časové flexibilitě a zkušenostech. Tito předsedové se osvědčili právě svoji pečlivostí a chutí být užitečnými. Nechodí na úřad pravidelně, problematiku daní znají jen v omezené míře.

Vlastníci nemovitých věcí - v případě změny vlastnictví k nemovité věci mají za povinnost podat daňové přiznání k dani z nemovitých věcí. Nejčastějším klientem jsou tedy senioři, kteří chtějí mít vše správně vyplněno a preferují osobní kontakt s úředníkem, kdy očekávají jeho pomoc. V daňové problematice se zpravidla neorientují.

Poplatník daně při prodeji nemovité věci - jedná se o daňovou povinnost, která se vyznačuje jednorázovým charakterem. Navíc se v poslední době často mění podmínky a zákony ohledně této daně. Poplatníci senioři jsou na straně prodávajících. Pokud se nenechají při jednání zastupovat, kontaktují správce daně s žádostí o informace a případnou pomoc osobně nebo telefonicky. V problematice zákona nejsou orientovaní, mají jen obecné informace z doslechu.

---

<sup>56</sup> Web Českého statistického úřadu, [online 12. 08. 2014, 15h.] Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/>.



### 3 MOŽNOSTI KOMUNIKACE SENIORŮ

V první podkapitole vymezím pojem komunikace, navážu popisem podmínek úspěšné komunikace, která je důležitá právě při komunikaci se seniory. Následuje zajímavá podkapitola senior a moderní komunikační technologie s výčtem některých specializovaných webů pro seniory. Vyplývající specifika v oblasti komunikace seniorů popisují v poslední podkapitole.

#### 3.1 Vymezení pojmu komunikace

Komunikace je jednou z nejdůležitějších životních potřeb. Tím, že komunikujeme, se stáváme součástí společnosti. V dnešní zrychlené době se mění způsoby a styly komunikace. Více se omezuje osobní kontakt a stále častěji komunikujeme pomocí moderních technologií, mobilů a internetu. Nové technologie tak vytěsňují dosavadní způsoby komunikace a chování. Počítačově ngramotní tak přicházejí nejen o nové možnosti a informace, ale i o formy tradiční komunikace.

Komunikace patří mezi sociální interakce a znamená vzájemnou výměnu informací ale i jednostranné sdělování. Nástrojem komunikace nejsou jen slova případně gesta, ale také celkový způsob chování. Proto k základním formám patří jak verbální, tak neverbální komunikace.

Verbální komunikace využívá slova jako symboly a znaky neboli kódy nejen k předávání informací, ale i myšlenek. Řeč se dále dělí na vnitřní (člověk rozmlouvá sám se sebou) a vnější, kdy hovoří s někým jiným.

Nonverbální komunikace užívá prostředky mimoslovní, například: pohledy, oční kontakt, výrazy tváře – mimika, pohyby – kinezika, gesta – gestika, doteky – haptika, držení těla – posturika, časové souvislosti, kolik času věnujeme komunikaci druhé osobě – chronemika.

K nonverbální komunikaci může patřit třeba i tzv. artefakty jako vůně, šperky, vybavení kanceláře apod.<sup>57</sup>

Za spojení verbální a nonverbální komunikace považujeme metakomunikaci. Metakomunikace je typ sdělování informací probíhající jako součást komunikačního procesu v rámci slovní (verbální) komunikace na úrovni paralingvistických obsahů faktorů

---

<sup>57</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*, Praha: Portál, 2000, s. 29.

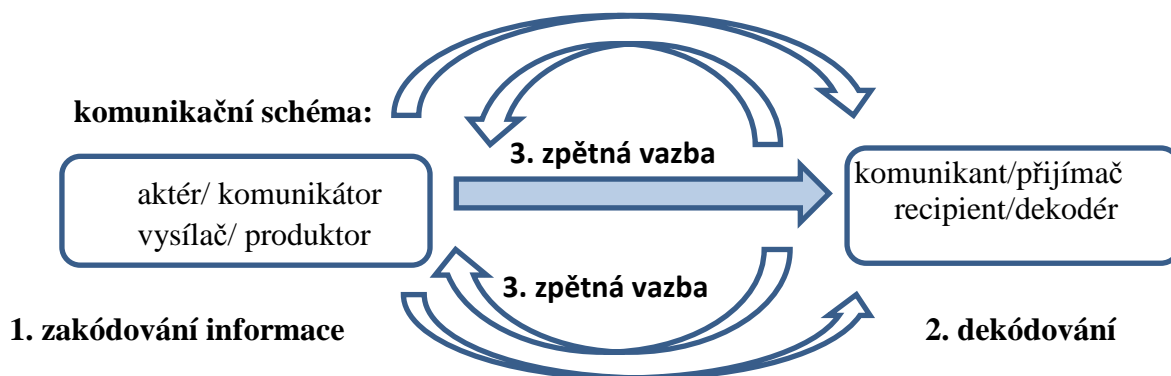
či znaků (zabarvení hlasu, hlasová intonace, modulace řeči, pauzy a zámlky v řeči) nebo neverbálních výrazových (expresivních) prostředků (mimika, gestikulace, pohyby těla).<sup>58</sup>

Metakomunikace tedy ovlivňuje to, jak rozumíme verbální komunikaci – např. co je myšleno žertem a co vážně apod. Jedna a tatáž dvakrát vyslovená věta s odlišným metaverbálním doprovodem tak může být rozdílně interpretována. Ta však může být doprovodem k osobní komunikaci. U ostatních stylů komunikace je důležité porozumět správně tomu, co komunikátor chtěl komunikantovi sdělit.

Komunikaci ovlivňují jednak vnitřní proměnné, jako temperament, věk, pohlaví, motivace, postoje a podobně, jednak proměnné vnější. K těm řadíme čas, prostor, prostředí.

V každém komunikačním procesu rozlišujeme následující fáze:

- ideová geneze (zrod nápadu, myšlenky),
- kódování (vyjádření myšlenky v symbolech – slovech, znacích, gestech),
- přenos (kódovaný obsah je vysílán k příjemci),
- příjem (obdržení vysílané zprávy příjemcem),
- dekódování (interpretace přijaté zprávy příjemcem),
- akce (reakce příjemce vyvolaná přijatou zprávou, využití informace).<sup>59</sup>



Obrázek 3 – Komunikační schéma

Zdroj: VÍZDAL, F. *Sociální psychologie I*, studijní skripta IMS 2010, Brno, BonnyPress, 2010, s. 94.

<sup>58</sup> POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha: Grada 2010, s. 17.

<sup>59</sup> VÍZDAL, F. *Sociální psychologie I*, studijní skripta IMS 2010, Brno, BonnyPress, 2010, s. 94.

Podstatou komunikování je nejen jazyk, ale také schopnost myšlení, společenské soužití a spolupráce. Měli bychom mít na paměti, že kdykoliv hovoříme s jinými osobami, vyskytuje se v naší komunikaci šest poselství:

1. Co jsme chtěli říct.
2. Co bylo skutečně řečeno.
3. Co druhé osoby slyšely.
4. Co si druhé osoby myslely, že slyšely.
5. Co druhé osoby říkají na to, co jsme si mysleli, že slyšely.
6. Jak vnímáme to, co druhé osoby řekly o tom, co si myslí, že slyšely.<sup>60</sup>

### 3.2 Podmínky úspěšné komunikace

#### Komunikační chyby

Vzhledem k rozdílům v účelu, společenských pozicích, emocích a množství kontaktů, k nimž mezi lidmi dochází, se rozlišují čtyři následující komunikační styly:

- **konvenční** – mluví se krátce s větší distancí (např. výměna formálních pozdravů, zdvořilostní otázky, fráze),
- **konverzační** – výměna informačních zajímavostí, vyplnění času, pobavení, symetrický vztah,
- **operativní** – při přesně vymezených rolích v asymetrickém vztahu (např. podřízený, nadřízený), jde o dosažení určitých cílů, úkolů,
- **osobní, intimní** – naplňování citových vztahů; navazuje na konverzační styl.<sup>61</sup>

Aby byla komunikace úspěšná a nedocházelo k nepochopení, je nutné tyto komunikační styly nezaměňovat.

Základní příčina chyb v komunikaci je hlavně v tom, že vysílající osoba nesděljuje svůj záměr dostatečně srozumitelně nebo mohou nastat různé šumy v komunikaci. Také se stává, že oba účastníci zpracovali kontext zprávy každý po svém.

Abychom byli schopni úspěšně komunikovat, je třeba umět využívat jak verbálních tak i neverbálních projevů a pokud možno se vyladit s komunikačním partnerem na stejnou vlnu. Důležité taky je dodržovat pravidla komunikace.

---

<sup>60</sup> POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha: Grada 2010, s. 16.

<sup>61</sup> VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací – Efektivní komunikace v praxi*, Praha: Grada, 2008, s. 183.

U neverbální komunikace:

- Být dokonale připraven využít všech možností od začátku setkání.
- Udržovat zrakový kontakt.
- Působit přátelsky, používat úsměv.
- Podání ruky přizpůsobit situaci a personálnímu vztahu.
- Působit uvolněně a otevřeně.
- Přistupovat ke každému nezaujatě.<sup>62</sup>

### **Způsoby komunikace**

Dorozumívání se v dnešní době je čím dál složitější a obtížnější. Současná mladá generace se musí vyrovnat s velkým množstvím informací. Vyrůstá také rozdílnost v komunikaci mezi generacemi. Ve zrychlené době převažuje v komunikaci symbolika (emotikony☺, SMS zprávy apod.), pokračuje nástup virtuální reality, kdy znakový svět převažuje nad tím reálným. Ten, kdo nezvládne nové styly komunikace, ocitá se na okraji společnosti. Schopnost komunikace je tak velmi důležitým determinantem začleňování jedince do společnosti. Správné komunikaci se musíme stále učit. Neoddělitelnou součástí správné komunikace musí být naslouchání a zpětná vazba.

#### Naslouchání

Naslouchání je důležitou součástí lidské komunikace. Málo kdo však umí nebo chce druhému naslouchat. I naslouchání má totiž svá pravidla. Neměli bychom druhého přerušovat, pokud přerušíme, tak se omluvit. Pokud jsme sdělení nepochopili, požádáme o vysvětlení nebo zopakování. Dáváme dostatečný prostor k doplnění a vysvětlení. Druhý člověk (zvláště senior), kterému se zájmem nasloucháme, se cítí oceněný a lépe se s ním komunikuje. Je ale důležité naslouchat efektivně, protože starší lidé, když zjistí, že získali posluchače, mají tendenci vyprávět nekonečné příběhy, které se jim za dlouhý život udály. Pak je nutné komunikaci usměrnit zpět k tématu.

#### Zpětná vazba

I zpětná vazba je velmi důležitá pro úspěšnou komunikaci. Abychom zjistili, že sdělení chápe stejně i druhá strana, je nutná fungující zpětná vazba. Zpětná vazba nás informuje o tom, jak jsme druhou stranou vnímáni a co druhý prožívá.

---

<sup>62</sup> SÝKORA, F. *Úvod do studia předmětu sociální komunikace*, IMS 2008 Bonny Press, s. 26.

Zpětná vazba má několik dimenzí:

- Pozitivní zpětná vazba – příkývnutí, potlesk, úsměv, děkovný e-mail = sdělení, že je dobré pokračovat v komunikaci ve stejném stylu.
- Negativní zpětná vazba – opak pozitivní, pískot, verbální kritika, zmatené pohledy, potom je třeba provést nějaké úpravy v komunikaci.
- Kritická nebo podporující zpětná vazba - i kritika může být někdy povzbuzující, potvrzujeme jeho názor.
- Okamžitá nebo zpožděná.<sup>63</sup>

### 3.3 Senior a moderní komunikační technologie

Internet je v dnešní době samozřejmou součástí života každého mladého člověka nebo člověka v produktivním věku. Bez něj už si komunikaci nedovedou ani představit a o mobilech to platí dvojnásob. Není snad profese, kde by nebyla vyžadována znalost moderních komunikačních technologií. Právě internet díky velkému informačnímu bohatství, snadnější dostupnosti a novými komunikačními možnostmi dnes znamená pro seniory velkou příležitost, jak se do společnosti ještě více integrovat a zůstat aktivní i v pokročilém věku.

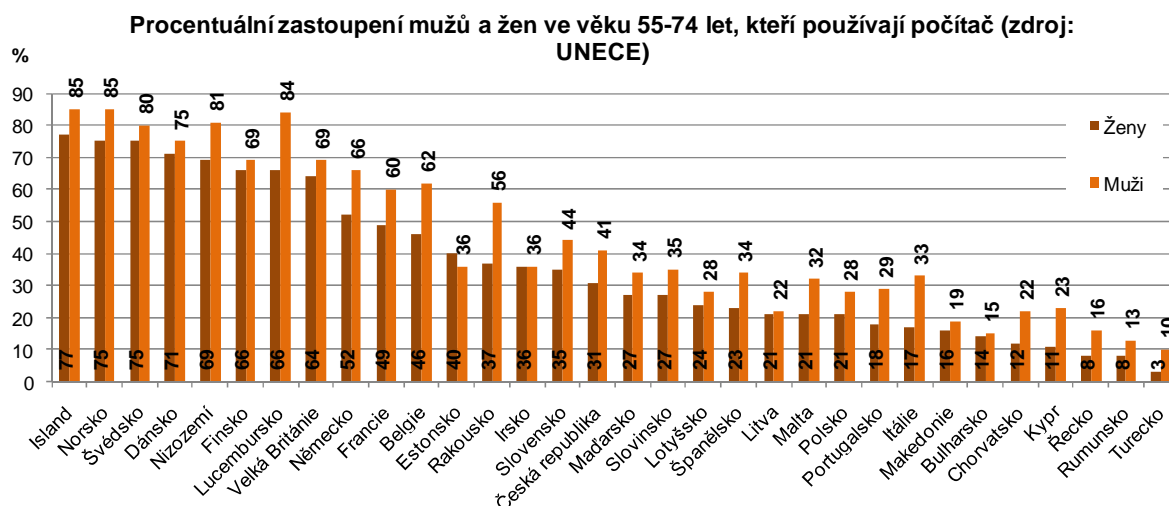
Používání internetu nejenom zpestří aktivní život seniorů, ale také napomůže k překonávání jejich specifických problémů. Umožní jim získání důležitých informací nejen o zdraví, jejich koníčcích, ale také jim umožní komunikaci s úřady bez toho, aby je museli navštívit. A to vzhledem k jejich případné imobilitě.

Současní senioři neměli možnost se seznámit s moderními technologiemi ve školách, tak jako dnešní mladí lidé a děti. Mnozí z nich se s počítači nepotkali ani při své práci. Bez znalosti používat moderní komunikační technologie dochází k izolaci těchto jedinců. Senior se nedomluví se členy rodiny, kteří často spolu komunikují jen pomocí PC a mobilních telefonů. Osobní přímý kontakt je stále častěji nahrazen právě komunikací na síti. Z úst některých seniorů se ozývá, že internet je pro mladé a že se to stejně nenaučí používat. Mnohé z nich však potřeba komunikace s rodinou přinutí se naučit internet používat. Internet tak posílí vztahy nejen s rodinou, ale i s přáteli a okolím.

---

<sup>63</sup> SÝKORA, F. *Úvod do studia předmětu sociální komunikace*, IMS 2008 Bonny Press, s. 16.

Z výzkumu Média Projekt vyplývá, že snaha dnešních seniorů je co nejvíce moderní komunikační technologie používat. 90% z nich používá mobilní telefon, velká část z nich i internet. Někteří se naučí ovládání od někoho z rodiny, nejčastěji od nejmladší generace, od vnuků. Jsou ale také pořádány různé kurzy, ve kterých se přímo od odborníků učí zacházet s internetem a jeho aplikacemi.<sup>64</sup>



Obrázek 4 – Procentuální zastoupení mužů a žen v seniorském věku používajících počítač

Zdroj: Český statistický ústav [online, 9. 10. 2014] dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/2009>.

Obyvatelé skandinávských zemí a zemí západní Evropy ve věku 55-74 let používají z více než 60 % počítač (muži). Nejvíce na Islandu – muži 85 % a ženy 77 %. Island spolu se skandinávskými zeměmi patří k zemím, které se vyznačují tím, že zde obyvatelstvo pracuje do vysokého věku, což může být příčinou tak masivního používání počítače. Obyvatelé východní, jižní a střední Evropy používají počítač výrazně méně.<sup>65</sup>

Někteří staří lidé mohou mít problémy s internetovým bankovníctvím, elektronickými platbami, bezhotovostními transakcemi a podobně. Dojde-li pak k problému, má to

<sup>64</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: GradaPublishing 2011, s. 118.

<sup>65</sup> Web Českého statistického úřadu (k 30. 12. 2011-ČSÚ – statistiky), [online 12. 08. 2014, 15h.] Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/110033A864/\\$File/01\\_kap.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/110033A864/$File/01_kap.pdf).

pro seniory stejné právní následky jako pro mladé, rychlé a elektronicky zdatné. Ze strany veřejnosti tak roste tlak na vytvoření nových zákonů chránících „bezbranné“ staré lidi.<sup>66</sup>

U nás se proto po roce 2000 rozjelo několik projektů, které si daly za cíl zlepšit komunikační schopnosti pomocí moderních technologií seniorům. Dále uvádím některé z nich:

✓ **Senio.cz**

Projekt si vzal za cíl integrovat seniory s většinou internetovou populací prostřednictvím jejich aktivizace a seberealizace v prostředí nových technologií.

- Stigmatizace stáří ve společnosti.
- Izolovanost seniorů od rodiny, mladších generací, sebe navzájem.
- Nedostatek sebedůvěry, strach komunikovat.
- Odstranění neznalosti seniorů práce s počítači.
- Rychlý rozvoj nového komunikačního média – internetu.
- Zvýšení sebevědomí a důstojnosti seniorů.
- Posílení rodinných a přátelských vazeb s využitím komunikačních možností.

Díky projektu se podařilo postupně prolomit komunikační bariéru v prostředí nových technologií a zlepšit komunikaci mezi generacemi. Prostřednictvím školení práce na internetu, kdy se senioři setkávali v klubech, došlo díky projektu k vytvoření komunity, která začala aktivně používat počítač a pomocí něho komunikovat i vzájemně mezi sebou, dokonce i aktivně přispívat na webové portály, které vznikly na podporu tohoto projektu.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> GRUSS, P. *Perspektivy stárnutí (z pohledu psychologie celoživotního vývoje)*, Portál 2009, s. 179.

<sup>67</sup> Web pro seniory [online, 13. 09. 2014]. Dostupné z: [www.senio.cz](http://www.senio.cz).

✓ **Klikněte pravým, dědo!**

Dalším z řady projektů, kteří se zaměřují na seniory a moderní technologie má výstižný název: „*Klikněte pravým, dědo!*“ Vznikl v roce 2005 a myšlenkou projektu bylo snížit komunikační vzdálenosti mezi seniory a zbytkem počítačově gramotné české populace. Pojízdni lektori vyjížděli za seniory přímo do terénu, kde navštívili domovy důchodců, internetové kavárny, místní úřady a učili seniory nad 55 let zvládat internet. Do projektu se zapojilo více žen než mužů a kurzy úspěšně dokončilo 96% účastníků. Při zpětné vazbě bylo zjištěno, že seniory nejvíce trápí v souvislosti s používáním počítačů paměť, nejvíce pak zapamatování si postupů, někteří účastníci kurzů uváděli problémy s ovládáním myši. Naopak zrak jim větší problémy nečinil, spíše vadily někdy problémy se sluchem. Proškolení senioři uváděli, že nejvíce své znalosti využijí při e-mailové komunikaci - 65%, informace o hobby a zdraví 46%, skoro 12% uvedlo, že znalosti jim pomohou v komunikaci s úřady.

✓ **SENSEN**

Jde o projekt „Senzační senioři“, který je uskutečněn ve spolupráci Nadace Charty 77 a Konta Bariéry. Tento projekt oslovuje aktivní seniory, kteří se mohou na portálu zapojit do tvorby Národní kroniky. Ta zachycuje v archivu autentické vzpomínky pamětníků nebo události místního i osobního významu. Takto sepsaná kronika je pak uložena v Národním muzeu pro příští generace. Kluby senzačních seniorů SENSEN působí po celé republice a přispívají tak k neformálnímu spojení starších lidí. Programy klubu se orientují na podporu počítačové gramotnosti seniorů, na jejich další vzdělávání, osobnostní rozvoj, ale i pohybové aktivity. Potvrzuje tak, že většina seniorů nestojí o soucit a prožití pasivního stáří. Bourají tak předsudky, že staří lidé moderní technologie neumí využívat a jen vysedávají v parcích. Tato sociální síť může zaujmout i mladší generace, která by se mohla v mnohém seniory inspirovat.

Dle zjištění senioři nejvíce na internetu vyhledávají informace o společnosti a o světě, možnost se vzdělávat a potřebné profesní informace. Nevyhledávají však kontakt s jinými lidmi na internetu a hry to je doménou spíše mladší generace (Facebook). Někteří si oblíbili nakupování přes internet a elektronické bankovníctví.<sup>68</sup>

---

<sup>68</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 122.



Dnešní senioři jsou poslední generace, která se učila ovládat moderní technologie mimo vzdělávací systém individuálně.<sup>69</sup>

Platí zákonitost, že v čím pozdější životní fázi inovace vstoupí do života, v tím menší míře si ji generace osvojí. Současně ale platí, že i stará generace se vyvíjí stejným směrem jako mladá generace, jen pomalejším tempem.

Z mladších seniorů do věku 70 let je téměř denně na internetu 10 %, ale i senioři nad 70 let internet využívají. Internet přináší seniorům řadu dříve netušených možností a proměňuje charakter stáří a jeho životní styl. Počítač a internet znamenají mezník mezi životem starých lidí před internetem a po něm.<sup>70</sup>

Informační a komunikační technologie v současnosti nejvíce proměňují i českou společnost. Prostřednictvím jednotlivých technologií, osobního počítače, mobilního telefonu a internetu dochází ke komputelizaci společnosti. Vznikají multifunkční přístroje. Z počítače se stal i telefon, rozhlas, fotoaparát, kamera.

Lidská civilizace tak dostala další rozměr – infosféru. Život člověka se přesunul do virtuálního světa. Pro život v tomto „kybersvětě“ je nutné zvládnout počítačovou gramotnost a získat disponibilitu novými technologiemi.

Nejčastějším důvodem, proč senioři internet nevyužívají je dle průzkumu počítačová ngramotnost, až potom technické problémy s připojením na internet.<sup>71</sup>

Na podporu počítačové gramotnosti seniorů vznikla také řada webových stránek, které jsou svým obsahem i skladbou určeny přímo seniorům a které právě seniory motivují k prohlubování znalostí ohledně komunikačních technologií. Jako příklad uvádím ty, které mně nejvíce zaujaly.

---

<sup>69</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 104.

<sup>70</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 109.

<sup>71</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 108.

Webové stránky určené převážně pro seniory.

Název webu	Obsah
<b>i-Senior.cz</b>	Web i-Senior vznikl v dubnu 2011 na základě vysokoškolského semestrálního projektu. Články na aktuální témata zde začalo připravovat deset studentů ekonomické žurnalistiky. Postupně se tým rozšiřuje o nové redaktory a jeho působnost sahá daleko za prostory vysokoškolského projektu.
<b>SeniorPortál.cz</b>	Portál snažící se zpříjemnit čas lidem ve věkové kategorii nad 55 let. Přináší denně nové články (některé i ve slovenštině), jednou týdně videoreportáže. Pro zaregistrované čtenáře má výhodné akce a slevy na nejrůznější produkty.
<b>Šedesátka</b>	Provozovatelem webu Šedesátka je pardubické občanské sdružení CENTRED. Web se člení do rubrik Aktivní senior, Senior v nesnázích, Senior v rodině, Senior v regionu, Diskuze a Zápisníky.
<b>Vstupujte.cz</b>	Informační server nejen pro seniory - provozuje občanské sdružení pro podporu psychosociálních aktivit Remedium Praha. Stránky vznikly jako součást projektu Internet a senioři, který získal finanční podporu ze zdrojů programu EU Phare - program Podpora aktivního života seniorů. Nabízejí literární dílnu, občanskou poradnu, seznámení, inzerci, fotogalerii.

Název webu	Obsah
<b>Senivia</b>	Portál se zaměřuje zejména na občany České republiky starší 55 let, kterým nabízí nejen všeobecné zpravodajství, tipy pro volný čas, pracovní nabídky, ale i pomoc fundovaných poradců či vytvoření osobního profilu. V blízké budoucnosti bude spuštěna i služba online virtuálního sociálního pracovníka, který poradí s jakoukoli situací týkající se sociální problematiky, a e-shop se specializovaným a rozmanitým zbožím určeným přímo pro tuto cílovou skupinu. Komplexní služby jsou určeny i rodinným příslušníkům seniorů.
<b>Seniorclub.cz</b>	Internetový portál pro aktivní seniory nabízí prostor pro vlastní příspěvky, rady a nápady, informace o užitečných pomůckách.
<b>Senio.cz</b>	Portál obsahuje množství článků členěných do řady rubrik, má poměrně široké autorské zázemí, probíhá zde aktivní diskuse na více témat. Součástí stránek jsou také informace o nadaci Senio.
<b>Elpida plus</b>	Stránky představují programy obecně prospěšné společnosti, která pomáhá seniorům. Patří k nim Linka seniorů, linka důvěry pro seniory (bezplatná služba na čísle 800 200 007), Školička internetu pro seniory, jejíž počítačové kurzy absolvovalo již více než 20 tisíc seniorů.
<b>Senior tip</b>	Internetový magazín nejen pro seniory provozuje občanské sdružení Společnost SenioR. Má široké zázemí redaktorů a dopisovatelů, člení se do více rubrik. Mezi nejsledovanější patří Diskuse, Radíme si, Kuchařka.

Tabulka 4 – webové stránky určené pro seniory

Dá se říci, že dnešní stará generace je poslední generací gramotné kultury a mladá generace je první generací kyberkultury.<sup>72</sup>

Tuto pomyslnou propast se ale postupně daří překlenout. V roce 2000 se podíl seniorů ovládajících elektronickou komunikaci pohyboval kolem nuly, v roce 2005 se blížil 10% a v roce 2010 pomocí internetu komunikovalo 21% seniorů. Což je stejný podíl jako u střední generace v roce 2005 a mládeže v roce 2000. U seniorů ve věkové kategorii 60-70 let je výrazně vyšší.<sup>73</sup>

Ze současných výzkumů zaměřených na počítačovou gramotnost seniorů dále vyplynulo, že v generaci seniorů 61-70 let používá počítač 43% respondentů a internet 37% respondentů. Senioři nad 70 let disponují počítačovou gramotností v menší míře, ale i v této skupině počítačová gramotnost stále roste. Mezi šedesátníky je i početná skupina, která čte elektronické knihy, což není doposud osvojeno většinou mladé i střední generace.<sup>74</sup>

### 3.4 Specifika v oblasti komunikace seniorů

Česká populace stárne, to je všeobecně známý jev. A nejen to. Jak stárneme, trávíme stále více času v práci. Lidé, kteří jsou stále ještě zaměstnanci, a dokonce u nich nepozorujeme ani výraznější úbytek sil, by si ještě před několika generacemi již užívali zaslouženého odpočinku. S lidmi zejména v mladším seniorském věku, se můžeme stále častěji setkávat právě na úřadech, kdy jejich znalosti i dovednosti mohou často více než soutěžit s vlastnostmi podstatně mladších lidí. I když dnešní senioři umí lépe prosazovat svá přání a své zájmy, a jsou celkově náročnější a kritičtější, mají své specifické potřeby z pohledu komunikace.

Důležitým východiskem pro komunikaci se staršími lidmi je skutečnost, že staří lidé jsou dospělými osobami, tedy lidmi stejně nadanými důstojností dospělého člověka jako jiné skupiny dospělých.<sup>75</sup>

---

<sup>72</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 115.

<sup>73</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 118 (údaje vycházejí z výzkumů využívání e-mailu v ČR, *Senioři ve stárnoucí společnosti 5/2005*, *Komputerizace společnosti, vzdělávání a životní styl 3/2002*, *Osobní počítač a internet v české populaci 2/2000*).

<sup>74</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 121.

<sup>75</sup> KLEVETOVÁ, Dana; DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008, s. 32.

Z toho všeho vyplývá, že je nutné, aby se pracovníci veřejné správy naučili se staršími lidmi správně komunikovat. Tím, jak člověk stárne, mění se jeho vnímání, chápání i to, jak přijímá i zpracovává informace. Budeme-li si toho vědomi, budeme moci se seniory efektivně komunikovat. Důležitá je zejména schopnost úředníka navázat kontakt, vzbudit u seniora důvěru a vést kvalifikovaně rozhovor. U seniorů se projevuje často potřeba si s někým popovídat, sdělit mu své pocity, někdy i zavzpomínat. Důležité je v těchto případech seniora hned nepřerušit, ale také není možné ho nechat volně vyprávět.

Jak tedy správně komunikovat se seniory? V první řadě ani jako úředníci bychom neměli dávat najevo svou dominanci. Rovněž přílišná asertivita vůči seniorům není na místě. Naproti tomu přehnaná „laskavost“ by mohla seniora ponížovat. Nejlépe se mi proto osvědčilo chovat se k nim rovným způsobem a dávat najevo slušnost a společenskost. Slova jako prosím, děkuji, a „byl byste tak laskav“ by neměla při jednání chybět. Je dobré seniorovi dát najevo, že si ho vážíme.

#### Pomalů neznamena hloupě

Komunikaci se seniorem bychom neměli začínat ve spěchu. Zejména starší člověk by měl mít pocit, že se na něj nespěchá. Pokud je totiž vystaven spěchu, nedokáže se tolik soustředit, jedná překotně a je zbytečně stresován. Dále je třeba počítat s tím, že senior vnímá o něco pomaleji a hůře, než my. Je proto dobré pokyny formulovat jasně a srozumitelně a pokud možno jednoduše, tak, aby nedocházelo k informačnímu šumu. Ne však přehnaně jednoduše, aby se necítil méněcenným. Na seniora bychom měli hovořit o něco hlasitěji a pomaleji, ne ale tak, aby to působilo hloupě. Stěžejní sdělení bychom měli opakovat, pokud možno jen jednou.

#### Jako partneři

Domnívám se, že většina seniorů nechce, aby na ně brali ohledy, ale aby mohli být našimi rovnocennými partnery. To v praxi znamená, že bychom jim neměli dávat okaté, příliš viditelné úlevy a přilepšení, ale jednat s nimi s ohledem na jejich možnosti.<sup>76</sup>

Starší lidé se cítí daleko lépe, když jim svým chováním dáme najevo, že si jich vážíme a že je respektujeme. Empatie je důležitá v komunikaci se všemi klienty, nejen s klienty vyššího

---

<sup>76</sup> Článek z internetového časopisu, [online, 20. 8. 2014, 15.30h]. Dostupné z: <http://www.firemni-sociolog.cz/clanky/125-kdyz-je-zamestnanec-senior>.

věku. Svůj vstřícný a empatický postoj bychom měli dát najevo aktivním nasloucháním a potvrzením, že seniorovi rozumíme, že chápeme jeho problémy a že s ním soucítíme.

Kalendářní věk není měřítkem schopností seniora. U seniorů je potřeba vždy individuální přístup a přizpůsobit komunikační techniky jeho schopnostem, dovednostem a případným poruchám smyslových funkcí, jako je presbyakusie, presbyopie nebo změny kognitivních funkcí.<sup>77</sup>

*Presbyakusie* je degenerace smyslových buněk ve vnitřním uchu – projev stárnutí sluchu.

*Presbyopie* je stařecká vetchozrakost, přirozená degenerace oční čočky.

Jednou ze stereotypních představ o stáří je však předpoklad smyslových poruch, zejména nedoslýchavosti. V případě horšího zraku je dobré se přesvědčit, zda má senior s sebou funkční kompenzační pomůcky (brýle eventuálně lupu). Je pak na úvaze referenta správy daní, jestli seniorovi se zhoršeným zrakem vytiskne potřebné materiály v provedení s většími písmeny, případně mu dokumenty přečte.

### **Faktory ovlivňující komunikaci se seniorem**

Komunikaci se seniorem ovlivňuje celá řada faktorů a mezi nejdůležitější patří:

- Podmínky a časový prostor k rozhovoru.
- Zájem, či nezájem klienta k rozhovoru.
- Věk, vzdělání, zdravotní stav a aktuální psychické nastavení.
- Zda má senior nějakou smyslovou poruchu.
- Neznalost případných odborných termínů a daňové problematiky.
- Míra znalosti komunikačních technik.<sup>78</sup>

Výše pospané zásady komunikace se seniory shrnula A. Pokorná v manuálu:

- Prostředí – odstranit rušivé prvky v prostředí, rádio, telefon, cizí hovory.
- Představit se a využít haptického kontaktu – podání ruky.
- Zásadně komunikovat se seniorem, ne s jeho doprovodem.
- Navažte oční kontakt.

---

<sup>77</sup> POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha: Grada 2010, s. 51.

<sup>78</sup> KLEVETOVÁ, Dana; DLABALOVÁ, Irena. *Motivační prvky při práci se seniory*, Praha: Grada, 2008, s. 54.

- Nepoužívejte formální fráze, odborné výrazy a žargon. Nutné odborné výrazy vysvětlete.
- Mluvte jasně, hlasitě – ne vysokým hlasem v krátkých větách.
- Umožněte odezírat ze rtů.
- Máte-li pocit, že Vám senior nerozumí, vysvětlete pomocí jiných pojmů, neopakujte pořád dokola stejná slova.
- Zpětná vazba.
- Aktivně naslouchejte.<sup>79</sup>

Finanční správa své klienty nerozlišuje. Nemá zavedený ani žádný systém, který by seniorům umožnil jiné způsoby komunikace s veřejnou správou, než ty, které jsou standardní pro zbytek populace.

Gruss pak popisuje, že snahy o zavedení speciálních úředních hodin pro seniory v bankách a jiných veřejných institucích spíše vedou k sociálnímu vyloučení seniorů z komunikace s mladými, a proto taková cesta nikam nevede.<sup>80</sup>

---

<sup>79</sup> POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha: Grada 2010, s. 111.

<sup>80</sup> GRUSS, P. *Perspektivy stárnutí (z pohledu psychologie celoživotního vývoje)*, Portál 2009, s. 180.

## 4 KOMUNIKACE SENIORŮ S VEŘEJNOU SPRÁVOU

Tak jak se vyvíjí společnost, vyvíjí se i způsoby komunikace s veřejnou správou, mezi kterou patří i finanční správa. V této kapitole nejprve popíšu způsoby komunikace s veřejnou správou, pak se budu věnovat komunikačním dovednostem pracovníků veřejné správy a jejich vzdělávání. Závěrečné dvě podkapitoly popisují způsob kontaktu seniorů u nás a v zahraničí. Právě čtvrtá podkapitola přehledně mapuje způsoby komunikace ve vybraných zemích.

### 4.1 Způsoby komunikace s veřejnou správou

Veřejnou správu nelze chápat jen jako výkonný orgán s projevem moci a vynutitelností práva, ale v dnešní době bychom ji měli především vnímat i jako službu občanům. Proto i kvalitní poskytování a předávání informací veřejnosti by mělo být také druhem služby. Informace poskytované i využívané veřejnou správou by měly být dostupné, objektivní a využitelné v procesech veřejné správy stejně jako v rozhodování každého občana.

Také záleží na výběru přímých i nepřímých komunikačních forem zaručujících distribuci informací a sledování zpětné vazby. Důraz by měl být kladen zejména na kvalitu poskytovaných informací, které by měly být aktuální, pravdivé, srozumitelné a hodnověrné.<sup>81</sup>

Mezi hlavní formy komunikace pracovníků finanční správy v současné době patří:

- Elektronická komunikace.
- Písemná komunikace.
- Telefonická komunikace.
- Bezprostřední ústní komunikace.

Vždy by se však mělo zvážit, která z dostupných komunikačních forem je pro příjemce informací nejvhodnější a neměl by se přeceňovat význam technologií na úkor lidského faktoru.

Rozvojem nových technologií se stupňuje tlak veřejnosti na zrychlení a usnadnění komunikace mezi veřejností a úřady. V případech, kdy není jejich návštěva nutná, bývá stále častěji využíváno elektronické komunikace.

---

<sup>81</sup> POUR, P. *Základy komunikace - kurz E1: studijní materiál ke kurzu pro pracovníky finanční správy*. 2002.



Výhodou elektronické komunikace je její rychlost bez ohledu na vzdálenost a počet příjemců. Internetové technologie nyní umožňují předávání informací v písemné, grafické i obrazové formě a celkem vytlačili používání faxů. Finanční správa zrušila komunikaci faxem ke dni 1. 1. 2015.

### **Některé komunikační nástroje finanční správy:**

Nyní se obecně ve veřejné správě stále více upřednostňuje E-Government.

E-Government je nově zavedený pojem pro využívání informačních technologií veřejnými institucemi. Slouží k zajištění výměny informací mezi občany, soukromými organizacemi a veřejnými institucemi za účelem poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.

Od roku 2014 zavedlo ministerstvo financí povinnou komunikaci v elektronické podobě pro plátce DPH a s účinností od 1. 1. 2015 byla tato povinnost rozšířena na všechny subjekty, které mají zpřístupněnu datovou schránku.

„Chytrá PDFka“ Finanční správy ČR usnadňuje daňovým poplatníkům elektronické vyplňování a podávání formulářů

Finanční správa ČR tak rozšiřuje možnosti stávajících interaktivních daňových formulářů PDF, které uveřejňuje na svých internetových stránkách. Z „obyčejných PDFek“ se stávají „chytrá PDFka“. Tato aplikace umí provést online kontrolu formální správnosti vyplněných dat a odeslat podání ve formě datové zprávy do datové schránky. Správcům daně přinese možnost načtení dat z obdrženého formuláře přímo do daňového informačního systému, čímž dojde ke zrychlení jeho zpracování.<sup>82</sup>

Stálou snahou finanční správy je co nejvíce usnadnit poplatníkům elektronické vyplňování a podávání daňových formulářů. Tento způsob vzájemné komunikace je moderní, pohodlný, šetří čas a je pro obě strany velmi efektivní. Bohužel zatím ale funguje jen na některých typech formulářů.

Datová schránka je v českém právním řádu od roku 2009 definována jako elektronické úložiště speciálního typu zřízené podle příslušného zákona č. 300/2008 Sb., které je určeno k doručování elektronických dokumentů mezi orgány veřejné moci na straně jedné a fyzickými a právnickými osobami na straně druhé. Datová schránka je povinná pro orgány

---

<sup>82</sup> Článek na Intranetu FS, [online, 4. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.financnisprava.cz/cs/danove-tiskopisy/databaze-aktualnich-danovych-tiskopisu>.

státní moci a právnické osoby, dobrovolná je pro většinu podnikajících fyzických osob, zřídit si ji mohou i nepodnikající fyzické osoby.

Přístup do datové schránky je možný s využitím několika forem zabezpečení, které si uživatel vybírá sám. Základní zabezpečení je tvořeno přístupovými údaji. Přístupové údaje jsou tvořeny jménem a heslem. Uživatelské jméno je tvořeno náhodně vygenerovaným řetězcem 6 až 12 znaků, bezpečnostní heslo je řetězcem 8 až 32 znaků, nesmí být shodné s uživatelským jménem a uživatel si je může kdykoliv změnit.<sup>83</sup>

Czech POINT je český státní projekt, v jehož rámci obecní úřady s rozšířenou působností, krajské úřady, notáři a další právnické osoby, vydávají občanům různé typy dokumentů, včetně úředního ověřování.

Na Czech POINTu mohou lidé také získat veškeré údaje, opisy a výpisy, které jsou vedeny v centrálních veřejných evidencích a registrech o jejich osobě, majetku a právech. Odpadá tak další obíhání po úřadech dle hesla „nemá obíhat občan, ale dokument“.

Výhody elektronického podání:

- pro úřad
  - jednotný způsob podání,
  - menší chybovost,
  - omezení podání na místně nepříslušný úřad,
  - možnost automatizovaného zpracování.
  
- pro klienta
  - nemusí se na úřad ani na poštu (úspora času a poštovného),
  - pomoc při vyplňování,
  - kontrola správnosti,
  - informace, jestli podání na úřad již dorazilo.

Nevýhodou je, že v současné době neexistuje jednotná komunikační infrastruktura a jednotlivé registry nejsou propojeny. Z toho plyne neschopnost vzájemné výměny dat mezi jednotlivými orgány státní správy.

---

<sup>83</sup> PETERKA, J. *Česká pošta chystá „malou revoluci“ v doručování dokumentů*, Lupa.cz [online 6. 10. 2014 7:45h]. Dostupné online <http://www.lupa.cz/clanky/ceska-posta-chysta-malou-revoluci-v-nbsp-dorucovani-dokumentu/>. ISSN 1213-070.

## 4.2 Komunikační dovednosti pracovníků veřejné správy

Klienty veřejné správy jsou občané, kteří stále častěji vyžadují rychlé, dostupné a hlavně kvalitní služby. Takové zvyšování kvality služeb by nebylo možné bez vzdělaných, školených, dobře orientovaných a motivovaných úředníků. Proto je důležité věnovat oblasti vzdělávání svých zaměstnanců dostatečnou pozornost, a to ve všech fázích vzdělávání. Právě ve veřejné správě totiž platí, že zásadní potenciál každého úřadu tvoří lidé. Obraz veřejné správy vytváří právě úředník a to, jak umí komunikovat.

Aby mohla být komunikace efektivní, záleží na schopnostech a předpokladech komunikantů. Tyto schopnosti a předpoklady zahrnuje tzv. *komunikativní způsobilost* nebo kompetenci. Ivo Plaňava ve své knížce uvádí, že pod termínem *komunikační kompetence* (*communication competency*) vidí B. Wahlstromová (1992) „*schopnost utvářet a předávat sdělení tak, aby je adresát přijal v souladu se záměrem udělovatele.*“<sup>84</sup>

Mezi kompetence, kterými disponuje úředník, je samozřejmě zařazena znalost práce na PC na úrovni uživatele. Bez těchto znalostí není možná komunikace s veřejností, která je stále více zaměřena právě na moderní technologie.

Jednou ze sociálních a komunikačních dovedností je zvládnutí jednání s problémovými klienty na úřadech. Úředníci se stále častěji setkávají s konfliktními situacemi ze strany klientů. Měli by tedy umět zvládat různé strategie jednání s těmito osobami, ovládat asertivní jednání, znát řeč těla, umět správně reagovat i na neoprávněnou kritiku. Měli by být proškoleni v sebepoznání vlastních dispozic v jednání s lidmi, zvládat emoce svoje i druhých. Důležitá je při komunikaci hlavně empatie.

Aby byl úředník schopen zvládat tyto náročné situace a být také odborníkem na svém místě, musí se stále vzdělávat.

Vzdělávání působí rovněž na oblast pracovních a mezilidských vztahů a může mít vliv na zlepšování pracovního výkonu. Vede také ke zlepšování organizačního klimatu a kultury jednání úředníků.

---

<sup>84</sup> PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*, Praha: Grada, 2005, s. 45.

### **System vzdělávání pracovníků finanční správy**

V dnešní době je nutné pojmout vzdělávání jako celoživotní proces. Prohlubování znalostí a rozšiřování pracovních schopností je cílem vzdělávacích programů, které jsou pro pracovníky finanční správy zajišťovány.

#### Formy vzdělávání zaměstnanců ve veřejné správě:

- Individuální vzdělávání (studium časopisů, literatury, e-learning).
- Interní vzdělávání (školení, kurzy, výcviky, semináře).
- Externí vzdělávání -speciální odborné akce s využitím cizích vzdělávacích institucí.

Za oblast vzdělávání, systém školení, osnovy výuky, výběr lektorů, kvalitu výuky a výběr jednotlivých zaměstnanců, kteří mají být proškoleni, je zodpovědné personální oddělení Generálního finančního ředitelství, pod které náplň vzdělávacích zařízení přímo spadá.

Při výběru vhodného kurzu se dbá na to, aby kurz, který, je zaměstnanci určen, nejlépe na své pracovní pozici využil. Zařazení do kurzů je organizováno podle pracovního zařazení a délky působení na úřadě.

Vzdělávání má dvě základní funkce: rozvoj způsobilosti (kompetencí) a zvýšení krátkodobé a dlouhodobé výkonnosti.<sup>85</sup>

Pro pracovníky Finanční správy je vzdělávání zajišťováno převážně z vlastních zdrojů jako interní vzdělávání.

Na začátku je pro zaměstnance důležitá orientace a adaptace, na konci jsou to rozvojové a vzdělávací aktivity. Důležité je ale i vzdělávání za účelem udržení odbornosti.<sup>86</sup>

Pro nově nastupující pracovníky je povinné vstupní školení. Na tento všeobecný typ školení pak navazují speciální kurzy podle zaměření pracovníka. V rámci školení jsou vypisovány také kurzy zaměřené na ovládání počítačových programů Excel, Word, PowerPoint a podobně. Velký zájem bývá o kurzy psychologie a kurzy komunikace.

Jeden z komunikačních kurzů se například specializuje na ústní jednání v daňovém řízení a jeho správné protokolování.

---

<sup>85</sup> HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*, Praha: Grada Publishing, 2007, s. 11.

<sup>86</sup> HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*, Praha: Grada Publishing, 2007, s. 128.

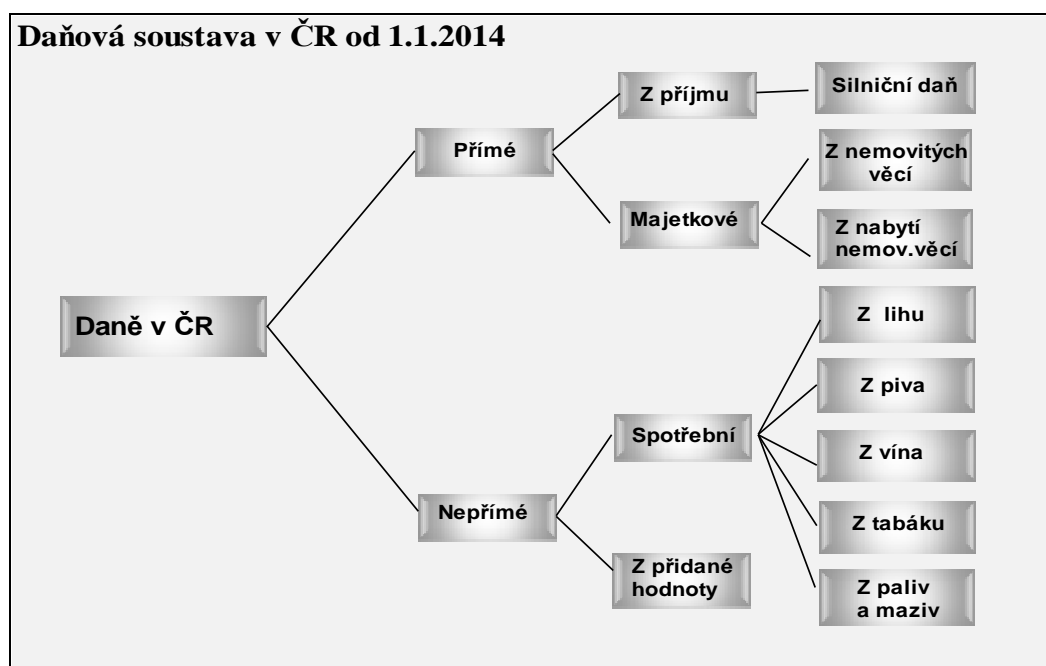
V době globalizace se stále více klade důraz také na jazykovou vybavenost úředníků finanční správy.

### 4.3 Kontakt seniorů s institucí u nás

Na základě demografického vývoje naší společnosti se předpokládá nástup silné populace starých lidí, kteří budou déle finančně aktivní a budou mít tedy i častější kontakt s úřady. Na tyto skutečnosti by měla společnost být připravena a na seniory se i více zaměřit.

Do interakce s finančními úřady se čeští senioři dostanou často ohledně majetkových daní. Další nemalou skupinu tvoří senioři, kteří i přesto, že jsou již v důchodovém věku, aktivně podnikají. Mohou to být například živnostníci, soudní znalci, daňoví poradci a podobně.

Pro větší přehled uvádím tabulku daňové soustavy v ČR.



Obrázek 5 – Daňová soustava v ČR od 1. 1. 2014

Zdroj – Webové stránky Finanční správy [online, 12. 11. 2014] dostupné z:

<http://www.financnisprava.cz/>

Senioři čerpají ze svých životních situací, jsou pečliví a zodpovědní. Víc než ekonomický prospěch je motivuje skutečnost, že jsou prospěšní a svému okolí užiteční.

Stále více seniorů také ovládá nové informační technologie, což se projevuje i v komunikaci s úřadem. Některé typy daňových přiznání lze podávat elektronicky, to znamená bez návštěvy úřadu seniorem. Z vlastní zkušenosti však mohu konstatovat, že někteří senioři ve svém osamění spíše vyhledávají osobní kontakt. Ať už si chtějí ověřit některé údaje nebo „jen“ popovídat.

Finanční úřady nejsou zatím nějak speciálně vybaveny pro komunikaci se seniory. Všechna pracoviště jsou ale bezbariérová. Nepočítá se zatím ani s formuláři s větším typem písma nebo specialistou- „ombudsmanem“, který by byl pro komunikaci se seniory speciálně vyškolen.

To některé obecní úřady jsou v kontaktu se seniory dále. V desítkách z nich mají zřízen tzv. „pojízdný úřad“.

### **Pojízdný úřad**

Pojízdný úřad je servis Magistrátu pro stanovenou skupinu občanů některých měst a obcí pro vyřízení základních formalit bez nutnosti dostavit se na samotný úřad. Úředníci městských úřadů se tak snaží zjednodušit seniorům přístup k jeho službám, a to zavedením POJÍZDNÉHO ÚŘADU – tj. doslova občan nemusí na úřad, úřad přijde za občanem.

Tento pojízdný úřad zajišťuje většinou služby pracoviště Czech POINT:

- výpis z Katastru nemovitostí,
- výpis z Obchodního rejstříku,
- výpis ze Živnostenského rejstříku,
- výpis z Rejstříku trestů,
- výpis z Insolvenčního rejstříku,
- výpis z bodového hodnocení řidiče,
- podání do registru účastníků provozu modulu autovraků (ISOH - informační systém odpadového hospodářství),
- ověřování listin a podpisů (zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování, ve znění pozdějších předpisů).

A další úkony v kompetenci magistrátu jako je např.:

- žádost o občanský průkaz a rozvoz občanských průkazů (zákon č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů),

- potvrzení o žití (zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů),
- poskytování odborného sociálního poradenství.

Tyto služby jsou určeny pro občany starší 70 let věku nebo pro držitele průkazů TP, ZTP nebo seniory umístěné v domě seniorů nebo i dlouhodobě v nemocnici. Služba je pro tyto občany bezplatná, platí pouze správní poplatky za jednotlivé úkony dle platného zákona o správních poplatcích.<sup>87</sup>

Finanční úřady možnost zavést pojízdné úřady nezvažují. Jedním z důvodů je fakt, že právě v případě majetkových daní není jednotná místní příslušnost k územnímu pracovišti. Na rozdíl od ostatních daní se místní příslušnost u daně z nabytí nemovitých věcí posuzuje podle místa, kde se nachází nemovitost, nikoli podle trvalého bydliště poplatníka daně.

Kontakt seniorů tedy může být jednak osobní, popřípadě telefonický. S úřadem lze komunikovat i elektronicky, což může být v současnosti vyhledávaný způsob komunikace.

Na webových stránkách Finanční správy naleznou potřebné informace, daňovou kalkulačku, interaktivní tiskopisy, čísla účtů podobně. Obsahem těchto stránek je provede panáček FINFO. Vzhledem ke složité daňové problematice v ČR však zatím převládá osobní kontakt s referenty správy daní. Zatím neexistuje ani centrální infolinka k daňové problematice, jako v okolních zemích.

Pro seniory, kteří již nejsou schopni nebo nechtějí s úřadem komunikovat je možnost udělení plné moci někomu, kdo je schopen je při daňovém řízení zastoupit.



Obrázek 6 - FINFO – průvodce po webových stránkách Finanční správy

Zdroj: Webová stránka Finanční správy [online, 12. 11. 2014] dostupná z:

<http://www.financnisprava.cz>.

---

<sup>87</sup> Elektronický článek [online 24. 8. 2014, 11 hod]. Dostupné z: <http://www.mesto-most.cz/vismo/>.

#### 4.4 Kontakt seniorů s institucemi v zahraničí

V této kapitole jsem zjišťovala, jak je nastavená komunikace s klienty v okolních státech. Pomocí internetového vyhledávače jsem navštívila webové stránky buď daňové správy, nebo přímo ministerstva financí jednotlivých států. Také jsem využila poznatků ze stáží pracovníků finanční správy České republiky, kteří se účastnili výměnného pobytu v rámci programu „FISKALIS“. Zprávy z těchto pobytů a jejich hodnocení jsou uveřejněna na intranetu daňové správy ČR. V zemích, na které jsem se zaměřila, je běžné, že daňový poplatník má vygenerováno své přístupové heslo nebo kód, pod kterým může s daňovou správou komunikovat elektronicky. Může nejenom podávat daňová přiznání elektronicky, ale také zjišťovat stav svého osobního daňového účtu, přeplatky nedoplatky, výši daňové povinnosti apod. Součástí informačního webu je také daňová kalkulačka. Pro všeobecné informace slouží infolinka, která je poskytována bezplatně nebo přímo infocentra, které jsou určena pro osobní návštěvu klientů.

V řadě evropských zemí je podporována počítačová gramotnost seniorů.

Holandsko: v Holandsku je možná úhrada výdajů starším či invalidním lidem za telefony, počítače a informační produkty.

Norsko: v Norsku založila Norská asociace pro seniory výbor pro informační technologie, hlavní činností je tak výuka internetu, internetového bankovníctví pro seniory, výukový CD-ROM – Jak používat internet.<sup>88</sup>


Pro názornost dále uvádím přehled způsobů komunikace s daňovou správou v některých vybraných státech

---

<sup>88</sup> SAK, P., KOLESÁROVÁ, K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: GradaPublishing 2011, s. 127.




Příklady vybraných států Evropy a jejich způsobů komunikace s klienty:

SLOVENSKO	 <b>Finančná správa</b> Slovenská republika
<p><b>POPIS:</b></p> <p>Finanční správa vznikla v roce 2012 sloučením celní a daňové správy. Jednotný výběr daní, cla a pojistných odvodů je řešen v programu UNITAS.</p> <p>Informace získá klient na bezplatné lince přes callcentrum denně od 8 – 16 hodin.</p> <p>Tlačítková volba na daňové experty 1-5 podle druhu daní a typu dotazu.</p> <p>Daňová přiznání se ve větší míře podávají elektronicky.</p> <p>Funguje daňová kalkulačka. Klienti mají možnost elektronicky sledovat svůj osobní daňový účet. Zrušení majetkových daní a nahrazení daní z příjmu.</p> <p>Chystá se od roku 2016 pouze elektronická komunikace s veřejnou správou.</p>	


Zdroj: Internetové stránky slovenské Finanční správy [online, 09. 11. 2014] dostupné z:

<https://www.financnasprava.sk/sk>.

ŠVÝCARSKO	 Schweizerische Eidgenossenschaft Confédération suisse Confederazione Svizzera Confederaziun svizra
<p><b>POPIS:</b></p> <p>Švýcarsko se vyznačuje jednoduchou daňovou soustavou. Daň srážková a daň federální-příjmová , specifická je i nízká daňová zátěž pro obyvatele.</p> <p>Daňová přiznání lze podávat elektronicky. Funguje daňová kalkulačka. Speciální infocentrum není potřebné.</p>	


Zdroj: Internetové stránky švýcarské Finanční správy [online, 09. 11. 2014] dostupné z:

<https://www.efd.admin.ch/>.

FRANCIE	 MINISTÈRE DES FINANCES ET DES COMPTES PUBLICS  MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE
<p><b>POPIS:</b></p> <p>Také ve Francii lze vše s finančním úřadem vyřídit elektronicky. Není třeba úřad vůbec navštívit osobně. Pouhým zadáním svého daňového identifikačního čísla a hesla více jak 6 milionů klientů zjistí například stav svého osobního daňového účtu, může zasílat daňová přiznání, dotazovat se daňových specialistů. Daňová kalkulačka je dostupná i bez zadání hesla.</p> <p>Ve Francii jsou senioři osvobozeni od daně z nemovitostí a z výnosů z kapitálových trhů.</p>	


Zdroj: Internetové stránky francouzské Daňové správy [online, 09. 11. 2014] dostupné z:

<http://www.impots.gouv.fr/part/part.html>


NĚMECKO	
<p><b>POPIS:</b></p> <p>V Německu je elektronická komunikace s daňovou správou zajištěna programem Elster Online. Její funkce a služby se dále postupně rozšiřuje. Klient si vytvoří heslo ke svému daňovému účtu a pomocí hesla se přihlašuje do databází daňové správy. Daňová přiznání se podávají elektronicky, funguje daňová kalkulačka a bezplatná telefonická infolinka. Na internetu jsou dostupná informační videa, jak postupovat při vyplnění daňových přiznání a vytvoření přístupových hesel. Při osobním jednání je propracován hierarchický postup k vyřízení záležitosti s přesně propracovanými pravidly komunikace.</p>	

Zdroj: Internetové stránky německé Daňové správy [online, 09. 11. 2014] dostupné z:


<http://www.elster.de/>.

<p style="text-align: center;">RUSKO</p>	<p style="text-align: center;">    Министерство финансов  Российской Федерации  официальный сайт </p>
<p>POPIS:</p> <p>V Rusku se na daňovou správu již vztahuje zákon o státní službě. Daně lze podávat elektronicky. Na základě svého daňového čísla je možné zjistit nedoplatky a přeplatky na dani, svého daňového správce. Daň z nemovitostí se zjistí přímo na internetu podle adresy nemovitosti. Dostupná je daňová kalkulačka. Funguje bezplatná telefonní daňová infolinka.</p>	


Zdroj: Internetové stránky ruského Ministerstva financí [online, 09. 11. 2014] dostupné z: <http://minfin.ru/http://nalog.ru/rn77/>

<p style="text-align: center;">RUMUNSKO</p>	<p style="text-align: center;">  </p>
<p>POPIS:</p> <p>V Rumunsku zahajuje daňová správa novou službu: “virtuální privátní prostor“, jehož prostřednictvím je možné sledovat daňové povinnosti, které klienti zaplatili a nechat si zobrazit své hodnocení za rok 2013. Daňová přiznání se podávají elektronicky, dostupná je daňová kalkulačka.</p>	


Zdroj: Internetové stránky rumunské Daňové správy [online, 09. 11. 2014] dostupné z <https://www.anaf.ro/>

<p style="text-align: center;">POLSKO</p>	<p style="text-align: center;">  </p>
<p>POPIS:</p> <p>V Polsku je podporována komunikace s daňovou správou elektronicky. Do konce července v roce 2014 bylo přijato více než 58 milionů dokumentů v elektronické podobě a stále daňová správa své služby rozšiřuje a zlepšuje jejich kvalitu. Elektronická přiznání, daňová kalkulačka, bezplatná infolinka již fungují.</p>	


Zdroj: Internetové stránky polské Daňové správy [online, 09. 11. 2014] dostupné z <http://www.mf.gov.pl/administracja-podatkowa/administracja-podatkowa>

FINSKO	
<p>POPIS:</p> <p>Ve Finsku si daňová správa zakládá na přátelském image vůči klientům a nadále kvalitu svých služeb zlepšují. Sami píšou, že poskytují téměř psychologické služby, jsou přátelštější, s odbornými znalostmi. S kvalitou elektronických služeb je velmi spokojeno 96% respondentů, 91% je spokojeno i s telefonickými službami. Komunikace je zajištěna programem „ServiceManager“. Elektronická podání daňových přiznání, daňová kalkulačka a bezplatná infolinka jsou samozřejmostí.</p>	

Zdroj: Internetové stránky finské Daňové správy [online, 09. 11. 2014] dostupné z: [http://www.vero.fi/fi-FI/Asioi\\_verkossa](http://www.vero.fi/fi-FI/Asioi_verkossa)

NORSKO	
<p>POPIS:</p> <p>Norsko je další severskou zemí, kde je důležité přátelské prostředí a orientace na klienty daňové správy. Usiluje o uživatelsky přívětivý veřejný sektor. Zdarma fungují denně telefonní infolinky od 8 – 15.30 hod. Některé informace o daňové správě je ale možné získat i pomocí speciální aplikace v mobilním telefonu. Pomocí internetu a přístupových hesel lze získat veškeré informace, které klient požaduje. Elektronická podání daňových přiznání, daňová kalkulačka jsou rovněž samozřejmostí. V nákupních centrech jsou zřízeny Infostánky daňové správy, kde občanům radí vyškolení specialisté.</p>	

Zdroj: Internetové stránky norské Daňové správy [online, 09. 11. 2014] dostupné z <http://www.skatteetaten.no/>

RAKOUSKO	
<p><b>POPIS:</b></p> <p>V Rakousku od roku 2003 je umožněn klientům elektronický přístup k finanční správě. Tato on-line služba je na nejvyšší úrovni a v oblasti elektronických služeb veřejné správy patří k nejpokročilejším. Zajišťuje elektronické interaktivní tiskopisy daňových přiznání, daňovou kalkulačku, e-mailové i telefonické dotazy na specialisty v oblasti daní. Možnost kontrolovat svůj osobní účet, výši daňových povinností, přeplatky a nedoplatky. To umožní získání přístupového hesla k portálu daňové správy. Pro ty, co nechtějí komunikovat elektronicky, jsou dobře dostupná Infocentra.(viz obrázek)</p>	

Zdroj: Internetové stránky rakouského Ministerstva financí [online, 09. 11. 2014] dostupné z <https://www.bmf.gv.at/>



Obrázek 7 - Informační daňové centrum v Rakousku

Zdroj: Internetové stránky rakouského Ministerstva financí [online, 09. 11. 2014] dostupné z <https://www.bmf.gv.at/>

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 VÝZKUM V OBLASTI KOMUNIKACE SENIORŮ S VEŘEJNOU SPRÁVOU

V teoretické části mé diplomové práce se zabývám definicí pojmu stáří a senior, také popisuji prostředí veřejné správy, konkrétně Finančního úřadu, odborné znalosti a způsoby vzdělávání úředníků. Dále se věnuji komunikaci seniorů s jejími specifiky a rozebírám používání moderních technologií seniory a následně jejich komunikaci s veřejnou správou. Právě komunikace s veřejnou správou ze strany seniorů je předmětem mého výzkumu.

V praktické části nejprve popisuji přípravu, cíl a úkoly potřebné pro provedení výzkumu. Dále specifikuji respondenty výzkumu a jejich výběr, pak vymezuji zvolenou výzkumnou metodu. Zvolila jsem kvalitativní výzkum formou rozhovorů se seniory. Těchto osm rozhovorů pak tvoří nedílnou součást praktické části. Na závěr jsem provedla zhodnocení výzkumu a navrhla jsem hypotézy, které by bylo možné testovat v dalším výzkumu.

### 5.1 Příprava, cíl, úkoly

Po prostudování dostupné literatury a obeznámení se s již zpracovanými tématy týkajícími se komunikace seniorů jsem si vyprojektovala podobu mého plánovaného výzkumu.

Chtěla jsem z profesního hlediska zjistit, jaké případné problémy mají senioři při komunikaci s institucemi, konkrétně s veřejnou správou, kde dlouhodobě působím.

#### **Příprava výzkumu:**

Než jsem mohla přistoupit k rozhovorům, musela jsem se nejprve na tuto skutečnost dobře připravit a odpovědět si na otázky:

S kým: vybraní senioři

Jak: problémově zaměřený rozhovor se seniory, strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami.

Kdy: v průběhu měsíců prosinec 2014 a leden 2015

Kde: neutrální místo – ne úřad, např. kavárna nebo přímo u seniora doma.

Organizace sběru dat: nahrávání a vlastní poznámky

**Cíl diplomové práce:**

Cílem diplomové práce bylo zjistit, zda mají čeští senioři při komunikaci s veřejnou správou nějaké problémy a jestli ano, tak jaké.

Dále jsem chtěla upozornit na specifika v komunikaci seniorů a na základě mých šetření navrhnout možná opatření, která by zlepšila komunikaci seniorů s veřejnou správou.

**Úkoly:**

Úroveň komunikace seniorů s orgány veřejné správy jsem se rozhodla zjistit kvalitativním výzkumem pomocí rozhovorů. Mezi úkoly, které mě čekaly před zahájením samotných rozhovorů, patřil výběr vhodných respondentů pro výzkum. Dále jsem musela připravit sérii výzkumných otázek, které jsou přílohou této práce. Také jsem si musela vypůjčit diktafon a připravit malé dárky pro respondenty. V neposlední řadě jsem se zabývala výběrem vhodného místa pro realizaci rozhovorů.

**5.2 Výzkumný vzorek**

Pro vedení výzkumných rozhovorů jsem se rozhodla vybrat osm seniorů. Tento můj výzkumný vzorek pak tvořili tři muži a pět žen, což odpovídá i početnímu zastoupení v populaci seniorů, kdy senierek je více. Vybrala jsem zástupce z řad mladších seniorů, starých seniorů a v mém výzkumu byli zastoupeni i velmi staří senioři. Výběr respondentů jsem zaměřila i na různé stupně vzdělání a jejich sociální status. Respondenti byli vybráni ve věkovém rozmezí 65-87 roků.

Respondenty kvalitativního výzkumu jsem vybírala jednak mezi klienty finančního úřadu, jednak z řad seniorů v mém okolí, kteří splňovali mnou určená kritéria výběru. Takto vybrané seniory jsem oslovila a požádala o rozhovor. Všichni oslovení nabídku přijali a byli ochotni se se mnou setkat a poskytnout mi rozhovor.

**5.3 Metoda výzkumu**

Jako hlavní výzkumnou strategii jsem zvolila kvalitativní výzkum.

Výzkumný rozhovor patří k vědecké metodě, která je dopředu plánovaná. Výzkumník vede rozhovor a klade otázky a respondent na ně odpovídá. Odpovědi výzkumník v průběhu rozhovoru zaznamenává a později je vyhodnocuje.



Interview tak umožní zachytit nejenom fakta, ale i hlouběji proniknout do postojů a motivů respondentů. Výzkumník může při rozhovoru sledovat i další reakce respondenta a podle nich i usměřovat průběh rozhovoru.<sup>89</sup>

Kvalitativní výzkum se většinou aplikuje na malé skupině respondentů s cílem zjistit, nejen jak se chovají, ale především proč se tak chovají, jaké důvody stojí za jejich chováním. Zatímco pro kvantitativní výzkum jsou typické otázky „Kdo?“, „Co?“, „Kdy?“, „Kde?“, kvalitativní výzkum odpovídá na otázky „Kdo?“, „Proč?“, případně „Jak?“. Kvalitativní výzkum patří k subjektivní metodě, kdy zjišťujeme informace o názorech a přáních respondentů, které nejsme schopni získat objektivními metodami.

Sondážní nestandardizovaný rozhovor umožňuje respondentovi volně vyjadřovat své názory a pocity k otázkám průzkumu, může detailněji přiblížit to, jak lidé chápou určitý problém. V kompetenci tazatele je podněcovat respondenta k volné diskusi na dané téma bez zábran.<sup>90</sup>

Rozhovory jsem uskutečnila jako polostrukturované a předem jsem si připravila otázky důležité pro výzkum předpokládaných témat. Při samotném rozhovoru není důležité dodržet formulaci a pořadí otázek, důležité však je probrat určitá témata. Připravené otázky tak byly spíše návodem pro mě, abych udržela zaměřenost rozhovoru.

Výzkumné rozhovory jsem uskutečnila s vybranými seniory v prostředí, které si sami navrhli, aby jim místo co nejvíce vyhovovalo a mohli nerušeně a bezprostředně hovořit. Ve dvou případech se rozhovor uskutečnil v kavárně, ostatní rozhovory jsem vedla přímo u respondentů doma. Na začátku rozhovoru jsem se snažila navodit se seniorem přátelský vztah, abych u něj vzbudila důvěru. Jelikož se rozhovory uskutečnily v měsíci prosinci a lednu, připravila jsem pro seniory drobné pozornosti a přání PF. Jednotlivé rozhovory trvaly něco málo přes hodinu a půl, což je doba, kdy respondent i výzkumník ještě udrží pozornost k danému tématu.

Rozhovory jsem zaznamenávala do poznámkového bloku s předepsanými otázkami a částečně i nahrávala. Takto získané údaje jsem třídila a klasifikovala tak, abych mohla vyhodnotit získané názory.

---

<sup>89</sup> GAVORA, P. a kol. *Elektronická učebnice pedagogického výskumu*. [online]. Bratislava: Univerzita Komenského, 2010. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>.

<sup>90</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, Praha: Portál, 2005, s. 164.

## 6 STRUKTUROVANÉ ROZHOVORY

Rozhovory probíhaly podle předem dané struktury, vždy jsem nastínila otázku a nechala respondentovi prostor k vyjádření. Rozhovory byly zaznamenávány do poznámkového bloku a částečně nahrávány. Uskutečnily se ve dvou případech v kavárně a s ostatními seniory jsem hovořila přímo v jejich bytě.

Respondenty jsem pro zachování jejich anonymity označila pouze křestními jmény.

### Rozhovor č. 1

#### Paní Olga, 76 let

Vzdělání: střední ekonomická škola, v zaměstnání od svých 15 let.

Praxe: VUT, Výzkumný ústav průmyslového stavitelství, Zbrojovka Brno. Na pozici účetní, sekretářky, asistentky vedoucího. Závodila také v psaní na stroji.

Sociální status: již 27 let je v důchodu, napřed kvůli nemoci v invalidním důchodě, nyní ve starobním. Již aktivně nepracuje, dříve na brigádě.

Žije sama v bytě, je rozvedená, má dceru.

Zdravotní potíže: bolesti kloubů, jinak úměrné věku, brýle.

Moderní technologie: naučila se sama, mobil obyčejný, jinak internet, Skype, e-mail. Přes internet objednává zboží, komunikuje. Má vyřízen el. podpis, nový notebook, chybí jí jen scanner. Ráda řeší logické hry na počítači.

Na úřadě byla naposledy před 3 měsíci. Řešila za bytové družstvo převod bytů do osobního vlastnictví a následně daň z nemovitých věcí. Pomohla s vyplněním přiznání i sousedům v domě. Chce být potřebná, vnoučata už má dospělá.

Upřednostňuje elektronickou komunikaci s úřady, ale bohužel zatím nelze všechny daně podávat elektronicky. Na úřad zajde tehdy, když není něco jasné při vyplňování, tak si to přijde ozřejmit. Daně jsou složité a je proto třeba komunikovat i osobně.

Raději jedná osobně, nenechává se zastupovat, ale jednou, když byla v nemocnici, tak za ni jednala dcera.

Na úřad jde vždy včas, všechno má ráda rychle vyřízeno, aby už na to nemusela myslet, aby se na to nezapomnělo.

Na úřadě je to o přístupu jednotlivých zaměstnanců k lidem. Je třeba mít trpělivost, empatii a umět vyslechnout protistranu. Ženy jako referentky jsou složité povahy. Někdy se setkává s nepříjemným a nadřazeným chováním, ale nedá se!

Doporučila by, aby úředníci v tzv. 1. linii měli za povinnost složit psychotesty, jestli jsou vhodné pro práci s lidmi.

Pokyny by měly být psány v „lidské řeči“ a ne v řeči právníků a paragrafů.

*„Před úředníkem ostych nemám, ale je to individuální, někdy si musím o respekt říct. Nelíbí se mi postoj: Já jsem teď tady pánem, kdo je víc“.*

Na úřad to má blízko, bydlí v centru města.

Domnívá se, že senioři nepotřebují speciální formuláře, vše je o komunikaci. Jak komunikují úředníci, takový se vytvoří obraz o úřadě. Uvítala by, aby šlo vše vyřizovat elektronicky, aby nebylo potřeba na úřad chodit (bolavé klouby). Přesto že má vyřízen el. podpis, není možné všechny dokumenty elektronicky podávat. Uvítala by třeba infostánky, které by byly veřejnosti dobře přístupné bez omezení (i mimoúřední hodiny). Tam by se mohla poradit, co a jak.

#### Dílčí shrnutí:

Paní Olga je velice komunikativní, ovládá moderní technologie na uživatelské úrovni. Na úřadě vyřizuje záležitosti týkající se bytového družstva. Z úředníků strach nemá, ale cítí, že úřednice ženy mají složitou povahu a ve stresových situacích jednají pak neadekvátně. Proto navrhuje pro úředníky v kontaktu s veřejností podstoupit psychotesty.

Dále by uvítala úřední hodiny bez omezení, třeba formou infostánků. Upřednostňuje osobní komunikaci s úředníky, kvůli složitosti zákonů nelze komunikovat jen elektronicky, což by bylo ale pohodlnější.

## Rozhovor č. 2

### Paní Jana, 72 let

Vzdělání: vyučena, potom tzv. dívčí nástavba, v práci od 15 let.

Praxe: pracovala jako dělnice v Mosilaně.

Sociální status: vdova, je ve starobním důchodu. Již aktivně nepracuje.

Žije sama v bytě, má dva syny.

Zdravotní potíže: spíše nemá, jen úměrné věku, brýle.

Moderní technologie: naučila se od syna a od vnuků práci na počítači. Uživatelsky zvládá internet. Spíše jen e-mail, sleduje nějaké články o zdraví a realitní servery. Mobil vlastní jen se základními funkcemi.

Na úřadě byla naposledy před rokem. Řešila prodej nemovitostí a daň z nemovitých věcí. Taky vyřizovala na Úřadu pro zastupování státu ve věcech majetkových výmaz zapsaného věcného břemene. Tam ji nepříjemně zaskočily dlouhé lhůty pro vyřízení a složitost úředního postupu.

Upřednostňuje osobní komunikaci s úřady, kdy si nechá od úředníků poradit.

Raději jedná osobně, nenechává se zastupovat.

Jít na úřad něco vyřídit bere jako nepříjemnou povinnost, kterou chce mít brzo za sebou.

Má zkušenost jak se vstřícnými úředníky, tak s úředníky, kteří se vůči ní chovají nadřazeně a povýšeně.

Uvítala by speciální místo, kde jí ochotný úředník pomůže a poradí s úředními záležitostmi. Zatím neuvažuje, že by využila služeb pojízdného úřadu. Raději si na jednotlivé úřady zajde.

Před úředníkem má někdy i strach, ale je to individuální. Někteří jsou příjemní.

*„ Na úřad to nemám daleko, ale vadí mi, když musím „obíhat“ více úřadů a na každém po mně chtějí třeba dokumenty, které už jsem předkládala na jiném úřadě. Úřady nejsou propojené.“*

Dílčí shrnutí:

Paní Jana není orientovaná v daňové problematice, internet ovládá částečně uživatelsky. Na úřad nechodí pravidelně. Spoléhá spíše na to, že ji na úřadě poradí. Proto upřednostňuje osobní komunikaci. Jít na úřad pro ni znamená nepříjemnou povinnost, možná i proto by uvítala možnost vyřídit vše na jednom místě. Na úřadě jí vadí složitý úřední postup a dlouhé lhůty pro vyřízení.

### Rozhovor č. 3

#### Pan František, 77 let

Vzdělání: SPŠ Strojní Brno, VŠ strojní a textilní v Liberci

Praxe: ČKD Blansko, projektant, Silniční vývoj

Sociální status: má živnostenský list jako OSVČ, je jednatelem společnosti s ručením omezeným a starobní důchodce. Je stále aktivně ekonomicky činný a denně chodí do práce.

Žije sám v bytě, je vdovec, má dceru a syna.

Zdravotní potíže: jen úměrné věku, brýle.

Moderní technologie: naučil se sám, mobil má se základními funkcemi, jinak internet, Skype, e-mail ovládá výborně, také pracuje s grafickými programy Corell a Photoshop. Spravuje a navrhuje webové stránky pro firmu.

Na úřadě vyřizuje jednak svoje daňová přiznání, jednak veškeré záležitosti týkající se společnosti, ve které je jednatelem.

V komunikaci s úřady ho „zlobí“ datové schránky. Je tam nastaven složitý systém hesel, která se musí měnit každého čtvrt roku. Parametry k jeho nastavení jsou velmi složité a z hlediska utajovaných skutečností neadekvátní. A za celou tu dobu třeba žádnou zprávu do datové schránky ani neobdrží.

Raději komunikuje osobně. Má zkušenosti, že mu úřednice vždy poradí a jsou k němu vstřícné. Elektronicky se spíše vyřizují rutinní věci. Některé daně jsou ale složité a na víc se mění, tak je lépe si nechat poradit.

Raději jedná osobně, nenechává se zastupovat.

Na úřad chodí poměrně často a jednání na úřadech pro něj není nepříjemnou záležitostí.

Na otázku, jestli by měl se seniory jednat nějaký specialista nebo jestli by senioři měli mít nějaké zjednodušení, jednoznačně odpověděl: „*NE. Necítím se starý. Byla by to diskriminace, chovat se k seniorům jako k nemohoucím. Kdo nezvládá, ať na úřad nechodí. Kdo chce podnikat, musí základní věci týkající se jednání na úřadech zvládat.*“

Před úředníkem nemá ostych a nemá z něho ani strach. Jsou na něj vždy úřednice milé a vždy mu pomůžou. Chodí na úřad celkem rád.

Na úřad to nemá daleko. Chodí ještě na správu sociálního zabezpečení a zdravotní pojišťovnu. Tam jsou na něj také úřednice hodné.

Dílčí shrnutí:

Pan František je stále ekonomicky aktivní, ovládá daňovou problematiku i informační technologie. Na úřad chodí často. S komunikací s úředníky nemá problém. Necítí se starý, chovat se k seniorům jako k nemohoucím se ho dotýká. Upřednostnil by zjednodušení komunikace přes datové schránky.

## Rozhovor č. 4

### Paní Kamila, 67 let

Vzdělání: střední ekonomická škola, pracuje od svých 15 let.

Praxe: pracovala v různých společnostech jako hospodářský pracovník, např. Komora soudních znalců, Vlněna. Také pracovala ve veřejné správě, ale i u soukromníka.

Sociální status: je 5 let v důchodu, chodí příležitostně na brigády.

Žije sama v bytě, je rozvedená, děti nemá.

Zdravotní potíže: bolesti zad, jinak žádné, brýle.

Moderní technologie: naučila se je ovládat ještě v práci. Mobil používá obyčejný, jinak internet, Skype, e-mail. Přes internet komunikuje, sleduje články o bydlení, vaření, kultuře.

Na úřadě byla naposledy před měsícem. Řešila sociální bydlení a s tím spojené administrativní věci na úřadu městské části, úřadu práce, úřadu sociálního zabezpečení, změna bydliště a tedy i občanského průkazu, změna pošty a přehlášení služeb EON a RWE. Na finančním úřadu řešila daň z nemovitých věcí. Vše vyřídit v úředně předepsaných lhůtách bylo pro ni velmi vyčerpávající. *„Nejlepší by bylo, kdyby bylo možné vše vyřídit na jednom místě.“*

Upřednostnila by elektronickou komunikaci s úřady, ale bohužel to není umožněno všude. Někde je osobní kontakt na úřadech přímo vyžadován kvůli podpisu.

Raději jedná osobně, aby věděla, že má vše pořádku.

Na úřad jde vždy s obavou, s jakým úředníkem se zase potká? Špatné zkušenosti má opakovaně s mladými úředníky nebo úřednicemi. Označuje je jako *„mladí a neklidní“*. Ti bývají při jednání se seniory povýšení. Vliv na takové jednání mají média, kde jsou staří lidé prezentováni jako nepotřební, spíše na obtíž. Přesto, že tito lidé pracovali celý život od útlého věku. Neexistoval institut úřadu práce, museli opravdu pracovat. *„Nelíbí se mi přístup: Kdo je starý, je automaticky i hloupý. Proto bych ani neupřednostňovala nějaké výhody pro seniory.“*

Taky má vždy obavy, jestli bude mít s sebou všechny dokumenty, které budou k jednání potřeba. Má pak velký stres, když něco chybí nebo je něco špatně.



*„Úředníci jsou jako ostatní lidé. Jsou mezi nimi i příjemní a vstřícní. Ti mi vždy pomohli a z těch strach nemám. Jak vidím mladého nafoukaného, už předem mám strach, kde si mě zase vychutná“.*

Na úřad to má blízko, ale musela jich obejít hodně, což ji vyčerpává fyzicky i psychicky.

Zlobí ji, když na úřadě vše vyřizují zdlohavě a jsou i dlouhé lhůty pro vyřízení. Líbilo by se jí, kdyby šlo vše elegantně vyřídit na jednom místě.

#### Dílčí shrnutí:

Paní Kamila není již ekonomicky činná, občas chodí na brigády, daňové problematice částečně rozumí. Používá mobil a internet. Nelíbí se jí přístup některých úředníků, kteří se chovají vůči seniorům nadřazeně. I z těchto důvodů má obavy z jednání na úřadech. Upřednostnila by vyřízení úředních záležitostí na jednom místě a také elektronickou komunikaci. Přímo úlevy pro seniory nepožaduje.

## Rozhovor č. 5

### Pan Pavel, 71 let

Vzdělání: vysokoškolské, VUT v Brně, Fakulta elektro.

Praxe: různé elektromontážní závody např. Elektromont Brno, také se účastnil vědecko-výzkumného projektu v Elektrárně Dětmarovice.

Sociální status: je ve starobním důchodu, vede účetnictví třem subjektům, včetně bytového družstva.

Žije s manželkou v bytě, má dvě dcery.

Zdravotní potíže: má jen úměrné věku, nosí brýle na dálku i na čtení.

Moderní technologie: naučil se sám na PC. Používá chytrý telefon s aplikacemi Viber, Whatsapp, nakupuje přes internet a provádí elektronicky i platby, doma má celkem pět počítačů.

Na úřadě byl naposledy před měsícem. Jednak řešil daňové povinnosti za bytové družstvo, jednak vyřizuje účetnictví pro svoji manželku. Na úřadě je tedy poměrně často.

Zastupuje subjekty, které mají zprovozněnu datovou schránku. Komunikaci přes datovou schránku a její zabezpečení považuje za komplikované a nepřehledné. Mnohem efektivnější způsob komunikace má zaveden třeba zdravotní pojišťovna nebo některé banky, kde je přiděleno subjektu ID a pak stačí jednorázově vygenerovat přístupový kód.

V současnosti je nutné kombinovat elektronickou komunikaci s osobním jednáním. Stále jsou problémy se zavedením elektronického podpisu, tak je nutné podepisovat dokumenty na úřadě osobně.

Nenechává se zastupovat, jedná raději sám, naopak zastupuje svoji manželku při jednáních na úřadech.

Jednání na úřadě považuje za běžnou věc v rámci podnikání a nikoliv za stresovou.

Jako senior necítí potřebu mít nějaké speciální úlevy při komunikaci s úřady.

Před úředníkem ostych nemá, s úřednicemi má vždy dobrý vztah a vždy mu vyjdou vstříc. Ale někdy cítí, zvláště u těch mladších, nadřazený postoj. Tvrdí: *„Oni tu daň dokonale znají, ale pro mě to je novinka, protože ji potřebuji vyplnit třeba jen jednou za život. Ale znají zase*

*jenom to svoje a jiné daně neznají a pak machrují. Navrhoval bych proto pro úředníky rotaci daňové agendy.“*

Uvítal by, kdyby bylo možné podávat elektronicky daňová přiznání u všech daní. Taky mu vadí úřední hodiny jen v pondělí a ve středu. Některé úřady mají otevřeno pro veřejnost častěji. Také se mu nelíbí, že na podání daňového přiznání se musí stát fronty. To by odpadlo, kdyby šlo zasílat přiznání elektronicky.

Na úřady to nemá daleko, ale v úřední dny jich musí většinou obejít víc naráz, a to ho již docela zmáhá.

#### Dílčí shrnutí:

Pan Pavel je ekonomicky stále aktivní, vede účetnictví ještě dalším subjektům. Ovládá moderní technologie, používá chytrý telefon. V daňové problematice je dobře orientován. Jednání na úřadě je pro něho rutinní záležitost. Preferoval by elektronickou komunikaci a zjednodušení komunikace s datovými schránkami. Navrhoval by rozšíření úředních hodin. Speciální úlevy pro seniory nepožaduje.

## Rozhovor č. 6

### Paní Věra, 87 let

Vzdělání: vyučena s maturitou, obchodní škola v Brně.

Praxe: dělala vedoucí prodejny domácích potřeb, později potravin.

Sociální status: starobní důchodce, již není aktivně ekonomicky činná. Dříve hlídala děti, formou brigády.

Žije sama v bytě, je vdova, má dvě dcery.

Zdravotní potíže: bolesti kloubů, brýle, hůře slyší a chodí o holi, jinak úměrné věku.

Moderní technologie: z moderních technologií používá pouze mobil. Má mobil pro seniory „Aligátor“ s velkými písmeny, základními funkcemi a tlačítkem SOS. Používání PC ji minulo, nepotřebuje jej a taky na něj hůř vidí. Rodina za ní chodí buď osobně, nebo s nimi komunikuje mobilem.

Na úřadě byla naposledy před rokem, kdy řešila daň z nemovitostí.

Elektronicky komunikovat neumí, tak upřednostňuje osobní kontakt.

Vždy jednala raději osobně, aby měla vše včas a správně vyřízené. Dnes už by se i nechala zastoupit, třeba dcerou.

Když musí na úřad, tak to bere jako povinnost a chce to mít brzy za sebou, ale extra pokažený den kvůli tomu nemá. Aspoň se dostane mezi lidi, jak tvrdí.

*„Se mnou vždy jednali úředníci laskavě a mile, ale asi proto, že jsem tak stará?“*

Myslí si, že senioři nepotřebují speciální formuláře a ani úlevy. Se vším jí vždy ochotně úředníci pomohli. *„Dokud umím číst a psát, tak to zvládnou sama.“*

Z úředníků strach nemá, jsou to jenom lidi. Na ni byli vždy příjemní. Líbí se jí, když umí úředník udělat legraci, třeba i sám ze sebe.

*„Hned je na světě veseleji. Asi to taky nemají jednoduché, vždyť ty daně se tak mění, že to jeden nestačí sledovat.“*

Na úřad to má blízko, ale teď už na úřad moc nechodí, protože nepotřebuje. Ještě také v květnu chodí platit na úřad popelnice, tak to jde vždy osobně, aby věděla, že to má vyřešené, bojí se totiž případných exekutorů.

Dílčí shrnutí:

Paní Věra neovládá moderní technologie, používá pouze mobil. Na úradě byla naposledy před rokem a není již ekonomicky aktivní. Při komunikaci s úřady upřednostňuje osobní kontakt. Při jednáních ji vždy úředníci pomohli. Na úradě chce mít vše vyřešené včas a správně, bojí se exekucí. Nemyslí si, že by senioři měli mít nějaké zvláštní úlevy v komunikaci s úřady.

## Rozhovor č. 7

### Paní Marta, 65 let

Vzdělání: Vysoká škola pedagogická.

Praxe: Středoškolská učitelka, později učila i na vysoké škole.

Sociální status: starobní důchodce, překládá odborné články a knížky z němčiny a angličtiny.

Je vdaná, žije s manželem. Děti nemá.

Zdravotní potíže: bolesti kloubů, zad, jinak úměrné věku.

Moderní technologie: používá mobil se základními funkcemi, internet se naučila používat sama, ještě když učila. Uživatelsky ovládá internet, Skype. Sleduje odborné články na internetu, zajímá se o dějiny a umění.

Na úřadě byla naposledy před měsícem, kdy řešila na finančním úřadě daň z nemovitých věcí a také na obecním úřadě, kde vyřizovala doklad o žití.

Má zkušenosti s úřady i na malém městě. Střídavě žije v Brně a na Slovensku. Na malém městě je vyřizování na úřadě spíše společenskou záležitostí. Úřednice zná téměř všechny osobně a má ke klientům až rodinný vztah. Na úřadě ve městě je to jiné. Úředníci jsou kvalifikovaní a mají více znalostí, než ti na malém městě, ale vztah ke klientům je méně osobní. Má spíše dobré zkušenosti s jednáním na úřadech. Vyzorovala, že když je ona sama dobře připravena a ví, co po úřednících chtějí, tak vyjdou vstříc a jsou zdvořilí. Vždy se ještě nezapomenou zeptat, jestli jí to tak stačí, jestli všemu porozuměla.

Upřednostnila by elektronickou komunikaci. Ale bohužel pouze elektronická komunikace není zatím u nás možná.

Zatím vše zvládá sama, zastupovat by se zatím tedy nenechala.

Kdyby nemusela na úřad a mohla vše vyřídit elektronicky, tak by to uvítala. To, že musí obcházet víc úřadů a nelze využít třeba kontaktního místa, jí vadí.

Ohrazuje se proti tomu, aby senioři byli jako skupina v jednání na úřadech nějak zvýhodňováni. Necítí se být stará.

*„Je to případ od případu. Někteří úředníci jsou velmi ochotní a vstřícní, ale někteří se naopak chovají povýšeně a nadřazeně.“* Má zkušenosti, že velmi milí jsou na Úřadu práce,

na Správě sociálního zabezpečení, i na Finančním úřadě je přístup k veřejnosti velmi profesionální a přitom vstřícný. Naopak špatné zkušenosti má s úředníky Městského úřadu. Ti jsou neochotní, z jejich chování je cítit nadřazenost vůči klientům.

Přivítala by možnost vyřízení úředních záležitostí na jednom místě.

Dílčí shrnutí:

Paní Marta často používá ke komunikaci moderní technologie. Je ještě ekonomicky aktivní a má všeobecný přehled o daňové problematice. Na úřady chodí pravidelně, jde vždy dopředu připravená a je schopná si vše domluvit a zařídit. Odmítá úlevy v komunikaci s úřady pro seniory. Upřednostnila by elektronickou komunikaci před tou osobní a uvítala by možnost vyřídit úřední záležitosti na jednom místě.

## Rozhovor č. 8

### Pan Jan, 85 let

Vzdělání: Vysokoškolské, studoval Vysokou školu veterinární s titulem MVDr.

Praxe: na různých pozicích v rámci svého vzdělání. Byl také ředitelem drůbežáren. Studoval v Brně.

Sociální status: starobní důchodce, nyní již nepracuje ani brigádně.

Žije s manželkou v bytě v Praze, má syna.

Zdravotní potíže: hůř vidí, špatně slyší, nosí naslouchadlo a brýle, jinak potíže úměrné věku.

Moderní technologie: z moderních technologií používá mobil, pro komunikaci s rodinou ale užívá i Skype, e-mail. Na internetu ho naučili vnuci.

Na úřadě byl naposledy před půl rokem, kdy přijel do Brna k projednání nejasností v podaném daňovém přiznání k dani z převodu nemovitostí.

Upřednostňuje osobní kontakt a neváhal přijet až z Prahy, i když jednání na úřadě si spojil s návštěvou syna. I když má potíže se sluchem, komunikuje raději osobně, kdy si vše nechá vysvětlit.

Jedná sám, a zastupovat se nenechá, dokud mu to zdravotní dovoľí.

Jednání na úřadě nebere jako nepříjemnou záležitost, ale rád poznává nové lidi. Chce mít vše včas vyřešené, aby něco nedlužil.

Nemyslí si, že by senioři potřebovali nějaké úlevy při vyplňování formulářů. Sám píše krásným psacím písmem a „*trénuje mozek*“ počítáním zlomků bez kalkulačky, což je v jeho věku obdivuhodné.

Na úřadě kvituje přívětivý přístup a trpělivost úředníka. Strach z úředníků nemá, ví, že se umí vždy domluvit. Je to v lidech. Obdivuje ty znalosti, s kterými úředníci musí disponovat. Měl vždy štěstí na trpělivé úředníky. Řekne jim hned na úvod, že hůř slyší, aby mluvili na něj hlasitěji, zapne naslouchadlo a komunikuje bez větších problémů. Vadí mu, když hraje v kancelářích nahlas rádio nebo se úředníci mezi sebou baví. Prostě uvítá klidné prostředí bez stresu a hluku, dobře osvětlené. Na vyřešení svých záležitostí potřebuje dostatečný časový prostor ze strany úředníků.



Na úřad v Praze to má blízko, ale přijel až do Brna, aby to měl vše v pořádku.

Dílčí shrnutí:

Pan Jan přes svůj vysoký věk ovládá některé moderní technologie. Při jednáních na úřadě používá naslouchadlo, ale upřednostňuje osobní komunikaci. Z úředníků strach nemá, obdivuje jejich znalosti a trpělivost. Strach má pouze z toho, že by neměl něco včas nebo správně vyřízené a hrozily by mu nějaké sankce. Při jednáních na úřadě preferuje dostatečný časový prostor, klidné prostředí bez stresu a hluku.

## 7 ZHODNOCENÍ, ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Pro svůj výzkum jsem si vybrala v průběhu měsíců června až září skupinu osmi seniorů. Tři muže různého věku a sociálního statusu a pět žen. Tento vzorek tvořili vybraní senioři ve věku 67-87 let. Všichni žijí v krajském městě a jsou již poživateli starobního důchodu. Dva muži a jedna žena jsou ještě aktivně ekonomicky činní. Mezi těmito vybranými seniory byli čtyři vysokoškoláci, tři středoškoláci a jedna s výučním listem. Tyto seniory jsem si zvolila proto, že mají dosud kontakt s veřejnou správou a mohli tak poskytnout praktické údaje pro výzkum.

Osobně jsem se všemi respondenty provedla předem připravený polostandardizovaný rozhovor, jehož cílem bylo zjistit, jaké mají senioři problémy při komunikaci s veřejnou správou. Jednalo se tedy o kvalitativní výzkumnou metodu, která byla aplikována na malém vzorku seniorů, výsledky tak nelze zobecňovat na celou populaci seniorů.

Získané odpovědi jsem zpracovala pomocí induktivní analýzy. Cílem výzkumu bylo také odpovědět na tyto otázky:

### **Mají senioři problémy v komunikaci s veřejnou správou?**

#### **Jaké?**

#### **Jak zlepšit podmínky komunikace?**

Z výše uvedeného výzkumu vyplynulo, že sami senioři necítí, že by měli výrazné problémy v komunikaci s veřejnou správou. Mnozí senioři zvládají komunikaci pomocí moderních technologií, preferují ale komunikaci osobní, nebo elektronickou v kombinaci s osobním kontaktem. Daňová problematika u nás je totiž natolik složitá a komplikovaná, často se mění a není možné všechny dokumenty na úřad zasílat elektronicky, proto je zatím osobní kontakt nutný.

Jako problém senioři označili třeba to, že je úřad pro veřejnost přístupný pouze v úřední hodiny a že úřady nejsou vzájemně propojené, aby šly úřední záležitosti vyřídit na jednom místě. Bylo sice plánováno jednotné inkasní místo s účinností od roku 2016, ale po volbách bylo od tohoto plánu letos vládou upuštěno.

Dále senioři nevyžadují potřebu nějakých speciálních úlev při komunikaci s úřady. Necítí se být staří. Postoj „kdo je starý, je i hloupý“ je urážlivý. Populace seniorů je stejně heterogenní, jako celá společnost. Schopnosti jednat a komunikovat s úřady jsou dané jinými

determinanty, než je věk. Je to např. vzdělání, dosavadní praxe, zkušenosti, sociální status a podobně.

Senioři obdivují trpělivost a znalosti úředníků, někdy ale nejsou vždy s jejich jednáním spokojeni. Problémem jsou úředníci, kteří jednají vůči seniorům povýšeně a záměrně je staví do role „hlupáků“.

Jako řešení bych viděla rozšíření počtu vzdělávacích kurzů v oblasti komunikace a zavedení povinného absolvování těchto komunikačních kurzů pro pracovníky finanční správy.

Také se stále pracuje na vývoji E-Governmentu, aby bylo možné zasílat úřadům více dokumentů elektronickou formou.

Špatný je percepční stereotyp většiny populace, kdy je zafixované vnímání skupiny seniorů jako skupiny lidí, kteří vyžadují pomoc. Ztotožňují tak jejich stránku fyzickou se stránkou duševní, ale to ve většině případů těmto představám neodpovídá.

Na konec jsem se pokusila stanovit **hypotézy**, které by bylo možné následně dalším šetřením testovat.

1. Většina seniorů nemá problém při komunikaci s veřejnou správou (s úřady).
2. Senioři upřednostňují osobní komunikaci na úřadech.
3. Většina seniorů umí používat ke komunikaci moderní technologie.
4. Většina seniorů nemá strach z jednání na úřadech.
5. Senioři se většinou necítí být staří a nevyžadují úlevy a zvláštnosti při komunikaci s úřady.

## ZÁVĚR

Tématem mé diplomové práce je „*Komunikace seniorů s veřejnou správou*“. Chtěla jsem tak využít zkušeností ze své praxe úředníka finančního úřadu a přispět ke zjištění, jaké mají senioři případné problémy při komunikaci s veřejnou správou. Záměrem také bylo upozornit na specifika v komunikaci seniorů obecně a na základě šetření navrhnout opatření, která by pomohla zlepšit komunikaci s veřejnou správou.

V teoretické části jsem se věnovala fenoménu stáří, kdy jsem v rámci podkapitol nastínila vymezení pojmu stáří, popsala proces stárnutí a přiblížila problémy z oblasti psychologie stáří. V další části jsem se zabírala veřejnou správou a opět nejprve vymežila pojem veřejná správa, pak jsem se zaměřila na pracovníky veřejné správy, jejich kvalifikační předpoklady a způsob vzdělávání a specifikovala jsem, kteří senioři se mohou stát klienty veřejné správy, konkrétně finančního úřadu. Další zajímavá kapitola mé diplomové práce je věnována možnostem komunikace seniorů. V této kapitole popisují jednak podmínky úspěšné komunikace, jednak specifika v oblasti komunikace seniorů a také to, jaký mají vztah senioři k moderním komunikačním technologiím. Součástí této podkapitoly je i stručný přehled některých webových stránek, které jsou určeny primárně pro seniory a ukázka projektů, které mají za úkol seniory vzdělávat právě v oblasti internetu. Poslední kapitolou pak navazuji na ty předchozí a věnuji se blíže komunikaci seniorů s veřejnou správou. Přibližuji způsoby komunikace s veřejnou správou a také komunikační dovednosti pracovníků veřejné správy. Na závěr teoretické části uvádím způsoby komunikace seniorů s institucemi u nás a v zahraničí. Ty jsou pro přehlednost seřazeny v tabulkách.

Praktická část pak navazuje výzkumem v oblasti komunikace seniorů s veřejnou správou. Zvolila jsem kvalitativní metodu průzkumu, kdy jsem v osmi rozhovorech se seniory sledovala úroveň jejich komunikace s orgány veřejné správy. Dále jsem hledala odpovědi na otázky, jaké mají senioři problémy při komunikaci s veřejnou správou, jak umí ovládat moderní komunikační technologie a jestli by upřednostnili kontakt s veřejnou správou elektronicky nebo ten osobní. Mým cílem bylo nejenom zjistit, jaké problémy senioři při komunikaci s veřejnou správou mají, ale také na možnosti jejich zlepšení z pohledu seniorů.

Své poznatky z průzkumu bych shrnula následovně:

Při rozhovorech se seniory byla vždy příjemná atmosféra, byli otevření a měli snahu mně sdělit všechny svoje zkušenosti z jednání na úřadech. Bylo patrné, že komunikace s veřejnou správou je téma, které je zajímavé. Nejvíce se jich dotýká, když je úředníci staví do pozice „*kdo je starý, je i hloupý*“ a povyšují se nad nimi. Pohled na stáří ve smyslu: „*nebýt starých, společnost by neměla problémy*“, je zcela zavádějící a chybný, bohužel v médiích je často takto prezentovaný.

Na seniory nelze pohlížet jako na stejnorodou skupinu obyvatel. Každý senior má jiné zkušenosti, jinou životní dráhu a vyžaduje jiný přístup. Z průzkumu bylo patrné, že ti senioři, kteří jsou ještě ekonomicky aktivní, bez ohledu na věk, zvládají komunikaci s úřadem lépe a návštěvu úřadu nepovažují za stresovou. Nelze tedy se všemi seniory komunikovat stejně. Z výše uvedeného průzkumu dále vyplynulo, že senioři:

- ✓ nemají výrazné problémy v komunikaci s veřejnou správou,
- ✓ uvítali by rozšíření možností elektronické komunikace,
- ✓ pomocí by bylo místo, kde by si mohl senior vyřídit potřebné záležitosti „pod jednou střechou“,
- ✓ přínosem by mohlo být i rozšíření úředních dnů,
- ✓ potěšil by je vstřícný přístup ze strany úředníků.

Domnívám se, že jsem cíl mé práce splnila. Přála bych si, aby se tato práce mohla stát inspirací pro orgány veřejné správy při komunikaci se seniory a zároveň aby byli samotní senioři s komunikací na úřadech spokojeni.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Právní předpisy

- [1] Zákon č. 531/1990 Sb., o územních finančních orgánech.
- [2] Zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů.
- [3] Zákon č. 456/2011 Sb., o Finanční správě České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
- [4] Zákon č. 218/2002 Sb., o službě státních zaměstnanců ve správních úřadech (služební zákon).
- [5] Organizační řád územních finančních orgánů č.j. 1/11-1200 ze dne 1.1.2011.
- [6] Etický kodex zaměstnanců Generálního finančního ředitelství, z 9. 06. 2012.

### Literatura

- [7] BĚLOHLÁVEK, F. *15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*, Praha: Grada Publishing, 2010, 121 s. Komunikace, sv. 11. ISBN 978-80-247-3001-1.
- [8] CARNEGIE, D. *Jak získávat přátele a působit na lidi*. 7.vyd. Bratislava: Bradlo, 169 s. ISBN 80-712-7026-1.
- [9] GIDDENS, A. *Unikající svět, Jak globalizace mění náš život*, Praha: Slon 1999, 135 s. ISBN 80-85850-91-5.
- [10] GRUSS P. *Perspektivy stárnutí z pohledu psychologie celoživotního vývoje*, 224 s. ISBN 978-80-7367-605 -6.
- [11] HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén Stáří*, Praha: Havlíček Brain Team 2010, 365 s. ISBN 978-80-87109-19-9.
- [12] HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie, aneb, Seniori mezi námi*, Praha: Galén, 2012, 200 s. ISBN 978-80-7262-900-8.
- [13] HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*, Praha: Karolinum 1999, 243 s. ISBN 80-7184-549-3.
- [14] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

- [15] HOLMEROVÁ I., JAROLÍMOVÁ E., Suchá J: *Péče o pacienty s kognitivní poruchou*. Praha: Everlag 2006, 300 s. ISBN 978-80-254-0177-4.
- [16] HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*, Praha: Grada 2007, 240 s. ISBN 80-2247-1457-8
- [17] CHAPMAN, R. A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*, Praha: Slon 2003, 263 s. ISBN 80-86429-14-8.
- [18] KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*, Praha: Grada, 2008, 208 s. ISBN 978-80-247-2169-9.
- [19] KŘIVOHLAVÝ, J. *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie*, Praha: Grada 2011, 144 s. ISBN 978-80-247-3604-4.
- [20] NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*, Praha: Academia 1996, 270 s. ISBN 80-200-0592-7.
- [21] MÜLPACHER, P. *Andragogika*, studijní skripta IMS 2010, Brno, BonnyPress, 2010, s. 36
- [22] MÜHLPACHR, P., BARGEL M. (ed.) *Senioři z pohledu sociální pedagogiky*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2011, s. 146.
- [23] MÜLPACHER, P. *Gerontopedagogika*, studijní skripta IMS 2009, Brno, BonnyPress, 2010, s. 203.
- [24] PACOVSKÝ, V. *O stárnutí a stáří*, Praha: Avicenum 1990, 135 s. ISBN 80-201-0076-8.
- [25] PETŘÍČEK, Václav. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*, Praha: Corona 2005, 137 s. ISBN 80-903-3633-7.
- [26] PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti – poruchy*, Praha: Grada, 2005, 146 s. ISBN 80-247-0858-2.
- [27] POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, Praha: Grada 2010, 164 s. ISBN 978-80-247-3271-8.
- [28] PONDĚLÍČEK, I. *Stárnutí: osobnost a sexualita*, Praha: Avicenum 1987, 267 s.
- [29] PŘÍHODA, V. *Ontogenese lidské psychiky*, Praha: SPN 1974, 461 s., ISBN 1441171.
- [30] PTÁČEK R., BARTÚNĚK P. a kol. *Etika a komunikace v medicíně*, Praha: Grada Publishing 2011, 528 s. ISBN 978-80-247-3976-2.

- [31] RABUŠIC, L. *Česká společnost stárne*, Brno: Masarykova univerzita Brno, 1995, 192 s. ISBN 80-210-1155-6.
- [32] REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009, 184 s. ISBN 978-80-224-73006-6.
- [33] ŘÍČAN, P. *Cesta životem*, 2.přeprac.vydání, Praha: Portál 2004, 390 s. ISBN 80-7178-829-5.
- [34] SAK, P. KOLESÁROVÁ K. *Sociologie stáří a seniorů*, Praha: Grada Publishing 2011, s. 232, ISBN- 978-80-247-3850-5.
- [35] SÝKORA, F. *Úvod do studia předmětu sociální komunikace*, studijní skripta IMS 2008, Brno, BonnyPress, 2008, 34 s.
- [36] ŠANC, M. *Internet pro seniory, Přívětivý průvodce krok za krokem*, 2. aktual. vyd., Praha: Computer Press 2009, 164 s. ISBN 978-80-251-2382-9.
- [37] ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi: cesta k úspěchu*, Praha: Grada 2003, 152 s. ISBN 80-247-0530-3.
- [38] ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 2 – Komunikace*, Praha: Grada Publishing 2008, 162 s. ISBN 80-85165-88-0.
- [39] ŠVANCARA, J. *Psychologie stárnutí a stáří*, 2. přeprac. vyd. Praha: SPN 1983, 111 s.
- [40] ŠVARÍČEK, R. a K. ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, Praha: Portál 2007, 384 s. ISBN: 978-80-262-0644-6.
- [41] TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*, Praha: Grada Publishing 2004, 172 s. ISBN 80-247-0405-6.
- [42] VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: Dospělost, stáří*, Praha: Portál 2000, 400 s. ISBN 9788024613185.
- [43] VÍZDAL, F. *Sociální psychologie I*, studijní skripta IMS 2010, Brno, BonnyPress, 2010, s. 140
- [44] VLÁČIL, J. *Veřejná správa*, Praha: Linde 2002, 323 s.
- [45] VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291.



- [46] VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací – Efektivní komunikacev praxi*. Praha: Grada 2008, 328 s. ISBN 80-247-261-44.

#### **Další zdroje:**

- [47] GAVORA, P. a kol. 2010. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu*. [online]. Bratislava: Univerzita Komenského, 2010. Dostupné taky z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/> ISBN 978-80-223-2951-4.
- [48] POUR, P. *Základy komunikace - kurz E1: studijní materiál ke kurzu pro pracovníky finanční správy*, 2002.

#### **Internetové zdroje**

- [49] Informační portál, [online, 15. 10. 2014, 20:30h] dostupný z: <http://www.helpnet.cz/seniori/weby-pro-senioru>.
- [50] Web pro seniory, [online, 13. 09. 2014,17:00] dostupný z: <http://www.senio.cz>.
- [51] Oficiální web města Most, [online, 24. 08. 2014, 11:00h] dostupný z: <http://www.mesto-most.cz/pojizdny-urad/gs-1258/p1=9930>.
- [52] Portál veřejné správy dostupný z: <http://www.portal.gov.cz>.
- [53] Webové stránky Finanční správy, dostupné z: <http://www.financnisprava.cz>.
- [54] Webové stránky státní správy, dostupné z: <http://www.statnisprava.cz>.
- [55] Webová stránka Konta bariery, [online, 12. 01. 2015, 21:00h] dostupná z: <http://www.kontobariery.cz/Projekty/SenSen.aspx>.
- [56] Časopis pro seniory, [online, 2. 12. 2014, 17:30h] dostupný z: <http://www.vitalplus.org/>.
- [57] Článek v el. časopise, [online, 20. 08. 2014, 15:30h] dostupný z: <http://www.firemni-sociolog.cz/clanky/125-kdyz-je-zamestnanec-senior>.
- [58] Internetové stránky Českého statistického úřadu [online, 12. 08. 2014,15:00h] dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/110033A864/\\$File/01\\_kap.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/110033A864/$File/01_kap.pdf).

- [59] PETERKA, J. *Česká pošta chystá „malou revoluci“ v doručování dokumentů*, článek na internetovém portále Lupa.cz [online 6. 10. 2014 7:45h]. Dostupné online také z: <http://www.lupa.cz/clanky/ceska-posta-chysta-malou-revoluci-v-nbsp-dorucovani-dokumentu>. ISSN 1213-070.
- [60] Článek na internetu [online 20. 08. 2014, 15.30h]. Dostupné z: <http://www.getsemany.cz/>.
- [61] Internetové stránky ministerstva financí [online, 2. 06. 2014, 22:00h], dostupné z: <http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xchg/cds/xsl/index.html>.
- [62] Článek na Intranetu FS, [online, 4. 12. 2014]. Dostupné z: <http://www.financnisprava.cz/cs/danove-tiskopisy/databaze-aktualnich-danovych-tiskopisu>.
- [63] Interní informační systém Finanční správy, dostupný pouze pro oprávněné uživatele z: <http://intranet.ds.mfcr.cz/>.
- [64] Internetové stránky finanční správy [online, 31. 05. 2014, 20:30h], dostupné z: <http://www.financnisprava.cz/>.

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - Organizační struktura finanční správy od 1. 1. 2013 .....	25
Obrázek 2 - Logo Finanční správy .....	28
Obrázek 3 – Komunikační schéma .....	34
Obrázek 4 – Procentuální zastoupení mužů a žen v seniorském věku používajících počítač .....	38
Obrázek 5 – Daňová soustava v ČR od 1. 1. 2014.....	53
Obrázek 6 - FINFO – průvodce po webových stránkách Finanční správy .....	55
Obrázek 7 - Informační daňové centrum v Rakousku.....	61

**SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 – Naděje dožití obyvatel v ČR .....	15
Tabulka 2 – Početní zastoupení mužů a žen v závislosti na věku.....	16
Tabulka 3 - Relativní zrychlení fyzikálního času. ....	19
Tabulka 4 – webové stránky určené pro seniory.....	43

## **SEZNAM PŘÍLOH**

PŘÍLOHA P 1 – OTÁZKY K ROZHOVORU

## OTÁZKY K ROZHOVORU

### Komunikace seniorů s veřejnou správou

(Kvalitativní výzkum by měl sledovat úroveň komunikace seniorů s orgány veřejné správy. Zkoumaná problematika bude zaměřena na různé druhy problémů v komunikaci a na možnosti jejich zlepšení z pohledu seniorů.)

Rozhovor:

Iniciály:

žena

muž

Věk:

Vzdělání:

Praxe:

Sociální status (podnikání):

Rodinné poměry + s kým žije (sám, s manželkou, s dětmi)

Zdravotní potíže:

Kompenzační pomůcky (naslouchadlo, brýle, hole....)

Moderní technologie (které používá, mobil, internet: e-mail, skype, twitter, google, chytrý telefon)

Kdy naposledy něco vyřizoval na úřadě? A v rámci čeho?

Co ho zaskočilo, překvapilo, za co by úřad pochválil a za co pokáral, co si myslí, že by se mělo změnit?

Komunikuje raději osobně nebo elektronicky, co upřednostňuje v komunikaci?

Jedná sám nebo by se raději nechal zastupovat?

Na úřad jde rád nebo má předem pokažený den?

Měl by se seniory jednat nějaký specialista? Měli by senioři mít nějaké zjednodušení nebo úlevy v rámci úřadu, např. speciální formuláře (s větším písmem, předepsanými vzory).

Jaké vidí překážky v komunikaci: (malé písmo, hluk, málo místa k sezení na chodbách, problémy se čtením, psaním, sluchem.)

Váš vztah k úředníkům: (Máte před úředníkem ostych? respekt? despekt? strach?)

Máte úřad daleko? Na jaké úřady ještě chodíte? Jak to vidíte tam?