



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Komunikace úřadů se seniorskou populací

Zpracováno v rámci projektu „Implementační jednotka Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014–2020“, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0000125.

Projekt je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského sociálního fondu, Operačního programu Zaměstnanost.

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2023.

Cílem vzdělávání v rámci projektové aktivity je zvýšení profesionální úrovně úředníků a zaměstnanců veřejné správy. Zaměřuje se především na úřady místní samosprávy. Činí tak prostřednictvím vzdělávání, metodické podpory a osvěty v oblasti komunikace s osobami ohroženými sociální exkluzí, které umožní úředníkům a zaměstnancům seznámit se s problematikou komunikace se seniorskou populací, lidmi s postižením a cizinci a poskytnou jim znalosti a dovednosti potřebné pro aplikaci *Governance Accessibility* v praxi ve všech aspektech. Výstupem bude zvýšení komunikační úrovně úředníků a zaměstnanců, což v důsledku zajistí rovný přístup seniorské populace, lidí s postižením i cizinců k informacím a službám úřadů.

OBSAH

ÚVOD	4
1 LEGISLATIVA A ZÁKLADNÍ DOKUMENTY K PROBLEMATICE SENIORSKÉ POPULACE	5
1.1 Legislativa a seniorská populace	5
1.2 Základní legislativní dokumenty	5
1.3 Strategické dokumenty	7
1.4 Shrnutí kapitoly	8
2 ZÁKLADNÍ INFORMACE O SENIORSKÉ PROBLEMATICE - PŘEHLED ZÁKLADNÍCH POJMŮ.....	9
2.1 Vymezení chronologickým věkem	9
2.2 Fyzické aspekty stáří.....	9
2.3 Psychické aspekty stáří.....	10
2.4 Krizová období.....	10
2.5 Shrnutí kapitoly	10
3 ZÁKONNÁ ÚPRAVA PŘÍSTUPNOSTI K INFORMACÍM	11
3.1 Zákon č. 99/2012 Sb.	11
3.2 Charakteristiky webových stránek a mobilních aplikací.....	11
3.3 Shrnutí kapitoly	12
4 PSYCHOLOGIE KOMUNIKACE SE SENIORY	13
4.1 Nevhodné návyky	13
4.2 Obecné zásady úspěšné komunikace	13
4.3 Shrnutí kapitoly	13
5 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORSKOU POPULACÍ	14
5.1 Faktory ovlivňující komunikaci	14
5.2 Specifika komunikace se seniorskou populací	14
5.3 Shrnutí kapitoly	14
6 KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY V KOMUNIKACI SE SENIORY	15
6.1 Doporučení pro ústní komunikaci	15
6.2 Identifikace komunikačních schopností seniorů	15
6.3 Asertivní komunikace	16
6.3.1 Asertivní práva.....	16
6.3.2 Asertivní techniky	16
6.4 Aktivní naslouchání	17
6.5 Neverbální komunikace.....	18
6.6 Zpětná vazba	19
6.7 Shrnutí kapitoly	19

7	NEJČASTĚJŠÍ CHYBY V KOMUNIKACI SE SENIORY A JAK JIM PŘEDCHÁZET	20
7.1	Shrnutí kapitoly	20
8	PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE	21
9	VYUŽITÍ NÁSTROJŮ EGOVERNMENTU V KOMUNIKACI SE SENIORY	22
9.1	Statistická data	22
9.2	Klíčové nástroje eGovernmentu z hlediska občana	23
9.3	Shrnutí kapitoly	24
10	NEJČASTĚJI DISKUTOVANÉ OTÁZKY A TÉMATA.....	25
11	ZDROJE	31
12	CVIČNÝ TEST	32

ÚVOD

Občané v seniorském věku tvoří velkou skupinu klientů úřadů, která se bude díky demografickému vývoji stále zvětšovat. Nejedná se o homogenní skupinu, ale existují některá specifika, která se u této věkové kategorie projevují ve větší míře, a je důležité, aby si je úředníci při jednání uvědomovali a dokázali se vyhnout přístupu, který by napomáhal sociálnímu vyloučení seniorů. První modul vzdělávacího projektu se snaží teoreticky i prakticky přiblížit některé obtíže, které může vyšší věk přinášet a jejich projevy v jednání a chování lidí, na které je třeba brát zřetel při komunikaci s nimi.

1 LEGISLATIVA A ZÁKLADNÍ DOKUMENTY K PROBLEMATICE SENIORSKÉ POPULACE

1.1 Legislativa a seniorská populace

Stárnutí společnosti a demografické změny, které se stejně jako ve většině Evropy odehrávají i v České republice, se dotýkají všech oblastí lidského života. V roce 2019 bylo u nás ve věkové kategorii 65+ 19,9 % obyvatel, v roce 2025 to bude 22,3 % a v roce 2050 již 29 %. Český statistický úřad (2022). Na tento vývoj se musí stát připravit a činí tak v mnoha oblastech.

Seniorská populace má specifika daná přirozenými fyziologickými změnami, jakými jsou například smyslové poruchy, poruchy paměti, pozornosti, omezení hybnosti. Projevem vyššího věku může být také emocionální labilita, úzkostnost a depresivnost. Do života seniorů se významně promítají i sociální faktory, jakými jsou kulturní a společenské normy, míra ageismu ve společnosti. („Ageismus – neboli věková diskriminace, je ideologie založená na sdíleném přesvědčení o kvalitativní nerovnosti jednotlivých fází lidského životního cyklu. Projevuje se skrze proces systematické, symbolické i reálné stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku a/nebo na jejich příslušnosti k určité generaci.“ Mgr. Lucie Vidovičová, Ph.D (2005)).

Problémy, které se se stoupajícím věkem projevují u každého rozdílně, ale přece jen ve vyšší míře, často svádějí ke stereotypizaci a mimo jiné k vytváření komunikačních bariér. Tímto nevhodným přístupem úředníků může být omezen rovný přístup seniorů ke službám úřadů.

Úředníci a zaměstnanci, kteří přicházejí do styku s veřejností, by se měli naučit používat slova a termíny, které senior přijímá a zároveň jim rozumí. Měli by se naučit dokázat přizpůsobit vlastní komunikační styl schopnostem seniora, a tím zvětšit pravděpodobnost navázání úspěšné komunikace, ve které se senior stane aktivním účastníkem sociální interakce. Pomoci se v tomto směru snaží i Ministerstvo vnitra, které zpracovalo příručku [Kvalitní správa - Metodický postup pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě \(kvalitavs.cz\)](https://www.kvalitavs.cz/). Zaměřena je mimo jiné i na klienty seniory.

1.2 Základní legislativní dokumenty

Úřady územních samosprávných celků mají k dispozici řadu legislativních i metodických nástrojů, aby k diskriminaci skupin ohrožených sociálním vyloučením nedocházelo.

Klíčovým předpisem je **Listina základních práv a svobod**. Z té a dalších předpisů Evropské unie vychází zákon č. 198/2009 Sb., **o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon)**. Charakteristiku přímé diskriminace nalezneme v § 2 odstavci 3. “Přímou diskriminací se rozumí takové jednání, včetně opomenutí, kdy se s jednou osobou zachází méně příznivě, než se zachází nebo zacházelo nebo by se zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci, a to z důvodu rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru, a dále v právních vztazích, ve kterých se uplatní přímo použitelný předpis Evropské unie v oblasti volného pohybu pracovníků, i z důvodu státní příslušnosti.”

V § 5 odstavci 2 se uvádí: “Zajišťováním rovného zacházení se rozumí přijetí opatření, která jsou podmínkou účinné ochrany před diskriminací, a která je možno s ohledem na dobré mravy požadovat vzhledem k okolnostem a osobním poměrům toho, kdo má povinnost rovné zacházení zajišťovat. Za zajišťování rovného zacházení se považuje také zajišťování rovných příležitostí. “

Zákon č. 349/1999 Sb., o **Veřejném ochránci práv** vymezuje jeho roli v ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí uvedených v tomto zákoně, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před jejich nečinností, a tím přispívá k ochraně základních práv a svobod. V § 1, odstavci 5 se říká: Ochránce vykonává působnost ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací.

Postup orgánů moci výkonné, orgánů územních samosprávných celků a jiných orgánů, právnických a fyzických osob, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy, upravuje zákon č. 500/2004 Sb., **správní řád**. Základní zásady činnosti správních orgánů mají mimo jiné zajistit rovný přístup ke všem dotčeným osobám.

Zásady činnosti správních orgánů

Zásada zákonnosti

Správní orgán postupuje v souladu se zákony a ostatními právními předpisy, jakož i mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.

Zásada zákazu zneužití pravomoci a správního uvážení

Správní orgán uplatňuje svou pravomoc pouze k těm účelům, k nimž mu byla zákonem nebo na základě zákona svěřena, a v rozsahu, v jakém mu byla svěřena.

Zásada ochrany práv nabytých v dobré víře a zásada proporcionality a subsidiarity

Správní orgán šetří práva nabytá v dobré víře, jakož i oprávněné zájmy osob, jichž se činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká a může zasahovat do těchto práv jen za podmínek stanovených zákonem a v nezbytném rozsahu.

Zásada ochrany veřejného zájmu a zásada legitimního očekávání a individualizace

Správní orgán dbá, aby přijaté řešení bylo v souladu s veřejným zájmem a aby odpovídalo okolnostem daného případu, jakož i to, aby při rozhodování skutkově shodných nebo podobných případů nevznikaly neodůvodněné rozdíly.

Zásada materiální pravdy

Nevyplývá-li ze zákona něco jiného, postupuje správní orgán tak, aby byl zjištěn stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný pro soulad jeho úkonu s požadavky uvedenými v § 2 správního řádu.

Zásada poučovací a uvědomovací, zásada slyšení

Správní orgán v souvislosti se svým úkonem poskytne dotčené osobě přiměřené poučení o jejich právech a povinnostech, je-li vzhledem k povaze úkonu a osobním poměrům dotčené osoby potřebné.

Zásada smírného odstraňování rozporů

Pokud to povaha projednávané věci umožňuje, pokusí se správní orgán o smírné odstranění rozporů, které brání řádnému projednání a rozhodnutí v dané věci.

Zásada rychlosti a hospodárnosti

Správní orgán postupuje tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady, a dotčené osoby co možná nejméně zatěžuje. Správní orgán opatřuje podklady přednostně s využitím úřední evidence, do níž má přístup. Podklady od dotčené osoby vyžaduje jen tehdy, stanoví-li to právní předpis.

Zásada rovnosti a zákaz diskriminace

Dotčené osoby mají při uplatňování svých procesních práv rovné postavení. Správní orgán postupuje vůči dotčeným osobám nestranně a vyžaduje od všech dotčených osob plnění jejich procesních povinností rovnou měrou. Tam, kde by rovnost dotčených osob mohla být ohrožena, správní orgán učiní opatření potřebná k jejímu zajištění.

Zásada jednotného postupu a spolupráce

Správní orgány dbají vzájemného souladu všech postupů, které probíhají současně a souvisejí s týmiž právy nebo povinnostmi dotčené osoby. Na to, že současně probíhá více takových postupů u různých správních orgánů nebo jiných orgánů veřejné moci, je dotčená osoba povinna správní orgán bezodkladně upozornit. Správní orgány vzájemně spolupracují v zájmu dobré správy.

Populace v České republice sice stárne, ale zároveň je ale zároveň je digitálně gramotnější, tedy je nutné v případě komunikace úřadu s klientem/občanem tuto komunikaci přizpůsobit nejen z pohledu mluveného, ale i psaného slova (např. využít metody Easy to Read). Problematiku digitálních služeb řeší např. zákon. č. 99/2019 Sb. o **přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací** a také zákon.12/2020 Sb., **Zákon o právu na digitální služby** a o změně některých zákonů.

1.3 Strategické dokumenty

Stát se snaží nastavit své veřejné politiky tak, aby zajistil prosperitu společnosti a důstojné podmínky pro život všech generací. V České republice je koordinací politik přípravy na stárnutí pověřeno Ministerstvo práce a sociálních věcí <https://www.mpsv.cz/ministerstvo>.

Připravuje strategické dokumenty, pořádá pravidelná zasedání Rady vlády pro seniory, zaštiťuje různé evropské projekty a také se zabývá rozmanitými osvětovými aktivitami k problematice stárnutí a stáří. Příkladem osvětového materiálu může být **Manuál přípravy na stáří pro občany**.

Významnými dokumenty k seniorské problematice jsou **Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019 – 2025** a **Strategický rámec na přípravu stárnutí společnosti 2021 – 2025**. Materiál obsahuje socioekonomickou a demografickou analýzu, zpracovává problematiku finančního zajištění ve stáří, bydlení, zdraví a prevence, podpory a péče, zaměstnanosti a celoživotního učení, prevence sociální izolace a podpory mezigeneračních vztahů a bezbariérovosti a diskriminace, týrání, zneužívání a ochrany spotřebitele. Závěr tvoří desatero přípravy na stárnutí společnosti.

Komunikace s občany v rámci veřejné správy je v kompetenci Ministerstva vnitra. Ministerstvo vnitra má v gesci koncepci **Klientsky orientovaná veřejná správa 2030**. <https://www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030.aspx>

Vize veřejné správy stanovuje pět základních cílů:

1. Dostupné a kvalitní služby veřejné správy.
2. Efektivní systém veřejné správy.
3. Efektivní instituce veřejné správy.
4. Kompetentní lidské zdroje.
5. Informovaní a účastníci se občané.

Důraz je kladen zejména na elektronizaci veřejné správy a její přiblížení se občanům. V popisu pátého cíle je výslovně zmíněno zlepšení komunikace veřejné správy s veřejností, které zahrnuje i podporu úřadů ve vedení komunikace se specifickými skupinami obyvatel, kam lze zařadit také seniorskou populaci.

Ministerstvo pro místní rozvoj vydalo Koncepti Smart Cities - odolnost prostřednictvím Smart řešení pro obce, města a regiony, která se seniorské problematiky také v mnoha aspektech dotýká.

<https://mmr.cz/cs/microsites/sc/metodiky/koncepce-smart-cities>

1.4 Shrnutí kapitoly

1. Základní legislativní dokumenty.
 - Listina základních práv a svobod.
 - Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon).
 - Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.
 - Zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv.
2. Zásady správního řízení.
3. Strategické dokumenty- [Senioři a politika stárnutí \(mpsv.cz\)](#) .
 - Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019 – 2025.
 - Strategický rámec na přípravu stárnutí společnosti 2021 – 2025.
 - Klientsky orientovaná veřejná správa 2030.
 - Koncepti Smart Cities - odolnost prostřednictvím Smart řešení pro obce, města a regiony

2 ZÁKLADNÍ INFORMACE O SENIORSKÉ PROBLEMATICE - PŘEHLED ZÁKLADNÍCH POJMŮ

2.1 Vymezení chronologickým věkem

Světová zdravotnická organizace člení střední a vyšší věk na:

1. období středního věku (45 – 59 let)
2. období raného stáří (60 – 74 let)
3. období vlastního stáří (75 – 89 let)
4. období dlouhověkosti (nad 90 let)

Stárnutí společnosti je fenomén, který vyžaduje odmítnutí představy, že senior je člověk, který není soběstačný a potřebuje pomoc. Potřeba podpory nebo sociální služby neplyne z chronologického věku lidského jedince, nýbrž ze specifické situace, do které se člověk dostal. Představy, které máme o stárnutí a lidech od určitého věku, jsou často zastaralé a nerespektují fakt, že senioři, pokud je vymezíme chronologickým věkem podle data narození (tzv. 65+), představují v České republice velmi heterogenní skupinu téměř dvou milionů osob. Tato různorodost do budoucna ještě posílí. Je dána nejen věkem, zdravotním stavem a narůstající délkou dožití, ale také rodinným zázemím, příjmy, vzděláním, místem bydliště, sociálními vazbami, vlastní aktivitou a životními a pracovními zkušenostmi. Ani v České republice, ani nikde jinde, neexistuje univerzální definice seniora. Naším cílem je tzv. bezvěká společnost, tedy společnost, která nedělí lidi podle data narození. Stárnutí je přirozený proces, který zahrnuje vše živé. Zvykli jsme si chápat stáří jako něco horšího oproti (silnému) tzv. produktivnímu věku. Stárnutí však nutně neznamená úbytek a ztrátu, předkládá ovšem před člověka nové výzvy a otázky. Jde o multifaktoriální proces, který postihuje nejen biologickou (fyzickou) část lidské osoby, ale také její sociální zapojení, její sebepojetí (tedy chápání sebe sama v příběhu vlastního života, sebehodnocení, psychické aspekty). Staří lidé se vzájemně odlišují, protože vedou odlišné životní styly, mají jinou genetickou výbavu a odlišné životní podmínky (okolí). Někteří prožívají své zrání šťastně, aktivně, život jiných může být plný nemocí (multimorbidita, patologické stárnutí) a různých strastí, podobně jako jiné životní etapy.

2.2 Fyzické aspekty stáří

1. Pokles tělesné hmotnosti, výšky a proporcí.
2. Zvýšené riziko úrazů (větší riziko zlomenin v důsledku změkčování kostí).
3. Snížení pohyblivosti (svalové změny).
4. Snížení výkonnosti kardiovaskulárního systému.
5. Menší výkonnost žláz s vnitřní sekrecí.
6. Změny vzhledu a vlastností kůže.
7. Změna kognitivních funkcí.
8. Zhoršení termoregulace.
9. Změny v kvalitě vlasů (šednutí) a nehtů (lámavost).
10. Vyšší náchylnost k nemocem.

Uvedené body jsou popisem, co může, ale nemusí provázet stárnutí z fyzického hlediska. Spíše než na věku závisí tyto projevy na způsobu života a životní aktivitě a genetické výbavě každého jednotlivce.

2.3 Psychické aspekty stáří

1. Pokles energie a vitality.
2. Podrážděnost.
3. Snížení produktivity práce.
4. Zhoršené vyjadřovací schopnosti.
5. Zhoršení paměti (zvláště krátkodobé).
6. Zapomětivost.
7. Nechuť učit se nové věci.
8. Sklon k podezíravosti.
9. Zabředávání do minulosti.
10. Ztráta kontaktu s reálným světem.

Psychický stav starého člověka je velmi individuální a významnou měrou závisí na osobnostních vlastnostech konkrétního jedince a prostředí, ve kterém žije. Zejména mladší senioři nezdědka nadále pokračují ve svém zaměstnání, ale také se často zapojují do pracovního procesu jiným způsobem než v před důchodovém období. Více volného času umožňuje věnovat se koníčkům a aktivitám, na které neměli čas v produktivním věku, učit se novým věcem. Univerzity třetího věku jsou příkladem velmi oblíbené seberozvojové aktivity seniorů. Fungující rodinné vazby a kontakt s přáteli a vrstevníky působí na psychiku blahodárně v každém věku, ale v seniorském je to ještě významnější. Je však nemalý počet starších lidí, kteří zůstávají sami nebo o své blízké přijdou (smrt partnerů, rozvody, migrace dětí). Aktivní život udržuje člověka v dobré kondici fyzické i psychické a také jeho komunikační schopnosti jsou lepší. Stoupá i počet lidí, kteří jsou i v seniorském věku zapojeni do péče o rodinné příslušníky (rodiče, (pra)vnučata).

2.4 Krizová období

Vyšší, tzv. seniorský věk s sebou však nese i krizová období nebo fáze. Přelomem pro mnoho lidí bývá odchod do důchodu, velkým problémem je osamělost. Ztráta životního partnera, vrstevníků a přátel, neexistence širší rodiny nebo omezené, či nefungující spojení s ní, méně příležitostí k setkávání s novými lidmi po odchodu z pracovního procesu nebo s důvodů zdravotních, ale také nedostatek financí mohou vést k izolaci a ke ztrátě kontaktu se společnostmi. Rychlý rozvoj nových informačních a komunikačních technologií, které si lidé v seniorské kategorii neměli příležitost osvojit nebo je to již mimo jejich možnosti, mohou prohlubovat pocit méněcennosti a opuštěnosti. Izolace vede ke zhoršování psychických schopností a také komunikace s takovými klienty může být obtížnější. Kritické bývá i zhoršování funkčních schopností nebo umístění do zařízení zdravotní nebo sociální péče.

Úředníci, kteří se seniory přicházejí do kontaktu, by měli umět pochopit míru jejich komunikačních schopností a přizpůsobit svůj přístup klientovi tak, aby měl k požadované veřejné službě stejný přístup jako osoby, které sociální vyloučení nepostihuje.

2.5 Shrnutí kapitoly

1. Členění věku dle Světové zdravotnické organizace.
2. Fyzické a psychické aspekty stárnutí.
3. Krizová období seniorského věku.

3 ZÁKONNÁ ÚPRAVA PŘÍSTUPNOSTI K INFORMACÍM

3.1 Zákon č. 99/2012 Sb.

Zákonná úprava přístupnosti k informacím je řešena **zákonem č. 99/2019 Sb.**, o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/200 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (viz přílohy č. 9 a č. 10). Zákon vychází ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru.

Přístupnost je důležitá proto, aby také osoby zdravotně postižené (i osoby se specifickými potřebami - senioři) mohly na rovnoprávném základě využívat služby a informace, jako osoby bez jakéhokoliv postižení či specifických potřeb. Přístupnost ve veřejné správě je jednou ze základních společenských povinností, realizuje se jí soubor základních práv a nutnosti zabránit diskriminaci určitých osob.

Z hlediska občana jsou asi nejdůležitější ustanovení vyplývající z § 4 zákona č. 99/2019 Sb., který říká, že povinný subjekt má zajistit, aby jím spravované internetové stránky a mobilní aplikace byly přístupné, a to tím, že pro jejich uživatele, zejména pro osoby se zdravotním postižením, je učiní vnímatelnými, ovladatelnými, srozumitelnými a stabilními.

Ministerstvo vnitra připravilo vzdělávací program Srozumitelný úřad, který učí úředníky samospráv tvořit srozumitelné texty tak, aby adresáti snadno a rychle porozuměli předávané informaci a mohli splnit své povinnosti. Úředníci se učí psát zjednodušený text pro osoby ze specifických skupin. Jedná se o adresáty, kteří mají oslabené kognitivní funkce a tím vnímání i stupeň porozumění. Texty jsou určeny i pro cizince a starší seniory, pro které je také vhodné psát ve formátu, pro který se vžilo označení "Easy to Read". K vzdělávacímu programu vznikla i příručka.

3.2 Charakteristiky webových stránek a mobilních aplikací

Vnímatelnost zahrnuje např.

- Zajištění textové alternativy k netextovému obsahu (k obrázkům přidat popisky, k videím přepis textu).
- Zajištění dostatečného kontrastu mezi textem a pozadím, aby věci byly snadno čitelné.

Ovladatelnost zahrnuje např.

- Jednotnost navigace na všech dílčích stránkách webu, aby se uživatel neztrácel.
- Vše musí být ovládatelné klávesnicí, například srolovat pomocí klávesové šipky dolů.
- Uživatel musí mít dostatek času na přečtení informací a práci s obsahem stránky. Nepoužívat různé střídající se a blikající ikony, bannery aj.

Srozumitelnost představuje např.

- Formulování textů čitelně a srozumitelně.
- Tvorba obsahu, aby se choval tak, jak uživatel předpokládá.

Ministerstvo vnitra připravilo [vzdělávací program Srozumitelný úřad](#), který učí úředníky samospráv tvořit srozumitelné texty tak, aby adresáti snadno a rychle porozuměli předávané informaci a mohli splnit své povinnosti. Dále vydalo příručku [Easy to read](#), jedná se o metodický postup pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě a pro tvorbu zjednodušených textů pro osoby vyžadující zvláštní přístup.

Stabilita znamená

- Zajištění maximální kompatibility se stávajícími i budoucími technologiemi, včetně asistenčních.

Mezi povinné subjekty patří i územní samosprávné celky a dobrovolné svazky obcí.

V § 9 se uvádí, že každý může učinit vůči povinnému subjektu podnět požadující nápravu, jestliže má důvodné podezření, že internetová stránka nebo mobilní aplikace spravovaná povinným subjektem nespĺňuje požadavky vnímatelnosti, ovladatelnosti, srozumitelnosti a stability dle tohoto zákona.

Je důležité, aby občané seniorského věku měli možnost sdělovat své připomínky a požadavky na internetové stránky a aplikace používané ve veřejné správě, protože pouze pokud budou srozumitelné, zajistí rovný přístup všem občanům ke službám, které poskytují.

Ministerstvo vnitra jako gestor zákona o přístupnosti provádí každoročně kontroly jeho dodržování. Při zjištění nedostatků v dodržování povinností stanovených zákonem, uloží povinnému subjektu, aby přijal opatření k nápravě.

3.3 Shrnutí kapitoly

Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací.

- 4 principy přístupnosti: vnímatelnost, ovladatelnost, srozumitelnost, stabilita.
- Vzdělávací program Srozumitelný úřad a příručka Easy to read
- Nedodržení principů přístupnosti povinným subjektem - Možnost podat podnět požadující nápravu.

4 PSYCHOLOGIE KOMUNIKACE SE SENIORY

4.1 Nevhodné návyky

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

Kromě neuvědomění si vlastních limitů či možných chyb je častým problémem paušalizace, nerespektování individuálních potřeb a schopností dotyčného člověka, hodnocení podle vzhledu a věku, které nás často vede k paušálním soudům (např. To je starý člověk, ten to zase nepochopí. Starý člověk je pomalý a jednání s ním bude zdlouhavé).

4.2 Obecné zásady úspěšné komunikace

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

Odborníci uvádějí obvykle pět kritérií úspěšné verbální komunikace s druhými lidmi, tedy i se seniory:

1. jednoduchost
2. stručnost
3. zřetelnost
4. vhodné načasování
5. adaptabilitu

Mimo slovní sdělení se za důležité považuje i sledování neverbálních projevů, které jsou bytostnou součástí komunikace.

Co je největším ohrožením dobré komunikace? Například nevědomí vlastních limitů, vlastních stereotypů, odbíhání od tématu, mluvení za druhého, mlčení nebo naopak rušivé efekty jako hlasitě puštěné rádio apod.

4.3 Shrnutí kapitoly

1. Nevhodné návyky v komunikaci se seniory.
2. Obecné zásady úspěšné komunikace se seniory.
3. Vlivy působící negativně na komunikaci.

5 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORSKOU POPULACÍ

5.1 Faktory ovlivňující komunikaci

Komunikace se seniory nevyžaduje specifickou modifikaci, založenou např. na změnách kognitivních funkcí. Jako u každé zdařilé komunikace je třeba dopřát si čas a ujasnit si cíl efektivní komunikace. Je nutné mít na paměti, že součástí dosažení cíle komunikace je také zachování důstojnosti druhého člověka, v našem případě v tzv. seniorském věku. Úředník proto musí dbát na správné oslovení, individuální, trpělivý a pomáhající přístup.

Faktory, které mohou ovlivňovat (avšak nikoliv typicky) komunikaci se seniory a seniorkami:

1. Věk a vzdělání.
2. Smyslové poruchy (nedoslýchavost, vetchozrakost, stařecká dalekozrakost).
3. Snížení kognitivních funkcí (schopnosti vyjadřovat svoje potřeby, porozumět obsahu sdělení, zapamatovat si informace).
4. Vliv prostředí (klid, soukromí).
5. Zájem a ochota seniora komunikovat.
6. Zájem a ochota úředníka komunikovat (jeho schopnosti, znalost komunikačních dovedností a způsobů navázání kontaktu, využití emoční inteligence).

5.2 Specifika komunikace se seniorskou populací

Starý člověk může reagovat pomaleji. V praxi to může přinášet komunikační problémy, pokud jedná s netrpělivým nebo nedočkavým protějškem.

Poruchy paměti mohou ovlivňovat komunikaci seniorek a seniorů v tom, že si nemohou rychle nebo vůbec vybavit některé situace, čísla, jména apod.

Mohou mít sklony k opakování již sděleného, jako by se ujišťovali, že naslouchající pochopil, co mu chtěli sdělit. Může také jít o pocit nejistoty, snížené koncentrace apod.

Zvláště lidé, kteří mají problémy se sluchem, vkládají do komunikace velké úsilí. Přes všechnu snahu se může stát, že zpráve neporozumějí a reagují nepřiměřeně na danou situaci.

Problémem může být komunikace v nevhodném prostředí, kde je hluk, šum a nedostatek soukromí.

5.3 Shrnutí kapitoly

1. Faktory ovlivňující komunikaci se seniory.

- Fyzický a psychický stav seniora.
- Přístup úředníka.
- Vnější vlivy.

2. Důvody pro specifický přístup k seniorům.

Odstranění komunikačních bariér způsobených výše uvedenými faktory

6 KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY V KOMUNIKACI SE SENIORY

Slovo komunikace je latinského původu a znamená něco spojovat. Pro naše účely si komunikaci můžeme definovat jako proces předávání informací mezi dvěma či více komunikujícími. Komunikace je základem všech lidských vztahů. Má složku verbální a neverbální a v rámci praxe úřadů má svá specifika, která jsou daná účelem, za kterým probíhá, postavením úředníka a občana ve vzájemném kontaktu, etickými pravidly uplatňovanými v rámci úřadu pro komunikaci s veřejností. Je třeba mít na paměti, že komunikační proces je nepřetržitý a i když zrovna nemluvíme, jsme zapojeni tím, jak reagujeme na osobu, s níž komunikujeme a jakou jí poskytujeme zpětnou vazbu.

6.1 Doporučení pro ústní komunikaci

Pro ústní komunikaci s klientem (i seniorského věku) je dobré uplatnit některá doporučení.

Pokud je to možné, zajistit pro rozhovor vhodné prostředí poskytující pocit soukromí bez rušivých vlivů jako je hluk, vyrušování jinými osobami apod.

Být si vědom cíle, kterého máme komunikací dosáhnout.

Být si vědom své aktuální role.

Komunikovat s osobou, se kterou máme jednat, ne s jejím případným doprovodem.

Začít komunikaci vhodným oslovením a navázat oční kontakt.

Umožnit odezírání ze rtů, neodvracet se při hovoru od partnera mimo jeho zorné pole.

Přizpůsobit komunikační styl klientovu věku, vzdělání a schopnostem.

Volit vhodné tempo, hlasitost a tón řeči.

Vynechávat používání profesionálních a dvojnásobných výrazů, které mohou být pro partnera v rozhovoru nesrozumitelné.

Sjednotit verbální a neverbální projev.

Ověřit si, že klient sdělení pochopil.

6.2 Identifikace komunikačních schopností seniorů

Pro úspěšné jednání úředníka s občanem seniorského věku je důležité, aby uměl identifikovat úroveň jeho komunikačních schopností. Řada seniorů či seniorek nemá žádná omezení, která by jim komplikovala komunikaci a pokud by k nim úředník přistupoval se stereotypní představou, že na každého člověka v seniorském věku je třeba mluvit hlasitě a pomalu, vše několikrát opakovat, asi by to vzájemnému porozumění neprospělo a mohlo by působit až dehonestujícím dojmem.

Ideální situace je, když senior, který nějaká omezení má, úředníka na ně sám upozorní. Například sdělí, že hůře slyší a prosil by o hlasitější mluvu a pomalejší tempo řeči, případně zopakování toho, co ze sdělení nezachytil. Horší situace nastává, pokud si senior svá omezení neuvědomuje nebo si je nechce připustit, případně se za ně stydí a snaží se je maskovat. Pak je na úředníkovi, aby tuto skutečnost postihl, svoji komunikaci přizpůsobil schopnostem svého protějšku a ověřoval si průběžně, že došlo ke

vzájemnému porozumění. Takový přístup vyžaduje znalost vhodných komunikačních dovedností, trpělivost a značnou schopnost empatie. Je třeba si uvědomit, že seniora může ve větší míře ovlivňovat jeho zdravotní stav, medikace, může se cítit nejistý z důvodu sociální izolace, nezvyklé činnosti či předchozí negativní zkušenosti s úřady. Stresovat jej může také neznámé prostředí, kde se neumí s jistotou pohybovat a rušivé vlivy v něm.

6.3 Asertivní komunikace

Jednou z nejčastěji uváděných komunikačních dovedností je asertivní komunikace, která je definována jako způsob komunikace, kdy klidně, uvolněně a sebejistě vyjadřujeme, co chceme a co ne. Prosazujeme sami sebe bez náznaků agresivity, manipulace, ponižování. Asertivní člověk trvá na svých právech, ale dělá to způsobem, který nepoškozuje práva druhých. Chová se sebejistě, respektuje druhou stranu, ctí její důstojnost, její práva a dovede i jejím požadavkům naslouchat. Do asertivní komunikace nepatří ani ironie ani posměch ani vyvyšování nebo ponižování před ostatními. Zásady asertivní komunikace jsou shrnuty do desatera asertivních lidských práv.

6.3.1 Asertivní práva

1. Člověk má právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a být za ně a jejich důsledky sám zodpovědný.
2. Člověk má právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující své chování.
3. Člověk má právo posoudit, zda a nakolik jsi odpovědný za řešení problémů ostatních lidí.
4. Člověk má právo změnit svůj názor.
5. Člověk má právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.
6. Člověk má právo říci: „Já nevím“.
7. Člověk má právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.
8. Člověk má právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Člověk má právo říci: „Já ti nerozumím“.
10. Člověk má právo říci: „Je mi to jedno“.

6.3.2 Asertivní techniky

Asertivní komunikace využívá některé komunikační techniky. Nelze je však chápat jako návody chování, které by byly zárukou úspěchu při sebeprosazování. Špatně použité asertivní techniky mohou napáchat v komunikaci velké škody a je proto třeba vždy zvážit, zda je jejich uplatnění v konkrétní situaci vhodné a účelné. V úředním styku mohou dobře osvojené asertivní techniky pomoci úředníkovi zvládat manipulativní jednání, kritiku (ať je již oprávněná či neoprávněná) a také vlastní chyby a omyly.

Obehraná gramofonová deska – je technika umožňující čelit manipulaci. Podstatou je naučit se být vytrvalí v uplatňování svého postoje bez rozrušení, úzkosti a útoku na protivníka. Postupovat klidně, vyslechnout argumenty protistrany, ale trvat na vlastním oprávněném postoji.

Technika otevřených dveří – lze ji uplatnit zejména při neoprávněné kritice. Je třeba rozlišit, co je pravda a co výmysl a reagovat klidně pouze na pravdivé informace.

Vyrovňávání se s kritikou, souhlas s oprávněnou kritikou – kritika bývá používána jako nástroj napadení a mnohdy kritik útočí proto, že se sám cítí bídně. Podstatou techniky je naučit se přijímat oprávněnou kritiku bez zničujícího pocitu a upadání do zajetí obranných mechanismů.

Dotazování na nedostatky – je technika založená na zjišťování pravé příčiny odmítavého, kritického nebo vyčítavého postoje protistrany.

Přijatelný kompromis – je v mezilidských vztazích nejlepší řešení, ale je otázkou, nakolik je uplatnitelný v úředním styku.

Zvládání negativní asertivity – je technika, jak zvládat vlastní chyby a omyly.

6.4 Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání znamená pozorné vnímání informací, schopnost ve svých představách podržet základní téma a poskytnutí odezvy partnerovi.

Člověk přichází na úřad zpravidla proto, aby řešil nějaký svůj problém. Úředníci mu jej pomáhají vyřešit. Je potřeba dopřát si čas, aby dobře vyposlechli, co klient přišel řešit; nepředbíhat, neodhadovat, neodpovídat dřív, než je položena otázka. Klienti říkají často něco úplně jiného, než bychom čekali nebo než bychom se ptali my sami. Je potřeba umět naslouchat, analyzovat, klást otázky.

Nejde o čistě informační komunikaci – na straně klienta je často nejistota, vztah je nevyrovnaný, závislý. Úřad může být projevem moci státu nad občanem. Proto je potřebný projev ochoty pomoci, podpora pomocí verbálních prostředků, intonace, ... rezonance (forma zpětné vazby); reflexe (identifikace příčiny a vyjádření klienta či klientky), sumarizace (rekapitulace, shrnutí toho, co bylo řečeno), doptávání se (ujištění, že nám klient porozuměl; „Můžete mi říci, co uděláte jako další krok?“; „Rozumím tomu správně, že?“); povzbuzování, empatické naladění, mlčení (pozorné a přítomné naslouchání).

Průběh samotné komunikace:

- Používat krátké a jednoduché věty, mluvit nahlas a pomalu, opakovat otázky, pokud je to potřeba a podobně).
- Vyjadřovat se stručně. Vědět, co chceme sdělit, výstižně to formulovat, ale vyhnout se strohosti a nepřiměřené rychlosti.
- Vyjadřovat se srozumitelně. Používat jednoduchá slovní spojení, ale neznevažovat seniora. Používat jednoznačné pojmy.
- Držet se tématu.
- Vyjadřovat se zřetelně. Dobře artikulovat, v případě poruchy sluchu si porozumění ověřovat otázkou, být připraven mluvit víc nahlas, třeba na stranu, na které senior lépe slyší, být ochoten informaci pro seniora napsat.
- Být schopen adaptovat se na konkrétní podmínky komunikace. Upravit způsob komunikace podle sdělovaných informací i podle neverbální komunikace.
- Navodit přátelskou atmosféru a zapojit seniora do komunikace. Vytvořit prostředí důvěry, vyjádřit porozumění tomu, co klient řeší. Vyjádřit emoce, jaké senior očekává.

Bariéry v komunikaci lze rozlišovat dle různých pohledů.

- Bariéry interní (obavy z neúspěchu, negativní emoce, strach, hněv, bariéry postoje (xenofobie); nepřipravenost, fyzické nepohodlí);

- Bariéry externí (uspořádání prostředí: hluk, šum, vizuální rozptylování, komunikační přehlcení, neschopnost naslouchat).
- Bariéry na straně seniora (únava, nedůvěra, negativní reakce na intimní téma, somatické bariéry (bolest, poruchy smyslů), psychické bariéry (strach, stres);
- Bariéry na straně úředníka (strach z rozhovoru, vlastní únava, bolest, nesympatický klient); bariéry prostředí (hluk, pohyb osob, přítomnost dalších osob, vizuální rozptylování...).

6.5 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je podstatnou součástí komunikace, ale její projevy nebývají tak přísně kontrolovány jako řeč. Poskytuje hodně informací o pocitech a postojích, ale není tak přesná a efektivní, jako slovní vyjádření. Většina neverbální komunikace se odehrává na nevědomé úrovni. Může doplňovat verbální projev, zesílit jeho účinek, regulovat jej a za určitých okolností jej může plně zastoupit. Verbální a neverbální projev by měl být v souladu, protože v případě, že tomu tak není, posluchači věří spíše neverbálnímu chování než řeči. Je třeba brát v úvahu, že neverbální projevy jsou ovlivněny kulturními vlivy, výchovou, temperamentem a jsou značně individuální. Riziko jejich nesprávné interpretace můžeme snížit tím, že se vyvarujeme děláním předčasných soudů třeba jen na základě jednoho signálu, protože mnohé signály lze interpretovat několika možnými způsoby. Vztít v úvahu všechny projevy (verbální i neverbální) umožňuje větší spolehlivost závěrů.

Mezi neverbální projevy patří například:

Vizika – řeč očí.

Navázání pozorného očního kontaktu, ale neznamená to neustále a upřeně se na klienta dívat. Je třeba si uvědomovat, kam se díváme. Důležitá je délka pohledů, vzájemnost pohledů, vyhýbání se pohledu.

Kinezika – spontánní pohyby těla a jeho částí u osob, které jsou ve vzájemném kontaktu.

Gestika – záměrné pohyby rukou, hlavy případně i nohou. Například zkřížené ruce vyjadřují obranu, založené ruce vyjadřují – „Co mi můžeš asi říct?“.

Mimika – pohyby svalů v obličeji. Nejvýraznější sdělovač emocí je obličej, např. svráštělé čelo jako vyjádření pozornosti nebo starosti.

Posturika – držení těla. Poloha hlavy, rukou, těla vyjadřuje přátelství nebo nepřátelství.

Haptika - doteky, bezprostřední tělesný kontaktem s druhým člověkem.

Ve vztahu úředníka s klientem se nejčastěji jedná o podání ruky, u seniorů třeba nabídnutí rámě jako podpory. Haptický kontakt je ovlivněn kulturou nebo zemí. V některých kulturách je podání ruky považováno za nevodné. Doteky mohou být formální, neformální, přátelské.

Chronemika - zacházení s časem.

Sleduje, jakým způsobem hospodaříme s časem ve vztahu k jiným lidem, sleduje časové poměry v komunikaci osob. Z hlediska chronemického je nevhodné uspěchané chování, spěch v řeči, nebo naopak příliš pomalá, vlekoucí se řeč. Důležitým hlediskem je např. dochvilnost, komunikační rovnováha – zda mají obě strany stejný prostor v komunikaci.

Paralingvistika – zvuková stránka řeči, akustické projevy řeči.

V komunikaci jsou důležité i takové faktory, jako barva hlasu, hlasitost řeči, zabarvení řeči, rychlost, plynulost, pauzy.

Proxemika – vzdálenost při komunikaci.

Vzdálenost mezi komunikujícími vyjadřuje jejich vzájemný vztah, vymezuje osobní teritorium (maximální vzdálenost je nekomunikace – na opačné straně je intimita). Patří sem i převýšení při vzájemném kontaktu.

Je důležité vnímat, zda při komunikaci nedochází k narušení především intimní zóny:

intimní zóna	0 – 50 cm
osobní zóna	50 – 100 cm
společenská zóna	100 – 200 cm
veřejná zóna	200 a více cm

Tyto orientační vzdálenosti se mohou měnit podle komunikujících osob. **Velikost zón je individuální**, často je ovlivněna temperamentem člověka (introvert má vzdálenosti mnohem větší), kulturou apod.

6.6 Zpětná vazba

Zpětnou vazbu v komunikaci lze obecně chápat jako proces, při kterém příjemce shromažďuje informace a následně je vyhodnotí. Lidé si mohou předávat zpětnovazební informace buď verbálně, nebo neverbálně, převážně prostřednictvím mimiky, gest, postojů. Zpětná vazba může být pozitivní nebo negativní, vyžádaná nebo nevyžádaná, vědomá nebo nevědomá. V mezilidských interakcích probíhá přirozeně a takřka v každé chvíli. **V úředním jednání jde zejména o to, abychom si ověřili, že správně rozumíme klientovi a klient nám.** To je základním předpokladem k úspěšnému dosažení cíle.

6.7 Shrnutí kapitoly

1. Doporučení pro komunikaci se seniory.
 - Vhodné prostředí.
 - Přizpůsobení komunikace seniorovi.
 - Sjednocení verbálního a neverbálního projevu.
 - Ověření si pochopení projednávané záležitosti.
2. Identifikace komunikačních schopností seniora.
 - Umět si definovat úroveň a komunikační schopnosti seniora.
 - Přizpůsobit se různým omezením.
3. Zásady asertivní komunikace.
 - Desatero asertivní komunikace.
 - Techniky asertivní komunikace.
4. Aktivní naslouchání.
5. Neverbální komunikace.
 - Neverbální projevy.
 - Osobní teritorium.

7 NEJČASTĚJŠÍ CHYBY V KOMUNIKACI SE SENIORY A JAK JIM PŘEDCHÁZET

Komunikujeme prakticky neustále a je přirozené, že se také dopouštíme chyb. Profesionál, jakým je úředník, by se však měl umět chybám vyhnout, nebo si je alespoň uvědomit a poučit se z nich.

K možných chybám patří:

- Ageistický stereotyp (předpoklad na základě věku druhého člověka, např. Přichází starý člověk – to zase bude náročné!).
- Odsouzení jednání klienta, aniž k němu známe důvod.
- Kladení zbytečných otázek.
- Moralizování a kritizování.
- Přerušování klienta v řeči.
- Neverbální odmítání klienta.
- Nereagování na řeč klienta.
- Znevažování partnera v rozhovoru.
- Nesoustředěnost na probíhající rozhovor
- Nepřizpůsobení své komunikace možnostem seniora.
- Infantilizace, jednání s dospělým jako s dítětem.
- Netrpělivost vyjadřovaná slovně nebo neverbálně.

Pro úspěšnou a efektivní komunikaci se seniory je třeba více zvažovat možná omezení, která vyplývají ze zdravotních obtíží spojovaných s vyšším věkem, jako je zhoršení zraku a sluchu, celkově pomalejší reakce, zhoršování paměti. Ve stáří dochází také ke změnám v psychice, které mohou vést k nečekaným reakcím (lítostivost, agresivita, podezřívavost). Je proto důležité uplatňovat individuální přístup ve smyslu přizpůsobení komunikace úředníka možnostem a schopnostem konkrétního seniora tak, aby nebyl krácen ve svém právu rovného přístupu ke službám úřadu. Nové technologie, které stále více vstupují do komunikace mezi občany a úřady a jsou veřejností vnímány pozitivně, mohou být pro některé seniory obtížně zvládnutelné nebo zcela nezvládnutelné. Role úředníka, který dokáže na profesionální úrovni komunikovat, je stále nezastupitelná a pro seniory zvláště důležitá.

7.1 Shrnutí kapitoly

Chyby v komunikaci.

- Nejčastější chyby ze strany úředníka při jednání se seniorem.

Důležitost uplatňování individuálního přístupu

8 PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

Sdílení dobré praxe je výbornou možností, jak se inspirovat, poučit a efektivně realizovat i projekty zaměřené na komunikaci úřadů s různými skupinami osob ohrožených sociálním vyloučením. Využití zkušeností odjinud umožňuje vyhnout se vynalézání již vynalezeného, využít zkušeností a případně je modifikovat pro vlastní podmínky. Příklady dobré praxe budou součástí prezenčních kurzů tohoto vzdělávacího projektu. Zde uvádíme jen několik odkazů na stránky, kde je možné najít užitečné informace zaměřené na seniorskou populaci.

[Kvalitní správa - kvalitní služby, spokojení občané \(kvalitavs.cz\)](http://kvalitavs.cz)

Webové stránky kvalitavs.cz vznikly s cílem informovat o zvyšování kvality a efektivnosti české veřejné správy v návaznosti na strategický dokument Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020. Stránky spravuje odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy Ministerstva vnitra. Naleznete zde přímo záložku věnovanou dobré praxi.

[Úvod - Senioři v krajích \(mpsv.cz\)](http://mpsv.cz)

Iniciátorem projektu Senioři v krajích – Implementace politiky stárnutí na krajskou úroveň je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Projekt se koná na podporu a rozšíření politiky přípravy na stárnutí napříč ČR, 2017–2020. Cílem projektu je začlenit agendu přípravy na stárnutí do stávajících strategických a rozvojových dokumentů krajů a zároveň napomáhat jejímu plnění. Na stránkách lze najít množství užitečných informací pro seniory a také novinky, zprávy a tipy z projektu Senioři v krajích.

[Národní síť Zdravých měst ČR \(zdravamesta.cz\)](http://zdravamesta.cz)

Národní síť Zdravých měst ČR (NSZM) je odborně zaměřená asociace 135 měst, obcí a regionů. Aktivně pracuje v Česku již téměř 30 let. Je platformou přátelské spolupráce profesionálů - politiků i koordinátorů. V akreditovaném vzdělávání poskytuje členům metodiku a know-how k úspěšnému postupu. Řada realizovaných projektů je zaměřena na seniorskou populaci a zveřejněna v rámci informací o projektech.

[Život 90 \(zivot90.cz\)](http://zivot90.cz)

Život 90 je občanské sdružení, jehož cílem je především podporovat nezávislost u starších lidí. Usiluje o to, aby senioři byli ve všedních povinnostech co nejsamostatnější, nevzdávali se vlastního úsudku a rozhodování a nepřestávali se podílet na společenském životě.

[Srozumitelný úřad: Průvodce pro seniory](#)

Průvodce pro seniory shrnuje přehled životních situací spojených se seniorskou životní etapou, které starší osoby nejčastěji řeší nebo je pravděpodobné, že se s nimi setkají. Podává základní informace o oblastech jako je aktivní život ve stáří, důchodové zabezpečení, sociální dávky, sociální služby aj. V jednotlivých tématech a kapitolách příručka odkazuje na specifické materiály a uvádí instituce, které poskytnou podrobné informace, pomoc a poradenství s ohledem na konkrétní situaci, ve které se senioři ocitli a kterou potřebují řešit. Publikaci vydalo Ministerstvo vnitra ve spolupráci se Společností pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice z.s.

9 VYUŽITÍ NÁSTROJŮ EGOVERNMENTU V KOMUNIKACI SE SENIORY

Myšlenkou eGovernmentu (elektronické veřejné správy) je správa věcí veřejných za využití moderních elektronických nástrojů, díky kterým bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější.

Jeho mottem je „Obíhají data, ne občané“.

Cílem zavedení elektronické veřejné správy je - žádné fronty na úřadech, žádné zbytečné papíry, efektivní komunikace občana s úřadem.

9.1 Statistická data

Předpokladem pro efektivní využití nástrojů eGovernmentu je přístup k Internetu a schopnost práce s novými technologiemi. Podle údajů Českého statistického úřadu byla v roce 2020 bez Internetu skoro pětina (18 %) všech tuzemských domácností. V domácnostech osob starších 65 let, jsou jich bez internetu dvě pětiny (41 %). Ve většině případů uvádějí, že Internet doma nechtějí nebo s ním neumějí pracovat.

Zdroj: <https://www.penize.cz/spotrebitel/423746-nejste-online-priplatite-si-diskriminace-senioru>

K internetu se alespoň někdy připojuje 81 procent obyvatel Česka. Zatímco z lidí do 44 let ho používají skoro všichni (98 %), z řad starobních důchodců je to jenom 40 %, zjistili statistici. Podíl osob nad 65 let, které se připojují k internetu, ale dlouhodobě roste – od roku 2010 se ztrojnásobil.

Zdroj: <https://www.penize.cz/spotrebitel/423746-nejste-online-priplatite-si-diskriminace-senioru>

V roce 2021 používalo mobilní telefon 96 % osob starších 65 let. Dvě třetiny osob v tomto věku používají tlačítkový přístroj.

Senioři používají internet nejčastěji ke čtení zpravodajství (39 % seniorů), zasílání e-mailů (37 %) a vyhledávání informací o zdraví (35 %). (Český statistický úřad (2022).

Mezi hlavní příčiny, proč senioři nepoužívají nástroje eGovernmentu a obecně moderní informační a komunikační technologie patří:

- Nedostatečný nebo úplně chybějící přístup, včetně připojení k internetu.
- Obavy z nedostatku zkušeností, nezvládnutí.
- Nedostatečné vnímání osobních přínosů, jako je možnost komunikovat s úřady bez nutnosti osobní návštěvy, využívání e-receptu, elektronické objednávací systémy k lékaři, na očkování apod.).
- Chybějící motivace učit se novým věcem.
- Digitální ngramotnost z důvodu nedostatečných možností k digitálnímu vzdělání.

Podle Analýzy využívání nástrojů eGovernmentu, zpracované Ministerstvem vnitra (2021) je patrné, že zájem o služby eGovernmentu roste, a to významně, nicméně doporučuje se i nadále se zásadně zaměřovat na propagaci a zvýšení povědomí o Portálu veřejné správy a dalších nástrojů eGovernmentu. Doporučuje se dále cílit i na skupiny, které zatím do styku s Portálem veřejné správy přišly v menší míře – např. lidé vyššího věku.

9.2 Klíčové nástroje eGovernmentu z hlediska občana

Czech POINT

Síť kontaktních míst Czech POINT je dostupná od roku 2008. V současnosti je na území České republiky přes 7 300 poboček. Czech POINT poskytuje výpisy z informačních systémů veřejné správy, umožňuje podání vůči státní správě, je prostředníkem mezi občanem a informačním systémem datových schránek a poskytuje služby konverze na žádost. Využití míst Czech POINT neustále vzrůstá. V roce 2010 bylo proběhlo 1,87 mil. transakcí. V roce 2021 už to bylo 20,9 mil.

Zdroj: [Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál](#)

Datové schránky

Od roku 2009 se pro komunikaci s veřejnou správou začaly využívat datové schránky, které nahrazují papírový styk elektronickým. Povinné jsou pro právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku a pro veškeré subjekty veřejné správy. Fyzické osoby si je mohou zřídit dobrovolně a zájem o tento způsob komunikace s úřady plynule narůstá.

V červnu 2022 bylo 1 364 825 aktivních datových schránek a bylo odesláno 1 007 917 308 zpráv.

Všechny potřebné informace k datovým schránkám, jejich pořízení, aktivaci, použití nebo zrušení jsou uveřejněny na portále [Datové schránky.info](http://Datove.schranky.info). Pro občany je určena přímo sekce Zdroj: [Občan - Datové schránky.info \(datoveschranky.info\)](http://Obcan-Datove.schranky.info).

Portál veřejné správy

Portál veřejné správy poskytuje informace o službách veřejné správy a životních událostech, formuláře, věstníky, seznam datových schránek, nepotřebný nemovitý majetek a další. Jsou zde uveřejněny odkazy na státní instituce. Svým zaměřením je Portál veřejné správy určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace, včetně podnikatelů, živnostníků a cizinců.

<https://portal.gov.cz/>

Portál občana

Poměrně novou službou je Portál občana, který se stal vstupní bránou k elektronickým službám státu a v podstatě samoobslužným místem pro bezpečnou a důvěrnou komunikaci mezi občanem a státem. Na rozdíl od portálu veřejné správy, který funguje jako hlavní informační rozcestník, je Portál občana transakční (soukromou) částí, zajišťující osobní přístup prostřednictvím přihlášení uživatele.

Podmínkou pro přihlášení je prokázání totožnosti. To je možné prostřednictvím občanského průkazu s čipem, datové schránky nebo pomocí dalších služeb, které jsou schopné totožnost občana ověřit (bankovní identita). Nové služby na Portálu občana stále přibývají a tím se stává stále atraktivnější formou komunikace s veřejnou správou.

<https://obcan.portal.gov.cz/>

Portál veřejné správy je otevřená internetová stránka poskytující obecné informace o službách veřejné správy. Oproti tomu v portálu občana má uživatel svůj osobní účet a po přihlášení si může spravovat své doklady a agendy, např. komunikovat s Úřadem práce, Finanční správou aj.

Řada seniorů již dnes služeb eGovernmentu ve veřejné správě aktivně využívá a lze předpokládat, že tento trend bude narůstat, protože do důchodového věku budou vstupovat generace, které v pracovním i osobním životě běžně používali výpočetní techniku a mají vybavení i znalosti, aby těchto služeb mohli bez problémů využívat.

Přesto je potřeba seniorům vytvořit podmínky, aby se mohli do využívání elektronických služeb co nejvíce zapojit. Důležité jsou:

- Osvěta, co nejsrozumitelněji vysvětlit přínosy elektronické komunikace a služeb.
- Podpořit dostupnost ICT.
- Umožnit např. kurzy práce s ICT pro seniory, pomoci praktickou radou apod. To už je ovšem především pole působnosti různých projektových aktivit, dobrovolnických sdružení, vzdělávacích institucí, aj.

9.3 Shrnutí kapitoly

Předpoklady seniorů pro využití digitálních služeb.

- Technické vybavení.
- Přístup seniora k novým věcem, schopnost a možnost se učit.
- Důvody limitující přístup k eGovernmentu.

Klíčové nástroje eGovernmentu

- Czech POINT
- Datové schránky
- Portál veřejné správy
- Portál občana

10 NEJČASTĚJI DISKUTOVANÉ OTÁZKY A TÉMATA

Jak o stáří přemýšlíme?

Odpovědi účastníků kurzů byly velmi ovlivněny jejich věkem a vlastními zkušenostmi z pracovního soukromého kontaktu se seniory. Ukázalo se, že je velmi obtížné určit, co je rozhodující pro to, abychom někoho vnímali jako starého. Většinová shoda nakonec byla na chronologickém věku. Hranicí stáří nebyl však pro většinu odchod do důchodu, ale spíše věk, ve kterém se již senior není schopen plně o sebe postarat. Mezi účastníky se jen zřídka vyskytl někdo, kdo prohlásil, že se na stáří těší. Ke kladným stránkám řadili více volného času po odchodu do důchodu, možnost si uspořádat čas podle svého, prostor pro koníčky, vnučata, možnost pořídit si domácího mazlíčka, čas na přátele, na studium. Více se ale v přemýšlení o stáří objevovaly obavy ze zhoršení zdravotního stavu, z osamělosti, ztráty životního partnera, ztráty přátel, snížení schopnosti tělesných i duševních, snížení životní úrovně z důvodu poklesu příjmů.

Co nám vadí na starých lidech?

Nejčastějšími odpověďmi bylo: bezohlednost, neochota objektivně posoudit vlastní schopnosti, zanedbávání hygieny, umíněnost, neochota učit se novým věcem, tvrdohlavost, podléhání fámám a dezinformacím. Živá diskuze se několikrát rozproudila kolem řidičů seniorů. Stály tu proti sobě dva názory. Ztráta řidičského průkazu je pro mnohé seniory velkým a degradujícím zásahem do samostatnosti a nezávislosti na pomoci druhých. Odpůrci však argumentovali nebezpečností řidičů seniorů, kteří již nemají schopnosti řídit automobil v dnešním rušném a rychlém provozu, který vyžaduje schopnost rychle reagovat. Při dalším rozebírání tématu došlo ke shodě, že negativní vlastnosti a projevy, které účastníci uváděli ve spojitosti se seniory, jim vlastně vadí u každého bez ohledu na věk a je zcela nevhodné generalizovat a vztahovat negativní hodnocení na celou velmi různorodou skupinu osob seniorského věku.

Co je to adorace chronologického věku?

Chronologický věk nebyl historicky v posuzování lidí zdaleka tak důležitý oproti tomu, jak jej vnímáme dnes. V minulosti byly důležitější individuální schopnosti každého jednotlivce, které mu umožňovaly nějakou formou iniciačních obřadů vstoupit mezi dospělé. Mnoho lidí ani neznalo datum svého narození a více záleželo na jeho schopnosti pracovat nebo bojovat, u žen pak mít děti. Změna nastala s rozvojem států. Narůstala potřeba nastolit nějaký řád, protože bylo nutné obyvatele nějak vzdělávat, stanovit pravidla pro vojenskou službu, upravit majetková práva a povinnosti občanů a tak dále. Postupně dochází k institucionalizaci životního běhu a vytvářejí se nové formy „rituálů přechodu“, které jsou založené na chronologickém věku. Stát věk svých občanů eviduje v našich podmínkách nejprve zápisy ve farních knihách a později v matrikách. Nastává rozvoj věkově stratifikovaných veřejných práv a povinností. Můžeme sem zařadit například povinnost školní docházky, stanovení věku plnoletosti, který zakládá práva a povinnosti dospělého, povinnost vojenské služby, právo uzavírat sňatek, právo volit a být volen a další práva a povinnosti. V novodobé historii se přidávají také sociální práva, k nimž patří nárok na odchod do důchodu v určitém věku. Věk se tak stává důležitým faktorem v našem životě a mantinelem, který nemusí být ve shodě s našimi individuálními schopnostmi

a potřebami. Modernizace tedy vede k tomu, že věk dostal významnou sociální roli a mnohem více v mnoha ohledech ovlivňuje náš život.

Co znamená kvalita stáří?

Kvalitu stáří určuje mnoho okolností. Je třeba si uvědomit, že lidé nestárnou synchronně. Velké individuální rozdíly jsou dané zdravotním stavem, rodinnou konstelací, osobnostními vlastnostmi každého jednotlivce, finanční situací, existencí či neexistencí vrstevníků a přátel. V ideálním případě je stáří poměrně dlouhou etapou našeho života a i když je etapou poslední, neznamená to, že nepřináší pozitivní prožitky a emoce a že nelze prožít spokojené a naplněné stáří. Na druhé straně je třeba říci, že řada seniorů čelí ve stáří osamělosti, trpí sociálním vyloučením, ztrátou soběstačnosti, osobní integrity, autonomie a kontroly nad okolním děním, neschopností orientovat se v rychle se měnícím okolním světě, potýkají se s chudobou, s omrzelostí stále se opakujícími událostmi. Bolestným tématem je ovdovění a také rozpad rodinných vztahů, často díky rozvodu, který připravil seniora o styk s vnoučaty a širší rodinou. Z výzkumu realizovanému mezi seniory ve věku 70 – 90 let vyplynulo, že naše vnímání seniorského věku je většinou až příliš pesimistické. Sami senioři odpovídali na otázku, zda mají oproti minulému roku chuť do života menší, stejnou nebo větší uvedlo 71%, že stejnou, 11%, že menší a 18%, že větší. Pocit užitečnosti s přibývajícím věkem hodnotilo jako stejný 67%, menší 14% a větší 19%. V porovnání s věkem kdy, byli mladší se teď cítí hůře 19%, stejně 60% a lépe 21%. Pocit, že s přibývajícím věkem jsou věci v životě horší, souhlasilo 31%, stejně 51% a lepší 18%.

Lze se na stáří připravit?

Ano, na stáří se lze připravit. Strategie zvládnutí stárnutí a stáří předpokládá, že začneme o této etapě života uvažovat s předstihem a činit opatření, která nám přechod do nové životní etapy a život v ní mohou zpříjemnit a ulehčit. Je většinou iluzí se domnívat, že s odchodem do důchodu začneme rázem dělat úplně jiné věci, než doposud. Síla setrvačnosti v našem životě je velmi silná. Proto je dobré mít koníčky nebo pracovní náplň, která nás baví již před odchodem do důchodu. Pěstovat si vztahy s vrstevníky a přáteli, vybírat si vztahy, které podporující, pěstující pozitivní pohled na věci kolem i na sebe sama. Udržovat harmonické rodinné vztahy. Bránit se vměšování ostatních do našich záležitostí, ale také respektovat autonomii ostatních, být tolerantní a ochotný ke kompromisům. Strategií zvládnutí stárnutí i stáří může být i vyhýbání se aktivitám a činnostem, na které již nemáme schopnosti. Někdy dochází k přenášení pozornosti z kontroly osobních oblastí do kontroly mimo sebe (děti, finanční toky apod.) V tomto případě je však nutná reciprocita směny, protože jinak hrozí vážné konflikty. Pokud je to možné, je vhodné učinit i kroky k finančnímu zabezpečení ve stáří.

Co si představit pod pojmem sociální stáří?

Sociální stáří je zejména změna statusu. V případě seniorského věku je to především odchod do důchodu. Pro někoho je odchod do důchodu kýženou metou, pro někoho nutností a pro někoho černou můrou. Znamená to omezení kontaktů se spolupracovníky. Se změnou sociálního statusu se mohou pojít negativní emoce a projevy ageismu. Ke snadnější změně sociálního statusu by velmi přispěla nabídka snížených pracovních úvazků, která je u nás bohužel stále poměrně málo rozšířená.

Jak se projevují genderové rozdíly ve stáří?

Jak už bylo několikrát uvedeno, prožívání stárnutí a stáří je velice individuální, nicméně ze zkušeností těch, kdo se seniorskou populací zabývají, lze konstatovat, že ženy se většinou vyrovnávají se změnami, které stáří přináší lépe, zejména s tím, co lze označit za statusové změny. Je to patrně dáno tím, že ženy se během svého života musí mnohem častěji přizpůsobovat a měnit své role. Odchod na mateřskou dovolenou znamená většinou přerušování pracovní kariery, péče o děti a případně později o jiné rodinné příslušníky připadá také ve větší míře ženám. To, co se během života může jevit jako nevýhoda, je vlastně dobrým tréninkem, jak zvládat nové životní situace.

Co je to demografická panika?

Demografickou panikou označujeme s nadsázkou situaci, kdy jsme zejména ze strany médií neustále bombardováni informacemi a neutěšeným demografickým vývojem, který povede zcela jistě ke zhroucení důchodového systému, nebo rovnou celého státu. Vzbuzuje se tak setrvalý dojem, že naprostou většinu prostředků ze státního rozpočtu je vydáváno na vyplácení důchodů a jejich příjemci jsou vlastně zátěží. Tyto úvahy zcela pomíjí fakt, že největší podíl rozpočtu je vynakládán na mladou generaci. Systém sociální a zdravotní péče u nás je postaven na principech solidarity, která funguje i mezigeneračně.

Jaký vliv na kvalitu jejich života má sebevímání seniorů?

Pozitivní pohled na sebe sama a zdravé sebevědomí jsou významným faktorem kvality života nejen v seniorském věku. Vyšší věk může přinášet ve větším měřítku různá omezení pramenící z úbytku fyzických i psychických sil a schopností a udržet si i za těchto okolností sebeúctu a sebevědomí je někdy obtížné. V často citovaném hesle „Stáří není pro zbabělce“ je obsaženo zrnko pravdy. Zajímavé je, jak podle výzkumů vnímají senioři vlastní zdraví. 2/3 z respondentů odpovídaly, že své zdraví považují za excelentní. Zdraví je definováno jako úplná fyzická, duševní a sociální pohoda, nikoli pouze nepřítomnost nemoci nebo vady. V praxi to znamená, že zdraví je subjektivní systém individua a nemusí se krýt s reálným fyzickým základem. Fyziologické změny ovlivňují seniory méně, než se zdá. Důležitá je pro ně zejména mobilita, která je klíčem k vlastní autonomii.

Zvládají senioři moderní technologie a komunikaci jejich prostřednictvím?

Zvládání moderních technologií seniory je velice individuální záležitost. Musíme si uvědomit, že senioři nejsou žádná jednolitá masa. Označení senior zahrnuje osoby ve velkém věkovém rozpětí. Jejich životní a pracovní zkušenosti jsou podmíněny úrovní rozvoje technologií, kterou zažili ve svém aktivním pracovním životě, ale také úrovní vzdělání, osobními zájmy, vztahem k moderním technologiím a také dostupností k vybavení a připojení. Řada dnešních seniorů již ve svém pracovním životě moderní techniku běžně využívala, ale zároveň je tu velká skupina, která odešla do důchodu před nástupem digitálního věku, nebo žila a žije v prostředí, kde toto vybavení není běžné. Vývoj informačních technologií je tak překotný, že je velmi těžké se mu přizpůsobit i pro mnohé z mladších věkových kategorií. Stále sílí snaha po komunikaci převážně v digitálním prostředí. Hodně informací nebo podrobností k určité informaci je například dostupné již pouze přes webové stránky. Tento trend se pochopitelně nevyhýbá ani státní správě. Ta však musí brát v úvahu i občany, kteří nemají vybavení

nebo schopnosti, aby komunikaci v tomto prostředí zvládali. Velmi zajímavou zkušenost s řešením této situace nám přiblížila jedna z účastnic kurzu příkladem z Irska. Tamní úřady mají k dispozici místnost vybavenou počítači a pro občany jsou zde k dispozici úředníci, kteří jim s úkony, které je třeba vykonat elektronicky, poradí a pomohou. S postupem digitalizace státní správy bude patrně nutné postupovat obdobným způsobem i u nás. Zájem seniorů o osvojení si dovedností v oblasti informačních technologií je značný a množství vzdělávacích akcí organizovaných různými organizacemi tomu odpovídá. Postupem času se bude digitální gramotnost zvyšovat napříč společnostmi, ale vždy bude třeba brát ohled na skupiny ohrožené sociálním vyloučením a poskytnout jim podmínky, aby k tomu při komunikaci s úřady nedocházelo.

Jaký máte názor na problematiku euthanasie?

Tato otázka je velmi složitá a diskuze o ní zahrnuje mnoho otázek a pohledů. Vstupují sem hlediska etická, náboženská, ekonomická, psychologická a další. Ve vztahu k seniorům je třeba se ještě více zamýšlet nad možností zneužití, protože staří lidé bývají více náchylní podlehnout manipulaci, přistoupit k sebeobětování, propadnout beznaději. Podle mého názoru je dnes úroveň medicíny v oblasti tláčení bolesti na takové úrovni, že nikdo nemusí trpět nesnesitelnou bolestí.

Jaké jsou vaše zkušenosti s bezbariérovostí úřadů?

Máme moderní úřad, který je zcela bezbariérový a je bez problémů přístupný osobám se sníženou pohyblivostí i jinými omezeními.

Náš úřad je v tomto směru opačným příkladem. Sídlíme ve staré budově, která je velmi členitá a bez výtahu. Máme mezipatra a četná schodiště, která jsou úzká, stejně jako chodby a chodbičky k jednotlivým kancelářím.

Úřad v našem městě není zcela bez bariér, ale situace se postupně zlepšuje alespoň tam, kde je to možné. Zvýšil se počet výtahů a máme také schodolez.

Problémem u nás není ani tak budova úřadu, která požadavku bezbariérovosti celkem vyhovuje, ale problém je se k budově dostat díky vysokým obrubníkům a chybějícím nájezdům je to problém pro seniory, vozíčkáře i maminky s kočárky.

Jaké vybavení a prostředí na úřadě by napomohlo úspěšné komunikaci se seniory?

Jak již bylo uvedeno dříve, k podmínkám pro úspěšnou komunikaci nejen se seniory patří prostředí, které je pokud možno klidné. Pro rozhovor by měla být zaručena přiměřená míra soukromí, vybavení místnosti, kde jednání probíhá, by mělo pamatovat na osoby s nějakým omezením. Například pro většinu starších seniorů je vhodnější židle s područkami, která jim usnadní usednutí a zvednutí se. Důležitá je také přehlednost a srozumitelnost značení určeného k orientaci v budově úřadu a dostatek

přístupných toalet. Obojí vede k eliminaci stresu, který může komunikaci komplikovat. K dispozici by měla být také osoba poskytující základní informace. Nejpodstatnější však je, aby úředníci byli odborně erudovaní, trpěliví, dostatečně empatičtí a komunikačně zdatní. Samostatným problémem je srozumitelnost úředních textů. Formulace bývají složité, obsahují nesrozumitelné termíny nebo obraty a je těžké se v nich vyznat. Klíčové informace nejsou dostatečně zvýrazněné. Texty často obsahují právníkové formulace, které jsou laikovi těžko pochopitelné.

Setkali jste se s agresivním jednáním ze strany seniorů?

Ano, ale agrese byla pouze verbální.

Setkala jsem se se seniorem, který nebyl ani tak agresivní, ale vyjadřoval se strašně vulgárně. Byl to však jeho obvyklý způsob vyjadřování a nabylo to osobní. Jednání nakonec proběhlo hladce.

S agresivitou klientů se setkávám poměrně často. Není to příjemné, protože na úřadě jsme většinou ženy a naše kanceláře nejsou z hlediska naší bezpečnosti ideální. Jediná možná úniková cesta je kolem klienta a žádné bezpečnostní tlačítko k přivolání pomoci nemáme.

S kolegou z vedlejší kanceláře máme domluvené heslo po telefonu v případě, že se obáváme napadení ze strany klienta.

Senioři se občas rozčílí, když nepochopí naše sdělení a pak nemají trpělivost vyslechnout znovu vysvětlení. Nepříjemní nebo agresivní jsou naštěstí jen slovně. Často vyhrožují, že si budou stěžovat. Někdy to chce velkou trpělivost, abychom se dobrali nějakého výsledku komunikace.

Problémem jsou spíše senioři - kverulanti, kteří si z komunikace s úřadem udělali koníčka a přidělávají nám práci zbytečnými dotazy a stížnostmi, které musíme opakovaně řešit v souladu se zákonem, i když jsou bezpředmětné. Je to vlastně také určitá agrese.

Co je to ageismus?

Ageismus je ideologie založená na sdíleném přesvědčení o kvalitativní nerovnost jednotlivých fází lidského životního cyklu manifestované skrze proces systematické, symbolické nebo i reálné stereotypizace a diskriminace osob a skupin na základě jejich chronologického věku na jejich příslušnosti k určité generaci. Ve vztahu ke starší generaci se objevují například následující stereotypy:

- Mnoho starých lidí se v současném světě nevyzná.
- Většina starých lidí se cítí osamělá.
- Starý člověk už má největší života za sebou.

- Staří lidé jsou vnitřně vyrovnanější, než mladí lidé.
- Staří lidé jsou dnes vyřazeni z veřejného života.
- Staří lidé představují pro státní rozpočet příliš velkou zátěž.
- Většina starých lidí od své rodiny očekává příliš mnoho podpory a péče.
- Nemá cenu, aby se mladí starali o staré, když k tomu dnes máme instituce.

Zdrojem ageismu může být přehnaný důraz na důležitost chronologického věku, nevhodné sociální struktury, věková segregace, generační konflikty, nevhodné a mylné představy o stáří /mládí., jazyk, média populární kultura. Je třeba si uvědomit, že ageismus neexistuje jen ve směru od mladých ke starým, ale i obráceně. Také starší generace vůči mladší zaujímá mnohdy ateistické postoje. Každého člověka je třeba vnímat jako jedinečnou osobu s vlastními schopnostmi, dovednostmi, prožitky a pocity a vyhýbat se nevhodné generalizaci, která z hlediska komunikace vede k nesprávným postupům a v konečném důsledku ji zbytečně komplikuje a zabraňuje dosažení pozitivního výsledku.

11 ZDROJE

VIDOVIČOVÁ, L. Věková diskriminace - ageismus: úvod do teorie a výskyt diskriminačních přístupů ve vybraných oblastech s důrazem na pracovní trh. Praha, Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

Ministerstvo vnitra Analýza využívání nástrojů eGovernmentu - závěrečná Doporučení na vylepšení uživatelských prostředí STEM/MARK | září 2021.

Český statistický úřad: Senioři v ČR v letech 2021, ČSÚ, Praha, 2022.

KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ, I. Motivační prvky při práci se seniory. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2169-9

PortálDigi.cz – Specifika seniorů, www.metsos.portaldigi.cz Specifika seniorů | PortálDigi (portaldigi.cz)

12 CVIČNÝ TEST

1. Listina základních práv a svobod:
 - a. je součástí ústavního pořádku České republiky
 - b. je součástí antidiskriminačního zákona
 - c. je součástí správního řádu

2. Je rozdílné zacházení z důvodu pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru ve věcech uvedených v § 1 odst. 1. písm. f) až j) antidiskriminačního zákona vždy diskriminací?
 - a. ne
 - b. někdy
 - c. ano

3. Veřejný ochránce práv odpovídá za výkon své funkce:
 - a. prezidentovi
 - b. Senátu
 - c. Poslanecké sněmovně

4. Veřejný ochránce práv má právo:
 - a. rozmlouvat s osobami umístěnými v zařízení pouze za přítomnosti vedoucího zařízení
 - b. rozmlouvat s osobami umístěnými v zařízeních bez přítomnosti jiných osob
 - c. rozmlouvat s osobami umístěnými v zařízení pouze za přítomnosti rodinného příslušníka nebo opatrovníka

5. Ustanovení správního řádu se použijí:
 - a. vždy
 - b. nestanoví-li zvláštní zákon jiný postup
 - c. bude-li to pro občana výhodnější

6. V případech, kde by rovnost dotčených osob mohla být ohrožena, správní orgán přistupuje:
 - a. ke všem stranám stejně
 - b. učiní opatření k zajištění rovnosti dotčených osob
 - c. obrátí se na správní soud

7. Zásada zákonnosti znamená, že správní orgán postupuje v souladu:
 - a. se zákony České republiky
 - b. se zákony a ostatními právními předpisy České republiky
 - c. se zákony a ostatními právními předpisy a mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu České republiky

8. Koordinaci politik přípravy na stárnutí populace v České republice má v gesci:
 - a. Ministerstvo pro místní rozvoj
 - b. Ministerstvo práce a sociálních věcí
 - c. Ministerstvo vnitra

9. Správní orgán při poučení o právech a povinnostech dotčené osoby:
 - a. musí postupovat vždy stejně
 - b. může postupovat přiměřeně schopnostem a znalostem dotčené osoby
 - c. nemusí poučovat vůbec

10. Klientsky orientovaná veřejná správa 2030:
 - a. je koncepční materiál Svazu měst a obcí České republiky
 - b. je koncepční materiál Ministerstva pro místní rozvoj
 - c. je koncepční materiál Ministerstva vnitra

11. Vize veřejné správy obsažená v dokumentu Klientsky orientovaná veřejná správa stanovuje:
 - a. 10 základních cílů
 - b. 8 základních cílů
 - c. 5 základních cílů

12. Diskriminace s důvodu věku se nazývá:
 - a. aegismus
 - b. agování
 - c. autostereotyp

13. K asertivním právům nepatří:
 - a. právo dělat nelogická rozhodnutí
 - b. právo říkat vždy pravdu
 - c. právo změnit svůj názor

14. Osobní zónou je myšlena vzdálenost:

- a. 100 – 200 cm
- b. 0 – 50 cm
- c. 50 – 100 cm

15. Haptika je neverbální projev popisující:

- a. prezidentovi
- b. spontánní pohyby různých částí těla
- c. doteky

16. Datová schránka je povinně zřizována:

- a. právníkům osobám zapsaným v obchodním rejstříku a veškerým subjektům veřejné správy
- b. fyzickým osobám
- c. vedoucím odborů ústředních správních orgánů

17. Portál veřejné správy je určen:

- a. pouze pro potřeby úředníků státní správy
- b. široké veřejnosti státní správě i územním samosprávným celkům
- c. pouze pro potřeby Ministerstva vnitra

18. Vyberte správné tvrzení:

- a. neverbální komunikace se vždy odehrává na nevědomé úrovni
- b. neverbální projevy při komunikaci nebývají tak přísně kontrolovány jako řeč
- c. neverbální komunikace musí být v souladu s verbálním projevem

19. Technika otevřených dveří je:

- a. technika zpětné vazby
- b. technika aktivního naslouchání
- c. asertivní technika

20. Zákon č. 99/2019 S. o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/200 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů vychází z:
- Nařízení Evropské unie 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru.
 - Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru.
 - Zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

Správné odpovědi:

1 - A	2 - A	3 - C	4 - B	5 - B	6 - B	7 - C	8 - B	9 - B	10 - C
11 - C	12 - A	13 - B	14 - C	15 - C	16 - A	17 - B	18 - B	19 - C	20 B

KONTAKTY

Ministerstvo vnitra

odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
náměstí Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4

www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

www.institutpraha.cz/projekty/projekty/komunikace-2022-2023

ID datové schránky: 6bnaawp

Zadavatel publikace: Ministerstvo vnitra

Zpracovatel publikace:

Institut pro veřejnou správu Praha (texty)

Ministerstvo vnitra (korektura a grafické zpracování)

Autor textů:

ThLic. Mgr. Jaroslav Lorman, Th.D.

Editoři publikace:

Ing. Mgr. David Sláma, Ing. Petr Jirman, PhDr. Dana Nekardová,

2023



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Komunikace
s osobami ohroženými
sociálním vyloučením