

Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií



Zneužívání seniorů pro komerční účely

Diplomová práce

Bc. Marie Vinklerová, DiS.

Vedoucí diplomové práce:
PhDr. Mgr. Libor Novosád, Ph.D.

Konzultant diplomové práce
doc. PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D.

Brno 2013

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně pod vedením pana PhDr. Mgr. Libora Novosáda, Ph.D., a pana doc. PhDr. Pavla Navrátila, Ph.D. a uvedla v ní všechny prameny, literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

v Lipníku nad Bečvou,

Dne: 10. 05. 2013

.....

Děkuji tímto svému vedoucímu práce panu PhDr. Mgr. Liboru Novosádovi, Ph.D.
a panu doc. PhDr. Pavlu Navrátilovi, Ph.D., dále pak uživatelům Sociálních služeb
v Lipníku nad Bečvou. Velký dík také patří mé rodině.

Obsah

Obsah	4
Úvod	7
1 Úvod do seniorské problematiky.....	9
1.1 Stárnutí a stáří.....	9
1.1.1 Prožívání stáří z pohledu odborníků.....	11
1.1.2 Stáří jako životní fáze.....	14
1.1.3 Stárnutí z psychologického hlediska.....	15
1.1.4 Adaptace na stáří.....	16
1.1.5 Senior a zdravotní postižení.....	17
1.1.6 Senior z mého pohledu.....	19
1.1.7 Senior a jeho bezpečí.....	20
2 Životní situace seniorů.....	21
2.1 Životní situace.....	21
2.2 Životní situace seniorů.....	24
2.3 Životní situace a motivace k naplnění potřeb.....	25
2.3.1 Zdravotní situace seniorů.....	27
2.3.2 Ekonomická situace seniorů.....	28
2.3.3 Senior a sociální začlenění ve své životní situaci.....	29
2.4 Motivace naplnění životních potřeb.....	31
2.4.1 Motivace seniorů.....	32
3 Násilí na seniorech.....	34

3.1 Diskriminace seniorů.....	34
3.2 Formy násilí na seniorech.....	34
3.2.1 Manipulace a zneužití důvěry seniora.....	35
3.2.2 Agresivní manipulace.....	36
3.2.3 Obchodní manipulace.....	36
3.2.4 Psychologická manipulace.....	36
3.3 Předváděcí akce.....	38
3.3.1 Nekalé obchodní praktiky.....	38
3.3.2 ČOI a kontroly zneužívání seniorů na prodejních akcích.....	39
Metodologická část.....	41
4 Metodologie.....	41
4.1 Strategie výzkumu	41
4.2 Operacionalizace.....	42
4.2.1 Operacionalizace DVO.....	43
4.3 Jednotky zkoumání a jednotky zjišťování.....	47
4.4 Techniky sběru dat.....	47
4.5 Realizace výzkumu.....	48
Analytická část.....	50
5 Analýza a interpretace dat.....	50
5.1 Změny ve stáří.....	50
5.2 Sociální fungování seniorů.....	53
5.3 Životní potřeby a motivace seniorů.....	55
5.4 Prodejní akce na „výletech“.....	56

5.5 Předváděcí akce v praxi.....	60
Závěr.....	6
3	
Použitá literatura.....	66
Anotace	71
Annotation	72
Jmenný a věcný rejstřík.....	73
Přílohy.....	7
5	
Příloha č. 1 – Dobré rady seniorům před návštěvami prodejních akcí.....	75
Příloha č. 2 – Vzor smlouvy – odstoupení od kupní smlouvy.....	77
Příloha č. 3 – Žádost o podání informace v problematice podomního prodeje.....	78
Příloha č. 4 – Odpověď pana L. Zeleného z časopisu dTEST.....	79
Příloha č. 5 – Odpověď paní Mazalové z organizace SOS.....	81
Příloha č. 6 – Pozvánky na prodejní akce.....	82
Stat'.....	8
4	
Použitá literatura.....	93

Tabulky a fotografie

Tabulka č. 1 – Operacionalizace DVO.....	43
Fotografie č. 1 – Mezinárodní symbol přístupnosti.....	18

Úvod

„Každý si stěžuje na svou paměť, nikdo na svůj rozum.“

Francois Duc de la Rochefoucauld

Stáří je přirozenou fází lidského života. Poeticky vzato „bývá jeho podzimem“. Je to normální proces, který můžeme v životě a v přírodě pozorovat u všech živých organismů. (Vinklerová, 2011). Dlouhověkost je dnes ukazatelem civilizovanosti země. Zvyšuje se životní úroveň, současná medicína a péče o vlastní zdraví jsou kreditem naší doby. Stárnutí a stáří je vždy současně problém společenský i problém individuální. Jak jsem se již zmínila obyvateľstvo stárne, přibývá starších a starých lidí. Dle statistik, které vede Český statistický úřad (ČSU, 2012), seniorů ve věku 65 let a více stále přibývá. V České republice žilo v roce 2011 15,5% seniorů v tomto věku. Pro srovnání mohu uvést i Evropské státy jako je Slovensko či Německo. V Německu žilo v roce 2011 20,6%, a na Slovensku 12,4% seniorů ve věku 65 let a více. Každý člověk prochází obdobím dětství, puberty, mládí, dospělosti až dojde fáze stáří. V tomto období se člověk stává více závislým na druhých osobách – hlavně na své rodině.

Působím šestým rokem jako vedoucí pečovatelské služby v Lipníku nad Bečvou. Naší cílovou skupinou jsou senioři a osoby zdravotně znevýhodněné. Ve své práci se chci zaměřit hlavně na seniory v našem DPS¹. Za poslední rok se intenzita „prodejních akcí“ a podvedených seniorů v našem zařízení velmi zvýšila a tato skutečnost mne přivedla na myšlenku psát svou diplomovou práci na dané téma.

¹ DPS – Dům s pečovatelskou službou

Problém, na který chci ve své práci upozornit, je stále větší počet zneužívaných seniorů při různých podomních prodejkách a rádoby výletech, kde různé firmy lákají na dárky či výherní loterie. Senior, který se nedokáže bránit, je zmanipulován výřečným prodejcem a podepíše smlouvu na zboží, které vůbec nechtěl koupit.

Až později doma si uvědomí, že zakoupené zboží, či různé služby typu změny prodejce elektriny, plynu nebo telefonního operátora vůbec nepotřebuje. Ve většině případů bohužel přijdou senioři ohledně zrušení smlouvy pozdě, kdy už nejsem schopna s tím nic udělat.

Na problematiku podomního prodeje chci upozornit především samotné seniory, aby již nenavštěvovali akce, které je mohou zavést do potíží. Dále seniory upozornit, aby nepouštěli do svého bytu cizí lidi. Dále chci na tento problém upozornit pracovníky České obchodní inspekce (ČOI), Sdružení obrany spotřebitelů (SOS), Svaz důchodců ČR, v neposlední řadě zastupitele našeho města. Je třeba, aby se pracovníci jmenovaných sdružení více zabývali problémem, který je velmi aktuální, protože firem a různých podvodných prodejců v dnešní době přibývá stále více. Tito si vyhlízejí hlavně bezbranné seniory, kteří jejich manipulačním technikám podlehnou. Je důležité u podvedených seniorů aktivovat možnost obrany – naučit se bránit – sekundární prevence včetně prevence zadlužení. Dále je třeba zvýšit informovanost seniorů a právní vědomí (primární prevence).

Chtěla bych se ve své práci zaměřit hlavně na prevenci proti manipulování seniorů při těchto prodejkách. Myslím si, že prevence bude varovným signálem, aby naši senioři na akce chodili a nepouštěli nikoho cizího do bytu či domu. Žádoucí stav, kterého chci dosáhnout je, aby senioři na akce vůbec nereagovali, případné pozvánky rovnou hodili do koše, a také aby senioři, u kterých zazvoní neznámí člověk, neotevřeli.

Poznatky z diplomové práce a výzkumu zaměřeného na problematiku manipulace seniorů při různých prodejních akcích a podomních prodejkách, chci oslovit hlavně pracovníky ČOI, SOS a zastupitele města Lipník nad Bečvou. Chtěla bych nabídnout výsledky svého výzkumu a se zaměstnanci jmenovaných organizací a DPS se zaměřit na informační kampaň, ve které by se více nabízela prevence - ochrana seniorů před těmito nežádoucími vlivy. Dále vznik letáků, ve kterých by bylo jak varování před prodejci a hlavně pomoc – rada, kam se může senior obrátit,

pokud již smlouvu podepsal. Zůstává zde otázka, zda si senior varování vezme k srdci. Zda problematika podomního prodeje není „boj s větrnými mlýny“.

Nemohu zakázat seniorům, aby reagovali na různé pozvánky na problémové akce, či aby otevřeli dveře neznámému člověku. Stejně tak nemohu nijak zabránit firmám a lidem, kteří podvádí seniory, aby tyto činnosti vykonávali.

Hlavní výzkumnou otázkou mé práce je:

„Cílem diplomové práce je porozumět aspektům životní situace seniorů, na které reagují zájezdní prodejní akce.“

1 Úvod do seniorské problematiky

Cílovou skupinou mé diplomové práce jsou senioři. V této kapitole se zaměřím na problematiku stárnutí a stáří. Chci popsat jak vidí prožívání stáří gerontologové. Stáří jako životní fáze a pohled psychologického hlediska na stárnutí je další podkapitola v této problematice. Důležitým aspektem je jistě adaptace na stáří a v neposlední řadě pohled na zdravotně postižené seniory. Práce se starými a nemocnými lidmi je náročná po stránce fyzické i psychické. Zároveň je ale velmi potřebná. Je zarmucující sledovat všeobecný jev záporného vztahu ke stáří, i když je to jedna z fází života, zákonitost s obecnou platností pro lidský život. Pociťuji naléhavou potřebu sledovat a studovat problematiku stáří, výchovu a vzdělávání k důstojnému prožívání všech životních období.

1.1 Stárnutí a stáří

Stáří - každý se ho bojí, nikdo nedokáže říci, že je na stáří připraven. V dnešní době je stále více proklamován fenomén mládí a krásy. Čím dříve si uvědomíme, že i mi zestárneme, tím lépe pro nás samotné. *„Životní radost člověka prý začne stárnutím klesat, neboť veselost a odvaha mladých pramení údajně z toho, že jdouce po úbočí hory života vzhůru, nevidí smrt, jež sedí na úpatí odvrácené strany kopce.“* (Hovorka, 1980, s. 20). Hovorka (1980) také říká: *„Nenechte si život nikdy zprotivit. I když ten náš starý třeba nemá moc ceny, přece jen, když se nad ním zamyslíte, zjistíte, že není jiný krásnější.“* (Hovorka, 1980, s. 21).

Problematikou stárnutí a stáří se zabývá multidisciplinární věda, nazývaná gerontologie². Její součástí je i lékařský obor geriatrie³, který se zabývá prevencí, diagnostikou a léčením chorob ve stáří. Z pohledu Pondělíčka pojetí stáří: *„Člověk v involuci stárne. Ostatně stárne již od narození a rozhodně od ukončení pohlavního zrání a diferenciací, ačkoli není ještě starý. Během ontogeneze ubývá velmi rychle jeho obecných schopností růstu. Nejrychleji roste embryo. Počáteční vaječná buňka váží v průměru šest tisícín miligramu, novorozenec váží v průměru tři a půl kilogramu. To znamená, že se jeho hmotnost za pouhých devět měsíců*

² Nauka o stáří

³ Lékařský obor

nitroděložního života zvětší až šestsetmilionkrát. Dospělý člověk váží v průměru sedmdesát kilogramů. Od narození tedy zvýší svou hmotnost během dvaceti let života ani ne dvacetkrát.“ (Pondělíček, 1987, s. 30).

Světová zdravotnická organizace (WHO) stanovuje hranici stáří podle následující věkové kategorizace k šedesátému roku života:

45–59 let – střední věk

60–74 let – vyšší věk, rané stáří – mladé stáří

75–89 let – stařecký věk, senium – pravé stáří

90 let a výše – dlouhověkost.

Je dané, že se délka života v průběhu posledních let stále prodlužuje. Záleží ale na tom jak svůj život prožijeme. Během stárnutí, které považujeme za přirozený a do značné míry ireverzibilní proces, dochází u každého jedince ke změnám fyzickým i psychickým, jejich tempo je však velice individuální. Zatímco u změn fyzických se hovoří o pozvolné involuci, u změn psychických se spíše přikláníme k tomu, že dochází ke změně v podobě, kvalitě psychického světa staršího člověka. Pro stáří je charakteristické, že tělo funguje pomaleji a může být poznamenáno mnohými funkčními omezeními.

- změny tělesné váhy,
- změny vzhledu, viditelné změny na pokožce, změny ochlupení,
- změny kardiovaskulárního systému,
- změny metabolismu a na trávicí soustavě,
- změny nervového systému,
- změny činnosti žláz s vnitřní sekrecí včetně žláz pohlavních,
- změny výkonnosti a svalové síly,
- změny na kloubním a nosném aparátu,
- změny na smyslových orgánech.

Typické vlastnosti jedince se zvyrazňují. Říká se, že stáří karikuje povahu – např. šetrílek se stává lakomcem, introvert se stane podivínem – jakoby jedinec ztrácel kontrolu nad svými dosavadními „sklony“, a okolí tak může registrovat nepříjemné projevy tzv. stařecké povahy. Ale zvyrazňují se i příjemné a život obohacující vlastnosti starých lidí. Mezi pozitivní změny, které můžeme sledovat ve stáří, patří zejména

schopnost využívat přiléhavě bohatých zkušeností, trpělivost, rozvážnost, pochopení pro ostatní.

Mění se kvalita paměti – zejména se oslabuje pohotovost vybavování novějších zážitků, oslabuje se vstřípivost paměti. V myšlení dochází k oslabování logičnosti, pružnosti, šíře, kritičnosti a objektivity, starý člověk často nerad řeší aktuální problémy. Zvyšuje se psychická labilita, oslabují se city, může docházet k oploštění vyšších citů, posilují city egoistické a tělesné. Geront⁴ touží po pohodlí, klidu, soukromí, špatně se adaptuje na nové prostředí a režim.

Pro starší věk jsou také typické změny v nemocnosti – starší člověk stůně jinak než mladý. Jedná se zejména o to, že u starých se častěji vyskytuje více nemocí současně. Se stářím stoupá počet diagnóz a to i v tom smyslu, že ve stáří se můžeme setkat s nemocemi, které se u mladých lidí nevyskytují, nebo pouze velice vzácně. Mnohdy jedno onemocnění přispívá k tomu, že se projevují i další onemocnění, spouští se tzv. řetězová reakce – nejtypičtěji se setkáváme s nástupem zápalu plic u gerontů, kteří jsou z nějakého důvodu déle upoutáni na lůžko. Onemocnění mívají mnohem méně nápadné příznaky než je tomu u mladých, ty bývají navíc častěji atypické či se vzájemně překrývají. Stoupá pravděpodobnost komplikací v nemoci i léčbě. Nemoc i léčba trvají déle, nemoci snadněji přecházejí do chronického stadia, starší organismus potřebuje delší čas na regeneraci. Častou komplikací je „zhoršení celkového stavu“. Vlivem nemoci se může stát, že ze sociálně soběstačného a adaptovaného staršího člověka se stává tzv. rizikový geront. Onemocnění mění podstatně jeho sociální situaci. Jedná se o zmíněné změny v sociálním prostředí staršího člověka. (Pacovský, 1994, s. 73 – 75).

Dílčí otázka č. 1. „*Jaké tělesné změny jste pocítili s příchodem seniorského věku?*“

1.1.1 Prožívání stáří z pohledu odborníků

Marie Vágnerová (2002) oponuje WHO stanovení hranice stáří ve své knize „*Vývojová psychologie*.“ Rozlišuje pouze dvě období stáří: období raného stáří – nad 60 do 75 let, období pravého stáří nad 75 let. Současnou společností je stáří je chápáno jako období, kdy může člověk pouze chátrat, popřípadě si zachovat část toho, co získal dříve.

⁴ Senior

Hodnotový systém naší společnosti zdůrazňuje zachování všech, především biologicky podmíněných kompetencí mládí, význam vnějšího vzhledu a svěžesti. Cokoliv takové není, je považováno za podřadné. Toto nazírání silně znevýhodňuje stáří.

Z hodnotového systému naší společnosti vychází ageismus⁵ – postoj, který vyjadřuje obecně sdílené přesvědčení stáří, projevuje se podceňováním, odmítáním, až odporem ke starým lidem a považuje je za méněcenné bez rozdílu, nebere ohled na jejich individualitu. Thomas W. J. a Znaniecky F. vnesli pojem postoje do sociální psychologie. „*Jejich definice se však neujala, ale jejich pojetí postoje bylo v podstatě přijato: postoj chápali jako „individuální protějšek společenské hodnoty“ a hodnotou to, co je „objektem společensky důležitým.“*“ (Nakonečný, 1999, s. 131). Z ageismu vyplývá i tendence staré lidi izolovat, aby nezdržovali, nepřekáželi. Staří lidé mají nízký sociální status, jsou jim přičítány převážně negativní osobnostní vlastnosti a nízké kompetence.

Z hlediska psychologických teorií má období stáří v rámci kontinuity lidského života svůj specifický význam. Dosažení integrity se projevuje přijetím svého života jako celku a pochopením jeho smyslu. To zahrnuje i přijetí vlastní nedokonalosti, smíření s nedostatky. Integrita stáří, a tím i zhodnocení vlastního života, závisí na zvládnutí úkolů předchozích vývojových období. Nezvládnutí vývojového úkolu stáří se projevuje nespokojeností s vlastním životem a zoufalstvím nad nemožností prožít jej znovu, uspokojivějším způsobem.

Starý člověk je zaměřen do minulosti, má tendenci bilancovat a hodnotit. Cílem toho úsilí je vyrovnaní vztahu ke světu i k vlastnímu životu. V této době je rovněž třeba najít smysl zbývajících života. Stárnutí přináší zhoršení tělesného a duševního stavu. Proces stárnutí závisí na interakci dědičných předpokladů a důsledků různých vlivů prostředí, které se v organismu stárnoucího člověka postupně nahromadily.

Helena Haškovcová (1990) v kapitole „*Jak stáří vypadá*“ zmiňuje, že Světová zdravotnická organizace podle uznávaných odborných kritérií období 60 –74 let definuje jako rané stáří neboli vyšší věk; obecně hovoříme o starším nebo lépe o stárnoucím člověku. Za počátek vlastního stáří se pokládá 75. rok; senescence je vymezena časem v intervalu 75-89 let. Ti co žijí déle než 90 let jsou považováni za dlouhověké. V kapitole „*Program života*“ se dotýká období vstupu do

⁵ Diskriminace seniorů pro jejich stáří.

stáří, kterým se stává penzionování. V závěru říká: „*Akademik Josef Charvát vyjádřil situaci lapidárně a zcela výstižně: stáří je ztráta programu.*“ Stáří jako etapa lidského života nemá dnes jasný obsah. (Haškovcová, 1990).

Být starý znamená zdržovat, překážet, být na obtíž. Otevírá se tu prostor pro všechny mýty o stáří. To proto, že jsme smysl lidského času vztáhli pouze k jedné zcela určité roli, kterou člověk odcházející do penze den ze dne přestává hrát; profesní role, degradovaná na zaměstnanecký poměr, je uznávanou sociální rolí. O stáří vypovídá již samotný název 5. Kapitoly: „*Stáří jako ztráta programu.*“ „*Ztráta dominantní role být pracujícím znamená vykojení. To, co bylo nosné, smysluplné, není.*“ (Haškovcová, 1990, s. 86).

Někteří autoři se kloní k možnosti použít tzv. mozaikových testů s cílem poznat strukturu chování starého člověka. Nikoliv tedy pouze konstatovat, že dotyčný stařec je nesnášenlivý, popudlivý, podivínský apod., ale hledat odpověď, proč takový je. To je předpoklad úvah o prevenci i aktuální pomoci všem, kteří by se měli a mohli „proměnit“ v bytosti příjemné pro sebe i pro druhé. Studium psychiky starých lidí je mimořádně obtížné.

Marie-Paule Dessaintová (1999) v úvodu knihy „*Nezačínajte stárnout*“ naznačuje, že pokud chceme žít co nejdéle příjemně a hlavně samostatně, měli bychom se spoléhat hlavně sami na sebe. Z praxe bohužel vím, že to nejde vždy. Senior ve většině případech potřebuje péči rodiny či organizace, která tuto péči poskytuje. Marie-Paule Dessaintová (1999) dává návrhy a podněty k úvahám a k činnostem, jak dosáhnout stanoveného cíle – „spoléhat sami na sebe“. Uvedená tematika je určena i těm mladším, kteří by neměli promeškat příležitost už dnes - připravit si svůj zítřejší život. Protože stárnutí začíná mnohem dříve, než se objeví příznaky stárnutí, musíme začít včas, abychom proces zpomalili, a zejména abychom se mu přizpůsobili. Vzděláváním je potřeba poznávat a uvědomovat si kladné a záporné důsledky svého způsobu života a osvojovali si to, co nejlépe přispívá k udržování dobrého duševního i tělesného stavu s cílem ovlivnit proces svého stárnutí. Obsah knihy je stručným nástinem, ukázkou jedné z cest ovlivnění tohoto procesu; duševní návyky, postoje a schopnosti, spánek a možnosti, jak překonat nespavost, paměť- návody pro udržení dobré paměti, výživa, tělesná cvičení.

Jaro Krivohlavý (1994) dává také námět k zamyšlení nad stárnutím,

neboť s rostoucím věkem se mnohé mění. Nezadržitelně ubývá tělesných i duševních sil. Jedno však jde opačným směrem: duchovní obzor se rozšiřuje. Důraz na to, kdo jsme, roste. Důraz na to, co mám, naopak slábne. To, co se za peníze koupit dá, ustupuje z žebříčku hodnot a naopak to, co se za peníze koupit nedá (např. láska, úcta, respekt atp.), nabývá na hodnotě. Jak život pokračuje, člověk je citlivější (sensitivnější) k otázkám smysluplnosti svého bytí. Ve stáří a utrpení je možno osobně dozrát. Z mého pohledu to tak v dnešní době není. Spíše se každý honí za mamonem. Láska, city, přátelství jde mimo dění. Proto také mladí na seniory nemají čas.

Blíží-li se konec života, pak se ukazuje, že řada věcí je odcházejícímu pomoci, posilou a potěšením. Tak tomu je např. s pohledem na vlastní život - na filmový pás vlastního života, který mu defiluje před jeho vnitřním zrakem (představivostí). Je tomu tak, když v něm nachází „dobrý smysl“, může-li říci: „Nežil jsem marně“. Potěšením mu je, když se nachází v „dobrých rukou“, když se mu dostane porozumění a opory od nejbližších - soucítění (empatie), úcty a uznání (respektu).

1.1.2 Stáří jako životní fáze

Každá životní fáze má své nezastupitelné místo. Platí to i pro stáří, jemuž je věnována rostoucí pozornost moderní psychologie. Obzvlášť citlivě pomáhá Guardini (1997) pochopit hodnotu i vysokého stáří jako cenného článku života, jímž může být životní oblouk přiveden k dokonalosti.

Stáří je tedy jedna z fází života, stejně důležitá jako všechny ostatní od zrození. Všeobecně platí, že stáří nastupuje od šedesátého roku a jeho první údobí se uzavírá 75. rokem. Od tohoto roku nastupuje čas pozdního stáří. Kvalita mladšího období stáří bývá obvykle vyšší než kvalita období pozdního, pro úbytek sil fyzických i psychických. U všech citovaných autorů se jeví nezbytným požadavek vzdělávání pro přípravu na jednotlivá životní období. Kvalita každého následujícího období se odvíjí od kvality období předcházejícího. Přejít z jedné fáze do druhé probíhá pozvolna a nové si vydobývá prostor místo starého, že vyvolává napětí a střety. Protože s příchodem období stáří souvisí také čas odchodu do důchodu, což představuje ztrátu i desítky let zaběhnutých algoritmů, je třeba výchovou vést člověka k zodpovědnosti na přípravu na tuto fázi, aby včas dostala potřebnou náplň za tu, která důchodem mizí.

Neboť, jak připomíná Romano Guardini (1997), „životní období“ tvoří hodnotové

principy, ty vymezují možnosti a mravní úkoly příslušné etapy. A ve všech obdobích je to stále též člověk, který prožívá svůj život. Je třeba podtrhnout v době, kdy hraje tak významnou úlohu fenomén mládí, že to není jenom tatáž biologická jednotka (jak se často zužuje pohled na starého a nemocného), nýbrž je to též osoba, která je si vědoma sama sebe a za probíhající období přijímá odpovědnost. Na stáří musí být připravován každý člověk, aby mohl vzniknout odpovědný vztah mezi generacemi v důsledku dostatečných informací o zákonitostech životních období, přijetí sebe sama ve stáří, zvládnutí kvalitních mezilidských vztahů, tak nezbytných zvláště pro období pozdního stáří.

Otázka stáří je velmi široká, dotýká se mnoha oborů, je stále více zkoumána z mnoha úhlů pohledu. Autoři, jichž pohled na stáří sleduji v citované literatuře, citlivě vnímají a pozorně sledují problematiku stáří v současném světě, každý z úhlu svého povolání, ale všichni jdou cestou předat člověku pozitivní vztah k poslední fázi života. Protože stáří „je darem samotného života“.

1.1.3 Stárnutí z psychologického hlediska

"Stáří je ono období života, kdy se stále více věcí stává naposledy a stále méně poprvé." (Hayflick, 1997, s. 171).

„Je obecným označením pozdní fáze ontogeneze, přirozeného průběhu života a důsledkem a projevem geneticky podmíněných involučních procesů modifikovaných dalšími faktory a je spojeno s řadou významných změn sociálních." (Mühlbacher, 2005, s. 16). Stáří je spojováno s postupným úbytkem psychických, fyzických a sociálních kompetencí, které jsou provázeny řadou proměn v oblasti sociálního prostředí, proměny osobnosti a proměn v sociální pozici. Jak uvádí Švancara (1983) stárnutí je především funkcí sociálních podmínek, reakcí na soubor ekonomických, pracovních, sociologických a sociálně psychologických daností. Ve stáří se děje řada změn. Langmeier, Krejčířová (1998) uvádí, že se zhoršuje smyslové vnímání, což nemá vliv jen na samotné smysly, ale v důsledku toho se zhoršuje i komunikace s druhými a třeba i orientace v prostoru. Stárnutí ovlivňuje i paměť pro nové události, ale také vzpomínky se obsahově i emočně zkreslují.

Závažnější změny psychiky: Arteriosklerotické změny – postihují 90 procent lidí starších 75 let (Pacovský, 1994). U lidí, kteří prodělali cévní mozkovou příhodu,

může dojít k afázii, tj poruchám řeči, agnozii – nemocný nepoznává známé objekty, apraxii – postižený ztrácí naučené motorické dovednosti, např. nedokáže se obléci. Závažným problémem stáří je demence. Neurotizace - úzkosti strach, deprese, rezignace, sebevražedné jednání. Na stáří nelze pohlížet pouze z hlediska psychologického, ale také v souvislostech sociálních, ekonomických i politických.

1.1.4 Adaptace na stáří

Setkání se svým stářím je pro většinu osob na hranici stáří neočekávané. Tyto osoby si nevytvořily věkovou perspektivu zahrnující několik let do budoucna, které mají přijít a tak se střetli se svým stárnutím neočekávaně. Najednou se ocitají bez programu a alternativ jednání a nezdá se, že se snaží z adaptačních nesnází uniknout vytvářením různých obranných mechanismů. (Švancara, 1997).

Při práci se seniory je důležité zjistit, který z těchto přístupů uplatňují a na základě toho na ně správně pedagogicky působit. Předtím než se dostaneme k samotným myšlenkám, je potřeba definovat populaci seniorů, a to, kdo bude označován za starého. *"Konvenčně se v současné době pracuje s věkovou hranicí 60 nebo 65 let, ovšem bez existence jednoznačných objektivních odůvodnění."* (Vohralíková, 2004, s. 6). Každý člověk by se měl tedy na stáří připravovat. Samotné stáří ještě není důvodem pro větší potřebu sociální péče. Sociální práce ve zdravotnictví se proto zaměřuje především na ohrožené skupiny seniorů:

- osaměle žijící
- sociálně a geograficky izolované
- dlouhodobě a opakovaně hospitalizované
- s výrazným poklesem funkčních schopností a soběstačnosti
- trpící výraznými deficity v oblasti kognitivních funkcí
- vystavené špatnému zacházení, ponižování a segregaci

Typické zátěžové situace jsou: nemoc, úmrtí partnera, blízkých z vrstevnické skupiny, sociální izolace a opuštěnost, zhoršení zdravotního stavu, úbytek tělesných i psychických schopností spojený se ztrátou soběstačnosti a očekáváním smrti, ztráta jistoty soukromí a vynucená změna životního stylu (hospitalizace, ústavní péče-domov důchodců, LDN).

Dílčí otázka č. 2. „Myslíte si, že jste se připravil/la na to „být seniorem?““

1.1.5 Senior a zdravotní postižení

„Zdravotní postižení je určitá odchylka ve zdravotním stavu člověka, která jej omezuje v určité činnosti (pohyb, kvalita života, uplatnění ve společnosti). Pro účely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se zdravotním postižením rozumí „tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.“ (Zákon 108/2006).

„Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti pak vymezuje osoby se zdravotním postižením takto: Jedná se o fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány jako invalidní ve třetím stupni (tj. osoby s těžším zdravotním postižením), nebo v prvním či druhém stupni. Ve své praxi se setkávám s lidmi, které jejich zdravotní postižení zapříčinila spíše nemoc a věk. S přibývajícím věkem také přibývá stále více zdravotních potíží se kterými se snažíme lidem pomoci. Známe různé typy zdravotního postižení například: mentální postižení, tělesné postižení, sluchové postižení, zrakové postižení.“ (Zákon 435/2004).

Já se zaměřím zejména na tělesné postižení, se kterým se ve své praxi setkávám velmi často. „Tělesné postižení neboli handicap je porušení funkce ve vztahu jedince a společnosti u osob se zdravotním postižením. „Jsou narušeny role, které postižený ve společnosti zastává: soběstačnost, schopnost cestovat, partnerská a rodinná role, pracovní a zájmová činnost.“ Pojem tělesného postižení bývá obvykle redukován pouze na postižení pohybového ústrojí. Jako tělesně postižená je obecně vnímána osoba, jejíž pohybový handicap je zjevný a nedá se přehlédnout. Také zákon, který vymezuje tělesná postižení, se omezil pouze na takové definice tělesně postižených, které mají přímou souvislost s pohybovým postižením. Tělesná postižení mohou být vrozená nebo získaná. Vrozené vady vznikají buď během těhotenství, nebo při porodu. Získaná postižení může způsobit buď úraz, nebo různé choroby. Na rozdíl od vrozených vad mohou vzniknout v kterémkoli období života.“

Obrázek č. 1



“Mezinárodní symbol přístupnosti“.(Internetový zdroj).

V pomáhajících profesích jistě víme jak se ke zdravotně postiženým lidem chovat, ale všichni nemají správný přístup. Jak říká Kopřiva (2006) pracovat se starými, chudými, osamělými a postiženými lidmi je těžké a záleží hlavně na životní filozofii daného pracovníka. Studuji sociální práci již delší dobu, velmi mnoho mi také daly praxe v rámci studia. Pomohly mi ujasnit si s jakou cílovou skupinou budu pracovat. Mým snem vždy bylo pracovat v kojeneckém ústavu. Bohužel to se mi nesplnilo. Pracovat se seniory byla druhá varianta. Víím stoprocentně, že nemohu pracovat s nemocnými dětmi, to mne velmi zasáhlo. Na praxi ve Vincentinu ve Šternberku nikdy nezapomenu, bylo to pro mne velmi traumatizující. Také víím, že pracovat s drogově závislými nemohu, není to o tom, že bych je odsuzovala, ale nejsou pro mne vhodnou cílovou skupinou. Víím, že pomáhající profese musí být nesoudící, nikoho nesoudím, jen víím, že s těmito lidmi nemohu pracovat. Musím mít reálný pohled na věc, a být připravená ve své práci i na neúspěchy a problémy.

Jak tedy najít správný vztah ke zdravotně postiženým? Důležité je najít správnou cestu, umět správně komunikovat. „*Nebát se stáří, samoty a tělesného či mentálního postižení, s nimiž se v životě nesetkali, jako nepochopitelných životních tragédií.*“ (Kopřiva, 2006, s. 22). Každý pracovník v přímé péči by měl mít schopnost naslouchání, empatie, vztah důvěry. „*Pomoc člověku s postižením můžeme vždy slušně nabídnout, nikdy ji však nevnučujeme. Má-li člověk s tělesným postižením asistenčního psa, nikdy bychom jej neměli rušit při práci – tedy volat na něj, hladit jej bez dovození apod.*“ (Slowik, 2010, s. 44). Dát se do řeči s cizím člověkem není pro každého jednoduchou záležitostí, ovšem dát se do řeči s člověkem s handicapem nebývá jednoduché pro většinu lidí. „*Využití běžné řeči je s lidmi s postižením někdy komplikované, v některých případech i nereálné. Jejich vada nebo porucha je může omezit ve schopnosti vyjadřovat se řečí a to jak mluvenou tak psanou.*“ (Slowík, 2010,

s. 19). Práce se seniory a komunikace s lidmi seniorského věku je někdy složitá. Jsem s těmito lidmi v kontaktu denně, jak v zaměstnání, tak i doma, manželova maminka – věk: 82 let, je závislá na naší pomoci. Jak píše Slowík (2010) *„Stáří není nemoc ani postižení – přestože takový pohled na seniory a jejich situaci v naší společnosti patrně převažuje.“* (Slowík, 2010, s. 145). Někteří senioři nechápou společenskou situaci, která kolem nich panuje, někteří jsou naopak v obraze. Proto je také pro některé seniory velmi těžké v dnešní době počítačů, mobilních telefonů komunikovat. Velmi mnoho seniorů se také již setkalo s lidmi, kteří chtěli zneužít jejich důvěry a nyní se bojí komunikovat s cizími lidmi. Komunikaci seniorů může narušit také nemoc jako například stařecká demence, Alzheimerova choroba apod.

V knize *„Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním“* se L. Novosád (2009) touto problematikou zabývá. Pojetí zdraví a nemoci může chápat každý člověk jinak. *„Podle starších koncepcí se zdraví vymezovalo jako nepřítomnost nemoci. Obecnější pojetí zdůrazňuje schopnost organismu vyrovnat se s měnícími se nároky a podmínkami vnějšího prostředí, přizpůsobit se jim, snést a vyvážit je – tedy stav labilní rovnováhy (homeostázy) mezi organismem a prostředím. Neschopnost organismu vyrovnat se s prostředím vyvolává nemoc. Zdraví a nemoc je tedy životní proces.“* (Novosád, 2009, s. 14). Podle Novosáda (2009) se dá společenské zdraví měřit zkoumáním vazeb mezi sociálním postavením jedinců a jejich zdravím nebo nemocí. Každý člověk má k postižení jiný postoj.

1.1.6 Senior z mého pohledu

Seniory potkávám ve svém životě již od počátku. Vždyť moje prarodiče, které jsem měla velmi ráda, byli také senioři, ale tehdy jsem to brala lidsky, neprofesionálně. Byl to pro mne přirozený koloběh života. Ve své práci jsem se již zmiňovala, že pracuji zejména se seniory. Původně jsem byla zaměstnána jako pečovatelka, dnes pracovník v sociálních službách. Po roce jsem se dostala na pozici vedoucí a zároveň sociální pracovníci. Jsem vděčná za to, že jsem vyšla z pečovatelek. Mohu posoudit jak je tato práce namáhavá, ale zároveň naplňující. Já přicházím se seniory do styku zejména v poradenské činnosti. Dále při tvorbě individuálních plánů, či sepisování smluv k pečovatelským úkonům.

Z mého pohledu je tedy senior člověk, ke kterému chovám úctu,

chovám se k němu profesionálně, ale zároveň vím, že dávám dostatek empatie. Někdy je třeba hodně trpělivosti, ale zároveň vděčnost seniora je nepřekonatelný pocit. Tato práce mne naplňuje a jsem ráda, že mohu v Sociálních službách tohoto zaměření pracovat.

1.1.7 Senior a jeho bezpečí

„Dalším důležitým hlediskem je bezpečnost doma i venku. Bohužel jsou staří lidé často velmi bezbranní. Vyrůstli v době, kdy vloupání, vandalismus a útoky na staré lidi byly vzácné. Mnozí si nebezpečí neuvědomují a nezamykají dveře, nechávají otevřená okna, chodí na nákup s peněženkou na dně otevřeného košíku a plně na očích případného zloděje.“ (Hastingsová, 1997, s. 135).

Největším nebezpečím, které hrozí seniorům je „samota“. Neuspokojená potřeba popovídat si je hrozba číslo jedna. Pokud nemá senior někoho blízkého, ať už rodinu či přátele, hledá možnost k popovídání si někde jinde. Nezřídka kdy se stane, že se senioři dají do řeči s cizím člověkem na ulici, nebo pustí do bytu neznámou osobu právě s důvodu samoty. Je samozřejmé, že rodinní příslušníci nemohou navštívit své blízké denně a proto nejsou schopni nikterak zabránit případnému nebezpečí.

Já se ve své práci chci zaměřit právě na nebezpečí, které seniory stále častěji může ohrozit díky jejich důvěřivosti a bezbrannosti. Prodejci na výletních prodejních akcích velmi často využívají právě bezbrannosti seniorů. Nedokáží oponovat prodejní taktice prodejce, kteří seniory zatlačí tzv. „do kouta“. Velmi časté praktiky, které prodejci aplikují na prodejních akcích jsou například: alkohol, nátlak formou ponižování, vyhrožování apod. Senior se nedokáže bránit ani fyzicky. Jeho tělesné dispozice tuto formu obrany již nedovoluje.

Dílčí otázka č. 3. „Cítíte se nějakým způsobem ohrožen/a v životní situaci seniora?“

2 Životní situace seniorů

V následující kapitole se zaměřím na pojem „životní situace“. Jaká je životní situace seniorů v dnešní době? Jak pocítují senioři svou sociální izolaci, zdravotní problémy, sociální vazby, sociální fungování? Také mne zajímají potřeby seniorů z hlediska životní situace a dále jaké omezení mají senioři v životní situaci, kterou prožívají. Jaké potřeby naplňují seniorům návštěvy výletů, kde se prezentují různé výrobky? Zaměřím se na popis potřeb dle Maslowa. Důležité je také zmínit o teorii potřeb M. Max-Neefa. Pokusím se definovat motivaci k naplnění životních potřeb seniorů.

2.1. Životní situace

Problematikou životní situace klienta se zabývala již na začátku 20. století M. Richmondová, která byla jednou ze zakladatelek sociální práce. Význam Mary Richmondové v sociální práci je ovlivněn sociologií, orientuje se sociologicky. Byla zakladatelkou moderní sociální práce, praktik i teoretik. V roce 1916 napsala významné dílo „*Sociální diagnóza*“. Kladla důraz na zjištění sociálního problému, čili stanovit „sociální diagnózu“ a následně určit terapii, která bude vhodná k vyřešení sociálního problému. Klienta vnímala jako jednotlivce nebo rodinu ve vztahu k okolí a životní situace. Snažila se zkoumat, objektivně pohlížet na klienta a rodinu. Nezabývala se příliš vnitřními vztahy v rodině, vazby rodina a okolí, postavení rodiny ve společnosti, úroveň vzdělávání v rodině, věk, pohlaví, úroveň vzdělání, ne povahové vlastnosti členů. Snažila se pochopit klienta v nějaké sociální situaci.

Vypracovala metodiku sociální práce. Nejdříve je třeba zabývat se sběrem informací (rozhovor, během návštěvy v rodině). Dále třídění informací, zpracovávání, vyhodnocování. Následně určení sociální diagnózy. A nakonec zásahy (terapie) - nové uspořádání poměrů klienta. Merry Richmondová kladla důraz na zjištění příčin problému – diagnózy. Sociální práce zaměřená na individuálního klienta usiluje o to, aby se podle individuálních poměrů rozvinula osobnost člověka tak, že je opět schopen nalézt soulad mezi životem a prostředím, v němž se ocitl. Je tedy schopen řešit svou

životní situaci⁶. (Richmondová, 1917).

Naopak Bartlettová (1970) popisuje životní situaci dvojím významem. *„Tímto termínem označuje „životní úkoly“, které před rodinu staví běh jejího života. Současně termínem „životní situace“ označuje unikátní konfiguraci různorodých okolností života určité rodiny, které jejím členům brání, aby své „životní úkoly“ zvládali bez pomoci zvenčí, výhradně vlastními silami“.* (Musil, Šrajer, 2008, s. 9). Záleží tedy na každém daném jedinci jak svou „životní situaci“ bude zvládat. Projevuje se to zejména na vlastnostech člověka, na tom jak je schopen jedinec řešit různé problémy, které přináší životní situace, ať je to vzdělávání, partnerství, zaměstnanost, bohužel i nemoc, která je velkou zkouškou pro každou rodinu. (Musil, Šrajer, 2008).

Životní situace podle Navrátila (2000), a také cílem sociální práce by měla být zejména podpora klienta, aby byl schopen sociálního fungování v krizových situacích. Je třeba „naučit“ klienta sociálně fungovat v životní situaci tak, aby byly uspokojovány klientovi potřeby. Sociální práce se zabývá hlavně lidskými vztahy v sociálním fungování. (Navrátil, 2000).

Navrátil a Musil (2000) upozornili, že termín „sociální fungování“ označuje komplex různých skutečností. Například - lidé a prostředí jsou trvale v interakci, prostředí, ve kterém člověk žije, klade na člověka určité požadavky a každý člověk musí na tyto požadavky nějakým způsobem reagovat. Mezi daným prostředím a člověkem by měla být obvykle rovnováha, pokud lidé požadavky prostředí nezvládají, vzniká nerovnováha a tím určitý problém, který by měl klient být schopen vyřešit, ale bohužel někteří lidé nejsou schopni si s problémem poradit a nastolit znovu rovnováhu sami. Pak je na sociálním pracovníkovi, aby klienta podporoval v dalším sociálním fungování. *„V zájmu komplexnosti a přiměřenosti intervence je proto účelné seznámit se s individuální konfigurací bariér a předpokladů sociálního fungování každého klienta samostatně. Tato specifická, individuální konfigurace bývá obvykle označována termínem „životní situace“. Tento termín označuje za první mnohohrstevnatost a neopakovatelnost faktorů, které brání, nebo naopak usnadňují sociální fungování jednotlivého klienta nebo specifické kategorie klientů. Za druhé termín „životní situace“ omezuje vlastní předmět intervence sociálního pracovníka.“* (Navrátil, 2001, s. 14).

⁶ Vlastní překlad

Sociální fungování souvisí a je závislé na kvalitě života jedince, dále na místě a času kde se jedinec pohybuje. Podle Bartlettové (1970) jsou interakce sociálního fungování mezi prostředím a lidmi. Je to vlastně jádro celého konceptu sociálního fungování. Pokud není vztah k dané společnosti, nemůže být řeč o sociálním fungování. Od toho vztahu pak následuje schopnost řešit problémy jedince, pokud prostředí klade požadavky na jedince, je jedinec nucen reagovat na permanentní interakci. Cílem jedince je být stále aktivní a tím podporovat rovnováhu mezi požadavkem prostředí a zvládnání sociálního fungování.

Sociální fungování má být „pohoda“. Pohoda v tom smyslu jak zvládat roli sociálního fungování jedince v průběhu svého života. Samozřejmě, že se vždy vyskytne nepředvídaná situace, kterou by měl jedinec v rámci sociálního fungování zvládnout. Pak by měl porozumět požadavkům prostředí a akceptovat je. Pokud není schopen situaci zvládnout, je třeba rada sociálního pracovníka⁷. (Longers, 1995).

Sociální fungování seniorů je dané prostředím ve kterém senior žije. Pokud žije sám, bez rodiny či přátel, nemá si s kým popovídat není divu, že vyhledává sociální prostředí, kde by se mohl začlenit.

V novější literatuře popisuje Navrátil (2009) životní situaci jako „proces posouzení“. Jde tedy o to, aby sociální pracovník porozuměl klientovi a jeho potřebám. V oborové praxi je položen důraz na životní situaci jako na koncept, který provází okolnosti různých situací, kterým musí sociální pracovník porozumět. „*Snahu porozumět životní situaci zde proto nahlížím jako východisko každé smysluplné sociální práce s klientem, která má ambici reálně pomoci klientovi řešit jeho obtíže či realizovat jeho životní plány a projekty.*“ (Navrátil, 2009, s. 29).

V knize „*Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů v sociální práci*“ se vyjadřuje Navrátil (2010) o životní situaci jako „zárodečnou buňkou všech aktivit sociálního pracovníka“ (Navrátil, 2010, s. 9). Sociální pracovník v sociální intervenci s klientem nachází příčiny a okolnosti životní situace klienta. Se zjištěnými příčinami a danými okolnostmi sociální pracovník pracuje. Také se setkává s mnoha dilematy sociální práce, musí se vyrovnat s etikou a mocí sociální práce. „*Proces posouzení životní situace je zajímavý i z hlediska toho, jakou pozici zaujímá ve vztahu k dalším fázím či procesům v sociální práci. Například*

⁷ Vlastní překlad

Parker a Bradleyová (2007) upozorňují, že závažný aspekt procesu posouzení spočívá také v tom, že tento proces nestojí mimo ostatní aktivity a fáze sociální práce, nýbrž že jej nelze separovat od vlastní intervence. V tomto smyslu tedy posouzení hluboce souvisí s plánováním, intervencí i jejím hodnocením.“ (Navrátil, 2010, s. 10).

Dílčí otázka č. 4. „*Co Vás vede k návštěvám prodejních akcí z hlediska sociálního fungování.*“

Dílčí otázka č. 5. „*Čím je pro Vás návštěva prodejních akcí atraktivní?*“

2.2. Životní situace seniorů

Setkávám se denně se seniory. Každý vidí svou životní situaci jinak. Většinou se ale shodují s tím, že v dnešním světě je velmi těžké být seniorem. Nechápu proč se dějí různé věci. Tradiční rodina, která by se měla o seniora postarat v podstatě ze společnosti vymizela. Lidé s prodlužováním věku nejsou schopni se o své blízké postarat, proto hledají různé cesty, jak se o seniory postarat. V rámci komunitního plánování v našem městě, kterého se aktivně účastním (od roku 2011 působím jako manažerka pracovní skupiny pro seniory a zdravotně postižené občany a také jsem aktivním členem Sociální komise města Lipník nad Bečvou), byly zjištěny potřeby našich obyvatel, kteří nejsou schopni naplnit své potřeby v rámci životní situace.

Martin Smutek (2010) popisuje životní situaci jako: „*Životní situace klienta oboru sociální práce nemůže být jednoduše hodnocena jen s ohledem na jeho konkrétní biologické a psychologické vlastnosti. Je potřeba zdůraznit potřebu zkoumání všech typů systémů, jichž je klient součástí.*“ (Navrátil, Janebová a kol., 2010, s. 53).

Podle Schneiderové (2008) je samotná existence člověka uskutečňována v interakci s prostředím. Prostředí, které ovlivňuje seniora v životní situaci zahrnuje široké podmínky - sociodemografické, politické, normativní. Záleží na tom, kde se senior pohybuje, zda v širším sociálním prostředí (legislativa, vzdělanost apod.), či užším sociálním prostředí (sociální status, zájmy, postoje a cíl života).

Senioři sami svou životní situaci popisují jako velmi nemilou. Stěžují si zejména na ekonomickou situaci ve státě, zhoršující se zdraví – fyziologické potíže, necítí se bezpečně, bojí se aby neztratili své blízké – osobní vazby, lásku.

Dále si myslí, že zde chybí uznání a úcta ke stáří. Také mají pocit, že ztrácí sami k sobě sebeúctu, svou autonomii, seberealizaci – sociální fungování.

Dílčí otázka č. 6. „*Jak vnímáte svou životní situaci (své postavení v životě)?*“

2.3. Životní situace a motivace k naplnění potřeb

„Snad žádná teorie o motivaci neměla na myšlení manažerů takový vliv jako hierarchie potřeb Abrahama Maslowa. Její základ tvoří představa, že člověk není motivován vnějšími podmínkami jako je odměna nebo trest, ale vnitřním programem potřeb.“ (Adair, 2004, s. 29).

Abraham Maslow (1943) je pokládán za zakladatele teorií lidských potřeb a to z hlediska psychologického. Dle Maslowa (1943) teorie potřeb směřuje zejména na cíle dosažení potřeb každého člověka. Každý člověk také volí různé prostředky k zajištění svých potřeb. Pokud tedy není uspokojena některá z potřeb, tato potřeba převládá v organismu a člověk inklinuje k uspokojení dané potřeby, které jsou stanoveny od nižších až po vyšší uspokojené potřeby. Nelze potřebu vynechat⁸. (Maslow, 1943).

Psycholog Abraham Maslow je autorem stupňovitého řazení potřeb, o kterých jsem se již zmiňovala. Tato teorie potřeb je postavená v hierarchickém systému. Maslow organizoval životní potřeby podle jejich naléhavosti pro člověka, čili podle životní situace člověka. Potřeby vyšší se objevují až po uspokojení potřeb nižších. Člověk má obvykle potřebu seberealizace, pokud není hladový, je v bezpečí, milován a uznáván.

Nenaplněná potřeba mnohdy zapříčiňuje, že se člověk dostane do role klienta sociální práce. Orientace na klienta jako na individuum. Každý by měl aktivně podporovat svou vlastní odpovědnost.

Ne jinak je tomu v seniorském věku. I senioři mají své životní potřeby, které si chtějí v rámci své životní situace naplňovat. Ikelsová a Keith (1994) dané téma zkoumaly. V rámci výzkumu životní pohody seniorů zjistily, že jako nejzákladnější potřebu senioři cítí ekonomické a fyzické bezpečí. Senioři kladou důraz na uspokojení

⁸ Vlastní překlad

svých potřeb v rámci materiálních a zdravotních podmínek. Senioři chtějí mít životní pohodu bez zdravotních a ekonomických problémů⁹.

Jak jsem již psala, každý člověk má své potřeby. Senioři upřednostňují hlavně tyto potřeby:

- Fyziologické potřeby: zdravotní stav se seniorům zhoršuje a každý senior se vyrovnává s tímto problémem po svém.
- Potřeba pocitu bezpečí a jistoty: tato potřeba je pro seniory velmi významná. Pokud jsou nuceni přestěhovat se například do DPS či Domova pro seniory, ztrácí vše na co byli zvyklí, zvykají si na nové prostředí, ve kterém si nejsou jisti. Také to, že již nejsou schopni se o sebe postarat, je pro seniory stresující.
- Potřeba sounáležitosti, lásky: i v seniorském věku potřebují lidé mít „někoho rád, pro někoho žít“.
- Potřeba uznání, úcty – potřeba autonomie: senioři chtějí být co nejdéle nezávislí, soběstační. Chtějí rozhodovat sami o sobě. Chtějí mít dobré vztahy s nejbližšími, spolubydlícími či partnery.
- Potřeba seberealizace: senioři často navštěvují přátele stejného věku, nebo kluby důchodců, Akademie III věku apod. Na těchto místech se cítí jako plnohodnotný občan.

Dle Nakonečného (1996), který se věnuje zejména sociální psychologii, potřebu popisuje jako: „*Pojem potřeby má více významových rovin, např. ekonomickou, kriminalistickou, fyziologickou a ovšem také psychologickou, která je specifická. V nepsychologickém pojetí jak zde bylo již naznačeno, jsou potřebami často označovány cílové objekty a stejně je tomu s motivy.*“ (Nakonečný, 1996, s. 27, 28).

Maslowův systém je řazen systematicky od fyziologických potřeb až po seberealizaci. Pokud nejsou uspokojeny fyziologické potřeby nemohou být uspokojeny potřeby další.

Naproti tomu Novosád (2009) popisuje lidské potřeby jako „*Přirozenou součást každé osobnosti*“. (Novosád, 2009, s. 28).

Podle Haškovcové (1990) jsou lidské potřeby zejména psychosociální a ty se týkají hlavně pocitu bezpečí a jistoty.

Naopak M. Max-Neef (2007) tvrdí, že lidské životní potřeby

⁹ Vlastní překlad

jsou nehierarchické. Oponuje tím tvrzení A. Maslowa. Human-Scale Development (model rozvoje lidské škály), je modelem, kterým klasifikuje Max-Neef lidské potřeby. Lidské potřeby jsou stálé v časových, historických proměnách. Mění se jen způsoby, kterými jsou životní potřeby naplňovány. Naplňování potřeb se uskutečňuje vzájemnými kompromisy¹⁰. (Fisher, 2007).

Dílčí otázka č. 7. „*Jaké životní potřeby jsou pro Vás nejdůležitější naplnit, aby jste žili dle Vašich představ?*“

2.3.1 Zdravotní situace seniorů

Fyziologickou potřebou dle Maslowa je dobrý zdravotní stav. Traduje se, že senior a nemoc jdou ruku v ruce. Haškovcová (1990) ale oponuje. „*Stáří a nemoci jsou pokládány za synonyma.. Je to nesprávné, protože nemoci postihují lidi všech věkových kategorií. Starším lidem však hrozí příchod vážných nemocí častěji, což je důvod, proč se bojí stáří. Mít strach je přirozené.*“ (Haškovcová, 1990, s. 248). Záleží tedy jak se s nemocí člověk vyrovná.

Dle Novosáda (2009) je pojetí zdraví jako nepřítomnost nemoci. „*V termínu lidské zdraví jsou integrovány dva základní, vzájemně podmíněné významy – zdraví osobní a zdraví sociální. Osobní zdraví je obecně definováno jako soulad biopsychosociálních faktorů a „rovnovážný stav tělesné, duševní, spirituální i společenské pohody člověka“ (rozvedená definice WHO).*“ (Novosád, 2009, s. 15). „*Společenské zdraví je obvykle měřitelné zkoumáním vazeb mezi sociálním postavením jednotlivců i skupin a jejich zdravím či nemocí.*“ (Novosád, 2009, s. 16). Senioři trpí většinou více nemocemi současně tzv. „*polymorbiditou*“. Tělesné (somatické) obtíže, které seniory postihují jsou velmi časté: nespavost, únik moči (inkontinence), imobilita – snížená či úplně omezující pohyblivost. Také psychické potíže se mohou vyskytnout například demence, Alzheimerova choroba, schizofrenie apod. Nemoc byla od nepaměti pro jedince nepřitelem. Velký vliv nemoci je také dědičnost. Tato otázka je neřešitelná. Hovorka (1980) konstatuje že: můžeme nemoci rozdělit na nemoci dědičné a nedědičné. Dále také na přenosné a nepřenosné, vnitřní či zevní. Nemoci ve vyšším věku se mohou

¹⁰ Vlastní překlad

hodnotit jako choroby, které vzniknou jako reakce mezi látkou a protilátkou. Stále častěji se setkáváme s problémem drahých léčiv. Někteří senioři berou i třináct léku najednou. Je to podle mne velká zátěž pro organismus a tělo se pak celý den vyrovnává s tak velkým přísunem léčiv.

Senioři se snaží se svými nemocemi „sžít“ tak, aby jejich život byl stále kvalitní. Jak píše Haškovcová (1990): *„Realizovat kvalitní život v nemoci je nesnadné a komplikované. Mnohé je třeba škrtnout, omezit, oželeť nebo změnit. Je třeba žít jinak. Je třeba naučit se žít se svou nemocí, a to není lehké nikdy a pro nikoho. Takové „učení“ představuje zápas a nelehkou osobní cestu směřující k naplnění individuálních cílů.“* (Haškovcová, 1990, s. 255). Člověk, který je nemocný a to se týká všech věkových skupin by měl přijmout tzv. podmiňující kvalitu života. Jsou to zejména tyto podmínky: sebezpřijetí, pozitivní vztahy, autonomie – sebeurčení, zvládání životního prostředí, najít si smysl života, a snažit se o svůj osobní rozvoj. (Haškovcová, 1990).

Vím, že se senioři stále chtějí zúčastňovat aktivního života i když jsou limitováni svým zdravotním stavem. Nechtějí být vyřazeni ze společnosti, mají svůj cíl být stále v kontaktu se svými vrstevníky či rodinou a tím si své životní potřeby naplnit. Možná proto navštěvují akce typu „výlety s prezentací výrobků“.

8. Dílčí výzkumnou otázkou je *„Zakoupil/a byste výrobek na prodejních akcích, který dle prezentace prodejce, Vám může pomoci od Vašich zdravotních potíží?“*

2.3.2 Ekonomická situace seniorů

Výzkumem životní pohody seniorů Ikels a Keith (1994) bylo zjištěno, že senioři cítí jako potřebu bezpečí hlavně dobrou ekonomickou situaci. Záleží na demografickém stárnutí každého státu. Razantní stárnutí populace se promítá do všech sfér, jak do sociální oblasti, tak také do ekonomické sféry. Bude stále problematičtější zajistit kvalitní důchodový systém, který nejde finančně udržet tak, aby senioři mohli žít standardem, kterým jsou zvyklí žít dnes. (Nešporová, Svobodová, Vidovičová, 2008).

Například životní situace žen a mužů je jiná, dále si myslím, že se ekonomické rozdíly prohlubují v závislosti na výši důchodu. Také senior žijící ve velkém městě

a žijící ve vesnici se nemůže shodovat se stejnou životní situací. Vidím to i na mentalitě a hodnotách seniorů, kteří žili celý život ve městě a kteří žili na vesnici. Tito senioři si u nás v DPS velmi nerozumí.

Vše se dnes vše řídí penězi a s nimi i spojenou mocí. *„Jistě je zajímavé sledovat také dramatickou proměnu způsobu života. Většinový způsob života lidí připoutaných k půdě se postupně měnil: lidé se stěhovali do měst, kde nacházeli lepší podmínky pro obživu. Ještě na počátku minulého století u nás pracovalo v zemědělství více než 10% populace, nyní pouze 4%“.* (Haškovcová, 1990, s. 40). Nyní se spíše zase vracíme k zemědělství, pokud to rodinám dovolují jejich možnosti, příkladem tomu mohou být BIO potraviny apod.

Velkým problémem s nízkým příjmem vidí senioři zejména při platbách za nájemné, nákupu potravin a hlavně léků, které potřebují kvůli zhoršujícímu se zdraví. Nechápu proč se jim má starobní důchod snižovat, vždyť velký život poctivě pracovali a veškeré poplatky vždy řádně platili. Sociální politika našeho státu v dnešní době není velmi nakloněna přidávat seniorům na penzi. I když dnes senioři pobírají státní důchody, nepůjde to do nekonečna. Budeme si muset na penzi přispívat již v produktivním věku. Haškovcová (1990) tvrdí, že sociální stát již nebude moci vyplácet sociální dávky a důchody. Každý jedinec se bude muset postarat sám o sebe, stát již nebude na penzi tolik přispívat. Senioři žili v období komunismu kde měli veškeré služby zdarma. Dnes když musí za služby zaplatit, nelíbí se jim to. Mezi lidmi vzniká stále větší sociální nerovnost.

Podle Rabušice (1998) se jev finanční nejistoty jmenuje „subjektivní chudoba“. Pocit, že jsou senioři chudí je celosvětově vysoký. Nešporová, Svobodová a Vidovičová (2008) říkají, že i senioři chtějí být finančně soběstační. Potřeba nezávislosti na druhých, rozhodovat si o svých potřebách, být svobodný ve vlastních aktivitách, to je to, po čem touží i senioři. Ekonomická situace seniorů tedy není dobrá. Stejně ale kdykoli uvidí senior v poštovní schránce pozvánku na výlet spojený s prezentací výrobků, neváhá a přihlásí se. I když ví, že bude na něj vyvíjen nátlak, aby si koupil výrobek a bude jej to stát nemalý finanční obnos, stejně na výlet jede. Zláká je reklamní tah prodejců jako jsou různé slevy, dárky apod.

Zde je tedy vhodné položit **9. Dílčí výzkumnou otázku:** „Přijdou Vám prodejní akce

ekonomicky výhodné?“

2.3.3 Senior a sociální začlenění ve své životní situaci

Senioři a stárnutí je jev daný, nedá se nijak obejít. Důležité jsou mezigenerační vztahy, ve kterých se senioři nachází. Rodina by měla být základem každého jedince. *„Subjektivní zdraví ovlivňuje i jejich chápání hodnoty vlastní autonomie: čím horší zdraví, tím je autonomie cennější, až po hranici naprosté závislosti, kdy namísto autonomie vystupuje do popředí hodnota bezpečí a lidské důstojnosti.“* (Sýkorová, 2007, s. 227). Každý člověk je jedinečný a proto je třeba zachovávat a hájit si svou autonomii, jedinečnost. Sociální začlenění se rovná potřebě sounáležitosti, lásky, seberealizaci, uznání a také ucta. Tyto potřeby vidí senioři jak v naší organizaci, tak zejména ve své rodině jako prioritu, které chtějí dosáhnout, či udržet si je.

Komunistický režim, který v České republice panoval do roku 1989 se snažil „uklidit“ seniory a zdravotně postižené občany do různých domovů. Domovy důchodců byly postaveny na odlehlých místech, aby nebyly na očích veřejnosti. Takle situace se týkala zejména lidí, kteří nebyly schopni se o sebe postarat sami a rodina se starat nemohla, nebo nechtěla.

Na druhou stranu stát garantoval docela vysoký starobní důchod a odchod do důchodu již po padesátce, což je věk produktivní a „senioři“ mohli ještě pracovat v důchodu, čímž si přivydělávali. Na vesnicích spíše senioři pomáhali „mladým“. Hlídali vnuky pomáhali například při stavbě domu, pěstovali zeleninu, ovoce a domácí zvířata. Byli v tomto směru aktivní a také byli přínosem zejména pro svou rodinu.

Senioři se také organizovali v různých klubech důchodců, které v té době zaštiťovaly MNV (Místní národní výbor). Organizovali různé výlety, akce i pro děti, MDŽ apod.

I po roce 1989 se senioři začleňují do společnosti v rámci svých možností. *„V nejobecnější rovině integraci rozumíme začleňování či spojování určitých částí v jeden celek. Tím se dotýkáme především řešení problematiky soužití majority, tedy intaktních – zdravých jedinců, a minorit, tedy i lidí se sociálním a zdravotním znevýhodněním.“* (Novosád, 2009, s. 24). Senioři chtějí být co nejdéle aktivní, chtějí se seberealizovat. A když jim děti „výletnou z hnízda“, nalézají smysl života v jiných aktivitách. Jsou to různá zájmová sdružení, vzdělávání, akademie III věku,

kluby důchodců, různá denní centra apod. Zde nacházejí pocit sebeúcty – autonomie, seberealizaci, uznání a také úctu. „*Senioři mají často do jisté míry přirozený a oprávněný pocit, že jejich problémy mohou pochopit jen vrstevníci, a hovory s nimi vyhledávají. „Mezi svými“ se cítí dobře a v bezpečí; každý z nich má už nějaké to mínus a vzájemné sdělování obtíží je snadnější. Stávají se spojenci ve světě, který pomalu a jistě patří jiným. Někdy se ale zbytečně brzy segregují od mladších generací.*“ (Haškovcová, 1990, S. 151).

Je všeobecně známé, že senioři nemají čas. Proč tomu tak je? Čas plyne stále stejně. Senioři jsou již ale pomalejší, proto se jim zdá, že nestíhají věci, na které jim dříve stačilo daleko méně času. Proto neustále někam pospíchají, předbíhají se ve frontách v obchodech apod. Aby senioři prožívali aktivní stáří je třeba, aby se neuzavírali do sebe, když je opustí děti. Je třeba aby si našli aktivity, na které dříve neměli čas. Takzvané „volnočasové aktivity“, je vhodné na ně pamatovat v každém věku. (Haškovcová, 1990). Různé kreativní činnosti, jako ruční práce, zahrádkaření, výlety, cyklistika apod., záleží na každém jedinci jaké aktivitě dá přednost.

Velmi oblíbené se stalo vzdělávání seniorů. Akademie III věku se stala i u nás na DPS tradicí. Senioři si velmi oblíbili činnosti, které Akademie III věku nabízí. Dále se mohou senioři vzdělávat, tzv. „Nulták – Univerzita volného času“, kterou organizuje Univerzita Palackého v Olomouci, a zajisté i ostatní Univerzity.

A pokud již nechtějí navštěvovat žádné vzdělávací aktivity a bydlí například na DPS, či Domově pro seniory, mají možnost se zúčastnit různých kreativních kroužků či terapií (arteterapie, canisterapie, rukodělné činnosti, muzikoterapie, arteterapie apod.).

10. Dílčí výzkumnou otázkou se chci zeptat: „Co Vám přináší návštěva prodejních akcí?“

2.4. Motivace naplnění životních potřeb

Motivace je důležitou složkou k naplnění životních potřeb a tím naplnění životní situace. Motivace je vnitřní nebo vnější faktor nebo soubor faktorů vedoucí k energetizaci organismu. Motivace usměrňuje naše chování a jednání pro dosažení

určitého cíle. Vyjadřuje souhrn všech skutečností – radost, zvědavost, pozitivní pocity, radostné očekávání, které podporují nebo tlumí jedince, aby něco konal nebo nekonal. Motivy jsou osobní příčiny určitého chování – jsou to pohnutky, psychologické příčiny reakcí, činností a jednání člověka zaměřené na uspokojování určitých potřeb. Za základní formu motivů jsou pokládány potřeby, ostatní formy se vyvíjejí z potřeb. Potřeba je stav nedostatku nebo nadbytku něčeho, co nás vede k činnostem, jimiž tuto potřebu uspokojujeme.

Motivace může vycházet z vnitřních nebo vnějších pohnutek a podnětů. Často bývá kombinací obou. Vnitřní motivace - výsledek potřeb a zájmů člověka (potřeba poznávací, seberealizace, kulturní potřeby). Vnější motivace - je určena působením vnějších podnětů (hrozba trestu, možnost odměny).

John Adair si pokládá otázku „*Co je to vlastně motivace*“? (Adair, 2004, s. 14). Proč člověk něco dělá? Co jej žene dopředu? Jsou to různé vnitřní impulzy, které člověka ženou dopředu, rozhoduje zejména vůle, která ovlivňuje každého člověka, aby dosáhl vytýčeného cíle. (Adair, 2004). „*Motiv je něco, co pohání organismus k cíli pomocí toho, co činí. Tímto „něco“ označujeme jakési „vnitřní napětí“ nebo všechny potřeby dělí na pudy a instinkty. Pudy však obsahují energii, aby se mohly prosadit.*“ (Birkenbihlová, 1999, s. 78). Motivy mohou být vědomé a nevědomé. Člověk může dojít ke stanovenému cíli vědomě – účelově, ale také si stanovený cíl může splnit naprosto nevědomě a tím uspokojil své potřeby. (Birkenbihlová, 1999).

Pojmy jako je nevědomí a vědomí již popisoval S. Freud. Používal tyto pojmy jako „vědu o nevědomém“. Některé věci si prostě neuvědomujeme a děláme je naprosto stereotypně, například když ráno vstaneme, jdeme se automaticky umýt, děláme to pro svůj dobrý pocit – nechceme být špinavý, ale děláme to také pro své zdraví – chceme mít krásné, bílé zuby. Naše chování může být někdy manifestní, co říkáme, činíme – může to být latentní obsah. (Nakonečný, 1996).

2.4.1 Motivace seniorů

I sociální motivace ovlivňuje postoje seniora. Jsou to zejména kognitivní složky, emotivní složky a motorické složky sociální motivace. (Nakonečný, 1999). „*Zdá se,*

že téma sociální motivace, jako téma motivace vůbec, je tu pohlcováno kognitivistickými konstrukty.“ (Nakonečný, 1999, s. 101). Důležité jsou také „postoje“. Postoj k motivaci různého chování Nakonečný (1999) popisuje jako mentální a nervový stav pohotovosti, který se rozvíjí danou situací.

Senioři si nechtějí přiznat, že již na některé věci nestačí a stále se snaží být rovnocennými partnery. Některé činnosti je ale již zmáhají. Jak emotivní složky, tak i složky kognitivní, ale zejména motorické složky motivace přeceňují, a to se jim nezřídka kdy nevyplácí. Možná proto navštěvují stále akce, i když vědí, že se na prodejních akcích prodejci nechovají v žádném případě empaticky, že je tam na ně vyvíjen psychický nátlak, aby nakoupili zboží, které vůbec nakoupit nechtěli. Nezřídka kdy se dostávají senioři do dluhové pasti.

Dílčí otázka č. 11 „*Co motivuje k návštěvám prodejních akcí zrovna seniory?*“

3 Násilí na seniorech

V této kapitole se chci zaměřit na formy násilí, které je pácháno na seniorech. Bohužel v dnešní době se násilí nevyhýbá ani seniorům. Vždy nevěřím svým očím a uším když slyším v podstatě dnes a denně o páchaném násilí na bezmocných lidech. V médiích je toho plno každý den. V poslední době jsme svědky nebývalého vzestupu různých forem násilí, která jsou páchaná na těchto lidech. (Haškovcová, 1990). Dále se chci zabývat problematikou manipulace zejména v obchodních praktikách. Jak prodejci dokáží psychologickým nátlakem zmanipulovat seniora při podomních prodejních akcích. Prevence je složitá, protože senioři jsou důvěřiví a snadno ovlivnitelní.

3.1 Diskriminace seniorů

Podle Novosáda (2009) je diskriminace jednání, které znevýhodňuje a ponižuje seniory a osoby zdravotně postižené. Dochází zde k odmítání rovného přístupu k lidem staršího věku. Diskriminace z důvodu věku se velmi často obtížně dokazuje. Ageismus je potlačování či porušování práv seniorů. Nezájem společnosti, mladých lidí je viditelná na každém kroku.

Diskriminace se může projevit: tělesné zneužívání, citové, nebo psychické zneužívání, finanční zneužívání, zanedbávání seniora rodinou či organizací. Senioři jsou vhodnou „kořistí“ pro různé nekalé prodejce. Nedokáží se bránit náporu prodejce.

12. Dílčí výzkumnou otázkou zde bude: *„Setkali jste se na prodejní akci s nějakou nepříjemností?“*

3.2 Formy násilí páchané na seniorech

„Násilí může nabývat různých forem. Obvykle se odehrává v domácím prostředí a pachatelé jsou nejčastěji blízcí příbuzní, popř. osoby, s nimiž jedinec žije ve společné domácnosti. Mezi jeho formy lze uvést tělesné týrání, citové a psychické týrání, sexuální obtěžování a zneužívání, finanční a materiální zneužívání, systémové týrání (druhotné

ponižování), zanedbání péče, zanedbání péče o sebe sama, tzv. self neglect a nevhodné jednání (mistreatment). Násilí jsou vystaveni zejména slabší, závislí a znevýhodnění jedinci.“(internetový zdroj).

V neposlední řadě musím připomenout násilí konané na seniorech ve formě manipulování, zneužití jejich důvěry. A to zejména individua, kteří se větrou k důvěřivému člověku, navykládají mu různé nesmysly a pak seniory okradou. Dále pak podobnými prodejci či předváděcí akce.

3.2.1 Manipulace a zneužití důvěry seniora

S tímto jevem se setkávám za poslední dva roky velmi často. Toto mne také inspirovalo k napsání mé diplomové práce.

Manipulativní člověk se snaží dosáhnout toho, co chce oklikou. Snaží se druhého přimět k tomu, aby se choval tak, jak chce on. Manipulace je nečestná. Přesto občas každý z nás manipuluje. Manipulativní způsob chování si někteří lidé vytvoří (a postupně zautomatizují) jako prostředek k přežití v dětství (jako jeden z obranných mechanismů). Velmi mnoho manipulátorů si uvědomují svoji moc a záměrně jí zneužívají. Zaměňují ji za inteligenci. Lidé, kteří často manipuluji, nemívají úprimné a hluboké vztahy, nedokáží být otevření, a tak o ně druzí nestojí. Mnozí z nás si myslí, že postupují velmi šikovně, když někým manipuluji. Pokud ovšem k přesvědčování patří, že se druhý nemůže svobodně rozhodovat, tak manipulaci jako jednu z přesvědčovacích metod akceptovat nemůžeme. Otevřeným nebo skrytým nátlakem se totiž omezuje svoboda rozhodování. Pokud někdo někým manipuluje, využívá jeho slabin, aby ho přiměl k něčemu, co by dotyčný dobrovolně pravděpodobně neudělal. V mnoha situacích je to nemorální, a proto nepřijatelné. Důkazem jsou zástupy nespokojených zákazníků „mazaných“ superprodejců. Jejich jednání mnohdy zanechává u zmanipulovatelného partnera podivnou pachut' a nepříjemný pocit. Ve své práci se budu dále zabývat zejména manipulací agresivní, obchodní a v neposlední řadě psychologické. Myslím si, že tyto manipulativní techniky nejvíce používají různí podomní prodejci, kteří chtějí prodat své předražené zboží na úkor bezbranného seniora.

3.2.2 Agresivní manipulace

Pro agresivního člověka je typické, že jedná na úkor druhých s cílem prosadit své zájmy za každou cenu. Zpravidla tímto jednáním skutečně svého dosáhne, ale nejednou vyvolá u svého partnera velmi nelibé pocity. Mezi agresivní reakce nepatří pouze křik, hrubé výrazy či dokonce fyzický útok, ale také ironické poznámky. Vztah okolí k agresivnímu jedinci bývá různý. Jedni, obvykle ti temperamentnější, reagují obdobně. Většina se však cítí zastrašena a zaskočena, dotčena. Cílem agresivity je dosáhnout svého cíle a získat si moc nad druhým člověkem. Agresivní manipulátor obvykle nedokáže udržet „na uzdě“ své emoce a afekt. (Edmüller, Wilhelm, 2011).

3.2.3 Obchodní manipulace

„Již v učebním oboru „prodejce“ jakéhokoli zboží se učí děti jak manipulovat ze zákazníkem. V dnešní době asi za jakoukoli cenu. Trh je nasycen všelijakým zbožím, ale je toto zboží kvalitní? Všichni se setkáváme s arogantními prodejci, kteří se nám snaží vnutit zboží, které nechceme a nepotřebujeme. Snadnou „kořistí“ jsou pro obchodníky děti, senioři a zdravotně postižení občané. Tato skupina lidí se nechá lehce zvykat k nákupu nesmyslných věcí. Proto se také prodejce často na tyto občany velmi často zaměřují. Dle prof. Dr. Thomase Druyena „je tematika důchodu, stáří a s tím spojených aspektů ekonomické budoucnosti země všudypřítomná a ve velké míře způsobuje mediální rozruch. Ruku v ruce s tím se objevuje ve společnosti marketing zaměřený na seniory. O tom, zda bylo stáří ve svém celkovém významu pro změnu životního cyklu pochopeno, však musí být i nadále pochybováno.“ (Reidl, 2007, s. 9).

3.2.4 Psychologická manipulace

Ve své diplomové práci se zabývám zneužívání seniorů hlavně podomními prodejci, nebo při výletech, kde se prezentují různé výrobky. Jedna z technik, které manipulátor využívá je „Past vzájemnosti“ Jsou to zejména dárky na které tyto akce lákají. *„Říká se, že drobné dárky utužují přátelství. Nejednen manipulátor tuto lidovou moudrost rafinovaně využívá k prosazení svých cílů. Manipulátor něco nabídne, učiní ústupek, dá dárek. Tím ale ten druhý začne mít pocit, že musí něco vrátet. Šikovný manipulátor dá dárek, který ho moc nestojí. Na oplátku ale chce od druhého něco významného.*

A často opravdu dostane, co si usmyslí“. (Edmüller, Wilhelm, 2011, s. 123, 124).

Další technikou je „Trik se zrdcadlením“. Je to vlastně trik, kdy manipulátor zobrazuje druhou osobu aniž by si to druhá osoba uvědomovala. *„Šikovný manipulátor tohoto efektu využívá a tak se může stát, že se dostaneme do pasti zrdcadlení. Při pasti zrdcadlení musíme vlastně chránit více sami před sebou než před druhou osobou. Pokud považujeme lidi za důvěryhodné, jsme ochotni více riskovat a nedáváme tolik pozor na možné pasti. Uznáváme, že tato past nevyvolává příliš strach, je spíše z těch sympatičtějších. Přesto bychom ji měli znát. Myslíme si totiž, že se do této pasti mohou chytit zejména lidé, kteří jsou velmi vstřícní“.* (Edmüller, Wilhelm, 2011, s. 134, 135).

Taktika „Drsného muže“, je taktikou kdy se manipulátor snaží nahnat seniorovi strach. Manipulátor začne křičet, někdy je i hulvátský. Senior se cítí být „zahnán do kouta“. Bojí se odporovat.

Z této taktiky vychází taktika další „Apel na obavy“. *„Obava je důležitá emoce. Ze strachu jsou lidé ochotni dělat věci, ve kterých si dříve nedůvěřovali, nebo se zaleknou věcí, které udělat chtěli. Jedná se o skryté nebo dokonce otevřené výhrůžky“.* (Edmüller, Wilhelm, 2011, s. 151).

Manipulátoři, kteří mají za úkol prodat co nejvíce zboží, které není tak kvalitní a nemá takové účinky jak prodejce tvrdí na každé prezentaci se v podstatě dopouští „Lží a polopravd“. Dalo by se říci, že je to jedna z dalších taktik, které manipulátoři používají. Jestliže Vám někdo tvrdí, že nějaká matrace Vás ochrání před rakvinou, nedá se nic jiného říci než, že je to jedna velká lež. „Rozhodně kupujte ihned. Tuto nabídku máme jen do konce dubna! Pokud někdo získává zákazníky tímto způsobem, snaží se využít aspektu, který můžeme nazvat faktorem nedostatku, za kterým se skrývá myšlenka: *„Když je něčeho málo, tak to musí být cenné“.* *Nedostatek činí věci zajímavými. Kromě toho se při uplatnění tohoto scénáře vkrádá manipulovaným myšlenka, že by možná mohli později litovat, že ihned zboží nekoupili. Nechceme litovat. Bojíme se propásnout šanci.“* (Edmüller, Wilhelm, 2011, s. 168).

Tento trik, který manipulátor používá se jmenuje: „Trik s nedostatkem“. Používají v podstatě vyšichni prodejci. Dá se to pochopit, chtějí prodat za každou cenu. Jak se této taktice ubránit? *„Nejlepší ochranou je, dostat se do situace, kdy budeme pod tlakem. Pokud cítíte, že se vás někdo snaží donutit k rozhodnutí trikem s nedostatkem, tak záměrně zpomalte. Sugerovaný nedostatek většinou vůbec*

neexistuje.“ (Edmüller, Wilhelm, 2011, s. 169). Pojmenovala jsem jen několik závažných taktik, které manipulátoři používají zejména při klamavých reklamních akcích, podomních prodejkách, výletech s prezentací různých výrobků. Nejvíce zneužitelní jsou při těchto akcích senioři. Tito se nechají tak ovlivnit, že podepíší kupní smlouvu a neřídka kdy se kvůli tomuto podpisu dostanou do finančních potíží.

Dílčí otázka č. 13. *„Jak se stalo, že Vás prodejce přesvědčil k nákupu daného výrobku?“*

3.3. Předváděcí akce a podomní prodej

Problematikou podomních prodejků a rádoby „výletů“ se zabývá mnoho organizací. Publikace dTest „Jak nespadnout do pastí“, který vydalo Občanské sdružení TEST věnovalo tomuto problému velkou pozornost.

Lidé by se měli naučit říkat „NE“. Myslím že je to důležité ve všech směrech. Často i nejbližší rodina zneužívá dobroty některého člena rodiny. Pokud člověk neumí říci „ne“, lidé to vycítí a neustále na daného člověka kladou různé úkoly. Tento nemůže dlouho tlak doma, v zaměstnání vydržet. Slovo „ne“ je důležité zejména při setkání s různými dealery, prodejci různých výrobků.

3.3.1 Nekalé obchodní praktiky

„Nekalé obchodní praktiky se nejčastěji rozlišují na klamavé obchodní praktiky a agresivní obchodní praktiky. Zjednodušeně se dá říci, že za klamavou obchodní praktiku je třeba považovat takové jednání prodávajícího při nabízení nebo prodeji výrobků a služeb, jehož prostřednictvím chce ovlivnit rozhodování spotřebitele o uzavření smlouvy uváděním nepravdivých, nesrozumitelných či zavádějících údajů, případně zamlčováním některých důležitých informací, ať již se jedná o informace k nabízenému výrobku nebo službě, nebo o informace požadované pro uzavření smlouvy nebo uplatnění práv z ní podle zvláštních právních předpisů. Sem patří například zavádějící informace o možnosti odstoupit od spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce v zákonem stanovené 14denní lhůtě. Agresivní obchodní praktikou je pak nejen nepřiměřený nátlak prodávajícího na uzavření smlouvy

spotřebitelem, doprovázený často výhrůžným či urážlivým jednáním ze strany jeho obchodních zástupců, ale i vědomé využití nepříznivé situace spotřebitele, či kladení nepřiměřených překážek pro uplatnění práv spotřebitele, popř. hrozba protiprávním jednáním (sem patří například výhrůžky, že pokud bude spotřebitel vyjadřovat svůj negativní názor na podávané informace či nabízené zboží, bude si muset zajistit z místa konání předváděcí akce návrat domů jiným způsobem na vlastní náklady). V souvislosti s možností dozorových orgánů prokazovat nekalé obchodní praktiky je ovšem třeba mít na paměti, že zvláště v případě agresivních obchodních praktik musí být jednání obchodních zástupců prodávajícího ověřitelné svědectvími více účastníků prodejní akce. Bez této možnosti nelze pravomoci dozorových orgánů v potírání nekalých obchodních praktik reálně využít“. (Internetový zdroj).

3.3.2 Česká obchodní inspekce (ČOI)¹¹ a kontroly zneužívání seniorů na prodejních akcích

Obrázek č. 2 Průkaz ČOI



Těmito průkazy se prokazují inspektoři ČOI (Internetový zdroj). ČOI varuje neustále před praktikami podomních prodejců, které jsou stále důmyslnější. „Pozvání na akci jisté prodejní společnosti dostáváme po telefonu. Již jednou jsme ji absolvovali, a telefonní kontakt tak zůstal v databázi firmy. Tehdy šlo o prezentaci nádobí. Prodejce, který zboží předváděl, nás doslova zavalil informacemi o špičkové kvalitě a jedinečnosti zboží, snadné údržbě a rychlosti vaření“. (Internetový zdroj).

I když ČOI uděluje podomním prodejcům stále větší pokuty, stále se prodejcům vyplácí prodejní akce pořádat. Vždy najdou seniora, který se nechá opět pod nátlakem

¹¹ ČOI – Česká obchodní inspekce

přemluvit k podepsání kupní smlouvy. V roce 2012 uložili 179 pokut v celkové výši přesahující 5,6 milionu korun. (zdroj ČOI). Za poslední dobu vzrostla agresivita, nátlak a ponižování prodejců vůči seniorům. *„Předváděcí akce, které ještě před pár lety představovaly pro řadu seniorů zpestření jejich života a možnost setkání s vrstevníky, se změnily u mnohých z nich v noční můru, jak splatit dluhy, do kterých se dostali.“* (Připomněla Fléglová, zdroj ČOI).

Dílčí otázka č. 14. *„Myslíte si, že jsou prodejci dostatečně postihováni za nekalé praktiky na prodejních akcích?“*

METODOLOGICKÁ ČÁST

4 Metodologie

V předchozích kapitolách mé diplomové práce jsem snažila v teorii popsat a ukotvit hlavní pojmy, které souvisí se zodpovězením hlavní výzkumné otázky:

„Cílem diplomové práce je porozumět aspektům životní situace seniorů, na které reagují zájezdní prodejní akce?“ Díky informacím z teoretické části mé práce vznikly podotázky takzvané „*Dílčí výzkumné otázky.*“ Tyto otázky se staly základem pro mé výzkumné šetření.

V následující kapitole se budu věnovat výzkumné strategii, kterou jsem zvolila. Operacionalizací popíši dílčí výzkumné otázky. Dále se zaměřím na „*jednotku zkoumání a jednotku zjišťování.*“ Následovat bude popis techniky sběru dat, také je třeba zmínit celou organizaci výzkumu.

4.1 Strategie výzkumu

Pro zodpovězení „*Hlavní výzkumné otázky*“ jsem použila kvalitativní výzkum. Podle Matouška (2007) si v posledních letech kvalitativní výzkum stále více získává u výzkumníků oblibu. Výzkumník reaguje na všechny aspekty situace sám za sebe. Kvalitativní výzkum nemá povahu experimentu. Výzkumník vstupuje do procesu zkoumání, může reagovat na všechny možné aspekty, které výzkum obnáší. (Matoušek, 2007).

„V západní kultuře termínem „věda“ označujeme specifickou úroveň poznání a metodologii k jeho získání. Vědecké poznání je zprostředkováno vědeckým výzkumem. Výzkum můžeme vymezit jako proces epistémického, čili poznávacího jednání v rovině empirické i teoretické s cílem nalézt odpověď na výzkumnou otázku.“ (Loučková, 2010, s. 11). *„Cílem kvalitativního výzkumu je prozkoumat sociální skutečnost prostřednictvím odkrytí subjektivních významů (srov. např. Petrusek 1994, s. 174).* (Loučková, 2010, s. 46). Dle Loučkové (2010) je subjektivita výzkumu a její význam jsou v kvalitativním výzkumu klíčovými termíny. Dále je důležité rozlišit v kvalitativním výzkumu tři dimenze: teorii, metodologii a získaná fakta.

Naopak Buriánek (2003) tvrdí, že kvalitativní metody reprezentují výzkum

osobních dokumentů. Shoduje se také s tím, že v kvalitativním výzkumu jsou důležité zejména cíle a jejich stanovení. Cíle mohou být diagnostické, deskriptivní či sociotechnické. (Buriánek, 2003). „Miroslav Disman (1925-1996) uvádí (1993, str. 285), že kvalitativní přístup je nenumerné šetření a interpretace sociální reality, jehož cílem je odkrývat význam podkládaný sdělovanými informacemi. Ve svém výkladu akcentuje skutečnost, že jedním ze základních rozdílů, v nichž se kvalitativní přístup odlišuje od přístupu kvantitativního, jsou výsledky výzkumné činnosti“. (Miovský, 2006, s. 19). Podle Miovského (2006) je kvalitativní přístup, který popisuje analýzu a interpretaci zkoumaných fenoménů naší reality. Proto jsem zvolila kvalitativní výzkum. Myslím si, že bude pro moji práci vhodný.

4.2. Operacionalizace

Je třeba si nejdříve stanovit konkrétní cíle výzkumu. Tyto cíle mají být operacionalizované, tak aby ukazatele a indikátory dospěly k žádoucímu stavu, to znamená konkrétní cíle výzkumu. Operacionalizace je postup výzkumu, kdy nahrazujeme obecné pojmy na úroveň přímo pozorovaných a měřitelných znaků. Z hypotézy tvoří měřitelnou skutečnost. Operacionalizace je zaměřená na to, že teorii převedeme do empirického šetření. Z teoretického konceptu mé diplomové práce vyšly dílčí výzkumné otázky.

Stanovené dílčí výzkumné otázky:

1. Jaké tělesné změny jste pocítili s příchodem seniorského věku?
2. Myslíte si, že jste se připravil/a na to „být seniorem“?
3. Cítíte se nějakým způsobem ohrožen/a v životní situaci seniora?
4. Co Vás vede k návštěvám prodejních akcí z hlediska sociálního fungování?
5. Čím je pro Vás návštěva prodejních akcí atraktivní?
6. Jak vnímáte svou životní situaci (své postavení v životě)?
7. Jaké životní potřeby jsou pro Vás nejdůležitější naplnit, aby jste žili dle Vašich představ?
8. Koupil/a byste si výrobek na prodejní akci, který dle prezentace prodejce, Vám může pomoci od Vašich zdravotních potíží?
9. Přijdou Vám prodejní akce ekonomicky výhodné?
10. Co vám přináší návštěva prodejních akcí?

11. Co motivuje k návštěvám prodejních akcí zrovna seniory?
12. Setkali jste se na prodejní akci s nějakou nepříjemností?
13. Jak se stalo, že Vás prodejce přesvědčil k nákupu daného výrobku?
14. Myslíte si, že jsou prodejci dostatečně postihováni za nekalé praktiky na prodejních akcích?

4.2.1 Operacionalizace dílčích výzkumných otázek

- RS – rozhovor se seniory

Tabulka č. 1. Operacionalizace DVO

	DVO	Indikátory	Otázky rozhovoru	Techniky zkoumání
1.	Jaké tělesné změny jste pocítili s příchodem seniorského věku?	Omezují Vás s příchodem seniorského věku různé zdravotní omezení?	S přibývajícím věkem přichází různé zdravotní potíže, je tomu tak i ve Vašem případě? Jak Vás tyto potíže omezují v běžném životě?	RS
2.	Myslíte si, že jste se připravil/a na to „být seniorem“?	Každý člověk by se měl na stáří připravovat již v aktivním životě, bylo tomu tak i u Vás?	Myslel/a jste v produktivním věku (v mládí) na to, že jednou budete seniorem? Bál/a jste se stárnutí?	RS
3.	Cítíte se nějakým způsobem ohrožen/a v životní situaci seniora?	Ohrožuje Vaše postavení v životě nějaká konkrétní situace?	Myslíte si, že Vás může v seniorském věku něco ohrožovat?	RS

			Cítíte se vůči něčemu, nebo někomu ohrožení? Bojíte se jako senior nějaké konkrétní situace?	
4.	Co Vás vede k návštěvám prodejních akcí z hlediska sociálního fungování?	Cítíte jako životní potřebu nebýt stále sám? Hledáte nové přátele a proto navštěvujete prodejní akce?	Seznámí se senioři na prodejní akci s vrstevníky? Našli jste si na prodejní akci přátele? Jaká věková kategorie se setkává na prodejních akcích? Jezdí na prodejní akce spíše ženy nebo muži?	RS
5.	Čím je pro Vás návštěva prodejních akcí atraktivní?	Proč nemohou senioři odolat lákavé pozvánce na výlet s prezentací výrobků? Je nabídka výletu tak lákavá?	Co Vás tak láká jet na prodejní akci? Jezdíte na prodejní akce rádi? Jak často jezdíte na prodejní akce? Kolikrát jste prodejní akci navštívili?	RS

6.	Jak vnímáte svou životní situaci (své postavení v životě)?	Myslíte si, že žijete plnohodnotný život?	Myslíte si, že nežijete ve stereotypu?	RS
7.	Jaké životní potřeby jsou pro Vás nejdůležitější naplnit, aby jste mohli žít dle Vašich představ?	Jaké životní potřeby cítíte jako nepostradatelné?	Čeho se nechcete ve Vašem životě vzdát?	RS
8.	Zakoupil/a byste výrobek na prodejních akcích, který dle prezentace prodejce Vám může pomoci od Vašich zdravotních potíží?	Věříte, že prezentovaný výrobek Vás, nebo Vaši rodinu může zbavit bolesti?	Zakoupil/a byste výrobek, který Vás má neuvěřitelně vyléčit?	RS
9.	Přijdou Vám prodejní akce ekonomicky výhodné?	Ví senioři, že prezentované výrobky jsou předražené? Je třeba uzavírat úvěrovou smlouvu?	Víte, že výrobky se dají koupit levněji? Kupujete výrobky na úvěr? Dokážete si spočítat, že výrobek dokážete zaplatit?	RS
10.	Co Vám přináší návštěva prodejních akcí?	Jak ovlivňují seniory mezilidské vztahy na prodejních akcích?	Proč jezdí senioři na prodejní akce? Navštěvujete prodejní akce abyste nebyli sami?	RS

11.	Co motivuje k návštěvám prodejních akcí zrovna seniory?	Jaké své potřeby ve skutečnosti senioři naplňují při návštěvách prodejních akcích?	Co očekáváte od výletu, který se nakonec ukáže jako prodejní akce?	RS
12.	Setkali jste se na prodejní akci s nějakou nepříjemností?	Je hrubé jednání prodejců na prodejních akcích standartní? Použili na Vás či na vaše vrstevníky při prodejní akci prodejci nějakou formu násilí?	Vyhrožovali Vám prodejci například tím, že Vás neodvezou domů, pokud nekoupíte nějaký výrobek? Použili dokonce hrubého násilí?	RS
13.	Jak se stalo, že Vás prodejce přesvědčil k nákupu daného výrobku?	Použili prodejci na Vás manipulativní techniky (např. přesvědčili Vás, že je výrobek za výhodnou cenu a že Vás může uzdravit), takže jste výrobek zakoupili?	Nechali jste se zmanipulovat prodejcem a koupili jste zboží, které neptřebujete? Zatlačili vás prodejci tzv. „do kouta“? Bylo Vám takové chování nepříjemné?	RS
14.	Myslíte si, že jsou prodejci dostatečně postihováni za nekalé praktiky na prodejních akcích?	Víte, že nekalý prodej na prodejních akcích je postihnutelný? Myslíte, že kontrolní orgány	Kontrolní orgány např. ČOI kontrolují tyto akce, myslíte si, že dostatečně? Jsou pokuty za	RS

		dostatečně kontrolují tyto akce?	nekalý prodej dostatečné?	
--	--	--	------------------------------	--

4.3 Jednotky zkoumání a jednotky zjišťování

Podle Buriánka (2003) je jednotkou zkoumání určitý vzorek – výběrový soubor. Jednotkou zkoumání je tedy to, co budeme zkoumat. V mé diplomové práci jsem se zaměřila na jednotku zkoumání – tedy na seniory, kteří se zúčastnili prodejních prezentací. *„Senioři představují sociální skupinu určenou mimo jiné věkem, psychologickými vlastnostmi a specifickým sociálním statusem“*. (Loučková, 2010, s. 102). Důležité jsou pro mne zejména informace od seniorů, kteří se zúčastnili výletu s prezentací výrobků. Díky výzkumu jsem mohla zjistit jaké své životní potřeby senioři návštěvou těchto akcí mohou uspokojit

Další jednotkou zjišťování byly samotné prezentační akce, kterých jsem se sama účastnila. Tyto akce jsem navštěvovala v období od srpna 2012 do prosince 2012. Zajímalo mne jak to skutečně na akcích podobného typu chodí. Dalším zajímavým pohledem bude podívat se na podomní prodej z druhé strany. Co prodejce motivuje k agresivnímu chování vůči seniorům. Na základě tohoto zjišťování mi bude moci jednotka zjišťování poskytnout informace pro můj výzkum. Jednotka zjišťování v tomto případě bude osoba, která v minulosti byla prodejcem na prodejních výletech.

4.4. Techniky sběru dat

„Výchozím místem klasického kvalitativního výzkumu jsou teoretická hlediska (např. prostudování literatury) odpovídající výzkumnému problému a jeho řešení. Jsou základem pro implicitní tvorbu dat. Konceptualizace je úvodním procesem, v němž tvoříme (definujeme či specifikujeme) a revidujeme pojmy, které v dalším výzkumu můžeme používat. Hypotéza je neověřený, ale verifikovaný teoretický výrok o vztahu mezi jevy nebo jejich určitými stránkami. V sociálním výzkumu rozpoznáváme hypotézy oboru a hypotézy statistické.“ (Loučková, 2010, s. 189). *„Řadou badatelů (Alasuutari 1995, Mason 1996, Mayring 1999, Spradley 1980, Strauss, Corbin 1990), kteří pracovali na sobě nezávisle, byly vyvíjeny různé metody pro zkoumání vycházející z poznávacího „nepozitivistického“ principu. Z nich můžeme jmenovat „etnografii“,*

„polní metody,“ „kvalitativní dotazování,“ „zúčastněné pozorování,“ „případová studie,“ „zakotvenou teorii,“ „naturalistické metody.“ (Loučková, 2010, s. 53).

Pro účely mého výzkumu jsem si vybrala kvalitativní výzkum. Metody kvalitativního výzkumu jsou různé, pro můj výzkum bude nejvhodněji použita technika „skrytého zúčastněného pozorování“ a technika „polostandardizovaného rozhovoru“. Tyto techniky vychází u kvalitativního výzkumu.

Podle Miovského (2006) je pozorování spolu s rozhovorem nejstarší metodou získávání poznatků výzkumu. Skryté zúčastněné pozorování jsem použila při návštěvě prodejní akce. Spíše u specifických záležitostí tazatel sleduje respondenty pomocí archu a zaškrťává kategorie. Z etického hlediska by sice měl pozorovaný vědět, že je pozorován, ale z hlediska výzkumu je pozorování dovoleno. Často se používá při pozorování skupiny.

Další použitou metodou bude polostandardizovaný rozhovor. Polostandardizované interview používá přednostně při kvalitativním výzkumu na rozdíl od kvantitativního, který již ze své podstaty musí počítat právě s dobrou srovnatelností. Zvláštním typem polostandardizovaného rozhovoru je i tzv. hloubkový rozhovor, jenž se často provádí za pomoci psychologických metod a postupů. Jsou to polootevřené otázky, na které mohou respondenti odpovídat dle svého názoru, pocitu. Mohu rozhovor přizpůsobit vzniklé situaci, takže při rozhovoru se respondent necítí zahrán do kouta.

4.5. Realizace výzkumu

Na aktivizaci výzkumu jsem se zaměřila již v roce 2012. Navštívila jsem čtyři výlety s prezentací výrobků v různých městech (viz. pozvánky na akce, příloha č. 6). Zde jsem aktivovala metodu sociální práce – „skryté zúčastněné pozorování.“

„Polostandardizovaným rozhovorem“ jsem získala osvětlení chování prodejců k seniorům na prodejních akcích. Osoba, která byla ochotna svěřit se s běžnou praxí prodejců již nepracuje pro firmu, která se zabývá prodejem výrobků důvěřivým seniorům (z etických důvodů jméno firmy neuvádím).

„Polostandardizované rozhovory“ s cílovou skupinou probíhaly v průběhu měsíce dubna 2013 v prostorách organizace DPS Lipník nad Bečvou. Oslovení senioři byli seznámeni s cílem mé diplomové práce. Se souhlasem klientů jsem rozhovor písemně zaznamenávala. Ze záznamu jsem následně udělala přepis. Délka rozhovoru

trvala zhruba 45 minut. Celkem bylo zrealizováno sedm rozhovorů.

ANALYTICKÁ ČÁST

5 Analýza a interpretace dat

V páté kapitole mé diplomové práce, budu interpretovat poznatky, které jsem získala během svého výzkumu. Diplomová práce obsahuje tři kapitoly teoretické části. Každá kapitola byla zaměřena na jednotku zkoumání – seniory. V analytické části diplomové práce budu interpretovat data zjištěná při rozhovoru se seniory. Jednotlivé rozhovory označím pro rozlišení začátečními písmeny jmen respondentů: (A), (M), (J), (R), (V), (I), (K). Otázky, které jsem operacionalizací stanovila jako „*otázky rozhovoru*“ (viz. tabulka č. 1) budou sloučeny do čtyř podkapitol (syntéz) analytické části diplomové práce. Odpovědi respondentů budou psány kurzívou.

V podkapitole 5.5. osvětlím výsledek skrytého zúčastněného pozorování na prodejních akcích, kterých jsem sama zúčastnila. Pozorováním jsem se ujistila a potvrdila mé domněnky, jak ve skutečnosti tyto akce probíhají (nemám zde určenou DVO, bylo to pouze ověření, které do mé diplomové práce patří). Výsledkem kvalitativního výzkumu je vždy krátký dílčí závěr každé z podkapitol. Kvalitativním výzkumem jsem odpověděla na hlavní výzkumnou otázku, která byla položena v úvodu diplomové práce.

5.1. Změny ve stáří

Jak jsem se již zmiňovala v teoretické části diplomové práce, stárnutí je přirozená fáze lidského života. Je důležité jak se jedinec na své stáří připraví. Jak poukazuje Giddens (1999) pokud člověk podmiňuje zdraví a kvalitní životní styl již v mládí, stáří mu to vynahradí. S přibývajícím věkem se člověk stává pomalejší, zhoršuje se zrak, sluch a vůbec ubývá sil. Na druhou stranu jsou senioři rozvážnější, trpělivější. Senioři mohou mladým lidem pomoci díky svým zkušenostem. Je dobré najít se seniory stejnou řeč.

V mladším věku si člověk nepřipouští, že by mohl někdy zestárnout. Myslím si, že kolem padesátého roku života si začíná jedinec pomalu přiznávat, že také on stárne

a většinou se začíná stárnutí bát. V tomto duchu odpovídali i respondenti.

„Ten život tak rychle utekl, bylo hodně práce. Dělala jsem u krav a pak ještě doma, to vy asi nevíte jaký to je mýt doma statek. A pak ještě děcka. Nebyl čas se bát, že budu stará, prostě to bylo tady, je mi skoro osmdesát, zaplat' bůh mi to ještě trochu chodí. Dřív jsem běhala jak rybička, ale ty moje nohy už mě tak moc neunesou.“ (M).

Oproti tomu další z respondentek odpověděla na mou otázku: *„Strašně jsem se bála a bojím se pořád, že budu stará, vrásčitá. Vadí mi to aji když už mám tolik roků, mám šedivý vlasy a to sem je měla krásně černý, už nepomáhá ani se barvit, a jak mi řádnou.“ (I).*

Je zajímavé jak jsou odpovědi skoro stejně starých respondentek odlišné. Potřeby i mentalita lidí, kteří žijí celý život ve městě jsou úplně jiné než u lidí, kteří žili na vesnici, i když je vesnice příměstskou částí Lipníka nad Bečvou. Odpovědi respondentek jsou toho důkazem. Výzkumné otázky byly zaměřeny na změny, které přináší stáří. Respondentů jsem se dotazovala jak se konkrétně oni připravovali na stáří, zda spíše dlouhodobě či krátkodobě. Zajímalo mne zda zdravotní potíže související ze stárnutím, respondenty omezuje v jejich životní situaci. *„Jak jsem se měl připravit, že budu starej? Copak to de? Prostě su starej, nic nenadělám. Nemocnej su a nemoci přibývá, už mám aj tu cukrovku, musím si píchat ten inzulin. Strašně mě to vadí, musím pořád na to myslet, abych na to nezapoměl a léky to je to samý. Vždycky zapomenu si je vzít, to mě omezuje, jak ste se ptala.“ (J).*

„Je mi letos devadesát jedna, pořád cvičím. Už to nejde jak dřív, ale pořád udělám kotoul. To asi ta příprava ne? Jím málo a zdravě, však su pořád štíhlá, možná proto mě ty nohy tak nebolej, jak tu moju sousedku. Ale taky už mám nějaký ty nemoce, nemyslete si, musím brát léky, ale ne moc. Beru to jak to je.“ (K).

„Pořád mě něco omezuje, nejvíc to, že musím být tady, chtěl sem dožít doma, nikam se nedostanu, su pořád sám. Sem tam dem s Pepou někam na procházku, ale moc ne, ty nohy už tak nechodí. Jen tady chodí ty pečovatelky, eště, že sou tady aspoň ty. Donesou mi něco dobrýho. Vadí mi, že se nedostanu na pivo a já bych si ho tak dal, ale prej nemůžu, říkal doktor, mám hodně léků. Nejradši už bych nebyl.“ (R).

Při konkrétním dotazování jsem se dozvěděla jestli se cítí senioři nějakým způsobem ohroženi. *„Ne, co by mě ohrožovalo? Vlastně jo, jestli to může být to, že mám málo peněz? Je špatná doba, pamatuju si tu krizu, válku, bylo špatně, ale teď je taky*

špatně. To že si už tak moc nepamatuju co je dnes, to mě vadí. Všeci už jsou tam a já tu ještě straším, ale mám se dobře, nemusím nic dělat. Co my, my už to nějak doklepeme, ale ty mladí, ti to budou mít eště těžký. Tak tam napiště hlavně ty peníze.“ (A).

Dálší respondentka odpověděla na danou otázku: *„Už se bojím otvírat dvěří. Od toho co byli u mě ti dva, co mi ukradli ty peníze, však to víte, že jo? Přišli a že mi nabrousí nože a nůžky, a já jim věřila. Oni to udělali, ale stihli aj mi ukrást ty peníze, když sem byla pro ty nože, a já si toho všimla až byli pryč. A policajti nikoho nechytli a to jsem je popsala. Proč sou lidi takový? Su ted' bez peněz a já je měla našetřeny na pohřeb. Bojím se zlodějů. Někdy jedu s holkama na takovej výlet, ale tam už taky to není dobrý. To je ta doba, všichni na ňu nadávaji.“* (V).

„Dneska je hrozná doba. To dřív nebývalo, lidi se báli Boha. Taky se kradlo, ale ne jak dneska. Už jsem se přesvědčila. Přijdou se záminkou, že něco pomůžou, a okradli mě. Když vidí, že mi to moc nechodí. Peníze už nikdy neuvidíte, a policie vám nepomože. Máte jen oči pro pláč.“ (M).

„Tak bojím se když nemůžu chodit, ale tady jsem ve větší jistotě, že mi pomůžete. Odpoledne mě paní zamkne a můžu si v klidu pospat. Mám telefon, můžu si zavolat, kdyby mi bylo zle. Dcera mě kontroluje, jak se jí neozvu už je zle. Tady se nebojím.“ (R).

Dílčí závěr

Z hlediska syntézy DVO 1 až 3 jsou odpovědi respondentů velmi podobné. Z odpovědí respondentů vyplynulo, že proces stárnutí byl a je pro ně stresujícím aspektem. Někteří se s tímto procesem stále nevyrovnali. Zejména to jak zdravotní potíže dokáží omezovat život, vyvádí respondenty z míry. Doba ve které nyní žijí je velmi flustrující, respondenti se cítí ohroženi ve více směrech například: přibývajících nemocí, drahé léky, placená zdravotní a sociální péče, nemohoucnost, samota, nedůvěra. Tím je doložen názor Haškovcové (1990), příprava na stáří není jednoduchá. Zvýšení šancí žít v seniorském věku kvalitním životem může senior z velké části sám, je třeba ale uvést do praxe různé programy zaměřené na „přípravu stáří.“

5.2. Sociální fungování seniorů

Syntéza spojených DVO 4, 5, 6 se zaměřuje na seniory a jejich sociální fungování ve společnosti. Před seniory pojem „sociální fungování“ je naprosto cizím pojmem. Proto jsem otázky formulované pro rozhovor musela koncipovat způsobem, kterému senioři rozuměli. Respondenti na kladené otázky odpovídali shodně.

„Bydlím tady teprv chvíli, nejsou tady ještě zvyklá. Doma mi bylo líp – já vím, že su doma teď tady, pořád mi to mladí říkají, ale ještě je to brzo. Nemají na mě moc času, pořád sou v práci, já vím, že je to teď s prací špatný, bojí se aby o ňu nepřišli. Ale doma sem měla aspoň psa a kočku, ale tady to mít nemůžu. Eště tady mám tu kamarádku. Deme spolu do klubu co tady máte, ale ty odpoledna sou tu dlouhý, hlavně v zimě. Byly sme s Květou dvakrát na tom výletě, co se ptáte. Bylo nás tam hodně starých, asi víc ženských. Začaly sme se tam bavit s dvouma ženskýma, ale že bysme se kamarádily, to asi ne. Už sme se neviděly. Myslely sme, že dostaneme ty slibovaný dárky a taky oběd, ale dostaly to jen někteří. Ti co si něco koupili. My s Květou jsme nic nekupovaly. Tak asi proto sme to nedostaly, že jo? Ale jednou sem taky koupila ten čistič.“ (V).

„To jako že je to furt stejný. No to víte, to hezký už si člověk prožil, a teď už to lepší nebude. Hlavně aby nebolely záda a nohy trochu sloužily. Aby chutnalo jest. Co už můžu chtít, než přijde ta zubatá. Jen zvířátka ty jsem měla moc ráda, a teď sedím jak pakla.“ (M).

Dotazováním jsem zjistila skutečnosti, které jsem předpokládala. Na prodejní akce skutečně jezdí převážně senioři. Spíše se účastní ženy. „No tož ty mladé to moc nebaví, nemají čas. Tak jsou tam většinou důchodci. Když jste pořád doma, chcete ještě něco zažít. Mladí tak jedou spíš nakoupit do velkých obchodů kde mají všechno na jednom místě, ať se tam najedí. Nemají na nic čas. Pořád spěchají. Nemají trpělivost a ani vás moc neposlouchají už mají jiné starosti.“ (M).

„Tož většinou jsou tam ženské. Nebo s manželama. Ženským je smutno, když jsou sami. To se ani nedivím. Často jsou to vdovy co si nemají s kým povídat. Děcka na ně nemají čas.“ (R).

Oslovení respondenti navštívili minimálně jedenkrát prodejní akci. „Víte rád si zajdu na to jedno pivečko, nebo ať dvě. No co už na tom světě mám? A tak sem tam

na ten výlet aj zajedu. Dyt' tady sou samé protivné staré ženské, a ti chlapy, nikam chodit nechtěj. Já už taky moc nemůžu, ale nechcu zůstat ležet, tak se snažím. A dokat' mi to jde, na ty výlety jezdím, už sem tam byl asi pětkrát. Víte aspoň nejsou sám, to je to nejhorší co může být. Samota je hrozná. Mám syna, ale oni bydlíju daleko a nemaj čas sem furt jezdit. A tak jezdím po výletách. Už mám s tama dva kamarády se kterýma jezdíme. To víte sou tam samý starý jak já. Nechcu byt prostě pořád enem doma, to je furt dokola, ráno vstanu, dám si něco na jídlo, pak čekat na oběd, a pak na večeři, to teda ne. Tak si zajdu na to pivko a ten výlet.“ (J).

„Někam se podívat, slibují, že tam bude jídlo zadarmo a dostaneme dárek. Dnes se člověk nikam nedostane všechno je drahé, tak se aspoň někam podívám. Jinak už toho moc neuvidím, mladí mě jenom honí a člověk je jim na obtíž.“ (I).

„Tož moc nejezdím, ale někdy jo, to víte tak dobře se nenajíte za trochu peněz, co jinde bych zaplatila majlant. Však nemusíte nic kupovat, když nechcete, uvidíte něco nového jste mezi svýma. Pobavíte se.“ (A).

Dílčí závěr

Pohled seniorů na jejich životní situaci v dnešní době není nikterak dobrý. Je také odpovědí na DVO 4, 5, a 6. Všichni oslovení respondenti se shodli v tom, že nejvíce je ovlivňuje pocit samoty. Rodiny na seniory nemají čas z důvodu plné zaměstnanosti, bojí se o práci. Dříve bylo samozřejmé, že se o seniory postarají jejich potomci. Soužití více generací v jednom domě bylo dané. Potvrzuje to tvrzení Haškovcové (1990). „Můžeme důvodně předpokládat, že péče o staré lidi byla nejprve praktikována především, nebo dokonce výhradně, v rámci rodiny“. (Haškovcová, 1990, s. 183). Dnešní společnost směřuje jinam. Senioři se cítí osamělí, proto vyhledávají své vrstevníky, chtějí se pobavit, nechtějí pouze „dožít“. Respondenti potvrdili tvrzení, že i když je omezují různé zdravotní problémy, nechtějí žít jen ve stereotypu, který je ubíjí, chtějí navštěvovat své známé, bavit se, prostě být bytostí, která aktivně žije. Z hlediska odpovědí seniorů na dané otázky, které se shodují v tom, že i návštěvy prodejních akcí, je naplňuje pocitem sounáležitosti. Setkávají se zde se svými vrstevníky, popovídají si, sdělují si své zážitky, radosti, ale i starosti, které seniory trápí.

5.3. Životní potřeby a motivace seniorů

Podkapitola 5.3. odpovídá na syntézu dílčích výzkumných otázek 7, 10, 11. Respondenti odpovídali na otázky týkající se motivace a zejména jejich životních potřeb. Potřeby a motivaci jsem popisovala v teoretické části v kapitole 2. Touto problematikou se zabýval zejména Abraham Maslow. Senioři ve svých odpovědích zdůrazňovali hlavně své zdraví, nebo zdraví svých blízkých. Tento jev se shoduje s individuálním plánováním, které s klienty provádím v rámci poskytované pečovatelské služby. Pocit jistoty, klidu, bezpečí, které je pro seniory dalším důležitým aspektem životních potřeb. Tvzení Vágnerové (2000) je tomu důkazem. Respondenti dle jejich odpovědí nechtějí být sami, což jsem již prezentovala v předchozí podkapitole.

„Nechcu se pořád dívat do zdi, jak se ptáte, prostě nechcu ztratit svoje kamarádky, když rodina na mě nemá čas. Chcu se bavit, něco dělat. Nevím co je, jak to říkáte? Motivace? Prostě ráda jezdím na výlety s kamarádkou, třeba tam někdy potkáme známé. Vůbec mě nenapadá, že to jsou výlety kde prodávaj ty výrobky. A taky sa přiznám, že mňa lákají ty dárky co nabízejí na té pozvánce a taky ty obědy. Někdy je dostaneme, někdy ne, ale to je jedno, hlavně, že se s někým pobavíme a nesedíme pořád doma.“ (A).

Z rozhovorů s respondenty je čitelné, že se snaží žít stále aktivním životem. Naše organizace se snaží v klubu „Pohoda“ seniory aktivizovat při různých aktivitách, je ale zřejmé, že činnost je nedostačující, že seniory pohání touha poznávat jiné lidi, jiné místa. *„Já už moc od toho života nečekám, su tady celkem spokojená. Chcu byt zdravá a mít klid. To víte, že je mi někdy smutno, ale to se nedá nic dělat. Stáří je tady, co s tím? Nejhorší je to přes zimu, to už se bojím, že se jara nedočkám, víte já mám jaro strašně ráda. Ráda se procházím s kamarádkou venku, ale když to nejde v zimě, sme rády aj za ten Váš klub, jenže ten je jenom v poledne a co pak dělat odpoledne.“ (M).*

Odpovědi respondentů z jakého důvodu jezdí senioři na prodejní akce, či jestli sami respondenti již navštívili prodejní akci zněly jasně. *„A jo, když přijde nějaká pozvánka, domluvíme se aj tři z baráku a jedeme na ten výlet, když jedeme tři, tak se nám přece nemůže nic stát, že jo? Jedeme se tam pobavit, ale taky na té pozvánce vždycky slibujou nějaký dárek a oběd. A když je to tak levny, cesta stóji enem kolem*

padesáti korun, a ty dárky sou zadarmo, aj to jídlo. Ale enom někdy to dostaneme. Raděj si беру aj nějaky jídlo sebou, abych neměla hlad. Prostě su ráda, že eště mužu chodit a dokad' to pude, chcu se scházet s lidma, nebýt sama zavřená doma, víte on ten čas pak neutíká a eště bych z toho zblbla. No pravda, dyť to vidíte u tej moji sousedky, je pořád doma, ani rádio si nepustila a už ji to vůbec nemyslí. A to já nechcu abych tak skončila. Toho se nechcu dožít.“ (M).

„No já vím, že bych tam jezdit neměla, naši mi pořád říkaj, že to dělají jen ti hloupí, co si myslí, že uvidí kdoví co. A zatím z toho nebude nic. Myslí si, že dostanou něco zadarmo a to je velké omyl. Většinou mají jen oči pro pláč. Ale mě to nikdy nedá a tak tam jedu.“ (A).

„Něco uvidím. Chcu eště něco zažít, však já si dávám pozor. Ale je pravda, že sem už taky cosi koupila.“ (I)

Dílčí závěr

Má zjištění syntézy aplikovaných DVO 7, 10, 11 se shodují s autorkou knihy *„Psychológia osobnosti“* Janou Pružinskou (2004). Motivace pro každého jedince je znak jedinečnosti a autonomie osobnosti. Co jednoho člověka přitahuje, druhý nepotřebuje. *„Inými slovami povedané, naše záujmy, potreby a hodnoty spôsobujú odlišnosti v psychologickéj individualitě člověka.“* (Pružinská, 2004, s. 64). Motiv určuje určitou hnací sílu v každém člověku. Motivace se podle Pružinské (2004) dělí na primární (hlad, dýchání, spánek, sex apod.), dále na sekundární (sociální kontakt, něco být, něco vlastnit). I potřeby člověka jsou důležité a souvisí s motivací, na motivaci navazuje seberealizace člověka. Aby byl senior spokojen, musí uspokojovat své potřeby. Podle odpovědí respondentů na dané otázky, senioři jezdí na prodejní akce z důvodů samoty, potřeby být se svými vrstevníky a také potřeby něco získat zadarmo, což odpovídá ryze české povaze.

5.4. Prodejní akce na „výletech“

Poslední syntézou dílčích výzkumných otázek jsou otázky číslo 8, 9, 12, 13, 14. Tyto otázky byly zaměřeny na nákup výrobků na prodejních akcích, na manipulativní techniky prodejců. Dále na násilí aplikované prodejci na seniorech, které je stále častější. Odpovědi se lišily pouze při otázce na hotovost či prodej na úvěr.

„Víte, byla sem párkrát na tom výletě, no asi třikrát, doma je mi smutno a nikdy nejezdím sama, vždycky s kamarádkou. A když nám tam říkali, jak ty deky sou dobrý, že nám pomůžou od bolesti, víte jak mě bolí nohy a ty klouby aj na rukách. Doktor mi říkal, že je to velký revma, a že to už nikdy nebude dobrý, jenom horší. A na tom výletu nám tam říkal taky doktor, že ty deky nám pomůžou. Jedna deka byla za patnáct tisíc, ale druhou sem dostala zadarmo, tu sem dala dceři, ta mi sice nadala, že kupuju takovy věci, že to bylo určitě drahý, ale já su ráda, že dcera bude taky zdravá. Já nevím, myslím, že se ty deky nedaj koupit levnějc. Koupila sem deku za hotovy peníze, neměla jsem je sebou, museli mě zavest dom, a tam sem jim ty peníze dala a podepsala sem smlouvu. No zatím mi ta deka nepomá, ale určitě mi pomuže. A taky sem koupila takovou tu lampu, ta mě vždycky tak pěkně rozežřeje, ale už nic jinýho sem nekoupila.“ (I).

„Tož někdy bych potřebovala úlevu, když mě bolí ruka a v noci člověk nemůže spát. Hledíte do tmy a ne a ne zabrat. Ráno ste jak mátoha. Taky sem si koupila tu lampu, říkali, že mě to pomuže na ty moje bolavy nohy. Byla drahá, pučila sem si na ňu, eště ju pořád splácím. A eště furt mi to nepomáhá. Nevím asi mňa zase napálili.“ (M).

Víte, že výrobky prodávané na výletech se dají koupit levněji v obchodě? *„To nevím jestli se to dá koupit i jinde levněji, ale však ja sem koupila enem jednu věc. A stejně sem to koupila pro moju dceru. Nač by to bylo mě staré bábě. Já už nic nepotřebuju. To tak děckám ať jim něco dám. Ať jim po mě něco zůstane až tu nebudu.“* (K).

Kupujete výrobky na úvěr? *„No jo něco sem koupil. Vite jak sem se pak bál, že nebudu mět ani ty peníze na pohřeb, a co by naši mladí dělali. Už tam nepojedu, mám strach, my jsme nikdy dluhy neměly, byla to vždycky ostuda. My jsme byli chudí, nadřeli jsme se, jako děcka jsme museli pomáhat, ale všechno jsme si zaplatili, to by rodiče nedovolili zadlužit chalupu a jít po žebrotě.“* (R).

Dokážete si spočítat, že výrobek dokážete zaplatit? *„To nemožu vědět, co mám to mám. A když nemám, tak nemužu myslet, že mi někdo dá něco zadarmo. To nechcu rači nic. My jsme byli jinak vychovávaní. Moc jsme nepotřebovali, tolik věcí nebylo a lidi to nechtěli jak dnes.“* (V).

Také další z respondentů nakoupil, na prodejních akcích různé zboží.

A to jak sám říkal: „Ani sem nic kupovat nechtěl. Jel sem enem na ten výlet, našel sem pozvánku ve schránce, bylo tam, že dostanu oběd zadarmo a taky nějaký salám a krabici piva. Ono těch výletů bylo víc, chcu se eště někam podívat, vždycky nás někam zavezou, ale moc nikam nechodíme. Spíš sme vždycky na nějakým sále. Byl sem na tom vyletě asi pětkrát a vždycky sem si něco koupil. A taky sem dostal nějaký ten dárek, oběd enem někdy. Mám doma nějaký hrnce, lampu, deku, vysavač a taky nějaký stroj na páru, to nepoužívám, vlastně nepoužívám nic. Dyž já doma nevařím a uklizej mi pečovatelky. Něco sem koupil hned, ale taky sem musel podepsat tu smlouvu na to, aby mi dali ten vysavač. Eště to pořád splácím.“ (J)

Je zjevné, že senioři mají podobné zkušenosti s výlety, které jsou ve skutečnosti podomním prodejem. „Taky sem byla asi dvakrát na tom výletu, už je to dyl. Jak sem koupila tu sadu hrnců a musela si na to pučit, splácela sem to pak strašně dlouho, nemohla sem pak vůbec nic koupit právnoučeti. Už na ty výlety radši nejezdím. Stejně ty hrnce nepoužívám. Oni nejsou moc dobry.“ (K).

Také mne zajímalo zda se respondenti setkali na prodejních výletech s vyhrožováním od prodejců, pokud nechtěli koupit nějaký výrobek. Jak moc jsou schopni prodejci svou manipulací ohrožovat seniory? Ví senioři, že jsou prodejci kontrolováni a také pokutováni za nekalý prodej? „Víte, oni ti prodavači sou na někoho zli, ale nejdřív sou vždycky hodni na všechny. A když nikdo nechce nic koupit, tak už začínaj aj někdy nadávat. Ale eště nikdy nikoho nezbyli, ne to ne. Sou takovy nepřijemni, to jo. Oni to tak uměj, pořád do člověka mluvíjou, až vás umluvíjou, taky jim to aj věříte, že ty deky sou tak zdraví. Oni si mňa vzali bokem a tam do mě mluvili, že sem ani něděla, že sem jim to potvrdila, že sem ty deky vzala. Do kouta a víte, že jo ono se jim nedalo nijak odříct. Ale na mě si moc nedovolovali, na jednoho pána to jo, on nic nechtěl koupit víte. Možná sem se aj trochu bála, aby mě vzali dom, oni tam tomu pánovi řekli, že esli si nic nekoupí, tak ho nevemou dom. Ja vůbec nevím, že oni dávaj nějaký pokuty těm prodavačům, tak to už nikam nepojedu, však mi to řika aj dcera, že nikam na takovy vylety jezdit nemám.“ (I).

„To se může stát? To se mi nechce věřit, že by to byli takové potvory. Ale dneska jsou všelijací lidi. Co se dneska všechno děje, to je pořád ve zprávách takové hrůzy to dřív nebývalo. Na mě na těch výletech to nezkoušeli, já sem to nezažila,

ale na jednoho pána tam křičeli, nechtěl si nic koupit. Na nás byli hodnější.“ (K).

Použili dokonce hrubého násilí? „To snad není ani možné. To vám nevěřím. Kdo by ubližovat starým lidem, to by sa mě ostatní zastali. Vždyť sem tam nebyla sama. Bylo by nás tam dost, aby si to nemohli dovolit ne? Když mají tolik svědků, tak by se museli bát. Ještě jsem to neslyšela, že by to někdo zažil. Vždyť by je za to zavřeli ne?“ (I).

„To vite, báli sme se jich asi všichni, ale nikdo Vám to neřekne, každému je to blby, že se nechal napálit a ještě navíc na nás byli zli. To už by mě asi dcera nikam nepustila, a zavřela by mě doma jak blázna. Nikoho tam jako nezbyli, ale zli to jo, to byli. Nadávali nam, že esli si to nekoupíme, tak nás nevemou dom, a to vite, to sme měli strach. Aj sprostý slova nam říkali, ale to nemůžu ani říkat, se stydim. No jo no, už bych tam asi nejela, ale ja nevím, když někdy je mi tak smutno a chcu si s někým popovídat, a ti naši nemaj furt čas.“ (A).

Nechali jste se zmanipulovat prodejem zboží, které jste nechtěli? „No abych pravdu řekla, tak jsem ty hrnce na nic neměla, ale řekla jsem si, že se budou hodit mladým. Já stará bába to už na nic nemám. Tak jsem si řekla, že budu mít dárek. Synovi dám tři a dceři taky tři, aby měli stejně a bylo to spravedlivé. Určitě úplně nelhali to bych poznala.“ (A).

„Najednou sem měl smlouvu pod nose a už aj podepsanou, ani nevím jak se to rychle seběhlo. Vůbec sem nechtěl ty hrnce kupovat, dyť ani nemám peníze, a oni furt, že mi na to pučí, a že to ani nepoznám když to budu splácet. Umyjou umluvit starý lidi to teda jo. A když se šprajcujem, začnou nám nadávat.“ (J).

Zatlačili vás prodejci tzv. „do kouta“? „Tak při tom mě to ani nepřípadlo, byli slušní usměvaví, vysvětlili nám, že je to pro nás moc výhodné. Chápali, že jsme už v letech a nic si už neužijeme. Že už těch radostí tolik nemáme, tak proč neudělat něco jen pro sebe a to je pravda, že člověk myslel celý život na druhé, a na sebe ne. Až doma jsem si řekla, že jsem to neměla dělat, že to bylo hloupé, ale to vite už se stalo, teď to musím zaplatit. Co mi zbývá.“ (A).

Bylo vám takové chování nepříjemné? „No, tam mi to ani nepřípadlo, byla jsem ráda, že má někdo pro nás pochopení, a že na nás má čas a neutíká honem pryč, a vyslechne si nás. Ale doma mi to vrtalo hlavou. A teď nemůžu spát pořád o tom přemýšlím. A trápím se co na to řekne dcera - asi mi vynadá.“ (I).

Kontrolní orgány ČOI kontrolují tyto akce, myslíte si že dostatečně? „*Co dneska úředníci dělají dobře, to je všechno stejné, těm na nás nezáleží, hlavně že to mají na papíře, starý člověk už nikoho nezajímá. Odškrtnou si to a basta. Když jim nic nedokážou tak se s tím stejně nic neudělá.*“ (R).

Jsou pokuty za nekalý prodej dostatečné? „*Ani ne když se jim to pořád vyplácí odírat staré lidi, dřív by si to nikdo nedovolil. Měli by to zakázat. Ale tady to vždycky dopadne stejně.*“ (J).

Dílčí závěr

Odpovědi respondentů z hlediska syntézy dílčích výzkumných otázek 8, 9, 12, 13, 14, byly velmi podobné, opravdu se odlišovali v odpovědích týkajících se nákupu zboží za hotové peníze, či zda byl poskytnut úvěr. Toto zjištění vypovídá z hlediska DVO o nekalých praktikách prováděných na prodejních akcích, a aplikovaných zejména na seniorech, kteří jsou pro prodejce velmi oblíbenou cílovou skupinou. A to hlavně z důvodu přílišné důvěřivosti seniorů. Má zjištění se shodují s občanským sdružením TEST, kteří se problematikou zneužívání seniorů na prodejních akcích zabývali. Tato zjištění přispěly k vytištění brožury dTest „*Jak nespadnout do pasti*“ v roce 2011. Brožura je v našem zařízení aplikována jako prevence právě před výlety na prodejní akce. Mé zjištění potvrzuje také nově natočený dokument „Šmejdi“, který natočila dokumentaristka Silvie Dymáková ve spolupráci s PhDr. Romanou Mazalovou. Dokument šel do kin v dubnu 2013, což je novinka a jsem ráda, že jsem mohla dokument vidět. Velice mi přispěl k dokončení mé diplomové práce. Obě dámy navštívily několik prodejních akcí, a to jim umožnilo právě natočení dokumentu. Tuto myšlenku jsem měla i já, uskutečnila jsem ji již v loňském roce, jak jsem se již zmiňovala. Pozorováním prodejců jsem dospěla ke stejnému zjištění jako výše jmenované.

5.5. Předváděcí akce v praxi

Po zkušenostech ze zaměstnání, kdy stále častěji řeším problém našich klientů z důvodu nákupu výrobku z prodejní akce, které původně nezamýšleli koupit, jsem se rozhodla psát diplomovou práci na dané téma. Od léta 2012 jsem začala navštěvovat prodejní akce. Na prvním „výletě“ jsem bohužel neuspěla. Na akci mne nepustili.

„Jsem prý mladá a nic bych si nekoupila“, tvrdil jeden z prodejců.

Na další prezentaci výrobků jsem tedy jela „vyzbrojena“ doprovodem své maminky. Na prezentaci nás již pustili, i když se to prodejcům velmi nezamlouvalo. Nic jsme nekoupily a mohu potvrdit, že chování prodejců bylo opravdu neseriózní. Nejdříve byli jako „máslo“, ale jakmile viděli, že opravdu nikdo nechce nic koupit, své chování přitvrdili. Nátlakem na seniory, které si vyhlídli již při vstupu do místnosti, svým konáním „zmanipulovali“ seniory k podepsání kupní i úvěrové smlouvy na prodej dek, které jim měli pomoci od bolesti zad. Seniory odvedli od skupiny návštěvníků akce a tam je „manipulací“ přesvědčili ke koupi výrobků, které senioři koupit nechtěli. Bylo to neskutečně podlé a mrzelo mne, že nejsem schopna nic udělat, neměla jsem na to sílu ani moc.

Předváděcí akce běžně trvají až čtyři hodiny. Během této doby prodejci vyvíjí na seniory psychologický nátlak. Není ojedinělou záležitostí, že seniory nepustí během prezentace na WC. Seniorům je zakázáno odejít z místosti, stává se, že místnost je uzamčena. Prodejci jde zejména o zisk a jde si bezohledně za tímto cílem, jsou stále agresivnější.

Většinou jsou prezentovány čtyři až šest výrobků, které mají skoro vždy pomoci od zdravotních problémů, na tyto senioři vždy reagují pozitivně. Prodejci seniorům navykládají, že zrovna nabízený výrobek je „záračný“ a oni tento výrobek nutně potřebují, aby zůstali zdraví oni i jejich blízcí. Prodejci jsou vyškoleni k manipulativním technikám, kterými seniory ovládají.

Ukázka prezentace prodejce z akce, kterou jsem navštívila: „Dnes jsme se tu setkali samí lidi, kteří jsou nemocní. Dokud jsme mladý nezajímá nás, že bysme se měli o sebe starat, abysme nebyli nemocní. Ale ono to stárí přide, a vy se budete bít do hlavy, že ste se o sebe nijak nestarali. Ale pozor, ono není nikdy pozdě! Dnes vám tady ukážu úžasnou věc. Tato věc vám stoprocentně pomůže od bolesti zad a noh. Všechny vás bolí záda a nohy, že jo? I vaše děti a vnuci, určitě máte děti a vnuky že jo? Tak aj ty bolí určitě záda a nohy. A jestli máte rádi sebe a ty děti, musíte si dnes koupit tyto deky! Pomůžou vám od bolesti a nejenom od bolesti zad a noh. Ty deky pomáhaj na všechny bolesti. Přece se těch bolestí chcete zbavit ne? A aji dětem chcete ulevit že jo? Když si dnes koupíte deky, dostanete k nim další dvě deky zadarmo! No není to super nabídka?“

Na seniory je kladen emotivní nátlak, kterému většinou podlehnou, protože nechtějí být nemocní a už vůbec nechtějí, aby byli nemocni jejich blízcí. Seniors láká reklama z pozvánky, kterou dostávají do poštovní schránky. Večeře či dárky, vše zdarma, jsou atraktivním důvodem k návštěvě prodejní akce. Prodejci se snaží seniory zmanipulovat ke koupi výrobku jakýmkoli technikami. Není nouze o strach, úzkost, vyhrožování.

Bývalá zaměstnankyně jedné nejmenované firmy, která tyto akce pořádá, mi mé poznatky potvrdila. Při dotazu co ji na dané práci motivovalo, mi odpověděla: *„Dělala jsem to jen kvůli penězům. Také mi vyhovovala volná pracovní doba. Povinné byli jen každodenní schůzky, kde nás učili jak jednat se zákazníky. Nelíbilo se mi jednání k seniorům, ke kterému nás nutili. Dělala jsem ve firmě dva měsíce, déle jsem to nevydržela, ten tlak kladený na seniory – bylo to pro mne stresující, stejně jsem neprodala žádný výrobek, prostě nemám na tuto práci nervy. Nikdy bych se tam nevrátila!“*

Shrnutí

Sama jsem se přesvědčila, že varovné informace z médií týkající se prodejních akcí a s nimi související zneužívání seniorů je pravdivé. Prodejci při prodeji využívají manipulaci, nátlak, agresivitu. Nejdříve jsou milí, ale následně své chování změň ku svému prospěchu. Pokud senior nechce přistoupit na koupi výrobku, začnou s vyhrožováním typu: *„Neodvezeme vás zpět domů, necháme vás v tomto cizím městě samotné a bez pomoci“*. Pravda je taková, že hned v úvodu prezentace uzavřou a zamknou dveře, nepustí nikoho ani na toaletu. Prodejci jsou většinou tři. Dva prezentují výrobky a jeden stojí u dveří, hlídá, aby nikdo neodešel. Následně si vezmou vytipované seniory bokem, manipulují je k nákupu zboží. Stává se to i s podepsáním úvěrové smlouvy. Velmi často se stává, že výrobky musí senioři převzít až u sebe v domácnosti, tudíž pozvou prodejce k sobě domů, a již je problém s řešením odstoupení od smlouvy. Já byla svědkem, že více jak polovina seniorů zboží na prodejních akcích nakoupili.

Senioři by měli více dbát na varování médií, měli by více naslouchat svým blízkým, kteří je také varují. Naše organizace nezaostává v prevenci proti podomnímu prodeji.

Závěr

Cílovou skupinou mé diplomové práce byli senioři, kteří žijí v naší organizaci – Dům s pečovatelskou službou v Lipníku nad Bečvou. Pomocí kvalitativního výzkumu jsem našla odpověď na hlavní výzkumnou otázku: *„Cílem diplomové práce je porozumět aspektům životní situace seniorů, na které reagují zájezdní prodejní akce.“*

Teoretická část diplomové práce mi objasnila skutečnosti týkající se seniorské problematiky, která se dotýká životní situace seniorů a následné motivace k uspokojení potřeb seniorů. Dále jsem se zabývala násilím a manipulací prodejců páchaným na seniorech při prodejních akcích a nekalých prodejích. V teoretické části diplomové práce jsem následně určila dílčí výzkumné otázky.

V metodologické části jsem pomocí operacionalizace stanovila otázky rozhovoru, které jsem aplikovala při polostandardizovaných rozhovorech s respondenty. Důležité bylo zadání strategie zkoumání a techniky sběru dat. Určila jsem jednotku zkoumání a jednotku zjišťování. Následně jsem popsala organizaci mého výzkumu. Výsledky výzkumu byly prezentovány v analytické části diplomové práce. V následných dílčích závěrech byly odpovědi respondentů interpretovány z pohledu teorie DVO.

Realizace výzkumu potvrdila existenci zneužívání seniorů a nekalé praktiky aplikované na prodejních výletech. Sama jsem se o tom při návštěvách akcí tohoto typu přesvědčila. Zodpovězení DVO, které jsem mohla položit právě díky teoretické části diplomové práce, mi dopomohlo odpovědět na HVO.

Odpověď na HVO: *„Senioři, kteří bydlí na DPS Lipník nad Bečvou, jezdí na prodejní akce z důvodů pocitu samoty, potřeby soudržnosti se svými vrstevníky a lákavá je i potřeba získat zadarmo nabízený oběd či dárky.“*

Aplikace výzkumu:

Výsledky výzkumu mohou pomoci při prevenci v rámci informovanosti našich seniorů v DPS, ale i ve městě Lipník nad Bečvou. Informovanost seniorů by mohla napomoci k nerealizování dalších výletů, které se ve většině případů ukáží jako nekalý prodej různých předražených výrobků. Senior se tedy vyhne následné tíživé finanční situaci, která se právě díky nákupu předraženého výrobku může očekávat. Lze očekávat,

že se senioři vyhnou nepříjemnému manipulativnímu nátlaku z pozice prodejce, pokud prodejní akce nenavštíví.

Doporučení:

Téma mé práce se vztahuje k sociální práci, a to tak, že se senioři mohou dostat do obtížné životní situace díky manipulativním technikám a agresivnímu chování prodejců na prodejních akcích. Nákupem předražených výrobků se senioři mohou dostat do dluhové pasti, a pokud nevyhledají odbornou sociální pomoc, mohou přijít o veškerý majetek. Řešení těchto sociálních problémů patří do rámce sociální práce.

Mým úkolem sociální pracovnice do budoucna bude, zaměřit se na stále častější prevenci - informovanost. Chci přispět ke zlepšení prevence i následné ochrany v této oblasti. Tím chci u seniorů zvýšit informovanost a právní vědomí – primární prevence. Což znamená zajistit stále častější besedy pro seniory na dané téma.

Chci pozvat člena Městské policie, který může pomoci při informovanosti seniorů. Dále budu psát pravdivé, varující příběhy, do našeho měsíčníku „Služebníček“, který vydáváme v naší organizaci. Věřím, že také vložím svých článků do měsíčníku „Lipenské listy“, které vychází pravidelně v našem městě a do kterého pravidelně informuji občany Lipníka nad Bečvou o našich službách, nic nepokazím. Vím, že seniory musím stále upozorňovat na tyto příběhy, aby poznali, že i jim se může přihodit stejná věc při návštěvě prodejní akce. A pokud již smlouvu podepíší, je důležité, aby věděli, že by měli co nejdříve přijít, abychom jim mohli pomoci od této smlouvy odstoupit, aby se nedostali do dluhové pasti – sekundární prevence.

Na besedách a ve člancích v uvedených tiskovinách se musím zaměřit na zvýšení právní a finanční gramotnosti. Senioři se musí dozvědět, že i oni mají svá práva odstoupit od podepsaných smluv. Získané informace z aplikovaného výzkumu snad pomohou k tomu, aby se senioři nenechali zlákat různými dárky a tyto akce nenavštěvovali. Také by mohla má práce být podkladovým materiálem pro zastupitele Lipníka nad Bečvou, aby uvažovali o ustanovení zakázu podomního prodeje v našem městě.

Kritické zhodnocení výzkumu:

Kvalitativní výzkum bych jistě aplikovala opakovaně, pokud bych měla psát podobnou práci. Technika skrytého, zúčastněného pozorování a polostandardizované rozhovory jsou pro mne velmi vhodnou technikou zkoumání cílové skupiny. Respondenti se nejdříve sice ostýchali hovořit, styděli se hlavně proto, že se nechali tak napálit

od prodejců, ale následně se rozhovořili. Záměrně jsem si vybírala respondenty, o kterých jsem věděla, že již podobné akce navštívili. Při rozhovoru jsme byli nerušení. Negativní zkušenosti seniorů přispěly k vyhodnocení výzkumu stejně jako moje návštěvy na prodejních akcích. V průběhu výzkumu jsem se nesetkala s žádnými problémy až na jednu a to, při návštěvě prodejní akce.

Použitá literatura

ADAIR, J. 2004. *Efektivní motivace*. Praha: Alfa Publishing, s.r.o.

BIRKENBIHLOVÁ, F. V. 1999. *Umění komunikace, aneb jak úspěšně utvářet mezilidské vztahy*. Bratislava: Aktuell.

BURIÁNEK, J. 2003. *Sociologie*. Praha: Fortuna.

DESSANTOVÁ, M. 1999. *Nezačínajte stárnout*. Praha: Portál.

EDMÜLLER, A., WILHELM, T. 2011. *Velká kniha manipulativních technik*. Praha: Grada Publishing,a.s.

FISHER, K. n.d. 2007. *Max-Neef on Human Needs and Human-scale Development*. [online]. [cit. 2007-11-04]. Dostupné z: <http://www.celebrateempathy.com/Max-Neef.pdf>.

GIDDENS, A. 1999. *Sociologie*. Praha: Argo.

GUARDINI, R. 1997. *Životní období*. Praha: Zvon.

HASTINGSOVÁ, D. 1997. *Domácí sestra péče o nemocné doma*. Praha: Knižní klub.

HAŠKOVCOVÁ, H. 1990. *Fenomén stáří*. Praha: Pyramida.

HAYFLICK, L. 1997. *Jak a proč stárneme*. Praha: Columbus.

- HOVORKA, J. 1980. *Cesta do stáří, aneb dopisy i pro mladé*. Praha: Práce.
- JANOUSEK, J. 1984. *Společná činnost a komunikace*. Praha: Svoboda.
- KEITH, J., IKELS, CH. et al. 1994. *The Aging Experience: Diversity and Commonality Across Cultures*. Thousand Oaks: Sage.
- KOPŘIVA, K. 2006. *Lidský vztah jakou součást profese*. Praha: Portál.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1994. *Mít pro co žít*. Praha: Návrat Domů.
- KUCHAŘOVÁ, V. 2002. *Život ve stáří. Zpráva o výsledcích empirického šetření*. Praha: Socioklub VÚPSV.
- LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. 2006. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada.
- LONGERS. J. F. 1995. *Human Behavior in the Social Enviromnet*. Hardcover: Wadsworth.
- LOUČKOVÁ, I. 2010. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. Praha: Slon.
- MASLOW, A. 1943. A theory of human motivation. *Psychological Review*. [online]. [cit. 2007-11-04]. Dostupné z: <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>.
- MATOUŠEK, O. 2007. *Sociální služby*. Praha: Portál.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Havlíčkův Brod: Grada Publishing, a.s.
- MPSV, § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ze 14. března 2006. *Všeobecná encyklopedie v osmi svazcích. 3. svazek G – J. 1. Vyd.* Praha: Diderot, 1999. s. 131.

MUSIL, L., ŠRAJER, J. 2008. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: Albert.

MÜHLPACHER, P. 2005. *Gerontopedagogika*, Brno: Masarykova univerzita Brno.

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

NAKONEČNÝ, M. 1999. *Sociální psychologie*. Praha: Academia.

NAVRÁTIL, P., MUSIL, L. 2000. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. Sociální studie* Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

NAVRÁTIL, P. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.

NAVRÁTIL, P. 2009. *Reflexivní využití terorie v procesu posouzení*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. 2010. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.

NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K., VIDOVIČOVÁ, L. 2008. *Zajištění potřeb seniorů s důrazem na roli nestátního sektoru*. Praha: VÚPSV, v.v.i.

NOVOSÁD, L. 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*, Praha: Potrál.

PACOVSKÝ, V. 1994. *Geriatric. Geriatrická diagnostika*. Praha: Scientia Medica.

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

PRUŽÍNSKÁ, J. 2004. *Psychológia osobnosti*. Bratislava: Katedra Sociálnej práce PdF UK.

RABUŠIC, L. 1998. Jsou čeští senioři chudí? *Sociologický časopis* 34,1998, č.3: 303-320.

REDAKČNÍ KOLEKTIV. 2011. Jak nespadnout do pasti. *Publikace*. 4/2011. Praha: Občanské sdružení spotřebitelů TEST.

REIDL, A. 2007. *Senior- zákazník budoucnosti*. Praha: Albatros Media.

RICHMOND, M. E. 1917. *Social Diagnosis*. New York: Russel Sage foundation.

SCHNEIDEROVÁ, A. 2008. *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita.

SLOWÍK, J. 2010. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál.

SÝKOROVÁ, D. 2007. *Autonomie ve stáří. Kapitoly z gerontosociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství.

ŠVANCARA, J. 1997. *Psychologie stárnutí a stáří*. Praha: Univerzita Karlova.

VÁGNEROVÁ, H. 2000. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál.

VINKLEROVÁ, M. 2011. *Kvalita sociálních služeb – zaměření na seniory*, Olomouc: Bakalářská diplomová práce.

VOHRALÍKOVÁ, L. 2004. *Čeští senioři včera, dnes a zítra*. Praha: VÚPSV.

VYBÍRAL, Z. 2000. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál.

VYSOJAKOVÁ, M. 2000. *Hospodářská, sociální, kulturní práva a zdravotně postižení*.

Praha: Karolinum.

ZÁKON 108/2006 Sb., o sociálních službách.

ZÁKON 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

Internetové zdroje

ČSU. [online]. Praha. [cit.2012-05-30]. Dostupné
z: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/seniori>

iDNES/finance. [online]. Praha. [cit. 2013-02-21]. Dostupné
z: [http://www.byznysslovicka.com/metodiky_oblast_managementu/maslowova
pyramida-potreb/](http://www.byznysslovicka.com/metodiky_oblast_managementu/maslowova_pyramida-potreb/)

WIKIPEDIE - zdravotně postižení. [online]. Praha. [cit.2012-12-10]. Dostupné
z: [http://cs.wikipedia.org/w/zdravotně postižení/](http://cs.wikipedia.org/w/zdravotně_postižení/)

ZDRAVĚ. CZ. [online]. Praha. [cit.2010-04-21]. Dostupné
z: <http://domaci-nasili.zdrave.cz/nasili-na-seniorech/>

Anotace

Název diplomové práce: „Zneužívání seniorů pro komerční účely.“

Počet slov: 24 183 (bez příloh 22 935)

Počet znaků (včetně mezer): 161 462 (152 951)

Má diplomová práce se zabývá otázkou životní situace a životních potřeb seniorů v DPS Lipník nad Bečvou. Hlavní výzkumnou otázkou na kterou práce odpovídá je: „*Cílem diplomové práce je porozumět aspektům životní situace seniorů, na které reagují zájezdní prodejní akce*“. Vycházím zejména z praktických zkušeností a znalosti dané problematiky. Práce je rozdělena do tří hlavních částí: teoretická část, metodologická část a analytická část. V teoretické části jsem popsala problematiku, která se dotýká životní situace seniorů a následné motivace k uspokojení životních potřeb seniorů. Dále jsem se zabývala násilím a manipulací prodejců páchaným na seniorech při prodejních akcích a nekalých prodejích. V metodologické části jsem se zabývala stanovením výzkumné strategie, operacionalizací a stanovením dílčích výzkumných otázek. Určila jsem jednotku zkoumání a jednotku zjišťování, techniku sběru dat. Analytická část směřuje k interpretaci získaných dat kvalitativního výzkumu. Tyto data jsou podkladem k zodpovězení hlavní výzkumné otázky. V závěru jsem také aplikovala doporučení, která by mohla ukázat cestu k následné prevenci a informovanosti seniorů v dané problematice.

Klíčová slova

Ageismus, diskriminace, senior, seniorská problematika, stáří, stárnutí, sociální fungování, podomní prodej, prezentace, prodejci, posuzování životní situace, násilí,

manipulace, motivace, zdravotně postižení, životní situace.

Annotation

Title of thesis: *“Abuse of older people for commercial purposes.”*

Number of words: 24 183 (no attachments 22 935)

Number of characters (including spaces): 161 462 (152 951)

My thesis deals with the question of life situations and needs of seniors living in nursing homes Lipník nad Bečvou. The main research question on which this thesis is respond to: *“The aim of this thesis is to understand the aspects of the life situation of seniors, responded to coaching sales events.”* I come particularly from practical experience and knowledge of the topic. The work is divided into three main parts: a theoretical part, methodological part and an analytical part. In the theoretical part describes the issue that touches life situation of seniors and the subsequent motivation to meet the living needs of seniors. Then I dealt with violence and manipulation retailers committed to the seniors at sales events and unfair sales. The methodological part I focused on setting research strategies, operationalization and determination of partial research questions. I determined units of examination and units of survey, technique of data collection. Analytical part is directed to interpret acquired data qualitative research. These data are the basis for answering the main research question. In the end, I also applied the recommendations, which could show the way for the subsequent prevention and awareness of seniors in this issue.

Keywords

Ageism, discrimination, senior, senior issues, old age, social functioning, doorstep selling, presentation, sales, assessment of living conditions, violence, manipulation, motivation, disability, life situation.

Jmenný a věcný rejstřík

A

Adair, 27, 34
adaptace na stáří, 11, 87
ageismus, 14, 90
agresivní manipulace, 7, 38
Alzheimerova choroba, 21, 29
analýza a interpretace dat, 7, 52, 92
aspektem, 11, 54, 57, 93
autonomii, 26, 32

B

Bartlettová, 24
Birkenbihlová, 34
Buriánek, 43

Č

ČOI, 7, 10, 41, 48, 62, 91
ČSU, 9, 72

D

dárky, 9, 31, 38, 55, 57, 58, 64, 65, 66,
77, 91, 92, 93
Dessaintová, 15
dílní výzkumné otázky, 43
dílní závěr, 54, 56, 58, 62
diskriminace, 36, 90
Disman, 44

E

Edmüller, 38, 39, 90
ekonomická situaci, 26, 30

F

Fisher, 29
Freud, 34
fyziologické potřeby, 28

G

geront, 13
Giddens, 52
Guardini, 16

H

Hastingsová,, 22
Haškovcová, 14, 15, 29, 30, 31, 33, 36,
56, 87, 89, 90
Hayflick, 17
hlavní výzkumné otázky, 43
hodnota, 16
Hovorka, 11, 29

I

Ikelsová, 27
integrita, 14

J

Janebová, 26
Janoušek, 68
jednotkou zjišťování, 49
jednotkou zkoumání, 49, 92

K

Keith, 27, 30
komunikovat, 20
Kopřiva, 20
Krejčířová, 17
Křivohlavý, 15
Kuchařová, 69
kvalitativní výzkum, 43, 44, 50

L

Langmeier, 17
Longers, 25, 69
Loučková, 43, 49

M

manipulátoři, 39
Maslow, 27, 34, 57, 69, 89, 95
Matoušek, 43
Miovský, 44, 92
motivace, 6, 7, 27, 34, 35, 57, 65, 68,
73, 86, 92
MPSV, 69
Mühlbacher, 17

Musil, 24

N

Nakonečný, 14, 28, 34, 35
násilí, 6, 36, 37, 48, 58, 61, 86, 90
Navrátil, 3, 24, 25, 26, 88
nekalé obchodní praktiky, 7, 40
Nešporová, 30, 31
Novosád, 3, 21, 28, 29, 32, 90

O

obchodní manipulace, 7, 38
operacionalizace, 7, 44, 45

P

Pacovský, 13, 17
polostandardizovaný rozhovor, 50
Pondělíček, 12
potřeba pocitu bezpečí, 28
potřeba seberealizace, 28
potřeba sounáležitosti, 28
potřeba uznání, úcty, 28
proces posouzení, 25
prodejci na výletních prodejních akcích,
22
prodejní akce, 7, 58
Pružinská, 58
předváděcí akce a podomní prodej, 40
psychologická manipulace, 7, 38

R

realizace výzkumu, 7, 50, 65
Redakční kolektiv, 71, 77, 78
Reidl, 38
Richmondová, 23

S

samota, 20, 22, 56, 58, 65, 89, 93
senioři, 9, 10, 11, 21, 22, 23, 27, 28, 29,
30, 31, 32, 33, 35, 36, 38, 40, 46, 47,
48, 49, 50, 52, 53, 55, 57, 58, 60, 63,
64, 65, 66, 70, 71, 83, 87, 88, 89, 90,
91, 92, 93
Schneiderová, 26, 88
skryté zúčastněné pozorování, 50
slevy, 31

Slowík, 20

Smutek, 26, 88
sociální fungování, 7, 25, 55
sociální izolace, 23
SOS, 10, 83
stárnutí a stáří, 11, 71
stařecká demence, 21
stáří, 6, 9, 11, 15, 16, 17, 21, 29, 57
Svobodová, 30, 31
Sýkorová, 32

Š

Šrajer, 24
Švancara, 17, 18

T

techniky sběru dat, 7, 49
tělesné postižení, 19

V

Vágnerová, 13
Vidovičová, 30, 31
Vinklerová, 3, 9, 80
Vohralíková, 18
Vysojaková, 71

W

WHO, 12, 13, 29
Wilhelm, 38, 39, 91

Z

Zákon 108/2006 Sb, 19
Zákon č. 435/2004 Sb, 19
zastupitelé Lipníka nad Bečvou, 66
zátěžové situace, 18
změny v nemocnosti, 13
změny ve stáří, 7, 52

Ž

životní fáze, 6, 11, 16
životní potřeby, 7, 57, 89, 92
životní situace, 10, 23, 24, 25, 26, 27,
30, 34, 43, 65, 66, 70, 73, 88, 92, 93,
95
životní úroveň, 9, 87

Přílohy

Příloha č. 1:

Dobré rady seniorům před návštěvami prodejních akcí

Proč se vyhýbat předváděcím akcím a dealerům

Myslím, že jsme se do situace, kdy jsme našli ve schránce velmi lákavou nabídku ocitli všichni. Tyto nabídky jsou různé, ať už různé katalogy, zajímavé výlety s předváděným zbožím, kde vám nabízí dárky zdarma, nebo výhru – podmínkou je vždy nákup zboží, které je předražené a nekvalitní. Bohužel se setkáváme stále častěji s případy, že se lidé nechají zlákat právě slíbeným darem, nebo výhrou. „*Měli by si tedy všichni pamatovat, že:*

- 1) **Zboží je předražené** – v obchodní síti koupíte kvalitnější výrobky za příznivější cenu.
- 2) **Mnozí prodejci se ničeho neštítí** – na začátku úsměvy, galantnost a na konci agrese.
- 3) **Mohli bychom přijít o peníze, nebo se na dlouhou dobu zadlužit** – v konečném důsledku zaplatíte daleko více a pokud nebudete platit, skončíte v rukou exekutora.
- 4) **Zákon chrání často jen na papíře** – i když včas odstoupíte od smlouvy a prodejce je povinnen vám vrátit peníze, velmi často se tak nestane. *Vše se pak řeší u soudu,*“ (Redakční kolektiv, 2011, s. 4), pokud to psychicky vydržíte.
- 5) **Mohou vám hrozit zdravotní potíže** – zejména tehdy, když se dostanete do dluhové pasti vám toto nepřidá na zdravotním stavu, hlavně po psychické stránce. A od toho se pak odvíjí váš další zdravotní stav.

Dobře míněné rady

Dle brožury dTEST je třeba dodržovat negativistické zásady 3N.

- Nejezdit/nezvat – na zájezdech Vás nic dobrého nečeká, domů si nezděte cizí osoby! Nikdy nechoďte sami, ve dvou se dá lépe odolat nátlaku prodejců. Nenechte se zlákat různými dárky, které Vám prodejci nabízí ovšem

za podepsání smlouvy.

- Nepodepisovat – pokud už na zájezd jedete, či si pozvete domů prodejce, nepodepisujte žádné papíry! Prodejci na Vás budou vyvíjet nátlak, aby jste smlouvu podepsali. Pozor aby jste nepozvali prodejce domů a pozor na rozhodčí doložku ve smlouvě. Zboží převezměte jen na akci, v žádném případě nezvěte prodejce domů! Uvědomte si, že se můžete podepsáním smlouvy dostat do dluhové pasti!
- Nerezignovat – podepsali jste nechtěnou smlouvu? Neztrácejte čas a napište odstoupení od kupní smlouvy! (viz. Příloha č. 2).

Pokud podepíšete i úvěrovou smlouvu, musíte při odstoupení od smlouvy také napsat na úvěrovou společnost a informovat ji o odstoupení od smlouvy. Vše odešlete doporučeně poštou. Nevyhazujte žádné dokumenty o smlouvách! (Redakční kolektiv, 2011).

Příloha č. 2. Vzor smlouvy odstoupení od kupní smlouvy uzavřené při předváděcím nebo podomním prodeji.

Moje jméno a příjmení

jméno a příjmení dodavatele (či název firmy)

Moje adresa

IČ dodavatele

Můj telefon

adresa dodavatele

Lipník nad Bečvou 22. 03. 2013

Věc: Odstoupení od kupní smlouvy

Vážení,

Dne..... jsem s vaší společností uzavřel na předváděcí akci, jež se konala v restauraci Vařečka v Horních Hrnčovicích č.p. 7, kupní smlouvu č....., jejímž předmětem byla sada nerezového nádobí značky Best Chef v ceně 50 000 Kč.

Vzhledem k tomu, že tato kupní smlouva byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, rozhodl jsem se využít svého práva a v souladu s § 57 ods. 1 zákona č. 40/1964, občanský zákoník, od této smlouvy odstupuji.

Sadu nádobí vám zasílám a zároveň žádám o poukázání zaplacené kupní ceny ve prospěch mého bankovního účtu č...../....., popřípadě poštovní poukázkou na mou adresu.

S pozdravem

.....

vlastnoruční podpis

Přílohy: kopie kupní smlouvy

Příloha č. 3.

Žádost o podání informace v problematice podomního prodeje a prodejních akcí.

Dobrý den,

dovoluji si Vás oslovit s dotazem. Píši diplomovou práci na téma: Zneužívání seniorů pro komerční účely.

Chtěla jsem se zeptat pro účely této práce, zda máte nějaké zkušenosti s problémem zneužívání a manipulování seniorů na různých prezentacích, výletech, podomní prodejci apod. Dále jestli Váš svaz proti tomuto problému má a dělá nějakou prevenci.

Velmi děkuji za odpověď a přeji pěkný den,

Vinklerová Marie

Příloha č. 4.

Odpověď pana Lukáše Zeleného z časopisu dTEST.

Dobrý den,

reaguji na Vaši zprávu směřující primárně do oblasti předváděcích akcí a podomního prodeje. Naše sdružení, zejména pak spotřebitelská poradna, se ve velkém rozsahu věnuje této problematice. Za loňský rok jsme zaznamenali bezmála 17 tisíc spotřebitelských dotazů a stížností, z toho se předváděcích akcí a podomního prodeje týkalo cca. 1700 případů.

Seniorům či jejich blízkým poskytujeme především poradenství a pomoc při sepisování právních úkonů. V této souvislosti monitorujeme trh, zejména se věnujeme tomu, abychom odhalovali nové společnosti zaměřující se na pořádání předváděcích akcí a nové nezákonné praktiky obchodníků.

V minulém roce jsme se účastnili připomínkového řízení ohledně novely zákona o spotřebitelském úvěru, podali jsme podněty na novelizaci některých zákonných ustanovení, vyzvali jsme několik asociací, aby více dohlížely na své členy, některé poskytovatele spotřebitelských úvěrů jsme vyzvali ke změně své podnikatelské strategie ohledně financování zboží zakoupeného na předváděcích akcí. Též jsme vyzvali některé společnosti, aby se zdržely svého protiprávního jednání ve vztahu ke spotřebitelům. Podáváme opakovaně podněty příslušnému dozorovému orgánu. Mnoho případů medializujeme pomocí tiskových zpráv a kontaktu s médii. V minulém roce jsme také uspořádali několik přednášek pro seniory v klubech seniorů. Společně se Zastoupením Evropské komise v ČR, středisky Europe Direct, Ministerstvem práce a sociálních věcí, Českou obchodní inspekci jsme uspořádali několik přednášek na téma "Ochrana seniorů při předváděcích akcích a podomním prodeji" nejen v Praze, ale také v několika městech po republice. Vydali jsme také brožurku "Jak nespadnout do pastí" zaměřenou především na seniory a upozorňující na nejruznější úskalí a rizika, která na ně číhají na těchto akcích. Této brožury se bezplatně mezi seniory rozdistribuovalo přibližně 200 tisíc kusů.

V této oblasti vyvíjíme velké množství aktivit. Pokud byste měla další otázky, velice rád Vám je zodpovím. Obracejte se prosím dále na můj e-mail zeleny@dtest.cz.

S přátelským pozdravem

Lukáš Zelený

Časopis dTest
objektivně * nezávisle * bez reklam

Občanské sdružení spotřebitelů TEST
Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10 - Vršovice
www.dtest.cz
tel.: 241 404 922

Příloha č. 5.

Odpověď na žádost od paní Mazalové z organizace SOS

Hlavním argumentem podomních prodejců je výhodnost a neopakovatelnost nabídky, kterou zrovna oni mají. V dnešní době není problém dohledat si velmi snadno, která z nabídek dodavatelů čehokoliv je pro spotřebitele nejvýhodnější, proto není nutné podléhat nátlaku prodejců, že zrovna jejich nabídka je nejlepší a nejvýhodnější. Jejich akce se opakují pravidelně a obvykle nabízejí zboží, kterého je na trhu dostatek a dá se sehnat i mnohem levněji. Mnohdy se dealeri snaží „hrát na city“. Spotřebitelé, převážně senioři, nenakupují většinou pro sebe, chtějí udělat radost svým dětem, vnoučatům nebo nakupují různé zdravotní pomůcky např. pro svého nemocného partnera, které by ho měly zbavit trápení, bolesti a nemoci. Ceny rozhodně nejsou výhodné, zboží bývá předražené a často se nedá reklamovat, protože není u koho (společnosti mizí z trhu i se svými účty, mění názvy nebo se už ani jejich sídla nedají často zjistit). Pátrají po nich dlouho jak dozorové kontrolní orgány (Česká obchodní inspekce, Živnostenské úřady), tak i policie ČR.

Proto tam, kde obce pouliční a podomní prodej zakázaly, doporučujeme obrátit se v případě zjištění jeho nerespektování na obecní policii či živnostenský úřad. Tam, kde je pouliční a podomní prodej obcí umožněn, doporučujeme spotřebitelům u těchto forem prodeje velkou obezřetnost. Zejména doporučujeme nezvat prodejce do bytu, nepodepisovat jakékoliv listiny bez čtení a porady s někým dalším, nedávat své osobní údaje a už vůbec ne občanský průkaz, neboť hrozí jejich zneužití. V případě, že už se spotřebitel dostal do problémů s pouličními či podomními prodejci, může se také vždy obrátit na naši organizaci, ať už v našich poradnách či na telefonní lince, kde naši vyškolení poradci poskytnou spotřebitelům bezplatné právní rady v této i jiných oblastech spotřebitelského práva.

Gerta Mazalová předsedkyně SOS JmK

Veškeré informace, které potřebujete, najdete na našich webových stránkách:

www.asociace-sos.cz

S pozdravem Gerta Mazalová

Sdružení obrany spotřebitelů Jihomoravského kraje

Mečová 5602 00 Brno

tel.: 542 210 778 e-mail: info@asociace-sos.cz

Příloha č. 6.

Pozvánky




Návštěva podnikové prodejny R. Jelínek

Zásobte se na vánoční svátky kvalitními výrobky od R. Jelínka z Vizovic!

Srdečně Vás zveme do proslulé vizovické prodejny. Po dlouhodobém útlumu Vám určitě přijde vhod kvalitní pití za výhodné ceny.

Poté si můžete nakoupit na Vánoce vyhlášené domácí speciality v prodejně masa a uzenin ze Slušovic.

Součástí výletu je i zábavná reklamní akce.



Oběd máte od nás zdarma!

A navíc pro každého hodnotné dárky!

Dárek pro dámy
Velký čokoládový balík – 8 ks

Dárek pro pány
Kulinářský skvost – olomoucké tvarůžky – 0,5 kg!
Tvarůžky jsou nejzdravější ze všech druhů sýrů, jsou bez konzervantů a obsahují minimální množství tuků.



DOMÁCÍ ZABÍJAČKA

POCHUTNEJTE SI NA DOBRŮTKÁCH OD MISTRA ŘEZNIKA



cena zájezdu 39 Kč

Co jsme pro Vás připravili?
ovarová polévka
jitrnice, jelita, ovar, prejt

Pochutnejte si na místě nebo si odvezte výslužku domů

...a to vše se musí zapít pivem

VŠE JE PRO KAŽDÉHO ZDARMA

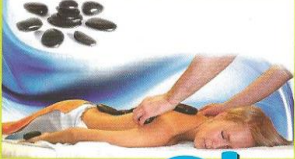
SOUČÁSTÍ VÝLETU JE OBĚD ZDARMA

JSOU PRO VÁS PŘIPRAVENY HODNOTNÉ DÁRKY:

pro všechny
1 kg kvalitního českého česneku

manželské páry
Obdrží ještě navíc 1 kg kvalitního českého česneku

Dopolední zajímavý program zaměřený na gastronomii a pomocníky do domácnosti. Otvaz poledním autobusem.




LÁZNĚ Slatinice

ZDARMA PRO KAŽDÉHO

PLNOHODNOTNÁ LÁZEŇSKÁ PROCEDURA POD DOHLEDEM LÉKAŘE A S PÉČÍ ODBORNÉHO PERSONÁLU

+ seznámení s historií a současností lázní
+ promítání filmu o lázních

● Odjezd z místa bydliště do blízké restaurace ● Zdravotní program šitý na míru pro každého z Vás ● Platba při nástupu do autobusu
● V odpoledních hodinách cesta domů

BĚŽNÁ CENA ZÁJEZDU 199,- Kč

LÉČEBNÉ LÁZNĚ S PŘÍRODNÍM PRAMENEM ZAMĚŘENÉ NA POHYBOVÉ ÚSTROJÍ



ZDARMA OBĚD

+ lázeňské občerstvení: kavička a zákusek

ZDARMA

JE VÁM VÍC NEŽ 60 LET... S NÁMI POJEDĚTE ZDARMA

Pro každého z Vás jsme jako poděkování připravili

sadu 3 ks keramických nožů



ilustrační foto

ZABÍJAČKOVÉ HODY

s živou muzikou





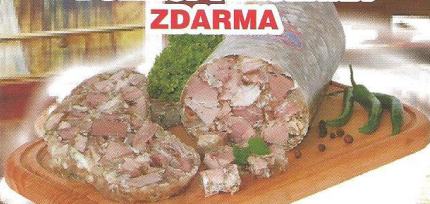
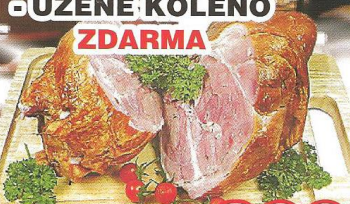
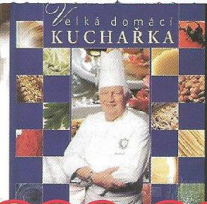
Čeká Vás:

- Cesta pohodlným autobusem
- Prezentace našich novinek a připravovaných zájezdů
- Předání slíbených dárků
- Živá hudba s možností tance **ZDARMA**
- Návrat v odpoledních hodinách

+ DÁREK pro pány
- **DOMÁCÍ TLACENKA**
ZDARMA

DÁREK pro každého
- **UZENÉ KOLENO**
ZDARMA

+ DÁREK pro dámy
- **kuchařka** **ZDARMA**

Rezervujte se **ZDARMA** 800 200 300

a přijedeme na Vaši zastávku jen za 49,- Kč.

V případě nespokojenosti s vystupováním našeho obchodního zástupce, neobdržení slíbeného dárku či dalších připomínek i a námitek volejte na zákaznickou telefonní linku společnosti CZECH REISEN s.r.o.: 722 405 275. Akce se mohou zúčastnit pouze osoby starší 18 let! Provozovatel si vyhrazuje právo na změnu programu a dáreků.

Stat'

Úvod

Téma mé diplomové práce jsem si vybrala na základě praktických zkušeností ze zaměstnání, kde se stále častěji setkávám se seniory, kteří podléhají podomním prodejcům na prezentačních akcích. Téma mé práce zní: „Zneužívání seniorů pro komerční účely“. Práce bude zaměřena na seniory v naší organizaci – Dům s pečovatelskou službou v Lipníku nad Bečvou. Dle mého názoru je třeba seniory od těchto výletů stále více odrazovat a varovat je před manipulativními technikami prodejců.

Teoretická část mé diplomové práce se zabývá otázkou seniorů a stárnutí, dále se věnuji problematice životní situace seniorů a následné motivace k uspokojení potřeb seniorů. Ve třetí kapitole mé práce se věnuji problematice násilí a manipulace páchaným na seniorech.

Samotný výzkum prezentuji v metodologické části mé práce. Zde jsem stanovila techniku sběru dat, výzkumnou strategii, jednotku zjišťování a zkoumání. DVO stanovené v teoretické části jsou zodpovězeny v analytické části mé práce. V závěru mé práce se věnuji odpovědi na HVO. Problematice seniorů a stáří se snažím porozumět jak ve své diplomové práci, tak i v zaměstnání.

1 Stárnutí a stáří

V moderním přístupu ke stárnutí a k péči o seniory se setkáváme s dynamickou teorií stárnutí, která vidí člověka jako komplexní dynamický proces, mající do určité míry schopnost regenerace. Mladší věk v životě člověka v současné době uteče tak rychle, že to jedinec skoro nepostřehne a je tu starší věk a následně přichází stáří. Dle Haškovcové (1990) se dělí věk jako:

- 45 – 59 let = střední, nebo též zralý věk,
- 60 – 74 let = vyšší věk, nebo ranné stáří,
- 75 – 89 let = střecký věk, neboli sénium, vlastní stáří,

- 90 let a výše = dlouhověkost.

Proces stárnutí probíhá již od narození. Je pravdou, že každý je starý tak, jak se sám cítí. Věková hranice k odchodu do penze se postupně zvyšuje, proto by každý člověk měl myslet na své stáří již v produktivním věku. Strategie adaptace na stáří záleží zejména na člověku samém. Dlouhodobá příprava na stáří je příprava celoživotní. (Haškovcová, 1990).

Dlouhodobá příprava na seniorský věk je pro jedince nejlepší, senior je otevřený jakékoliv pomoci, tolerantní, je aktivní. Má zájem o své blízké příbuzné, snaží se být soběstačný, optimistický. Má zájem o druhé, o život.

Pokud se stává senior závislí na okolí, stává se seniorem pasivním, neochotným, spoléhajícím se na jiné, vyžaduje pomoc a to neustále, zneužívá své okolí.

Senior v obraně má totální strach ze závislosti, snaží se být extrémně soběstačný, ale již na určité věci nestačí, úpěnlivě se brání jakékoliv pomoci, hraničí s hystérií, nechťejí být finančně závislí.

Pokud je senior nepřátelský, nemá rád lidi, je nepříjemný, nemá rád nic a nikoho. Je neustále mrzutý, protivný, vyvolávající naschvály, podezírající, konfliktní, pramení z poruch osobnosti u dospívajícího věku.

Senior, který nemá rád sám sebe, tzv. sebenenávist, má negativní vztah k životu a sobě samému, je nepraktický, pesimistický, osamělý, neumí se postarat sám o sebe, nemá chuť do života.

Problematictí senioři také mohou být senioři, kteří jsou osoby starší 80 let, velmi často ztrácí kontakty, žijí v izolaci. Osoby osaměle žijící v bytě, mohou se těžce dovolat pomoci. Staré a osamělé ženy se mohou stát terčem podomních prodejců častěji. Senioři žijící v izolaci například na samotě u lesa, rodiny, děti je nenavštěvují. Také bezdětné páry se mohou dostat do potíží, nikdo se o ně nepostará, pokud by se dostali do potíží. Velmi častým problémem seniorů jsou také nízké příjmy – nízká životní úroveň, ekonomické problémy.

Člověk prochází v životě různými změnami, které ovlivňují více méně každého jedince. Nejvíce se životní změny ukazují právě během stárnutí. Psychické změny: snížení výbavnosti a zapamatování si, vynalézavost, snížená koncentrace na jakoukoliv činnost, zpomalení psychomotorického tempa, zvýšená sentimentálnost ve vzpomínání, špatné rozhodování, senioři nemají rádi změny, stavy úzkosti, labilnější – ze smíchu

hned pláč, pomalejší myšlení, po 50 letech už se snižuje úsudek, zlepšuje se rozvaha, upevňují se dřívější povahy a povahové rysy a zesilují, ulpívání na svých věcech, žijí tím, že mohou vzpomínat, oslabení vyšších citů, estetické cítění, hygieny, paličatost, vzdorovitost, deprese, podezřivost, lítostivost.

Dalšími změnami probíhající v seniorském věku jsou změny ve fyziologii: oslabuje zrak, sluch, čich. Vznikají stařecké skvrny. Seniora ovlivňuje nejistota a vratká chuze, pohybový aparát se stává stále více křehčí, kosti se snadněji mohou lomit. Sexuální život již není tak aktivní, jako v mladším věku.

Patologické změny jsou velmi častými změnami ve stáří: deprese, poruchy spánku, senilní demence, psychóza, schyzofrenie, alzheimerova choroba.

Senioři by neměli ztrácet chuť do života, a dle mého výzkumu, se chtějí senioři stále aktivně podílet ve svém životě na různých akcích. Je také vhodné se seniory pracovat a aktivovat je do života. Metodami práce se seniory se zabývalo mnoho osobností, například: logoterapie (Viktor E. Frankl), reminiscenční terapie (Pamela Schweizer), validace (Naomi Feilová), preterapie (Garry Prouty), videotrénink interakcí (Maria Aarts a Harrie Biemans) apod.

2 Životní situace seniorů

Každý jedinec pochází z určitého sociálního prostředí. Záleží na poskytované opoře, což znamená, že již malé dítě potřebuje správnou oporu ve svých rodičích, pokud ji nedostane, může být narušeno sociální fungování člověka. Zde by potom měl nastoupit systém sociální pomoci. Dle Schneiderové (2008) by celkové prostředí, které člověka ovlivňuje, mělo také ovlivňovat životní situaci jedince.

Martin Smutek (2010) tvrdí, že biologické a psychologické vlastnosti nemohou být posuzovány s ohledem na životní situaci klienta. Musí se hodnotit všechny systémy, ve kterých je člověk součástí. Sociální prostředí se posuzuje jistě jinak než prostředí fyzické. Sociální prostředí znamená síť lidských vztahů. Fyzické prostředí je svět kolem nás.

Otázkou je, proč se jedinec dostává do životní krizové situace, a také jak člověk dokáže čelit obtížné situaci. Navrátil (2009) popisuje životní situaci a sociální fungování jedince jako koncept spjatý se systémovým myšlením. Vztah člověka a jeho prostředí je důležitou složkou životní situace každého z nás. Socializace člověka znamená proces

formující identitu člověka. V průběhu života se jedinec setkává s různými životními situacemi, které jej formují a začleňují do společnosti. Socializace jedince probíhá od narození až do konce života.

Životní situace seniorů v dnešní době není nijak lehká, senioři se těžko orientují v přetechizované době. Byli zvyklí, že veškeré sociální služby byly zdarma, nebo placeny jen symbolickými částkami. Zdravotnictví bylo zcela zdarma. Senioři mají problém pochopit systém dnešní doby. Ale i v současnosti mají senioři své životní potřeby, které pokud nejsou naplněny, mohou seniory dovést do krizových situací.

K nejznámějším patří teorie potřeb A. Maslowa. Životní potřeby se dělí na biogenní a psychogenní, nebo na vrozené a získané, čili na primární a sekundární. Dále Maslow (1943) popisuje potřeby sociální – potřeba autonomie a potřeby seberealizace. Potřeby seniorů se nijak neliší od potřeb mladší generace. I v seniorském věku cítí člověk potřebu autonomie a seberealizace, nejen potřeby fyziologické. Každý jedinec má své hodnoty a priority. Potřeby našich seniorů zjišťuji zejména při individuálním plánování, které aktualizuji co půl roku. Vždy se dovídám potřeby a cíle našich uživatelů. Cílem, který je u našich seniorů identický je: být stále zdraví a žít stále doma, ve svém prostředí. Což se snažíme v naší terénní službě uživatelům naplňovat. Senioři nechtějí být zcela závislí na jiné osobě a dělají vše proto, aby to tak bylo co nejdéle. Další potřebou, která je pro seniory prioritou, je být stále aktivním. Toto tvrzení potvrzuje i Haškovcová (1990). Senioři mají potřebu se seznamovat s vrstevníky, vítají nové vztahy, rádi spolu hovoří. V naší organizaci mají senioři možnost setkávat se, aktivizovat a rozvíjet své činnosti v klubu „Pohoda“, který je denně otevřen. Bohužel se ale i my setkáváme s problémem návštěv seniorů na prodejních akcích, i když naše uživatele neustále varujeme před návštěvami právě těchto akcí. Z rozhovorů, které jsem se seniory praktikovala, vyšlo, že senioři akce navštěvují zejména z důvodu samoty, příslibu získání dárků a oběda zdarma. Návštěvami na prodejních akcích senioři uspokojují potřeby autonomie, seberealizace, ale také fyziologické.

3 Násilí na seniorech

Násilí se v naší společnosti stále více rozmáhá. Hektická doba, lidi na sebe nemají čas a stále se rozšiřující honba za penězi vede některé individua k nekalým činnostem.

Pro naši společnost se senioři stávají - někdo by to tak mohl cítit „nepotřební“. Takzvaný ageismus = společenský předsudek proti stáří. Zahrnuje předsudky a negativní představy o starých lidech nebo projevy diskriminace vůči staršímu člověku. Projevuje se např. v upřednostňování mládí (mladí mohou udělat chybu, aniž by byli označeni za senilní atd.) Podobně vznikají i mýty o stáří (potřebují pomoc, společnosti nic nepřinášejí, naopak odčerpávají finance atd.). Existují však i pozitivní předsudky (moudrost, laskavost, soucit, spolehlivost). K ageismu přispívá současný důraz na mládí a fyzickou krásu, segregace lidí do skupin na základě věku, devalvace tradic, domněnka že stáří je neúčinné. Pro jeho zmírnění je třeba hovořit o problémech stáří už na základních školách a podporovat častější a aktivnější osobní kontakt se staršími lidmi (např. mezigenerační programy – internet a senioři – studenti učí seniory apod.).

Velmi časté je násilí páchané nejbližšími, tedy v úzkém kruhu rodiny. Jak popisuje Novosád (2009) mohou nastat situace kdy mladí, donutí seniora k přepsání bytu na syna či dceru a tito se mu následně odvděčí tím, že v nejlepším případě ubytují seniora v domově pro seniory.

V tom horším případě mohou seniora týrat, jak psychicky, tak i fyzicky. Špatné zacházení a násilí – může mít mnoho podob (fyzické násilí, sexuální zneužívání, vyhrožování, vydírání, ponižování, materiální zneužívání, zanedbávání péče, atd.) Myslím si, že senioři se za chování svých dětí stydí. Vadí jim, jak se děti chovají a myslí si, že selhali při výchově. V žádném případě si ale nepostěžují. Zneužívání a týrání seniorů ponižuje důstojnost seniora. Každý jedinec má svá práva, právo a respekt za každé situace. Důstojnost stáří je v současnosti stále více ohrožena. (Haškovcová, 1990).

Manipulace a zneužívání seniorů se dnes rozšířilo a s touto problematikou si naše společnost stále neví rady. Manipulace znamená v překladu „ručně ovládat“, podomní prodejci si tento překlad berou doslova. Prodejci jsou naučeni technikám manipulace, že senior vlastně ani nepozná, že byl zmanipulován. Manipulace na předváděcích akcích se stále více stupňuje. Dokazuje nám to i dokument „Šmejdi“, který je promítán v kinech. Autorka navštívila sama prodejní akce a skrytě natáčela manipulativní techniky a zvyšující se agresi vůči seniorům. Bohužel, senioři stále na prodejní akce jezdí, i když mají s prodejci jen samé špatné zkušenosti. Proto bychom se měli naučit ochraňovat před manipulací. *„Nejdůležitější obranou je samozřejmě*

většinou to, že manipulátorův záměr a příslušnou taktiku odhalíme.“ (Edmüller, Wilhelm, 2011, s. 87).

Velmi často prodejci na seniory verbálně útočí, uráží před ostatními lidmi. Nejlépe je rozhovor s manipulátorem ukončit, dát najevo, že se s manipulátorem již nemíním bavit. Důležité je nenechat se ovlivnit a zneužít pro podepsání úvěrové smlouvy či jakékoli kupní smlouvy, které většinou senior nerozumí, nebo ani nevidí malá písmena, kterými jsou většinou tyto smlouvy napsány, samozřejmě účelově. Další zásadou je nezůstat s manipulátorem samotén či pozvat manipulátora do svého bytu.

Prodejci lákají seniory na prezentační akce dárky zdarma a chutným obědem. Nabízené věci buď senioři vůbec nedostanou, pokud ano, nejsou valné kvality. Proč lidé podléhají podomním prodejcům? Touto otázkou jsem se zabývala ve svém výzkumu. Dle mého úsudku, senioři reflektují na pozvánky, které jim přijdou do poštovní schránky, či otevrou dveře cizím lidem z důvodu osamělosti, zvědavosti a ryze českou neřestí – získat „něco“ zdarma. Nejlepší prevencí chránit se před prodejci je nenavštěvovat tyto akce, či nikoho nepouštět do domu. Je přirozené, že se chtějí senioři setkávat se svými vrstevníky. Senioři by si měli dávat pozor na manipulaci prodejců.

Zneužívání seniorů na prodejních akcích v poslední době stále častěji kontrolují pracovníci ČOI. Ukládané pokuty podomním prodejcům zatím ale velký efekt nemají a prodejní akce stále probíhají. Snad se zastupitelé měst dohodnou, a podomní prodej „vyženu“ ze svých měst.

4 Metodika výzkumu

Podle Giddense (1989) má metodika výzkumu svůj řád: nejdříve je třeba definovat vlastní problém – zvolit námět výzkumu, pak je důležité seznámit se s existujícími teoriemi, nato provést operacionalizaci – formulovat problém jako ověřitelné hypotézy, dále následuje vybrat jednu nebo více výzkumných metod, sbírat a zaznamenávat data, data uspořádat, analyzovat a interpretovat zjištění, registrovat poznatky a diskutovat o nich¹².

¹² Vlastní překlad

Já si pro výzkum vybrala kvalitativní techniku zkoumání. Metoda skrytého zúčastněného pozorování a polostrukturovaného rozhovoru byly techniky, které pro moji diplomovou práci byly nejvhodnější. Jednotkou zkoumání byla v mém případě organizace DPS v Lipníku nad Bečvou. Zde jsem zaměstnaná jako sociální pracovníce a vedoucí pečovatelské služby. Snažila jsem se zde najít odpověď na hlavní výzkumnou otázku mé diplomové práce. Jednotkou zjišťování bylo sedm respondentů s našeho zařízení, z toho dva muži a pět žen. Miovský (2006) tvrdí, že triangulace dat je založená na principu různých teoretických východisek promítnuté do interpretace kvalitativního výzkumu. Tuto triangulaci jsem ve svém výzkumu použila a tím jsem odpověděla na HVO.

5 Analýza a interpretace dat

V první podkapitole byly zodpovězeny syntézy DVO týkající se změn ve stáří. Druhá syntéza DVO se zaměřila na sociální fungování seniorů. Životní potřeby a motivace seniorů byla třetí syntéza DVO. Čtvrtá syntéza DVO odpověděla na otázky týkající se prodejních akcí a poslední podkapitolou jsem interpretovala zjištění z návštěvy prodejních akcí.

Vyhodnocení dílčích výzkumných otázek: výzkum potvrdil, že senioři rádi navštěvují prezentační akce, i když se již setkali s manipulací a agresivním chováním prodejců. Také jsem zjistila, že všichni oslovení respondenti na prodejní akci nějaký výrobek koupili, aniž by vůbec původně chtěli něco kupovat. Čtyři z respondentů (jeden muž a tři ženy) nakoupili na úvěr. Senioři lákají vyjet na prodejní akce nabízené dárky a oběd zdarma. Naše česká povaha nás bohužel žene vždy tam, kde máme dostat něco zadarmo či velmi levného. Na otázky týkající se životních potřeb a motivace své potřeby naplňovat, senioři shodně odpovídali, že nechtějí být neustále sami. Cítí potřebu setkávat se s vrstevníky. Rádi cestují, poznávají nové lidi, místa apod. Chtějí být plnohodnotnými lidmi naší společnosti. I když změny ve stáří senioři omezují, a životní situace seniorů není lehká, nechtějí jen přežívat. Potřeba autonomie je u seniorů silná a stále senioři pohání k „bytí“.

Vyhodnocení hlavní výzkumné otázky: výzkum potvrdil mé tvrzení

v teoretické části mé práce. Potřeby seniorů jsou i v seniorském věku stále silné a motivující k úspěšnému uspokojení potřeb seniorů. Životní situace seniorů v dnešní době není lehká. Senioři v naší společnosti mají problém vyjít s financemi.

Jsou důvěřiví, stále nevěří, že by se jim mohlo něco stát. Oslovení respondenti odpovídali shodně, na prodejních akcích se setkali s hrubostí ze strany prodejců.

Stejně je ale výlety stále lákají. Zejména z důvodu samoty. Samota je největším motivem k výletům. Dále respondenty láká nabídka prezentovaná na pozvánkách,

a to nabízené dárky, vždyť pokud pojede manželský pár, dostane všechny dárky dvojnásobně a senioři budou mít i dárky pro děti. A také dostanou oběd zadarmo – to je přece něco! Nikde vám nic zadarmo nedají, ale to si senioři neuvědomují.

Porozuměla jsem aspektům životní situace seniorů k návštěvám prodejních akcí.

Jsou to aspekty: samota, seberealizace, přátelství, autonomie, prostě „žití, ne přežívání“. Odpověď na HVO: *„Senioři, kteří bydlí na DPS Lipník nad Bečvou, jezdí na prodejní akce z důvodů pocitu samoty, potřeby soudržnosti se svými vrstevníky a láká*

je i potřeba získat zadarmo nabízený oběd či dárky.“

Závěr a doporučení

Má diplomová práce byla zaměřena seniory, kteří žijí v organizaci DPS v Lipníku

nad Bečvou. Kvalitativní výzkum byl vhodným k zodpovězení HVO: *„Cílem diplomové práce je porozumět aspektům životní situace seniorů, na které reagují zájezdní prodejní akce.“* K realizaci výzkumu jsem vybrala skryté zúčastněné pozorování

a polostrukturovaný rozhovor. Z výzkumu jsem získala potřebná data k zodpovězení HVO. Senioři z DPS nechtějí být nikomu na obtíž, snaží se být

stále aktivní. Nejtěživějším aspektem životní situace seniorů je jejich samota. Rodina na seniory většinou nemá čas, navštěvují své blízké zřídka kdy. Senioři se v bytě cítí sami, a i když DPS nabízí možnost aktivizačních činností v klubu „Pohoda“, není to vše, co senioři ke svému životu potřebují. Chtějí poznávat i jiné lidi, nejen ty, kteří bydlí na DPS. Mají zájem poznávat i jiné města, lákají je procházky. V neposlední řadě lákají seniory na prodejních akcích draze vypadající dárky a oběd, a to vše zdarma! Bohužel senioři se setkávají s agresivním a manipulativním chováním prodejců, kteří neváhají seniory nevhodným způsobem přesvědčit k nákupu nepotřebných a předražených výrobků. Proto se senioři dostávají do finančních potíží, které neumějí řešit.

Doporučení: v rámci metod sociální práce je třeba zaměřit se na preventivní řešení problematiky podomního prodeje. Prevenci budeme směřovat ke stále rozvíjející se informovanosti seniorů a tím varujícími podmínky před návštěvami prodejních výletů. Dále se chci zaměřit na finanční poradenství, které by mělo seniorům pomoci řešit finanční potíže vzniklé zejména nákupem předraženého produktu. Oslovením zastupitelů našeho města chci informovat o výsledku mého výzkumu, a tím je přesvědčit o potřebě začít problematiku podomního prodeje řešit. Mým návrhem bude vydání vyhlášky zákazu podomního prodeje v Lipníku nad Bečvou.

Použitá literatura

EDMÜLLER, A., WILHELM, T. 2011. *Velká kniha manipulativních technik*. Praha: Grada Publishing.

GIDDENS, A. 1989. *Sociology*. Cambridge: Polity Press.

HAŠKOVCOVÁ, H. 1990. *Fenomén stáří*. Praha: Pyramida.

MASLOW, A. 1943. A theory of human motivation. *Psychological Review*. [online].
[cit. 2007-11-04]. Dostupné z: <http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*.

Havlíčkův Brod: Grada Publishing.

NAVRÁTIL, P. 2009. *Reflexivní využití terorie v procesu posouzení*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. 2010. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.

NOVOSÁD, L. 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál.

SCHNEIDEROVÁ, A. 2008: *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita.