

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky

**VZDĚLÁVÁNÍ SENIORŮ V JIHLAVĚ A OKOLÍ
V OBLASTI PREVENCE ZADLUŽOVÁNÍ OBČANŮ**

**EDUCATION IN THE ELDERLY IN JIHLAVA AND
ENVIRONS IN FIELD OF PREVENTION CITIZENS
INDEPTEDNESS**

Bakalářská diplomová práce

Milena Křečková

Vedoucí bakalářské diplomové práce: Mgr. Lenka Řeháková

Olomouc 2010

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou použitou literaturu a ostatní zdroje.

V Olomouci dne 22. 3. 2010

.....

vlastnoruční podpis

Děkuji Mgr. Lence Řehákové za odborné vedení a cenné rady při psaní mojí bakalářské diplomové práce.

ANOTACE

Název bakalářské diplomové práce:

Vzdělávání seniorů v Jihlavě a okolí v oblasti prevence zadlužování občanů.

Název bakalářské diplomové práce v anglickém jazyce:

Education in the elderly in Jihlava and environs in field of prevention Citizen indeptedness.

Jméno a příjmení diplomanta: Milena Křečková

Jméno a příjmení vedoucí práce: Mgr. Lenka Řeháková

Počet stran práce: 67 + 2 přílohy

Počet použité literatury: 18

Počet použitých ostatních zdrojů: 33

Klíčová slova:

- projektování vzdělávací akce, přednáška, senior, vzdělávání dospělých, dluh, dluhová spirála/kolotoč, zadluženost, předváděcí/prezentační akce, podomní prodej, odstoupení od úvěrové nebo kupní smlouvy.

Svoji bakalářskou diplomovou práci zaměřuji na projekt vzdělávací akce. Konkrétně se věnuji vzdělávání seniorů v oblasti prevence zadlužování občanů. Vytvořím přednášku s názvem „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“, prostřednictvím které apeluji na seniory být obezřetní při podpisech kupních a úvěrových smluv na předváděcích akcích či při podomním prodeji.

Teoretickou část zaměřuji na oblast vzdělávání dospělých, problematiku zadlužování obyvatelstva a věnuji se charakteristice skupiny seniorů.

V části projektování vzdělávací akce konkrétně popisuji jednotlivé kroky projektování. Nejprve teoreticky vysvětlím princip daného kroku a na něj potom aplikuji přednášku „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“.

OBSAH

1 Úvod	7
2 Teoretická část	8
<u>2.1 Vzdělávání dospělých</u>	8
2.1.1 Členění dalšího vzdělávání dospělých	8
2.1.2 Členění metod vzdělávání dospělých dle fází výchovy a vzdělávání	9
2.1.3 Přednáška	9
<u>2.2 Senioři</u>	11
2.2.1 Problematika stárnutí seniorů	11
2.2.2 Vývoj věkové struktury seniorů v ČR, na Vysočině a v Jihlavě	14
2.2.3 Chudoba a senioři	15
<u>2.3 Zadlužování obyvatelstva ČR</u>	17
2.3.1 Zadluženost sociálně slabší skupiny obyvatelstva a seniorů	19
2.3.2 Prevence zadlužování občanů v zahraničí	20
2.3.3 Finanční vzdělávání občanů	20
<u>2.4 Občanská poradna Jihlava</u>	22
2.4.1 Historie a současnost	22
2.4.2 Poslání OPJ.....	22
2.4.3 Cíl OPJ.....	23
2.4.4 Principy občanského poradenství	23
2.4.5 Oblasti poskytování odborného sociálního poradenství občanům	24
2.4.6 Kategorie úrovní služeb poskytovaných Občanskou poradnou Jihlava	25
3 Projektování vzdělávací akce	27
<u>3.1 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb</u>	27
3.1.1 Statistické údaje dotazů v Občanské poradně Jihlava v roce 2006	30
3.1.2 Statistické údaje dotazů v Občanské poradně Jihlava v roce 2007	30
3.1.3 Statistické údaje dotazů v Občanské poradně Jihlava v roce 2008	31
3.1.4 Statistické údaje dotazů v Občanské poradně Jihlava v roce 2009	32
3.1.5 Statistika počtu dotazů všech klientů Občanské poradny Jihlava v dluhové oblasti v letech 2006 – 2009	32
3.1.6 Statistika počtu dotazů klientů - seniorů Občanské poradny	

Jihlava v dluhové oblasti v letech 2006 – 2009	33
3.1.7 Projekty Občanské poradny Jihlava	35
3.1.8 Vybrané organizace v Jihlavě a okolí, jejichž cílovou skupinou jsou senioři	37
3.1.9 Společnosti zabývající se pořádáním předváděcích akcí	41
3.1.10 Příklad průběhu předváděcí akce	44
3.1.11 Příklad průběhu podomního prodeje	46
<u>3.2 Interpretace výsledků analýzy vzdělávacích potřeb</u>	47
3.2.1 Jak se mohou spotřebitelé bránit, pokud již uzavřeli kupní smlouvu mimo prostory určené k podnikání (na předváděcí akci nebo při podomním prodeji)	47
3.2.2 Přednášky v oblasti zadlužování seniorů v Jihlavě a okolí	48
<u>3.3 Stanovení profilu absolventa vzdělávací akce</u>	49
3.3.1 Profil seniora po absolvování přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“	49
<u>3.4 Obsah vzdělávací akce</u>	50
<u>3.5 Zpracování anotací</u>	51
3.5.1 Anotace přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“	51
<u>3.6 Volba forem, technik a metod vzdělávání</u>	52
3.6.1 Formy vzdělávání	52
3.6.2 Techniky vzdělávání	52
3.6.3 Metody vzdělávání	53
<u>3.7 Příprava studijních materiálů</u>	54
3.7.1 Plán přednášky	54
<u>3.8 Organizační zabezpečení vzdělávací akce</u>	56
<u>3.9 Finanční, materiální a technické zabezpečení vzdělávací akce</u>	57
3.9.1 Finanční zabezpečení	57
3.9.2 Materiální zabezpečení	57
3.9.3 Technické zabezpečení	57
<u>3.10 Přehled lektorů</u>	59
<u>3.11 Návrh způsobu evaluace vzdělávací akce</u>	61
4 Závěr	62
Seznam literatury a ostatních zdrojů	63
Seznam tabulek a grafů	66
Seznam příloh	67

1 ÚVOD

„Levně půjčíme peníze bez ověřování výše Vašich příjmů!“, „Nemáte peníze na nákup našeho výborného vysavače v hotovosti? Nevadí! Půjčíme Vám!“, „Půjčka vhodná pro seniory i maminky na mateřské dovolené!“. Reklamní slogany na nás útočí ze všech stran. Denní tisk, televize i internet jsou plné inzerátů, reklam a nabídek společností, které nám samozřejmě ihned a rády půjčí. A na cokoliv. Stačí jen zavolat. V málokterém inzerátu se však dočteme o tom, že RPSN (viz. kapitola 2.3) činí 80 %, někdy i mnohem více. Někteří občané těmto výzvám a lákadlům podlehnou a mohou se dostat do kolotoče dluhů. Nikdo je již však neupozorní na to, že se kolotoč neustále zrychluje a jen velmi těžko se z něj vystupuje ven. Dealeři prodejních společností, různí podomní prodejci a poskytovatelé bankovních i nebankovních úvěrů útočí na peněženky spotřebitelů svými osvědčenými triky, naučenými frázemi a připravenými smlouvami.

Ve své bakalářské diplomové práci se zaměřuji na problematiku zadlužování seniorů ve městě Jihlava a okolí. V inzerátech a reklamách se dozvíme, kde si půjčit „výhodně“ peníze, ale málokdo nám je schopen sdělit co dělat, když již splátky platit nezvládáme. Senioři jsou ohroženou skupinou pro svoji mnohdy snadnou ovlivnitelnost ze strany různých dealerů a podomních prodejců. Zpracovaný projekt se bude týkat prevence zadlužování seniorů především v oblasti nástrah předváděcích akcí a podomního prodeje. Realizace projektu se uskuteční prostřednictvím Občanské poradny Jihlava, která je nestátní neziskovou organizací zabývající se odborným sociálním poradenstvím. Náplní práce občanského poradce je pomáhat občanům orientovat se v jejich obtížné životní situaci.

Svoji bakalářskou diplomovou práci rozdělují na dvě části. V části teoretické se věnuji vzdělávání dospělých, hlavním principům přednášky, jejímž prostřednictvím realizuji vzdělávací akci. V dalších kapitolách se zaměřuji na problematiku seniorů a na vývoj věkové struktury seniorů. Nedílnou součástí teoretické části je problematika zadlužování obyvatelstva ČR se zřetelem na zadlužování seniorů. Ve své práci se také zabývám posláním a principy občanského poradenství.

Ve druhé části bakalářské diplomové práce konkrétně popisují realizaci projektu vzdělávací akce, jehož výstupem je uskutečnění přednášky pro seniory v oblasti prevence zadlužování seniorů. Zaměřuji se na teoretický popis jednotlivých kroků projektu a poté se věnuji aplikaci vytvářené vzdělávací akce na teoretické ukotvení.

2 Teoretická část

2.1 Vzdělávání dospělých

Vzdělávání je nepřetržitý proces, během kterého získáváme a rozvíjíme znalosti, dovednosti, schopnosti a postoje. Vzděláváním se připravujeme na budoucí širší, náročnější a z hlediska úrovně i vyšší úkoly¹. Jak uvádí Honey a Mumford², ke vzdělání dochází, když mohou lidé ukázat, že znají něco nového, co předtím neznali a také když mohou dělat něco, co před tím dělat nemohli. Beneš³ poukazuje na to, že vzdělávání by mělo být plánovaným procesem. Zprostředkovávání informací vzdělávanému musí být systematické a po obsahové, věcné a časové stránce strukturované.

2.1.1 Členění dalšího vzdělávání dospělých

Barták⁴ uvádí, že vzdělávání dospělých, jako součást celoživotního vzdělávání, zahrnuje:

- a) *Další profesní vzdělání* – pro zájemce, kteří dokončili řádné odborné vzdělávání v průběhu počátečního vzdělávání. Má rozvíjet postoje, znalosti a schopnosti vyžadované pro výkon určitého povolání.
- b) *Občanské vzdělávání* – zaměřenost na formování právního vědomí lidí v jejich občanských, politických, společenských a rodinných rolích. Je důležité pro upevňování způsobů, jak tyto role účinně naplňovat.
- c) *Zájmové vzdělávání* – vytváří předpoklady pro zdokonalování osobnosti na základě jejich zájmů (uspokojení vzdělávacích potřeb jedinců v souladu s jejich osobním zaměřením. V České republice se mu věnují zájmové organizace, mnohdy však není provázáno s hlavním proudem vzdělávání dospělých.
- d) *Vzdělávání seniorů* – žádoucí aktivita poproduktivní generace, která umožňuje seniorům uspokojovat potřeby, jimž se v mládí či produktivním věku nemohli dostatečně věnovat (např. univerzity třetího věku).

¹ Armstrong, M.: Řízení lidských zdrojů. 10. vydání. Praha 2007. s. 461-462

² Honey a Mumford: Řízení lidských zdrojů. Cit. dle: Armstrong, M.: Řízení lidských zdrojů. 10. vydání. Praha 2007. s. 461-462

³ Beneš, M.: Andragogika. 1. vydání. Praha 2008. s. 15

⁴ Barták, J.: Jak vzdělávat dospělé. 1. vydání. Praha 2008. s. 11

2.1.2 Členění metod vzdělávání dospělých dle fází výchovy a vzdělávání

Metoda – postup směřující k danému cíli. Ve vzdělávání dospělých se jedná o záměrný, cílevědomě řízený a koordinovaný systém vyučování lektorem a stimulace učební činnosti vzdělávaných.

Metody expoziční – jedná se o předávání a vytváření nových vědomostí. Příprava vzdělávaného na sdílení hodnot, postojů a rovněž na osvojování nových dovedností a návyků.

Metody fixační – danou metodou se „znovuobjevuje“ již poznané, fixují se vědomosti, dovednosti a návyky. Dochází ke sdílení hodnot a postojů.

Metody diagnostické – metodou se vyhodnocuje kvalita nových kompetencí, které si vzdělávaný osvojil⁵.

2.1.3 Přednáška

Jedná se o monologickou formu vzdělávání dospělých. Je to souvislý a mnohdy časově delší ústní projev lektora. Lektor systematicky, uceleně a důsledně prezentuje nové poznatky účastníkům vzdělávací akce. Přednášené poznatky mohou být sestaveny chronologicky, logicky či jiným způsobem, ale musí být srozumitelné pro cílovou skupinu posluchačů. Předností přednášky je možnost prezentace zvoleného tématu široké skupině posluchačů. Přednáška může být doprovázena PowerPointovou prezentací či praktickými příklady z praxe⁶.

Jak uvádí Armstrong⁷, efektivnost přednášky je závislá na schopnosti přednášejícího prezentovat danou látku s rozumným použitím různých vizuálních pomůcek. V zájmu využití maximálního množství poznatků posluchači by neměla být přednáška delší než 40 minut. Podaří-li se přednášejícímu sdělit 3 nové myšlenky, jimž bude více než polovina posluchačů rozumět a bude si je pamatovat, tak bude přednáška úspěšná.

⁵ Barták, J.: Jak vzdělávat dospělé. 1. vydání. Praha 2008. s. 34-35

⁶ tamtéž. s. 79-86

⁷ Armstrong, M.: Řízení lidských zdrojů. 10. vydání. Praha 2007. s. 477-478

Barták⁸ rozděluje přednášku na 3 hlavní části:

Úvod – v úvodu by mělo zaznít oslovení posluchačů, formulace tématu a cíle přednášky. V této části přednášky je důležité získat si pozornost účastníků vzdělávací akce. Lektor by měl promluvit až ke zklidněným posluchačům klidným hlasem. Držení těla by mělo být uvolněné, postoj nenucený, samozřejmě by měl být navázán oční kontakt s publikem. Dobrý začátek je důležitý pro další průběh přednášky.

Stat' – je vlastním výkladem tématu. Lektor v ní rozebírá dané téma přednášky s tím, že se zaměřuje na hlavní otázky a problémy. Není dobré v průběhu přednášky odbíhat od tématu, je nutné se opírat o typické údaje, pomocí kterých pomůže objasnit podstatu věci. Lektor by neměl zahlcovat přednášku množstvím dílčích faktů, které příliš odvádí pozornost posluchačů. Na druhou stranu je však nutné také si dát pozor na chudost a omezenost výkladu. Úroveň udržení pozornosti posluchačů závisí na obsahové a také formální úrovni celé přednášky. Lektor by měl využívat prostředků, které zvýší zájem a pozornost posluchačů (např. názorné pomůcky, zapojení posluchače do konkrétní modelové situace apod.).

Závěr – důležitým bodem závěru je shrnutí podstatných myšlenek, o kterých se na přednášce hovořilo. Posluchač si má zapamatovat podstatné myšlenky přednášky. Lektor by měl v závěru posluchače informovat o tom, kde mohou nalézt další literaturu k přednášenému tématu či jakých dalších seminářů či přednášek se mohou účastnit.

⁸ Barták, J.: Jak vzdělávat dospělé. 1. vydání. Praha 2008. s. 79-82

2.2 Seniori

Stárnutí je biologicky zákonitý proces projevující se sníženou adaptační schopností organismu a úbytkem funkčních rezerv. Není však ojedinělým jevem, kdy jedinci stejného kalendářního věku mají značně rozdílný biologický věk. Je to dáno tím, že o délce života člověka rozhodují ze 60-70 % genetické faktory a ze 30-40 % vnější podmínky⁹.

Ve své bakalářské diplomové práci označuji jako seniory osoby starší 65-ti let. Tuto věkovou hranici jsem zvolila z toho důvodu, že data výzkumů Českého statistického úřadu¹⁰, na která se ve své práci odkazuji, označují jako seniory lidi ve věku 65 let a starší.

Do skupiny seniorů neopomínám zařadit také občany, kteří sice nedosáhli věku alespoň 65 let, ale pobírají již některý z důchodů (plný/částečný invalidní, starobní, vdovský/vdovecký důchod). Nerozlišuji, zda se jedná o starobní důchodce nebo lidi, kteří jsou v důchodu následkem částečné či plné invalidity. Tito občané také mohou navštěvovat kluby seniorů a různá setkání, na kterých si seniory vyměňují svoje životní zážitky a zkušenosti. Předpokládám, že přednášek pro seniory v oblasti prevence zadlužování této cílové skupiny, se někteří tito občané účastní. Domovy pro seniory či domovy s pečovatelskou službou rovněž mohou přijímat také občany, kteří jsou mladší 65 let, ale např. z důvodu zdravotního handicapu nejsou plně soběstační a nedokáží se sami o sebe postarat.

2.2.1 Problematika stárnutí seniorů

Stárnutí je proces, jehož obsahem je skloubení procesů stárnutí z pohledu fyzického, psychického a sociálního. Chronologický věk je pro označení lidí za „staré“ problematický, jak z biologického, tak i psychologického hlediska. Funkční změny organismu a psychiky jsou postupné a nastávají u každého jedince v jiném časovém období¹¹.

Senior zvládá svůj vývoj v této fázi života o to lépe, čím lépe zvládal předchozí fázi. Pokud byl senior po celý život aktivní, bude se lépe i v pozdějších letech vyrovnávat s během života. Mezi nejdůležitější problémy a změny, které musí senior

⁹ Štílec, M.: Program aktivního stylu života pro seniory. 1. vydání. Praha 2004. s. 14

¹⁰ Seniori v ČR v datech. [online]. [cit. 2010-02-04]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/820022F23E/\\$File/01_kap.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/820022F23E/$File/01_kap.pdf)

¹¹ Sýkorová, D.: Autonomie ve stáří. 1. vydání. Praha 2007. s. 47-53

řešit, se řadí odchod do důchodu, vyrovnání se se ztrátou blízkých či vlastním omezením způsobeným horším zdravotním stavem¹².

V okamžiku, kdy se člověk stane „starým“ po fyzické a psychické stránce, přidá se k tomu i stránka sociální. Společnost zasahuje do zjetého běhu života a vyřazuje seniory z jejich zvolené životní dráhy. Ve chvíli, kdy stárnoucí lidé přijdou o prestiž, jsou „napadáni“ ze všech stran. Útok může být z pozice věku a jeho příznaků. Jeho hlavním cílem je zpravidla sebevědomí seniora. Vždyť pro mnohé budou zbývající léta života provázena prastarými lidskými strachy a zkušenostmi jako jsou bolest, nemoc, osamění, rozpad, demence a smrt¹³.

Robert H. Binstock¹⁴ poukazuje na posun stereotypů o stáří a seniorech od soucitného ageizmu, který hledí na seniory jako na slabé, chudé, politicky bezmocné a hodné pomoci, k rozvoji nového ageizmu, jehož cílem jsou nejenom lidé chudí, ale také ekonomicky dobře zajištění senioři prosazující svoje zájmy. Všichni tito senioři zvyšují výdaje na sociální zabezpečení a daňovou zátěž ekonomicky aktivního obyvatelstva. V každodenním životě se ageizmus projevuje různě – diskriminací na trhu práce, ve zdravotnictví a ostatních službách. Dalšími způsoby mohou být i projevy ve formě pohrdání, vyhýbání se a odporu kontaktů se seniory. Projevy mnohdy zasahují i do sféry rodinných kontaktů.

Nejhorší formou ageizmu je násilí páchané na seniorech. Bohužel nejčastěji se projevuje v rodinách. Násilí v rodinách se začala věnovat zvýšená pozornost po tom, co se začalo v médiích více mluvit o zanedbávání, týrání a zneužívání seniorů. Objektem tohoto chování se stávají ženy i muži. Ženy jsou v důsledku genderové struktury práce vykonávané za mzdu a její vazby na rodinný status častěji handicapovány nedostatečným příjmem. Snížení fyzické přitažlivosti a ukončení zaměstnání je sociálně degraduje, navíc jsou obecně okolím považovány za potřebné pomoci a slabé. V pracovním životě však zakoušejí jak ženy, tak muži nárůst ekonomické závislosti po odchodu do důchodu. Obou pohlaví se také dotýká i redukce významných mimopracovních rolí souvisejících v rodině s ovdověním či úmrtím přátel. Tento velmi podobný úděl staví seniory (ženy i muže) více do společné opozice proti mladším generacím, než proti sobě navzájem¹⁵.

¹² Beneš, M.: Andragogika. 1. vydání. Praha 2008. s. 89

¹³ Schirmacher, F.: Spiknutí metuzalémů. Stáří má zelenou! 1. vydání. Praha 2005. s. 119-122

¹⁴ Binstock, R. H.: The Aged as Scapegoat. The Gerontologist. Cit. dle: Sýkorová, D.:

Autonomie ve stáří. 1. vydání. Praha 2007. s. 47-53

¹⁵ tamtéž. s. 53-56

Psychologická a medicínská literatura spojuje stáří se ztrátou energie, síly, s chronickými nemocemi, senilitou a ztrátou důstojnosti. Náboženství chápe seniorský věk jako přípravu na posmrtný život, jehož nedílnou součástí je bída a utrpení. Odpor ke stáří je posilován „kultem mládí“ a fyzické atraktivity¹⁶.

Každý ze seniorů prožívá stáří a stárnutím odlišným způsobem. Sýkorová¹⁷ rozlišuje několik přístupů ke stáří a stárnutí:

a) „přístup mladé stáří“

Senior se cítí mladý, je fyzicky i finančně soběstačný, samostatně si rozhoduje o svých záležitostech. Rozvíjí svoje aktivity v oblasti koníčků a zájmů, sportu či cestování.

b) „přístup vyrovnané stáří“

Senior akceptuje svoje stáří a přijímá určitá omezení, která s ním souvisí. Odchod do penze chápe jako čas odpočinku a myslí především na sebe. Samozřejmě chce být užitečnými svému okolí – rodině a přátelům. Přístup těchto seniorů k životě lze charakterizovat jako éru „nových seniorů“.

c) „přístup ambivalentní stáří“

Senior se snaží překonat negativní postoj ke stáří a stárnutí. Jeho heslem je „hlavně že žiji, stejně nic nezměním“. Hůře vnímá zhoršení fyzické a finanční soběstačnosti.

d) „přístup popírání stáří“

Senior se straní ostatních seniorů a snaží se nepřipouštět si svoje zdravotní problémy a nesoběstačnost v určitých oblastech života. Je velmi aktivní v činnostech, ve kterých vystupuje sám za sebe, především ve sportovní oblasti. Typické je pro něj upozorňování na svoje pozitivní vlastnosti a naopak odmítání jemu nabízené pomoci od blízkých.

e) „přístup vážně nemocné, imobilní stáří“

Obtíže seniorského věku si senior připouští, nezveličuje je, ale ani nebagatelizuje. V popředí zájmů má svoji rodinu, která je pro něj důležitou oporou, ale neomezuje jeho rozhodování.

¹⁶ Binstock, R. H.: The Aged as Scapegoat. The Gerontologist. Cit. dle: Sýkorová, D.: Autonomie ve stáří. 1. vydání. Praha 2007. s. 47-53

¹⁷ Sýkorová, D.: Autonomie ve stáří. 1. vydání. Praha 2007. s. 224-225

f) „přístup zvládání čtvrtého věku“

Senior je smířen se svojí nemocí a závislostí na svém nejbližším okolí. Senior neutíká do svých vzpomínek, ale žije v reálném světě. Má vytvořený svůj režim dne a přehled každodenních činností. Někdy si vynucuje pozornost blízkého okolí, které to může pociťovat jako vydírání. Mezi jeho hlavní témata přemýšlení a debat patří umírání a smrt.

2.2.2 Vývoj věkové struktury seniorů v ČR, na Vysočině a v Jihlavě

Veškeré počty statistik uvádím k nejzazšímu datu, pokud není uvedeno jinak, k 31. 12. 2008. Je to z toho důvodu, že v době psaní bakalářské diplomové práce jsem neměla k dispozici konečné stavy statistik počtu obyvatel ve městě Jihlava, Kraji Vysočina a v ČR k 31. 12. 2009.

Tabulka č. 1: Vývoj počtu osob ve věku 65 let a více v letech 2001 až 2008 v ČR, v Kraji Vysočina a v Jihlavě

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Česká republika¹⁸	1.414.557	1.417.962	1.423.192	1.434.630	1.456.391	1.482.437	1.512.834	1.556.152
Vysočina¹⁹	71.908	72.509	72.981	73.732	73.593	74.925	76.361	78.266
Jihlava²⁰	6.954	7.056	7.107	7.186	7.290	7.409	7.579	7.755

V roce 2008 převažovali v České republice senioři ve věku 65 let a starší nad dětmi ve věku 0 - 14 let. Index stáří vyjadřuje, kolik 65-letých a starších osob připadá na 100 osob ve věku 0 – 14 let. V roce 2008 byl index stáří ve výši 105,1. Nejvyšší hodnota indexu stáří byla naměřena ve městě Praha²¹.

¹⁸Veřejná databáze ČSÚ. Počet obyvatel v ČR. [online]. [cit. 2010-02-06] Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?voa=tabulka&cislota=DEMCU001&vo=tabulka&kapitola_id=370

¹⁹Veřejná databáze ČSÚ. Počet obyvatel v Kraji Vysočina. [online]. [cit. 2010-02-04]. Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?vo=tabulka&cislota=KRORP+C01.12&verze=7&kapitola_id=371&voa=tabulka&go_zobraz=1&aktualizuj=Aktualizovat&verze=7&cas_416626=20011231

²⁰Veřejná databáze ČSÚ. Počet obyvatel v ČR. [online]. [cit. 2010-02-06] Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?vo=tabulka&cislota=KRORP+C01.12&verze=7&kapitola_id=371&voa=tabulka&go_zobraz=1&aktualizuj=Aktualizovat&verze=7&cas_416626=20011231

²¹ Demografická statistika ČSÚ. Senioři v ČR v letech. [online]. [cit. 2010-02-06] Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/820022F23E/\\$File/01_kap.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/820022F23E/$File/01_kap.pdf)

2.2.3 Chudoba a senioři

Již v roce 1901 Rowntree²² popsal 3 období, ve kterých je člověk nejvíce ohrožen chudobou:

1. v dětství
2. během rodičovství
3. ve stáří.

Ohrožení chudobou v dětství a během rodičovství je zapříčiněno poklesem příjmů, ve stáří je to výměnou mzdy z trhu práce za starobní důchod. Senioři se řadí k nejzranitelnější skupině obyvatelstva. Týká se to především těch seniorů, kteří jsou pro svůj vysoký věk ve špatném zdravotním stavu (nemobilita, chronická onemocnění) nebo žijí osamocně, bez životního partnera a někdy i mimo sociální sítě. V některých případech bývají i „zapomenuti“ vlastními dětmi a tím také vystaveni sociální izolaci. Chudoba seniorů je stále fenoménem, ačkoliv se v dnešní době již podařilo pozici těchto osob zlepšit. Velký podíl na tomto má relativně štedrý penzijní systém.

Senioři se snaží být aktivní a nezávislí co nejdéle to jde, avšak v rámci svých limitů daných převážně aktuálním zdravotním stavem. Senioři si mohou vybírat z dostupných sociálních a jiných volno časových aktivit. Pokud se seniorům nedostává psychických a fyzických sil, financí, dovedností a informací, tak jsou omezeni ve výběru činností, kterým by se chtěli a mohli věnovat. V případě potřeby pomoci se senioři zpravidla nejprve obrací na okruh nejbližších příbuzných. V rámci daných možností eliminují či naopak vytvářejí možnosti k setkávání s dětmi a jejich rodinami. Vyhledávají také „náhradní zdroje radosti“ – uvědomují si pocity z toho, že se děti osamostatnily, zvládají náročné zaměstnání či mají zdravé děti²³.

Senioři jsou ohroženi chudobou především pro svoje vyloučení z trhu práce. Jejich starobní důchody jsou ve srovnání se mzdou mnohem nižší, a proto mohou vést k poklesu životní úrovně. Úspory, které mají z dob kdy pracovali, jsou mnohdy zanedbatelné, jelikož jsou každoročně znehodnocovány inflací. Ve srovnání s předchozími obdobími života, je ve stáří vynakládán mnohem vyšší podíl příjmů na nezbytné potřeby. Především na jídlo, bydlení, péči o zdraví a domácnost je vynakládána většina příjmů. Nutnost zabezpečení těchto služeb neustále roste, ale klesá možnost za ně platit stále více peněz. Odchod z trhu práce má nejen za důsledek pokles příjmů seniorů, ale také omezení sociálních kontaktů se svým okolím. Senioři se také hůře orientují v aktuálním moderním světě, který se velmi rychle mění a senioři se

²² Rowntree, B. S.: *Poberty: a Study of Tlen Life*. Cit dle: Mareš, P.: *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vydání. Praha 1999. s. 49-50

²³ Sýkorová, D.: *Autonomie ve stáří*. 1. vydání. Praha 2007. s. 213-215

mu obtížně a pomalu přizpůsobují. Z tohoto plynou rizika a nástrahy, které na seniory útočí ze všech stran. Můžou se např. stát snadnou obětí okradání v obchodech, kvůli svojí bezmezné důvěřivosti se stávají oběťmi různých podvodů²⁴.

²⁴ Mareš, P.: Sociologie nerovnosti a chudoby. 1. vydání. Praha 1999. s. 49-50

2.3 Zadlužování obyvatelstva ČR

Dluh

Povinnost něco dát, konat, něco snášet nebo se něčeho zdržet. Tyto povinnosti nemusí mít pouze dlužník, ale také spoludlužník nebo ručitel za splnění dluhu. Věřitel může po spoludlužníkovi nebo ručiteli požadovat plnění plynoucí ze smluvního vztahu.

Dluhová spirála, dluhový kolotoč

Neúměrné a neuvážené zadlužování může vést do stavu, kdy není dlužník schopen splácet svoje závazky. Dochází k tomu často tehdy, když je splatnost jednoho závazku řešena půjčením dalších peněz. Neustálé zadlužování následně může vést k exekučnímu řízení či osobnímu bankrotu.

Bankovní úvěr

Pojmem se označuje návratný peněžitý vztah dlužníka a věřitele – banky. Znaky bankovního úvěru jsou návratnost peněžních prostředků v předem určeném termínu, ziskovost úvěru a jeho materiální krytí.

Nebankovní úvěr

Pro občany je snadno dostupný, protože jeho poskytovatel nezkoumá výši příjmu osoby/rodiny, která si chce úvěr vzít. Nebankovní společnosti zpravidla ani nenahlížejí do bankovních registrů. Úvěry poskytnuté těmito společnostmi jsou úročeny vysokou úrokovou sazbou.

Finanční gramotnost

Pojem zahrnujeme soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil nejenom sebe, ale i svou rodinu. Důležité je, že dokáže aktivně vystupovat na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se zvládne orientovat v problematice peněz a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních pasiv. Dokáže přitom přihlídnout k měnící se životní situaci²⁵.

RPSN

Znamená úhrn veškerých poplatků a dalších nákladů, které je povinen dlužník věřiteli zaplatit. Je vyjádřený procentní sazbou z dlužné částky za období jednoho roku.

²⁵ Finanční gramotnost. Slovník výrazů. [online]. [cit. 2010-02-06]
<http://www.financniagramotnost.eu/stranka/clanky-a-informace/slovník-vyrazu/12>

Vypovídá o platebních podmínkách úvěru, je ukazatelem pro posouzení výhodnosti konkrétního spotřebitelského úvěru²⁶.

Předváděcí (prezentační akce)

Prodejní akce pořádaná zpravidla v místních kulturních domech či restauracích za účelem prodeje zboží nebo služeb. Prodejci se snaží nalákat občana na výhodnou koupi často předraženého a nekvalitního výrobku. Předváděcí akce jsou zaměřeny převážně na cílovou skupinu seniorů. Prodejci jsou většinou speciálně vyškoleni, aby dokázali naučenými frázemi účinně přesvědčit účastníky předváděcí akce ke koupi.

Podomní prodej

Prodejce (dealer) navštíví kupujícího přímo v jeho domácnosti. Cílem podomního prodeje je stejně jako u předváděcích akcí přesvědčit o koupi nabízeného zboží. Cílovou skupinou prodejců jsou ve většině případů rovněž senioři. Prodejce si vybírají k návštěvám potencionálních zákazníků většinou dopolední hodiny, kdy jsou senioři sami doma.

Zadluženost

Obecně se lidé domnívají, že s uzavřením smlouvy o půjčce již vzniká problém se zadlužeností. Zásadní problém však nastává až ve chvíli, kdy není dlužník schopen svůj závazek splácet.

Předluženost

Dlužník je v neschopnosti splácet svoje dosavadní závazky, ale vezme si na sebe další závazek v podobě půjčky. Předlužení nastane rovněž tehdy, jestliže má dlužník více věřitelů a splatné závazky jsou vyšší než majetek²⁷.

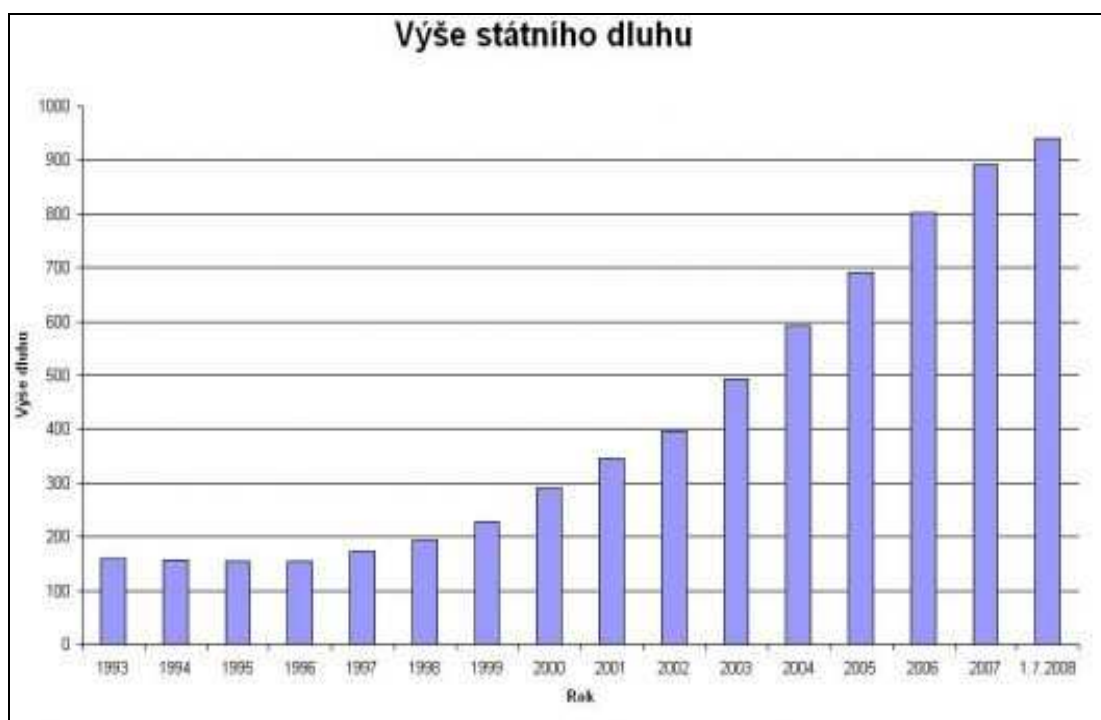
Pro období let 1997 – 2007 je typický nárůst zadluženosti českých domácností. V roce 1997 byly bankovní úvěry, které si půjčily domácnosti, v celkové výši 48,5 mld. českých korun. V roce 2007 již byl celkový objem půjčených peněz 875,3 mld. českých korun²⁸.

²⁶ Machalíček, J. a kol.: Dluhová problematika. 1. vydání. Praha 2008. s. 8

²⁷ Asociace občanských poraden: Dluhové poradenství v občanských poradnách. 1. vydání. Praha 2007. s. 9-10

²⁸ Úspory a zadluženost: Ocitly se české domácnosti v dluhové pasti? [online]. [cit. 2010-02-11] Dostupné z: www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/.../File/115108k01.pdf -

Graf č. 1: Vývoj výše státního dluhu ČR v letech 1993 – 1. pol. 2008²⁹



Neustálé zadlužování domácností má několik příčin, mezi nejčastější se řadí:

- lepší dostupnost peněžních prostředků od bankovních i nebankovních společností,
- růst životní úrovně obyvatelstva ČR,
- změna životního stylu obyvatelstva ČR - např. potřeba vlastního bydlení, rostoucí potřeba spotřebního zboží³⁰.

2.3.1 Zadluženost sociálně slabší skupiny obyvatelstva a seniorů

Převážně sociálně slabší obyvatelé a senioři se mohou dostat do velmi nepříjemného konfliktu s věřitelem. Mnohdy potom musí čelit vymáhání peněz exekutory, dostanou se do soudních sporů či jim hrozí zabavení majetku. Je důležité zdůraznit, že se tyto skupiny obyvatel dostanou do dluhových problémů často kvůli neznalosti předpisů a vlastní nedbalosti – nedostatečné prostudování smlouvy či její nepochopení.

²⁹ Státní dluh České republiky se vyšplhal na 933 miliard korun. Výše státního dluhu. [aktualizováno: 2008-07-08]. [online]. [cit. 2010-02-12] Dostupné z: <http://ekonomika.ihned.cz/c1-25907160-statni-dluh-ceske-republiky-se-vysplhal-na-933-miliard-koron>

³⁰ Machalíček, J. a kol.: Dluhová problematika. 1. vydání. Praha 2008. s. 8

V případě seniorů ještě navíc hrozí riziko snadnějšího podlehnutí „lákovým“ nabídkám, které je způsobeno jejich větší důvěřivostí, která pramení z jiného pohledu na svět³¹.

K zajištění větší informovanosti seniorů a sociálně slabých obyvatel je vhodné využít terénní sociální pracovníky. Zkušený sociální pracovník zná příčiny, průběh a následky zadluženosti, které jsou pro výše zmíněné skupiny specifické. Může zadluženým občanům zprostředkovat reálný náhled na aktuální finanční situaci a informovat je o tom, že včasným řešením neschopnosti splácet své dluhy zabrání případné exekuci a s ní spojených nepříjemností. Důležité je pomoci klientům přezkoumat srozumitelnost podmínek půjček, zda jsou srozumitelné i pro seniory, občany s nižším vzděláním a obyvatele z vyloučených komunit. Rovněž by se nemělo zapomínat na informovanost seniorů, že je při zadluženosti rizikové nechávat si zasílat důchod na účet, protože mohou být všechny finance na účtu zablokovány³².

2.3.2 Prevence zadlužování občanů v zahraničí

Ve Velké Británii fungují dobročinné organizace s názvem Credit Action, které pomáhají lidem naučit se lépe hospodařit s osobními financemi. Činností Credit Action je tvorba brožur pro různé skupiny obyvatel (absolventy škol, rodiny, seniory). Brožury obsahují informace např. jak se dostat z dluhové pasti a jak se zachovat při nečekaných událostech majících vliv na aktuální či budoucí finanční situaci (ztráta zaměstnání, onemocnění apod.). Další činností Credit Action je pořádání kurzů a přednášek, které mají občanům pomoci lépe se orientovat ve svých financích. Zástupci Credit Action prezentují činnost organizace široké veřejnosti a především zdůrazňují nutnost dalšího rozvoje finančního vzdělávání³³.

2.3.3 Finanční vzdělávání občanů

Finanční vzdělávání je nástrojem ochrany spotřebitele na finančním trhu. Finanční vzdělávání může být zaměřeno na děti (garantem vzdělávání je stát) nebo na dospělé (garantem vzdělávání jsou subjekty finančního trhu nebo neziskové organizace zaměřující se na vzdělávání).

³¹ Peterková, J. a kol.: Prevence zadlužování českých domácností s důrazem na sociálně slabé a vyloučené skupiny obyvatel. 1. vydání. Praha 2008. s. 5

³² tamtéž, s. 40-41

³³ tamtéž, s. 35

Některé vybrané organizace zabývající se finanční pomocí občanům:

1. právní služby – některé právnické kanceláře nabízejí poradenství v oblasti zadluženosti. Služby právníků jsou však plně hrazeny občanem, a proto jsou pro většinu z nich nedostupné.
2. Asociace občanských poraden – sdružuje občanské poradny po celé České republice. V každém kraji funguje alespoň jedna občanská poradna. Jejich služby jsou bezplatné, zaměstnanci občanských poraden pomáhají dlužníkům navázat komunikaci s věřiteli či vyhodnotit osobní finanční situaci a pomoci sestavit osobní/rodinný rozpočet.
3. SPES, o. s. – pomáhá lidem, kteří jsou předluženi. Nabízí vzdělávací projekty pro různé skupiny obyvatel (studenty, dospělé) s cílem zvýšit ekonomickou gramotnost obyvatel České republiky³⁴.

³⁴ Peterková, J. a kol.: Prevence zadlužování českých domácností s důrazem na sociálně slabé a vyloučené skupiny obyvatel. 1. vydání. Praha 2008. s. 36-38

2.4 Občanská poradna Jihlava

2.4.1 Historie a současnost

Občanská poradna Jihlava (dále jen OPJ) je nestátní nezisková organizace, která byla zaregistrována Ministerstvem vnitra v roce 1997. Občanské poradenství se začalo v Jihlavě realizovat od dubna 1999. OPJ začala provozovat poradenství zásluhou účasti na celorepublikovém pilotním projektu v kooperaci s Know-How Fundem, jehož součástí byly supervize pracovníků OPJ poskytované britskými poradci³⁵.

Nestátní neziskové organizace jsou veřejností vnímány jako organizace pomáhající občanům naplňovat sociální a kulturní potřeby. Ojedinelý je pohled na neziskový sektor jako na významný ekonomický činitel, který má velký růstový potenciál. Dobře fungující oblast neziskového sektoru je důležitá pro růst kvalitního života občanů všech věkových kategorií a zájmů³⁶.

Občanské poradny se staly místem nezávislého poskytování informací a zvyšování právního vědomí obyvatelstva České republiky. Mnohdy působí jako prostředníci mezi občany a státními institucemi. Pomáhají lidem nalézt orientaci v občanských právech a povinnostech. Z důvodu zaměření občanských poraden na zvyšování právního vědomí obyvatelstva, upozorňování na nedostatky v legislativě a na nedostatečné zabezpečení právní pomoci sociálně slabým vrstvám a seniorům, má činnost občanských poraden rovněž velmi výrazný přesah do oblasti bezplatné právní pomoci. Díky svým zkušenostem a kvalitám se občanské poradny snaží zaujmout oprávněné postavení v této oblasti, přestože se stále jedná o mnohdy nelehký boj s větrnými mlýny³⁷.

2.4.2 Poslání OPJ

Občanská poradna Jihlava poskytuje rady, informace, asistenci a aktivní pomoc lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci nebo jim taková situace hrozí. Pomáhá jim hledat řešení, informuje je o jejich právech, povinnostech a dostupných službách. Pomáhá jim při vyjádření vlastních potřeb a hájení oprávněných zájmů a podporuje je při vlastním zvládnutí problémů. Je nezávislým místem bezplatné, diskrétní a nestranné

³⁵ Výroční zpráva 2008. Jihlava. 1. vydání. Jihlava 2009. s. 25

³⁶ Tesařová, D. a kol.: Komplexní analýza nestátního neziskového sektoru v kraji Vysočina. 1. vydání. Jihlava 2006. s. 7

³⁷ Autorský tým Asociace občanských poraden: Kvalita v občanském poradenství. 1. vydání. Praha 2006. s. 33

pomoci. Občanská poradna Jihlava se podílí na činnosti Asociace občanských poraden. Společně upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj sociální politiky a sociálních služeb ve prospěch občanů³⁸.

2.4.3 Cíl OPJ

- Poskytování odborného sociálního poradenství lidem, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci nebo kterým taková situace hrozí.
- Pomáhat občanům orientovat se v jejich tíživé životní situaci, pomáhat jim najít vhodná řešení jejich situace, informovat je o jejich právech, povinnostech a dostupných službách. Pomáhat jim při vyjádření jejich vlastních potřeb a hájení oprávněných zájmů.
- Podporovat občany při vlastním zvládnutí problémů, podporovat jejich osobní růst a aktivní přístup k řešení nastalých situací. Podporovat schopnosti občana převzít iniciativu a učit se řešit svoji situaci vlastními silami jak nejvíce je to možné. Je kladen důraz na schopnost samostatného jednání občana bez závislosti na poradně.
- Zajistit bezpečnost a odbornost poradenství, zachovat a rozvíjet důstojný život občanů, kteří službu využívají.
- Doprovázet občana při řešení jeho situace při maximálním využití přirozené vztahové sítě místních institucí a kontaktů³⁹.

2.4.4 Principy občanského poradenství

BEZPLATNOST

Občanské poradenství je zásadně bezplatné, a to v 18-ti poskytovaných oblastech a ve čtyřech úrovních služby (informace, rada, aktivní pomoc, asistence).

DISKRÉTNOST

Informace získané od klienta nebudou bez jeho výslovného souhlasu předány žádné třetí osobě. Klient může vystupovat anonymně - poradce i celá organizace jsou vázány mlčenlivostí. Občanská poradna není zbavena ohlašovací povinnosti v případech trestných činů dle § 168 Trestního zákona, které dosud nejsou ohlášeny.

³⁸ Směrnice č. 1. 2. vydání. Jihlava 2009. s. 5-6

³⁹ Směrnice č. 1. 2. vydání. Jihlava 2009. s. 7-8

NESTRANNOST

Služby občanské poradny jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního postavení apod. Pomoc a rady jsou poskytovány bez zaujatosti a ovlivnění vlastními názory poradce a dále bez vlivu jeho politického a náboženského smýšlení.

NEZÁVISLOST

OPJ poskytuje svoje služby všem občanům nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují⁴⁰.

2.4.5 Oblasti poskytování odborného sociálního poradenství občanům

1. Sociální dávky
(dávky státní sociální podpory, dávky sociální péče pro těžce zdravotně postižené občany, dávky pomoci v hmotné nouzi)
2. Sociální služby
(příspěvek na péči, služby sociální péče)
3. Pojištění
(pojistné na sociálním zabezpečení, dávky důchodového pojištění, dávky nemocenského pojištění)
4. Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost
(pracovní smlouva, změny a zánik pracovního poměru, práce konané mimo pracovní poměr, zaměstnanost)
5. Bydlení
(bydlení v bytě na základě vlastnického a spoluvlastnického práva, bydlení na základě nájemní smlouvy)
6. Rodinné a partnerské vztahy
(manželství, vztahy mezi rodiči a dětmi, výživné, partnerské vztahy)
7. Majetkoprávní vztahy a náhrada škody
(vlastnictví, spoluvlastnictví, věcná břemena, ostatní práva k věcem cizím, závazkové právo smluvní, závazkové právo mimosmluvní)
8. Finanční a rozpočtová problematika
(daně a poplatky, problematika zadlužování občanů, rodinný a osobní rozpočet)
9. Zdravotnictví
(práva a povinnosti pacientů, psychiatrická péče, péče v kojeneckých ústavech)

⁴⁰ Směrnice č. 1. 2. vydání. Jihlava 2009. s. 9-10

10. Školství a vzdělávání

(systém školství, práva a povinnosti účastníků vzdělávacího procesu)

11. Ekologie, právo životního prostředí

(ochrana životního prostředí, živelné pohromy)

12. Ochrana spotřebitele

(smluvní vztahy, vymáhání práv spotřebitele)

13. Základy práva ČR

(právní systém v ČR obecně, právní vztahy)

14. Právní systém EU

(volný pohyb osob v rámci EU, sociální dávky osob v rámci EU)

15. Občanské soudní řízení

(řízení v prvním stupni, opravné prostředky řádné a mimořádné, exekuční řízení dle exekučního řádu, výkon rozhodnutí, způsobilost k právním úkonům)

16. Veřejná správa

(činnost veřejné správy: stavební právo, matriční právo, ochrana osobních údajů; správní řízení: řízení v prvním stupni, opravné prostředky řádné a mimořádné)

17. Trestní právo

(trestní právo hmotné, trestní řízení)

18. Ústavní právo

(prameny ústavního práva, řízení před Ústavním soudem ČR)⁴¹.

2.4.6 Kategorie úrovní služeb poskytovaných Občanskou poradnou Jihlava

Informace

Obsahem informací jsou obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci klienta. Informacemi mohou být také konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnosti nabízených řešení.

Příklady:

- číslo právní normy,
- odkazující informace (kontaktní údaje o jiných institucích),
- znění vybraného paragrafu zákona,
- zjištění, zda určitá právní norma je platná,
- a další.

Rada

Rada vychází z konkrétní situace klienta, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení. Je orientovaná na řešení problému.

⁴¹ Směrnice č. 1. 2. vydání. Jihlava 2009. s. 7-8

Příklady:

- klient chce ukončit pracovní poměr, poradce nabízí různé varianty a společně zvažují výhody/nevýhody možných řešení,
- uživatel chce řešit svou obtížnou finanční situaci a spolu s poradcem zvažují možnosti navýšení příjmu.

Aktivní pomoc

Jedná se o komplexní přístup k řešení problému. Aktivní pomoc probíhá v prostorách poradny.

Příklady:

- podrobné vysvětlení k aplikaci vzorů,
- konzultace věcné správnosti různých písemností,
- pomoc s výpočty a splátkovými kalendáři,
- vysvětlování obsahu dokumentů,
- zprostředkování pomoci u dalších institucí prostřednictvím telefonu, e-mailu.

Asistence

Činnost ve prospěch klienta vykonávaná v poradně i mimo ni. Pod pojmem asistence se označuje rovněž doprovázení a vyjednávání.

Příklady:

- pomoc s vyplňováním formulářů a dotazníků,
- sepisování písemností a podání,
- doprovázení klienta mimo poradnu na oficiální jednání (poradce je v pozadí, sám aktivně nezasahuje do hovoru klienta se třetí stranou - je jeho morální podporou)⁴².

⁴² Směrnice č. 2. 2. vydání. Jihlava 2009. s. 9-10

3 Projektování vzdělávací akce

Efektivita vzdělávací akce je zajištěna projektováním vzdělávací akce. Projekt vzdělávací akce se skládá z následujících kroků:

- 1) analýza a identifikace vzdělávacích potřeb,
- 2) interpretace výsledků analýzy vzdělávacích potřeb,
- 3) stanovení profilu účastníka vzdělávací akce a profilu absolventa vzdělávací akce,
- 4) určení obsahu vzdělávací akce,
- 5) zpracování anotací,
- 6) volba forem, technik a metod vzdělávání,
- 7) příprava studijních materiálů,
- 8) organizační zabezpečení vzdělávací akce,
- 9) finanční, materiální a technické zabezpečení vzdělávací akce,
- 10) přehled lektorů,
- 11) způsob evaluace vzdělávací akce⁴³.

3.1 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb

Vzdělávací aktivity musí být založeny na znalosti kroků, které musíme udělat a jejich zdůvodnění. Je nutné přesně definovat účel těchto aktivit. Definice je možná pouze za předpokladu, když jsou identifikovány a analyzovány potřeby vzdělávání jednotlivců. Při přípravě a realizaci vzdělávací akce je nutné dát si pozor na tzv. „model deficitu“. Tento pojem znamená, že vzdělávání napravuje pouze to, co bylo špatně. Vzdělávání by se mělo ale také zabývat rozpoznáváním a uspokojováním potřeb učení účastníků vzdělávací akce⁴⁴.

Cíle vzdělávací akce:

a) *Výkonnostní cíl* – je spojen s hlavním úkolem. Účastníci kurzu budou schopni po návratu do svého pracovního prostředí vykonávat svoje činnosti na úrovni standardu.

b) *Učební cíl* – je spojen s konkrétní vzdělávací akcí, po jejímž skončení dosáhnou účastníci akce dostačujícího výkonového standardu. Učební cíle jsou konkrétní vědomosti a dovednosti, které by měli účastníci po skončení kurzu ovládat.

⁴³ Bartoňková, H.: Projektování vzdělávací akce. 1. vydání, Olomouc 2008, s. 15

⁴⁴ Armstrong, M.: Řízení lidských zdrojů. 10. vydání, Praha 2007, s. 503

c) *Umožňující cíl* – týká se konkrétní vzdělávací akce, popisuje stupeň znalostí a dovedností, které budou mít účastníci vzdělávací akce na jejím konci. Dosažením úrovně účastník prokázal, že dosáhl učebního a následně výkonnostního cíle⁴⁵.

Fáze formulování cílů projektu

PROČ

Cíle a úkoly projektu se určují v „požadavkovém dokumentu“. Měly by v něm být obsaženy vzdělávací potřeby, které budou vzdělávacím projektem uspokojovány. Je nutné uvést důvody, pro které má být vzdělávací projekt vytvořen a následně použit v praxi.

CO

Odpověď na otázku „co“ je sledována ze dvou pohledů. Prvním z nich je pohled účastníka kurzu a zabývá se tím, jakou roli má projektovaný kurz plnit v jeho dalším vzdělávání a rozvoji osobnosti. Druhým pohled je ze strany lektora kurzu – zda je lektor schopen účastnit se zpracování projektu.

JAK

V „realizační koncepci“ je stanoven postup formulování řešení projektu vzdělávací akce. Je zde rovněž stanoven harmonogram potřebných úkolů, určení odpovědností a plnění termínů. Účelem je promyslet přípravu a následný průběh vzdělávací akce a vyloučit chyby a nedostatky⁴⁶.

Fáze projektu „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“

Projekt vzdělávací akce zaměřený na prevenci zadlužování seniorů je realizován prostřednictvím Občanské poradny Jihlava. Ze statistických údajů OPJ vyplývá, že se neustále zvyšuje počet seniorů, kteří se přišli poradit ohledně dluhové problematiky. V Jihlavě a okolí není organizace, která by se zabývala preventivními přednáškami pro seniory v oblasti zadlužování. Vzdělávací projekt proto zaměřuji na prevenci zadlužování, konkrétně se zřetelem na nebezpečí nástrah předváděcích akcí a podomního prodeje. Uskutečněná přednáška pro seniory nese název „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“.

⁴⁵ Bartoňková, H.: Projektování vzdělávací akce. 1. vydání, Olomouc 2008, s. 38-40

⁴⁶ Mužík, J.: Androdidaktika. 2. vydání, Praha 2004, s. 94-96

Účastník kurzu bude po jeho absolvování umět pojmenovat a porozumět základním výrokům z oblasti předváděcích akcí a podomního prodeje. Bude rovněž seznámen s nástrahami, které ho na předváděcích akcích či při podomním prodeji mohou čekat. Lektor kurzu se účastní zpracování projektu, výsledkem kterého je přednáška na téma „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“.

Při realizaci přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ je stanoven jeden hlavní pracovník, který dohlíží na činnost realizace celého projektu. Jeho úkolem je pravidelně podávat zprávy o průběhu projektu, o možných úskalích a jiných komplikacích ředitelce Občanské poradny Jihlava.

Ve své bakalářské diplomové práci vycházím převážně z interních dokumentů Občanské poradny Jihlava (záznamové archy o konzultaci s klientem, Výroční zprávy Občanské poradny Jihlava, Směrnice a Pravidla), které dokládají neustále vzrůstající počet klientů starších 65 let obracejících se na naši organizaci s dotazem z oblasti dluhové problematiky.

Zaměřuji se na léta 2006 – 2009, a to ze dvou důvodů. Prvním z nich je, že v uvedených letech byl nárůst dotazů v dluhové oblasti nejvýraznější za celou historii Občanské poradny Jihlava (viz. Graf č. 2). Druhým důvodem je, že v Občanské poradně Jihlava působím jako poradkyně právě od roku 2006. Mám proto osobní zkušenost s částí případů klientů z dluhové oblasti řešené v letech 2006 – 2009.

Pojmy používané při konzultaci s klienty v OPJ:

- *Dotaz* – konkrétní otázka klienta směřovaná do oblastí, ve kterých Občanská poradna Jihlava poskytuje konzultace.
- *Konzultace* – průběh rozhovoru poradce s klientem, během konzultace může klient položit více dotazů.
- *Nová konzultace* – klient řeší konkrétní případ poprvé, přestože v minulosti již Občanskou poradnu Jihlava navštívil. Nebyl s ním doposud stejný dotaz ještě konzultován. Záznamový arch o konzultaci klienta je veden pod novým číslem.
- *Opakovaná konzultace* – klient řeší konkrétní situaci opakovaně, tzn. že mu byla během posledního měsíce poskytnuta konzultace ve stejné oblasti. Záznam o konzultaci se zapíše do stávajícího záznamového archu, který již byl založen.
- *Záznamový arch* – listinný záznam o konzultaci klientova případu, je veden anonymně, archivován po dobu 5 let.

3.1.1 Statistické údaje dotazů v Občanské poradně Jihlava v roce 2006⁴⁷

Počet dotazů - 1522

Celkový počet konzultací – 1339

(nových i opakovaných)

Charakteristika klientů:

Ženy – 59,5 %

Muži - 33,1 %

Více klientů – 7,4 %

Průměrný věk klientů – 44,2 roku

Tabulka č. 2: Statistické třídění druhů dotazů v % za rok 2006

(7 nejčastějších typů dotazů z 18 celkových oblastí)

1	Rodina a mezilidské vztahy	27,61 %
2	Občanské soudní řízení	16,56 %
3	Pracovně právní vztahy a zaměstnanost	13,66 %
4	Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	12,56 %
5	Bydlení	11,84 %
6	Finanční problematika	8,38 %
7	Ochrana spotřebitele	2,04 %

3.1.2 Statistické údaje dotazů v Občanské poradně Jihlava v roce 2007⁴⁸

Počet dotazů – 1777

Celkový počet konzultací – 1433

(nových i opakovaných)

Charakteristika klientů:

Ženy – 54,3 %

Muži - 37,1 %

Více klientů – 8,6 %

⁴⁷ Výroční zpráva 2006. Jihlava. 1. vydání. Jihlava 2007. s. 14-16

⁴⁸ Výroční zpráva 2007. Jihlava. 1. vydání. Jihlava 2008. s. 13-15

Průměrný věk klientů – 45,8 roku

Tabulka č. 3: Statistické třídění druhů dotazů v % za rok 2007

(7 nejčastějších typů dotazů z 18 celkových oblastí)

1	Rodina a mezilidské vztahy	20,3 %
2	Bydlení	17,0 %
3	Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	14,8%
4	Pracovně právní vztahy a zaměstnanost	12,3 %
5	Finanční problematika	8,8 %
6	Občanské soudní řízení	6,5 %
7	Ochrana spotřebitele	4,5 %

3.1.3 Statistické údaje dotazů v Občanské poradně Jihlava v roce 2008⁴⁹

Počet dotazů – 2241

Celkový počet konzultací – 1665

(nových i opakovaných)

Charakteristika klientů:

Ženy – 52,5 %

Muži - 38,6 %

Více klientů – 8,9 %

Průměrný věk klientů – 46,2 roku

Tabulka č. 4: Statistické třídění druhů dotazů v % za rok 2008

(7 nejčastějších typů dotazů z 18 celkových oblastí)

1	Rodina a mezilidské vztahy	22 %
2	Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	18 %
3	Bydlení	13 %
4	Pracovně právní vztahy a zaměstnanost	12 %
5	Občanské soudní řízení	9 %
6	Finanční problematika	8 %
7	Ochrana spotřebitele	5 %

⁴⁹ Výroční zpráva 2008. Jihlava. 1. vydání. Jihlava 2009. s. 15-17

3.1.4 Statistické údaje dotazů v Občanské poradně Jihlava v roce 2009⁵⁰

Počet dotazů – 2313

Celkový počet konzultací – 1995

(nových i opakovaných)

Charakteristika klientů:

Ženy – 54,9 %

Muži - 39,3 %

Více klientů – 5,8 %

Průměrný věk klientů – 47,1 roku

Tabulka č. 5: Statistické třídění druhů dotazů v % za rok 2009

(7 nejčastějších typů dotazů z 18 celkových oblastí)

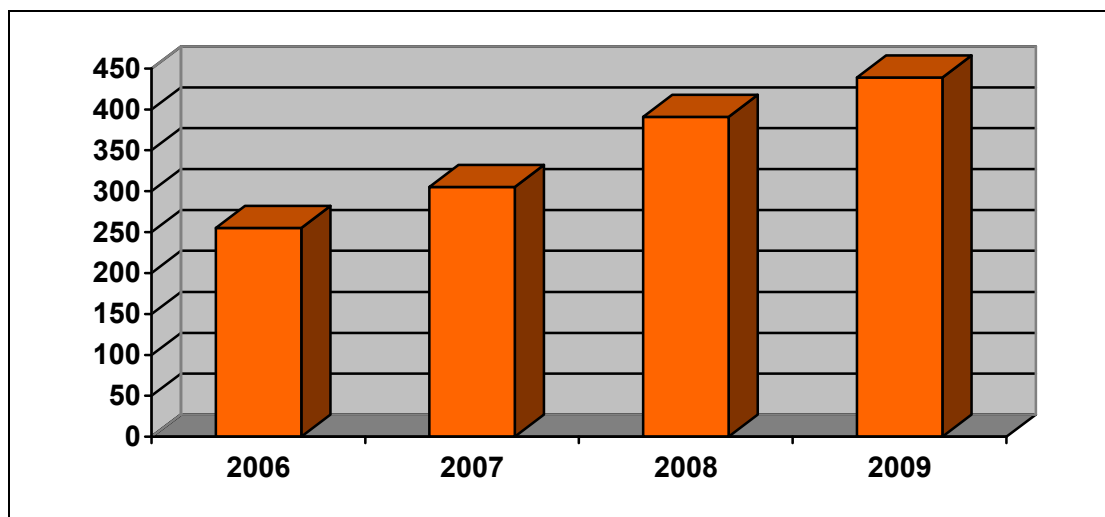
1	Rodina a mezilidské vztahy	18,2%
2	Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	16,8%
3	Pracovně právní vztahy a zaměstnanost	14,5 %
4	Finanční problematika	11,2 %
5	Občanské soudní řízení	9,5 %
6	Bydlení	7,1 %
7	Ochrana spotřebitele	6,2 %

3.1.5 Statistika počtu dotazů všech klientů Občanské poradny Jihlava v dluhové oblasti v letech 2006 - 2009

V roce 2006 dochází k výraznému nárůstu počtu dotazů v oblasti dluhového poradenství – v tabulkách je dluhové poradenství označeno jako „finanční problematika“.

⁵⁰ Výroční zpráva 2009. Jihlava. 1. vydání. Jihlava 2010. s. 17-19

Graf č. 2: Vývoj počtu dotazů za celý rok v dluhové oblasti v letech 2006 - 2009



3.1.6 Statistika počtu dotazů klientů - seniorů Občanské poradny Jihlava v dluhové oblasti v letech 2006 - 2009

Ze záznamových archů o případu klienta z let 2006 – 2009 vyplývá, že se zvyšuje počet osob ve věku 65 let a starších, které vyhledaly služby Občanské poradny Jihlava v oblasti dluhového poradenství. Následující tabulka zobrazuje počet klientů – seniorů v jednotlivém roce a téma oblasti dotazu, který byl s poradci konzultován.

Tabulka č. 6: Statistika dotazů dluhového poradenství klientů - seniorů⁵¹

Rok	Počet konzultací celkem	Konzultace byla uskutečněna v těchto tématech:		
		předváděcí akce a podomní prodej zboží	uzavírání smluv (o půjčce, změna tarifů elektřiny, telefonu)	výkon rozhodnutí, exekuce, rozhodčí doložka
2006	50	25	15	10
2007	53	27	19	7
2008	58	28	22	8
2009	81	42	26	13

⁵¹ Záznamové archy Občanské poradny Jihlava. Jihlava 2006 – 2009

Ze statistiky počtu dotazů těch klientů, které ve své práci označují jako seniory, vyplývá, že se oproti roku 2008 v roce 2009 velmi výrazně zvýšil počet klientů, se kterými bylo konzultováno téma předváděcích akcí. Ze záznamových archů Občanské poradny Jihlava za rok 2009 vyplývá, že senioři v nadpoloviční většině případů byli navštíveni dealerem v místě, ve kterém se trvale zdržují. Menší část klientů navštívila sama dobrovolně předváděcí akci.

Následující kasuistika případu 80-ti letého klienta představuje nejčastější popis situace, se kterou se klienti dostávají do Občanské poradny Jihlava ke konzultaci. Klient má manželku, které je 75 let a je vážně nemocná. Když je doma navštívil dealer, byl zrovna on venku na dvorku a manželka zůstala v domku sama. Během této chvíle přišel k nim domů dealer jedné obchodní společnosti. Nabízel „výhodný“ prodej sady nádobí. Manželka klienta se obtížně pohybuje a špatně mluví. Dealer jí neustále vychvaloval zázračné vlastnosti nádobí a přemlouval ji ke koupi zboží. Žena nevěděla, jak se má dealera zbavit a koupi odmítnout. Zkusila mu namítnout, že má doma dostatek nádobí a nepotřebuje žádné nové. Na to však dealer použil nacvičené fráze o tom, že nabízené nádobí je jiné a lepší než to, které má doma. Žena nakonec svolila ke koupi zboží, ačkoliv je vůbec nepotřebovala. Kupní smlouvu a úvěrovou smlouvu si nepřečetla a rovnou podepsala. Podpisem tak souhlasila, že si návštěvu vyžádala a od uzavřené smlouvy tedy nemůže odstoupit v zákonné 14-ti denní lhůtě. Když se manžel vrátil z venku, žena mu sdělila co se stalo a společně se potom dostavili do Občanské poradny Jihlava.

3.1.7 Projekty Občanské poradny Jihlava

Tabulka č. 7: Získané projekty v letech 2006 – 2009 v oblasti dluhového poradenství⁵²

Název projektu	Časová realizace	Hlavní náplň projektu	Cílová skupina	Poskytovatel
Rok 2006				
Občanské poradenství	1 – 12/2006	Odborné sociální poradenství v 18 oblastech občanského poradenství.	Všichni občané, kteří se ocitli v tíživé životní situaci.	Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV)
Dluhové poradenství	7 – 12/2006	Odborné sociální poradenství v oblasti spotřebitelství.	Všichni občané, kteří se ocitli v tíživé životní situaci.	Asociace občanských poraden
Rok 2007				
Občanské poradenství	1 – 12/2007	Odborné sociální poradenství v 18 oblastech občanského poradenství.	Všichni občané, kteří se ocitli v tíživé životní situaci.	MPSV
Dluhové poradenství	1 – 6/2007	Odborné sociální poradenství v oblasti spotřebitelství.	Všichni občané, kteří se ocitli v tíživé životní situaci.	Asociace občanských poraden
Rok 2008				
Občanské poradenství	1 – 12/2008	Odborné sociální poradenství v 18 oblastech občanského poradenství.	Všichni občané, kteří se ocitli v tíživé životní situaci.	MPSV
Globální grant	7 -12/2008	Zlepšení finanční gramotnosti nezaměstnaných občanů.	Nezaměstnaní občané evidovaní na úřadu práce.	Nadace rozvoje občanské společnosti (NROS), Evropské sociální fondy (ESF)
Rok 2009				
Občanské poradenství	1 – 12/2009	Odborné sociální poradenství v 18 oblastech občanského poradenství.	Všichni občané, kteří se ocitli v tíživé životní situaci.	MPSV
Dluhové poradenství	1 – 6/2009	Zlepšení finanční gramotnosti občanů ČR.	Všichni občané, kteří se ocitli v tíživé životní situaci.	ČSOB, Poštovní spořitelna

⁵² Směrnice č. 15. 4. vydání. Jihlava 2009. s. 3-5

*Občané v tíživé životní situaci*⁵³ – neznají svá práva a povinnosti, dostupné služby nebo nejsou schopni vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy. Hledají informace, rady a pomoc při prosazování svých oprávněných práv a zájmů.

V roce 2006 Občanská poradna Jihlava dostala projekt od Ministerstva práce a sociálních věcí, pomocí kterého byly dotovány všechny oblasti občanského poradenství. Jeho cílovou skupinou byli všichni občané nacházející se v tíživé životní situaci. V tomto roce byl realizován ještě jeden projekt, jehož cílovou skupinou byli rovněž občané nacházející se v tíživé životní situaci. Zaměření projektu nebylo však na rámcově všechny oblasti občanského poradenství. Zaměření se týkalo pouze dotazů spadajících do skupiny spotřebitelství. Asociací občanských poraden byl tento projekt hodnocen jako velmi úspěšný. Díky financím z tohoto projektu se vytvořil leták pro spotřebitele, který vysvětloval základní nástrahy před tím, na co si dát pozor před nákupem zboží v obchodě. Částečně se také zabýval nákupem zboží na předváděcích akcích.

Rok 2007 byl opět ve znamení projektu od Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV). Byl zaměřen pro celou cílovou skupinu, tzn. pro občany nacházející se v tíživé životní situaci. Konzultace byly poskytovány ve všech 18. oblastech občanského poradenství. Z předchozího roku 2006 pokračoval další projekt od Asociace občanských poraden, jehož náplní bylo poradenství v oblasti spotřebitelství. Prostřednictvím dluhového projektu se v tomto roce uskutečnilo rozsáhlé školení pro poradce Občanské poradny Jihlava, součástí kterého byla také výměna zkušeností se zahraničím. Do České republiky přijeli zástupci z občanských poraden z Velké Británie a při svojí pracovní cestě navštívili také Občanskou poradnu Jihlava a její kontaktní místo v Telči. Uskutečněná stáž zaměstnanců občanských poraden z Velké Británie byla velmi přínosná pro zaměstnance občanských poraden v České republice především v tom, že získali praktické informace v oblasti dluhového poradenství, které je realizováno trochu odlišným způsobem než v České republice. Částečná odlišnost spočívá především v docházení poradců domů ke klientům, čímž jsou jejich případy řešeny v přirozeném domácím prostředí.

Další rok 2008 přinesl kromě projektu od Ministerstva práce a sociálních věcí, který byl realizován ve stejných oblastech a pro stejnou cílovou skupinu jako v předešlých 2 letech, také Globální grant. Globální grant byl poskytnut od Nadace rozvoje občanské společnosti (NROS) a podpořen Evropskými sociálními fondy (ESF). Byl zaměřen na podporu finanční gramotnosti nezaměstnaných občanů. V Občanské

⁵³ Směrnice č. 1. 2. vydání. Jihlava 2009. s. 10

poradně Jihlava se pro tuto cílovou skupinu uskutečnil kurz, jehož součástí byly přednášky na téma jak sestavit osobní/rodinný finanční rozpočet, co dělat při podpisu nevýhodné smlouvy o úvěru a jako doplňková činnost se realizovala výuka základní obsluhy PC. Nadace rozvoje občanské společnosti hodnotila projekt jako velmi úspěšný. Během půl roku jeho trvání navštívilo Občanskou poradnu Jihlava 13 účastníků kurzu, kterým jsme pomáhali s tvorbou osobního/rodinného finančního rozpočtu. Součástí kurzu byl také praktický nácvik sepsání žádosti o odstoupení od smlouvy o úvěru. Účastníci kurzu si rovněž osvojili dovednosti v základní službě PC.

V loňském roce 2009 Občanská poradna Jihlava realizovala projekt poskytnutý od Ministerstva práce a sociálních věcí, který byl jako každoročně zaměřený na oblast všech 18 témat občanského poradenství. Cílovou skupinou zde byli i tentokrát všichni občané, kteří se ocitli v tíživé životní situaci. Dalším z projektů ohledně dluhové problematiky byl projekt s názvem „Dluhové poradenství“. Poskytovatelem finančních prostředků v tomto projektu byly bankovní domy – ČSOB a Poštovní spořitelna. Cílovou skupinou projektu byli všichni občané, kteří se ocitli v tíživé životní situaci. Získané peníze z projektu byly použity na tvorbu a tisk letáků o Občanské poradně Jihlava, která pomáhá zadluženým občanům a také těm, kterým zadlužení teprve hrozí. Část financí z projektu se použila na uspořádání konference na téma zadluženosti občanů, která se konala na Krajském úřadě v Jihlavě. Cílovou skupinou byla laická a odborná veřejnost - sociální pracovníci pracující s lidmi, kteří se mohou dostat do tíživé životní situace způsobené v tomto případě dluhy. Mezi přednášejícími byl exekutor, rozhodce, soudce krajského soudu, zástupkyně bankovního sektoru a také poradci Občanské poradny Jihlava a Třebíč.

3.1.8 Vybrané organizace v Jihlavě a okolí, jejichž cílovou skupinou jsou senioři

Jihlava a okolí – organizace nacházející se ve statutárním městě Jihlava. Pod pojmem okolí mám zařazena ostatní města a městečka bývalého území okresu Jihlava.

Občanská poradna Jihlava spolupracuje s některými organizacemi v Jihlavě a okolí, jejichž náplní je práce se seniory. Jedná se převážně o zařízení, ve kterých se senioři pravidelně v určené dny schází a tráví zde svůj volný čas. Spolupráce je navázána také s několika pobytovými zařízeními. Organizace jsem oslovila s tím, že bych jim udělala za Občanskou poradnu Jihlava přednášku v oblasti prevence zadlužování občanů s důrazem na rizika předváděcích akcí a podomního prodeje.

Rovněž od samotných vedoucích pracovníků některých níže zmiňovaných organizací vzešla žádost, že potřebují uskutečnit přednášky ohledně vzdělávání seniorů v oblasti dluhového poradenství.

Klub seniorů Jihlava (2 pobočky – Okružní a Křížová ul.)

Sdružení bylo založeno v roce 2001 jeho současnou vedoucí Boženou B. Nejprve se scházeli senioři ve městě v kavárně. Později si sdružení pronajalo dvě místnosti v centru města a tam si udělali svoji zasedací místnost, ve které mají prostor pro svoje aktivity (tvorba velikonoční a vánoční výzdoby, pletení z pedigu apod.) Jedenkrát týdně k nim dochází studenti ze škol, kteří v rámci praxe pro ně připravují různé besedy či jiné aktivity. V roce 2008 si sdružení pronajalo ještě jedny prostory mimo centrum města, ve které mají také další místnost pro scházení. Senioři z celé Jihlavy, kteří mají zájem scházet se společně a trávit spolu volný čas, se tak rozdělili na dvě skupiny. Jedna z nich, která to má z bydliště blíže do centra, využívá prostory na adrese Křížová 21 Jihlava a druhá skupina, kam dojíždí senioři z okrajových částí Jihlavy, se schází na adrese Okružní 13. Během jedné uskutečněné akce se v obou prostorách dohromady sejde cca 60 lidí. Maximální kapacita místnosti na každé z poboček zařízení je 30 osob⁵⁴.

Domov pro seniory Jihlava-Lesnov

V Jihlavě funguje od roku 1976. V roce 1993 se stal příspěvkovou organizací Města Jihlavy. Jeho kapacita je 146 lůžek, která jsou celkem umístěna ve 30 jednolůžkových a 58 dvoulůžkových pokojích. Domov pro seniory Jihlava-Lesnov se nachází na okraji obce, je dobře dostupný MHD, zastávka je nedaleko vchodu do areálu. Cílovou skupinou jsou senioři starší 60 let, kteří nejsou schopni sami žít ve vlastní domácnosti za pomoci rodiny či blízkých. Tito lidé potřebují podporu a pomoc, která vychází z potřeb konkrétního seniora⁵⁵.

Život 90 Jihlava

Organizace poskytuje tísňovou linku Areion, která umožňuje seniorům a také občanům se zdravotním postižením pomocí tísňové péče zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí – doma. Principem systému je elektronické napojení na pevnou telefonní linku, nebo na mobilní telefon. Důležitou součástí je bezdrátové tlačítko, které má senior neustále u sebe a v případě nouze - upadne-li, zhorší zdravotní stav nebo je napaden, stiskne tlačítko, které se okamžitě spojí s dispečinkem Života 90. Ke konci roku 2009 využívalo služeb této tísňové linky ve městě Jihlava a okolí 120 seniorů.

⁵⁴ Záznam z rozhovoru s vedoucí sdružení Klubu seniorů Boženou B. Jihlava. [cit. 2009-04-02]

⁵⁵ Domov pro seniory Jihlava-Lesnov. [online]. [cit. 2010-02-02]

<http://www.dpsjihlava.cz/index.php?nid=4670&lid=CZ&oid=620250>

Systém je obsluhován kvalifikovanými zdravotními sestrami a je napojen na dispečink záchranné služby. Organizace sídlí na adrese Žižkova 98, Jihlava (budova Jysku).⁵⁶.

Domov pro seniory Telč

Budova je v okrajové části města Telče na ulici Špitální 46, nabízí tedy dostatečně klidné prostředí pro život jejích obyvatel. V roce 1953 byl domov rekonstruován a v roce 1995 jej převzalo Město Telč do svojí správy. Kapacita celého zařízení je 60 klientů. Klientům je po celých 24 hodin denně zabezpečena péče, která zahrnuje: zdravotní a ošetrovatelskou péči, rehabilitační program, ubytování a stravování. Volný čas vyplňující pracovníci domova seniorům různými aktivitami – prací s keramickou hlinou, vyšíváním, muzikoterapií, ručními pracemi atd. Klienti jsou ubytováni většinou v třílůžkových standardně vybavených pokojích⁵⁷.

Dům s pečovatelskou službou Telč

Pečovatelská služba je zajišťována Oblastní charitou Jihlava. Kapacita domova je 45 lůžek. Klienti jsou ubytováni v samostatných bytech, ve kterých jsou umístěni po 1 – 2 osobách. Jsou jim zajišťovány služby jako rozvoz obědů, jednoduché ošetrovatelské úkony, nákupy, pochůzky, běžný úklid domácnosti, praní prádla, pedikúra. Službu zajišťují 3 pečovatelky. Domov s pečovatelskou službou se nachází v Telči na adrese Špitální 611⁵⁸.

Klub seniorů Telč

Je střediskem volného času a všestranných aktivit seniorů z Telče a blízkého okolí. Byl založen v roce 1987 a od této doby bez přestávky funguje. Činnost klubu se dělí na zájmovou a osvětovou činnost. Mezi zájmové kroužky se řadí kroužek vzdělávací, dramatický, rekondiční a turistický. Další činností klubu je organizace osvětových akcí - přednášek, besed, biblických hodin, setkání jubilantů, společenská odpoledne s hudbou, videoprojekce, výstavy zdobených perníčků a ručních prací. Přednášková činnost je zajišťována zpravidla dobrovolnými příspěvky občanů Telče, kteří hovoří o svých zájmech, zkušenostech, o své profesi, vzpomínkách. Klub se nachází v prostorách místní polikliniky na adrese Masarykova 330⁵⁹.

⁵⁶ Život 90 Jihlava. [online]. [cit. 2010-02-02]

<http://www.zivot90-jihlava.cz/sluzby.php>

⁵⁷ Domov pro seniory Telč. [online]. [cit. 2010-02-01]

http://www.domovproseniorytelc.cz/default.asp?idp=2&id=2&kod=pece_o_klienty&Lang=cz

⁵⁸ Záznam z rozhovoru s vedoucí Domu s pečovatelskou službou Telč Irenou P. Telč.

[cit. 2009-04-15]

⁵⁹ Klub důchodců Telč. [online]. [cit. 2010-02-01]

<http://www.telc-etc.cz/telc/?target=staticka&id=121&menu=246>

Klub seniorů Třešť

Sdružení, jehož členy je 24 seniorů z Třeště a blízkého okolí. Pravidelně se scházejí každý čtvrtek odpoledne v bývalé klubovně mládeže na ulici Roosweltova 12. Mezi jejich aktivity patří především besedy, často se navštěvují s dalšími kluby seniorů. Účastní se divadelních představení ve městech Jihlava a Brno. Od jara do podzimu pořádají několik společných výletů. Předsedou sdružení je Josef T⁶⁰.

Dům s pečovatelskou službou Třešť

Ve městě Třešť jsou celkem 2 domy s pečovatelskou službou. Nacházejí se na ulici Palackého 943 a 1352. Celkem je v obou objektech 39 bytů o velikosti 1+1 a 2+1. Všechny byty jsou v rámci bytů se zvláštním určením. Pečovatelky poskytují klientům služby v tomto rozsahu - dovážka obědů, nákupů, praní prádla, ošetřovatelské úkony, osobní hygiena ve středisku osobní hygieny, pedikúra, úklidy domácností, doprovod klientů k lékaři, pochůzky. Služby jsou zabezpečovány v domácnostech v domech s pečovatelskou službou i v terénu⁶¹.

Dům s pečovatelskou službou Polná

Zahájení provozu Domu s pečovatelskou službou v Polné bylo v roce 2003. Jedná se o novou budovu se 30 byty, z nichž je 5 bezbariérových. Pečovatelky zajišťují klientům kompletní služby dle objednávky (koupele, pedikúra, donáška obědů, pochůzky apod.) denně v době mezi 7:00 – 15:30⁶².

Dům s pečovatelskou službou Kamenice u Jihlavy

Posláním služby je usnadnit život seniorům v jejich přirozeném domácím prostředí. Službu využívají senioři z Kamenice nad Jihlavou a blízkého okolí, kteří jsou alespoň z části soběstační, ale pro svůj věk, zdravotní postižení či chorobu nejsou zcela schopni si zabezpečovat a plně uspokojovat svoje životní potřeby. V domově je celkem 23 bytů, ve kterých žije 34 klientů. K ostatním klientům dochází pečovatelky do domácnosti. Klientům jsou poskytovány tyto služby: pomoc při zvládání úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, zajištění – dovoz stravy, úklid domácnosti, běžné pochůzky (k lékaři, na úřad) a další. Domov s pečovatelskou službou Kamenice u Jihlavy se nachází na adrese Kamenice 481⁶³.

⁶⁰ Záznam z rozhovoru s vedoucím klubu seniorů Třešť Josefem T. Třešť. [cit. 2009-05-12]

⁶¹ Pečovatelská služba Třešť. [online]. [cit. 2010-02-17]
<http://www.trest.cz/?ID=69&Lang=cz&kod=SocialkaDPS>

⁶² Pečovatelská služba. Dům s pečovatelskou službou Polná. [online]. [cit. 2010-02-17]
http://www.mestopolna.cz/vismo/o_utvar.asp?u=12549&id_org=12549&id_u=1017&p1=15150

⁶³ Charitní pečovatelská služba Kamenice. [online]. [cit. 2010-02-19]
http://www.kameniceujihlavy.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=6255&id=17000&p1=6231

Dům s pečovatelskou službou Luka nad Jihlavou

V Lukách nad Jihlavou funguje pečovatelská služba od roku 1993 na adrese Nová 690. Kapacita domu je 65 obyvatel. Klienti využívají následující služby: dovoz obědů, přípravu jídla, pedikúru, základní ošetrovatelské úkony od pečovatelek. Služby jsou poskytovány také v terénu klientům, kteří nebydlí přímo v domově. Z finančních důvodů není v zařízení celodenní provoz pečovatelské služby⁶⁴.

Dům s pečovatelskou službou Janštejn

Domov byl rekonstruován ze staré základní školy v roce 2005. V současné době poskytuje svojí kapacitou 45 lůžek v celkem 25 bytech. Kapacita domova je plně využita. Nachází se na adrese Janštejn-Horní Dubénky 28. Klientům jsou dováženy obědy z blízké základní školy. Jako další služby je poskytována pomoc se základními úkony osobní hygieny, donáška nákupu, pedikúra atd. Zaměstnanci domova pořádají pro svoje klienty zajímavé besedy na různá témata a praktické činnosti – např. vaření, pletení košíků, tvorba výrobků z keramické hlíny⁶⁵.

3.1.9 Společnosti zabývající se pořádáním předváděcích akcí

Z interní statistiky Občanské poradny Jihlava za roky 2006 – 2009 (se kterými pracuji) vyplývá, že osoby uzavírající smlouvy na předváděcích akcích nebo při podomním prodeji jsou pouze ty osoby, které ve své bakalářské práci považují za seniory. Z toho důvodu budu mluvit o spotřebitelích jako o seniorech. Počítám samozřejmě i s možností uzavření smlouvy osobou nespádající do kategorie seniorů. Pro svoji bakalářskou práci ale považuji za spotřebitele seniory.

Jak vyplývá z tabulky č. 6, neustále vzrůstá počet klientů, kteří se stanou „obětí“ dealerů předváděcích akcí či podomního prodeje. Klienti, kteří podlehnou nátlaku prodávajících, jsou ve většině případů senioři. V této kapitole uvádím základní informace o společnostech, které v Jihlavě a okolí nabízí svoje výrobky či služby na předváděcích akcí a při podomním prodeji. Zaměřuji se na způsob jejich komunikace s nakupujícími - klienty a popisují rovněž praktiky, kterými lákají svoje klienty k podpisu kupní, případně úvěrové smlouvy.

⁶⁴ Dům pokojného stáří Luka nad Jihlavou. Výroční zpráva 2006. [online]. [cit. 2010-02-18] http://www.lukanadjihlavou.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=8870&id=105381&p1=8259

⁶⁵ Záznam z rozhovoru s vedoucí Charitní pečovatelské služby Janštejn Marikou K. Jihlava. [cit. 2009-05-22]

Níže uvedené informace jsou popsány ze strany společností nabízejících svoje výrobky. V analýze se přesvědčíme, že skutečnost je odlišná od toho, jak ji vidí právě tyto společnosti a jak účastníci předváděcích akcí a podomního prodeje.

Beck International, s. r. o.

Společnost klade důraz na individuální a čistě lidský přístup ke klientovi a hledí na jeho maximální pohodlí. Po celé České republice pořádá prezentační akce a zájezdy, na kterých předvádí své výrobky. Samozřejmě nezůstává jen u pouhé prezentace, ale přednáška je kombinovaná se zábavným programem, občerstvením, tombolou a dárkem zdarma. Společnost má zkušenosti s tím, že tento typ prodeje je pro klienty velmi pohodlný a bezpečný. Klienti se mohou na vlastní oči přesvědčit o nesporných výhodách produktů značky Beck International, s. r. o. a nejsou nuceni jen věřit prodavačovým slibům. Společnost má uzavřenou smlouvu s úvěrovou společností, čímž nezapomíná ani na lidi sociálně slabší a nabízí pro ně možnost prodeje na splátky.

Společnost Beck International, s. r. o. nabízí následující výrobky:

- BECK ProMaster – tyčový mixér,
- Parní čistič BECK Portable 1400,
- Indukční vařič BECK,
- Kuchyňský robot BECK Superpower 750 ,
- Hrnce BECK International – zdravé a ekonomické vaření.

Společnost Beck International prochází neustálým vývojem a proniká do stále nových oblastí. V roce 2006 byla založena cestovní kancelář Beck Reisen, která v současné době patří k oblíbeným a uznávaným cestovním kancelářím na trhu. Jen za poslední rok 2009 odbavila více jak 60 000 spokojených klientů.

Cestovní kancelář Beck Reisen navazuje na tradici a úspěchy firmy Beck International s.r.o. Přestože byla založena teprve v roce 2006, obstála ve velmi tvrdé konkurenci. V současné můžeme konstatovat, že Beck Reisen patří mezi oblíbené a zavedené cestovní kanceláře. Jen za poslední rok Beck Reisen odbavil více jak 60 000 klientů. Klienti na Beck Reisen oceňují profesionalitu a vysoký standard služeb. Za úspěchem firmy stojí zkušený tým zaměstnanců, delegátů a zahraničních partnerů. CK Beck Reisen se neustále vyvíjí a roste. O tom svědčí i čtyři nově otevřené pobočky v Maďarsku, Rumunsku, Chorvatsku a na Slovensku⁶⁶.

⁶⁶ Beck International, Beck Reisen. [online]. [cit. 2010-02-26]
<http://beck-international.beck-reisen.info/>

Moravia Trend, s. r. o.

Společnost vznikla sloučením dvou významných obchodních společností firmy Euroklasik a Moravia Trend s více než 10-ti letou tradicí. Nejen díky tomu se rozšířily možnosti společnosti a také zabezpečení většího komfortu konečnému zákazníkovi.

Obě tyto společnosti se po dlouhá léta významnou měrou podílejí na vývoji, výrobě a následném prodeji zařízení a domácích spotřebičů určených výhradně pro české domácnosti. Ve spolupráci s výrobcí a mnohaletými poznatky a dlouhodobými zkušenostmi přináší na český trh výrobky naprosto špičkové kvality.

Žijeme v době plné shonu a v době, kdy je naše okolí nasyceno či spíše přesyceno nebezpečnými látkami a chemikáliemi. Způsob života mnohých lidí se stává nezdravý takřka na každém kroku. Proto se společnost rozhodla reagovat na výše zmíněnou alarmující situaci a přichází na český trh se sortimentem výrobků určených výhradně pro zdravý životní styl. Základem zdravého života by mělo být správné stravování a příprava pokrmů, kvalitní odpočinek a vydatný spánek a čistota vzduchu a domácnosti. Pro zabezpečení maximálního přísunu informací o těchto výrobcích zvolila společnost formu přímého prodeje výrobků zákazníkovi. Další zásadní důvod je zřejmý: produkty takovéto špičkové kvality jsou v obchodních řetězcích takřka neprodejné - zde se jejich cena neúměrně zvyšuje. Je to způsobeno nákladnou dopravou, skladováním a placením mnoha režijních zaměstnanců.

Komplexnost služeb společnosti Moravia Trend, s. r. o. zajišťuje také možnost zakoupení výrobků prostřednictvím objednávky přes internet, a v neposlední řadě také vlastním logistickým centrem. Díky tomu se zbytečně nenavýšuje cena objednaného výrobku a tento je v předem dohodnutém čase dovezen až do domu. Na všechny produkty vlastní společnost certifikáty z českých a zahraničních zkušeben. Kvalitu a užité vlastnosti našich produktů zaměstnanci společnosti konzultují s řadou specialistů z oboru lékařství, gastronomie a zdravé výživy.

Společnost Moravia Trend, s. r. o. nabízí tyto výrobky:

- titanové nádobí,
- titanové nádobí na indukci,
- parní čistič Compact,
- kuchyňské roboty Ronic,
- ortopedické matrace,

- vlněné lůžkoviny⁶⁷.

3.1.10 Příklad průběhu předváděcí akce

Jak vyplývá z interních záznamových archů o případu klienta Občanské poradny Jihlava, neustále se zvyšuje počet klientů, kteří navštívili předváděcí akci nebo k nim domů přišel obchodní dealer. V kapitole 3.1.9, ve které píšeme o společnostech zabývajících se předváděcími akcemi, uvádím společnost v „dobrém světle“, tak jak ona sama se prezentuje. Jak dokládá společnost Moravia Trend, s. r. o. v etickém kodexu chování prodejce vůči spotřebitelům (příloha č. 1), společnosti se chovají ke klientům „eticky a nic jim nevnucují“. Skutečnost, vyplývající ze zkušeností klientů Občanské poradny Jihlava, je však jiná – viz. předchozí kapitola

Klienti – v tomto případě senioři, mohou být pozváni na zájezd spojený s předváděcí akcí několika způsoby. Může to být formou písemné pozvánky ve schránce, která může i nemusí být adresována konkrétní osobě. Další formou pozvání představuje telefon či mohou být osloveni asistenty prodejce přímo na ulici. V každém případě by měli tito lidé počítat s tím, že na ně bude ze strany prodávajícího vyvíjen extrémně silný tlak, směřující k tomu, aby si koupili jím nabízený výrobek či službu. Prodejce je vybaven psychologickými a marketingovými metodami, kterými se snaží důvěřivé seniory zlákat k podpisu kupní, případně také úvěrové smlouvy. Senioři, kteří se rozhodnou na zájezd spojený s prezentací výrobku či služby vycestovat, by měli být vybaveni alespoň základními informacemi, s čím se mohou na reklamním zájezdě setkat a také jak se bránit.

Prodejce je po řečnické stránce zpravidla velmi aktivní, hovorný, příjemného zevnějšku, hezky upravený a formálně oděný mladý muž či mladá žena. Na předváděcí akci je prodejců více a společně si vypomáhají. Zpravidla mají svoje role rozděleny tak, že např. služebně nejmladší prodejce sedí u prezenční listiny, na kterou se klienti po příchodu zapíší. Prezenční listina bývá z důvodu „nepřehlednosti“ neurčitě nadepsána. Může k ní náležet také mnoho dalších listů papíru, ve kterých prodejce neustále listuje. Na klienta to může působit tak, že se prodejce listováním „zdržel“, a proto ho nesmí již on sám zdržovat dlouhým čtením papíru (vždyť za ním stojí ještě mnoho lidí, kteří se jdou také podepsat).

⁶⁷ Moravia Trend, s. r. o. O nás. [online]. [cit. 2010-02-26]
<http://www.ask.com/bar?q=moravia+trend&page=1&qsrc=2417&dm=all&ab=4&u=http%3A%2F%2Fwww.moraviatrend.com%2F>

Prodejce využije vzniklého „chaosu“ a místo připravené prezenční listiny nabídne klientovi prázdný list papíru. Klient, který má již zkušenosti s prezentačními akcemi výrobků se zpravidla zeptá, proč podepisuje prázdný list. Na toto má prodejce připravenou odpověď „Název prezenční listina a potřebné údaje jako je datum a místo konání akce, si tam doplním později, abych Vás teď nezdržoval/a od prezentace“. Důvěřivý klient tomu zpravidla uvěří a dokument podepíše. Potom se už samozřejmě nedozví, co bylo na prázdný list s jeho podpisem dopsáno či jak jinak byl upraven a na co ve finále použit.

Hlavní prodejce a moderátor celé akce vystoupí na pódium a přivítá účastníky. Další mezi tím připravuje prezentované výrobky k předvedení. Řeč moderátora je důrazná, mluví hlasitě, podle potřeby a možností místnosti/sálu, kde se prezentační akce koná, využívá mikrofon. Snaží se často navazovat řeč se svým publikem, ptá se jich na to, jaké mají doma výrobky – dle druhu, který zrovna prezentuje. Samotná prezentace výrobku spočívá v jeho konkrétním předvedení, často si prodejce vyzve několik klientů na pódium, aby si sami vyzkoušeli „záračné vlastnosti a snadnou obsluhu“ nabízeného produktu. Vyvolání si lidí ze sálu na pódium je častým trikem prodejců, dělají to z několika důvodů. Jedním z nich je znalost toho, senior nechce předstupovat před větším publikem, a proto je při vyzvání rozpačitý. Mnoho z nich však poté podlehne tlaku prodejce a na pódium přece jenom vystoupí. V tom okamžiku je klient na pódiu/stupínku, nemluvný a má tendenci prodejci všechno odsouhlasit, jen aby měl „splněno“ a byl vyzván k návratu na svoje místo. Účel toto vystoupení však splní, protože ostatní účastníci předváděcí akce viděli, že klient s prezentovanými vlastnostmi výrobku souhlasil.

Dalším bodem vystoupením prodejce je losování výher, zpravidla se to děje formou tomboly. Při příchodu do sálu/místnosti obdrží účastníci předváděcí akce slosovateľnou vstupenku. Někteří prodejci dávají zpravidla ještě i lístek do tomboly a losování tedy probíhá dvakrát. Prodejci vědí, že tombola je výbornou záminkou pro to, aby klienti na akci přišli. Dárky však nejsou pouze jenom součástí tomboly. Již na pozvánkách jsou zobrazeny odměny, které obdrží návštěvník akce. Stejně jako u nabízeného výrobku, tak i u těchto cen je jejich hodnota zanedbatelná. Na návštěvníky akce to však působí dobře – i když si nic nekoupí (což se však často nestane), tak si domů něco odnášejí.

Při losování tomboly jsou klienti vyzýváni k tomu, aby si přišli výzvu vyzvednout na pódium. Zde platí obdobný princip (viz. výše), že klienti se nechtějí „ukazovat“ před všemi na pódiu, proto si někteří z nich nepřijdou ani cenu vyzvednout, což nepochybně

prodejci chtějí. Ke konci akce přichází to hlavní, proč vlastně prodejci celou akci uskutečnili. Potřebují prodat co nejvíce nabízených výrobků. Klienti jsou nejprve vyzváni ke koupi. Zpravidla se nikdo nehlásí, tak jsou opětovně vyzváni. Pokud ani opětovná výzva nepomůže, tak začne „psychický nátlak“ ze strany prodejců. Klientům sděluje, že pokud si nekoupí např. zázračné masážní křeslo, tak budou mít neustále problémy s bolavými zády. Klienti Občanské poradny Jihlava se setkali také s případy, že pokud nikdo nechtěl výrobky nakoupit, tak byli vyzváni na pódium někteří vybraní senioři. Zpravidla se jednalo o lidi, kteří se během celého vystoupení prodejců neprojevovali a které mají prodejci vytipované jako lehce ovlivnitelné. Na pódiu jsou potom dotazováni, proč nechtějí upevnit zdraví tím, že si nekoupili konkrétní výrobek.

V některých případech prodejci například nutí seniory i k tomu, že nebudou moci přijít na další předváděcí akci, když si na této nic neobjednali. Podmiňují návštěvu předváděcí akce nákupem. Přitom pozvánka na předváděcí akci tuto podmínku neukládala. Klienti pod psychickým nátlakem v závěru podepíší kupní a často i úvěrovou smlouvu, ačkoliv s nákupem nepočítali a vnitřně ho vlastně vůbec nechtějí.

3.1.11 Příklad průběhu podomního prodeje

Podomní prodejce – dealer (je jedno, zda nabízí výhodné služby telefonního operátora nebo zázračné zboží) se dokáže vloupat do bytu seniora pod jakoukoliv záminkou. Může argumentovat tím, že nese zajímavé zboží či nabízí výhodné služby a senior jej vpustí dovnitř. Další záminkou je také to, že poprosí o trochu vody k pití s tím, že když už je tady, za ochotu seniorovi nabídne výrobek za výhodnou cenu. Pokud se již dealer dostane dovnitř do bytu seniora, ten už se jej těžko zbaví. Dealeři mohou nabídnout seniorovi zboží v takové hodnotě, že když požadují placení, tak nemají drobné peníze a chtějí po seniorovi rozměnit větší bankovku. Při rozměňování peněz nemusí být senior dostatečně ostražitý a toho prodejce dokáže využít. Vráti mu menší obnos peněz. Účelem prodejce však nemusí být jen to, jak seniora okrást a vyloučit z něj nějaké peníze. Mohou také hrát na jeho citlivou stránku tím, že mu začnou prezentovat výrobek. Senior si přednášku vyslechne a v tom už se může cítit trapně protože s ním dealer ztrácel čas a on si nic nekoupil. Někteří klienti Občanské poradny Jihlava podepsali smlouvu právě z uvedeného důvodu⁶⁸.

⁶⁸ Záznamové archy o případu klienta. Jihlava 2006-2009

3.2 Interpretace výsledků analýzy vzdělávacích potřeb

Interpretace je dalším krokem vzdělávacího projektu. Formulování cílů projektu vzdělávací akce bývá děleno do jednotlivých fází. Každá fáze je ukončena výstupem. Daný výstup je rovněž i vstupem pro další fázi⁶⁹.

3.2.1 Jak se mohou spotřebitelé bránit, pokud již uzavřeli kupní smlouvu mimo prostory určené k podnikání (na předváděcí akci nebo při podomním prodeji)

V prvé řadě by si měl spotřebitel uvědomit, že pokud se rozhodne uzavřít kupní či úvěrovou smlouvu (případně obě dvě zároveň) přímo na předváděcí akci, tak nemá možnost srovnat si nabízený výrobek či službu s jinými podobnými výrobky, které jsou na trhu běžně dostupné. Často se stává, že cena nabízeného výrobku na předváděcí akci je mnohonásobně vyšší než jeho kupní cena v obchodě. Kvalita výrobků prezentovaných na předváděcích akcích je mnohdy velmi nízká a stanovená cena je několikanásobně nadsazena. Následky uzavření kupní či úvěrové smlouvy mohou být pro seniora hroživé. Důležitou roli zde hraje i místo, na kterém byla smlouva uzavřena. Je nutné si před vstupem do budovy, kde se prezentace výrobku koná, ověřit sídlo prodejce. Pokud je budova označena jako provozovna prodejce/dodavatele, tak má senior pouze malou možnost od uzavřené smlouvy odstoupit. Někdy dodavatel umožní od smlouvy odstoupit, ale až po zaplacení smluvní pokuty, která může tvořit i několikanásobek ceny zboží.

Problematiku uzavírání spotřebitelských smluv upravuje občanský zákoník č. 40/1964,Sb., hlava pátá). Svoji novelizací nahrazuje Směrnici Rady č. 85/577/EHS z 20.12.1985, o ochraně spotřebitele při smlouvách sjednaných mimo obchodní provozovnu dodavatele.

§ 57

„(1) Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň

⁶⁹ Mužík, J.: Androdidaktika. 2. vydání. Praha 2004. s. 94-95

povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

(2) Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby.

(3) Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

(4) Ustanovení předchozích odstavců se nevztahují na smlouvy:

- a) jejichž předmětem je výstavba, prodej, nájem nebo jiné právo k nemovitosti, s výjimkou smluv o jejich opravách a o dodávce zařízení do ní začleněných,
- b) na dodávku potravin nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného stálými doručovateli do domácnosti spotřebitele nebo do jiného jím určeného místa,
- c) na dodávku zboží nebo služeb, které byly uzavřeny podle katalogu dodavatele, s nímž se spotřebitel měl možnost seznámit v nepřítomnosti dodavatele, za předpokladu, že mezi stranami má pokračovat spojení při plnění uzavřené nebo jiné smlouvy, a za předpokladu, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy nejméně do 7 dnů od převzetí zboží a je s tímto právem seznámen v katalogu nebo ve smlouvě,
- d) pojistné a o cenných papírech⁷⁰.

3.2.2 Přednášky v oblasti zadlužování seniorů v Jihlavě a okolí

Za Občanskou poradnu Jihlava jsem zjišťovala, zda již některá z neziskových organizací nebo jednotlivců v Jihlavě provádí přednášky pro seniory v oblasti prevence zadlužování. Telefonovala jsem na Magistrát města Jihlavy pověřenému pracovníkovi, která má na starosti tvorbu brožury o sociálních službách, který mi sdělil, že žádnou organizaci provádějící preventivní přednášky o zadlužování zaznamenanou nemá. Částečnou kampaň na podporu bezpečnosti seniorů v oblasti nástrah před napadením na ulici začala uskutečňovat Policie České republiky. Kampaň se však netýká prevence zadlužování např. při podomním prodeji a uzavírání smluv na předváděcích akcích⁷¹.

⁷⁰ Občanský zákoník č. 40/1964, Sb., § 57

⁷¹ Záznam z rozhovoru s vedoucí pracovníkem Magistrátu města Jihlava Martinem K. Jihlava. [cit. 2009-10-07]

3.3 Stanovení profilu absolventa vzdělávací akce

3.3.1 Profil seniora po absolvování přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“

Jak vyplývá z Bloomovy taxonomie a slovníku aktivních sloves (příloha č. 2), účastníci přednášky by měli po jejím absolvování umět se získanými informacemi nadále pracovat. Jelikož se jedná o seniory převážně ve věku 65 let a starší, jsem si vědoma toho, že úroveň osvojení si informací v jejich případě odpovídá dle Bloomovy taxonomie a slovníku aktivních sloves **bodů č. 1 – zapamatování (znalost)**.

Po absolvování přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ senior porozumí, dokáže **pojmenovat a opakovat** základní výroky, se kterými se na přednášce seznámil. Je možné, že někteří senioři výroky již znají, a proto si je po účasti na přednášce lépe zapamatují.

Stěžejní výroky z přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ pro porozumění seniory:

- možnost odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, pokud byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání (předváděcí akce x podomní prodej),
- psychologická masáž ze strany prodejců,
- pozor na podepisování prázdných dokumentů předložených prodejci/dealery,
- před podpisem vše důkladně přečíst,
- nestydět se požádat o pomoc, pokud některému ustanovení ve smlouvě nerozumím nebo potřebuji pomoci se sepsáním žádosti o odstoupení od smlouvy.

3.4 Obsah vzdělávací akce

Jak již jsem uvedla v kapitole 3.2.2, v Jihlavě není organizace, která by se souvisle zajímala o prevenci zadlužování seniorů. Policie ČR sice pořádá preventivní program zaměřený na rizika přepadení seniorů na ulicích, ale nezmiňuje se v něm o nebezpečí zadlužení při podpisu smluv na předváděcích akcích či při podomním prodeji. Prostřednictvím přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ chci seniory upozornit na to, že mají svá práva, která je nutné znát. Jejich neznalost může zapříčinit pád do dluhových nepříjemností. Pokud si svá práva budou hájit, tak se nemusí dostat do dluhové pasti způsobené např. nesplácením úvěru na zboží, ke kterému se zavázali.

Přednáška „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“

1. Seznámení účastníků přednášky se základním pojmoslovím přednášené problematiky.
2. Popis průběhu předváděcí akce + čeho se vyvarovat.
3. Popis průběhu návštěvy prodejce/dealera v bytě klienta + čeho se vyvarovat.
4. Psychologická masáž.
5. Možnosti odstoupení od uzavřené kupní a úvěrové smlouvy.
6. Kasuistiky skutečných případů.
7. Dotazy.

Příklad kasuistik:

„Tak této paní zatleskejte, je tady s námi naposledy!!“

Vystoupení na podiu a nucení k podpisu zázračných výrobků, paní si zakoupila zázračné zdravotní pomůcky v hodnotě cca Kč 20.000,-.

„Pokud si nic nekoupíte, můžete jít domů pěšky!“

Nucení ke koupi výrobku na zahraniční předváděcí akci pod pohrůžkou toho, že půjde klient domů pěšky.

„Návštěva doma“

Já jsem tomu mladému muži tolik věřila, protože se mi dlouho věnoval a vysvětlil mi vše o výrobku, dokonce mluvil i o té smlouvě, tak já jsem si ji před podpisem potom už ani nečetla.

3.5 Zpracování anotací

Anotace jsou specifikované obsahy disciplín. V případě, že je zahrneme do projektu, umožníme přesně identifikovat vzájemné vztahy mezi disciplínami⁷².

3.5.1 Anotace přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“

Senioři jsou téměř bezbranní, pokud se s nimi jedná nečestně a neseřízně. Právě proto je má přednáška „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ poučit, zaujmout a varovat. Počítám s tím, že kromě skupiny seniorů se jí mohou účastnit také vedoucí pracovníci zařízení, ve kterých bude prezentována.

- 1. Seznámení účastníků přednášky se základním pojmoslovím přednášené problematiky.**
 - rozbor základních pojmů v oblasti předváděcích akcí a podomního prodeje (předváděcí/prezentační akce, podomní prodej, dealer, dluh, občanský zákoník, odstoupení od smlouvy, vyžádaná návštěva,).
- 2. Popis průběhu předváděcí akce + čeho se vyvarovat.**
 - popis fiktivní situace, která se může stát na předváděcí akci.
- 3. Popis průběhu návštěvy prodejce/dealera v bytě klienta + čeho se vyvarovat.**
 - popis fiktivní situace, ke které může dojít při návštěvě klienta dealerem v jeho bytě/domě.
- 4. Psychologická masáž.**
 - popis praktik dealerů, kterými se snaží donutit účastníky předváděcí akce nebo podomního prodeje ke koupi nabízené zboží.
- 5. Možnosti odstoupení od uzavřené kupní a úvěrové smlouvy.**
 - odkaz na občanský zákoník upravující možnost odstoupení od kupní/úvěrové smlouvy sjednané mimo prostory určené k podnikání; upozornění na ustanovení o vyžádané návštěvě dealera. Důraz kladen na dodržení lhůta pro platné odstoupení.
- 6. Kasuistiky skutečných případů.**
 - rozbor případů, se kterými jsme se setkali v Občanské poradně Jihlava. Nejsou uváděny žádné detailní informace, které by umožnily identifikovat klienta, kterému se prezentovaný případ stal.
- 7. Dotazy.**

⁷² Bartoňková, H.: Projektování vzdělávací akce. 1. vydání, Olomouc 2008, s. 15

3.6 Volba forem, technik a metod vzdělávání

3.6.1 Formy vzdělávání

Přímá výuka – osobní kontakt lektora s účastníkem vzdělávací akce.

Kombinovaná výuka – individuální řízené studium, účastníci vzdělávací akce se dostávají na vstupní, výcvikový a závěrečný seminář.

E-vzdělávání – výuka prostřednictvím elektronických prostředků a médií.

Terénní vzdělávání – je prováděno ve specifických podmínkách a zahrnuje formu přímou, kombinovanou i distanční⁷³.

Přednáška „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ se uskuteční prezenční formou. S ohledem na seniory jako účastníky přednášky, není technicky možné, aby byla přednáška provedena např. formou E-vzdělávání. Ne všichni senioři mají totiž přístup k internetu a ovládají alespoň základy práce na PC. Účastníci přednášky se dostaví na předem určené místo konání. Účastníci mohou přednášku navštívit na různých místech několikrát, pokaždé však bude přednášen stejný obsah.

3.6.2 Techniky vzdělávání

Třídění prostředků didaktických technik:

- zobrazovací techniky - flipchart, promítací plátna, tabule,
- přístrojové techniky – digitální projektory, dataprojektory, přístroje pro záznam a reprodukci zvuku a obrazu,
- PC, CD ROM, DVD atd.,
- internet, intranet, e-learning⁷⁴.

Při přednášce „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ není použit žádný prostředek didaktických technik dle Bartáka⁷⁵. Vycházím ze zkušeností Občanské poradny Jihlava, že senioři mají v drtivé většině případů problémy s přečtením textu při použití zobrazovací a další techniky.

⁷³ Mužík, J.: Andragogická didaktika. Cit. dle: Bartoňková, H.: Projektování vzdělávací akce. 1. vydání, Olomouc 2008, s. 50

⁷⁴ Barták, J.: Jak vzdělávat dospělé. 1. vydání. Praha 2008, s. 101

⁷⁵ tamtéž, s. 101-104

Stěžejní a důležité výroky z prezentované látky obdrží každý účastník přednášky sepsané na papíru, aby je mohl mít neustále při ruce.

3.6.3 Metody vzdělávání

Vědomosti jsou účastníkům přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ předávány teoretickou metodou. Jak uvádí Barták⁷⁶, mezi teoretické metody se řadí přednáška, přednáška s diskusí, cvičení a seminář. Principem teoretické metody je předávání teoretických poznatků, vytvoření si přehledu o dané problematice účastníkem vzdělávací akce a objasnění pojmů a principů. Důraz je kladen na rozumovou stránku – logické uvažování a operace s pojmy.

Senioři jsou specifickou skupinou obyvatelstva z důvodu různých požadavků vycházejících ze zdravotního stavu každého z účastníků přednášky. Při přednášce kladu důraz na srozumitelnost přednášených poznatků, hlasitost projevu a přiměřenou plynulost. V závěru přednášky je možná diskuze, při které se mohou účastníci přednášky podělit o svoje zkušenosti a zážitky s předváděcími akcemi a podomním prodejem.

⁷⁶ Barták, J.: Jak vzdělávat dospělé. 1. vydání. Praha 2008, s. 37

3.7 Příprava studijních materiálů

3.7.1 Plán přednášky

Informace, které se účastník vzdělávací akce dozví, je dán učebním plánem. Učební plán zahrnuje jmenný seznam předmětů a učební osnovy blíže specifikující vymezení problematiky jednotlivých předmětů. Učební plán musí zahrnovat hodinové dotace jednotlivých předmětů. Učební osnovy pro vzdělávání dospělých bývají obsahově volnější než učební osnovy pro vzdělávání dětí ve škole. Záleží pouze na lektorovi, jakou část problematiky do plánu zahrne⁷⁷.

Samotná přednáška je v trvání přibližně 40 minut. Jsem si vědoma toho, že je pro seniory obtížné udržet delší dobu souvisle pozornost. Dle potřeby účastníků přednášky mohou být zařazeny přestávky.

Co Vás na předváděcí akci většinou čeká?

- ❖ Psychologická masáž – zesměšňování lidí, kteří nechtějí podepsat např. smlouvu o koupi výrobku, nátlak, přemlouvání ⇒ podlehnou většinou starší či citově labilní lidé, kteří jsou lehce ovlivnitelní.
- ❖ Pozor na podepisování prázdných dokumentů – mnohdy bývají prezentovány jako seznamy účastníků s tím, že jména a ostatní údaje tam budou „později dopsány - tvrzení nevěřte!!!! Obchodník tam doplní údaje, které zrovna potřebuje a může z dokumentu rázem být kupní smlouva! Lze se sice svého práva domáhat soudní cestou – toto je však velmi obtížné, především z hlediska dokazování !!!!!
- ❖ Podepisování dokumentů s tím, že Vám odkryjí pouze kousek dokumentu, zbytek zakryjí a Vy vůbec nevíte, co podepisujete!!!

Na co si dát při předváděcích akcích pozor?

- * Nevěřte všemu, co tvrdí dealeři. Často přehánějí.
- * Pečlivě si prohlédněte nabízené výrobky, vyzkoušejte si je, snažte se o nich zjistit co nejvíce informací.
- * Smlouvu nepodepisujte ihned. Nechte si chvíli na rozmyšlenou nebo se s někým poradte.
- * Smlouvu si ještě před podepsáním pečlivě přečtete. Stěžejní ustanovení bývají zpravidla napsána malými písmeny až na konci smlouvy v místech, kde si toho kupující většinou nevšimne.

⁷⁷ Mužík, J.: Androdidaktika. 2. vydání. Praha 2004. s. 56-57

* Zboží si překontrolujte v přítomnosti zástupce firmy a případné nedostatky s ním ihned sepište na místě. Ověřte si, zda je u výrobku písemný návod v češtině a záruční list.

* Odveďte si zboží přímo z předváděcí akce nebo si domluvte dodávku nejpozději do jednoho měsíce. Jinak zbytečně uplyne lhůta, během níž lze vrátit zboží i bez udání důvodu a žádat zpět peníze.

Nejde jen o předváděcí akce!!!!

Podobné je to i u podomního prodeje!!! V tomto případě máte stejná práva, jako když výrobek zakoupíte na předváděcí akci!!! – tzn., že můžete do 14-ti dnů od smlouvy odstoupit.

Jak se může spotřebitel bránit?

Možnost odstoupení od uzavřené smlouvy (odkaz na občanský zákoník), vysvětlení 14-ti denní lhůty pro odstoupení.

POZOR!!!!

Ustanovení neplatí u smluv, ve kterých je prohlášení spotřebitele, že si výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do **30 dnů** od odstoupení od smlouvy.

Prodejci toto ustanovení piší zpravidla úplně do spodní části smlouvy a miniaturním písmem, takže si toho spotřebitel buďto vůbec nevšimne, nebo všimne, ale až když už je pozdě. Je opravdu velmi důležité si smlouvu důkladně přečíst. Mnohdy si nestačí spotřebitel všimnout či dokonce nelze ani přečíst drobným písmem napsané ustanovení někde ve spodní části smlouvy.

Stačí například taková maličkost, že ve smlouvě, kterou s ní podepíšete, není stanoveno, dokdy vám musí obchodní zástupce dodat zakoupený výrobek. V případě, že zboží splácíte a firma vám jej dodá až po jeho úplném zaplacení (což může někdy trvat i řadu měsíců), promeškáte zákonnou měsíční lhůtu, která vám umožňuje odstoupit od smlouvy a vrátit zboží bez udání důvodů. Ta platí právě pro případy, kdy zákazníkovi mělo být zboží dodáno později než při podpisu smlouvy.

3.8 Organizační zabezpečení vzdělávací akce

Hlavním organizátorem přednášky pro seniory je pověřený pracovník Občanské poradny Jihlava, který je zároveň lektorem přednášky. Pracovníku je nadřizena ředitelka Občanské poradny Jihlava, která zodpovídá za celkový průběh přednášek.

Požadavky na místnost, ve které se koná přednáška:

- kapacita místnosti pro 10 – 30 osob (odvíjí se od velikosti organizace, pro kterou je přednáška pořádána - vedoucí zařízení již zpravidla svoje klienty znají a vědí, kteří se účastní různých přednášek a dalších aktivit),
- nutnost zajistit možnost sezení pro všechny účastníky vzdělávací akce,
- bezbariérovost místnosti zajišťuje organizace, pro kterou je přednáška uskutečněna (pokud místnost podmínky bezbariérovosti nesplňuje, zodpovídá za přepravu nemobilních klientů do místnosti organizace, pro kterou je přednáška konána),
- zajištění stolu a židle pro lektora vzdělávací akce,
- není zadán požadavek pro přístup na internet a pro připojení k elektrické síti (při přednáškách není využíván notebook, data projektor, internet).

3.9 Finanční, materiální a technické zabezpečení vzdělávací akce

3.9.1 Finanční zabezpečení

Přednáška „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ je bezplatná. Princip bezplatnosti je jedním ze základních principů občanského poradenství – viz. kapitola 2.4.4.

Občanská poradna Jihlava zabezpečí přednášku z financí, které získá prostřednictvím projektů. Ze zkušeností s projekty v Občanské poradně Jihlava z minulých let se předpokládá (tabulka č. 7), že alespoň dva projekty ročně budou přiznány. Důležitá je úspěšnost žádostí o projekt, díky kterému se přednášky pro seniory mohou uskutečnit a následně rozšířit i do dalších měst a vesnic Kraje Vysočina.

Finanční zabezpečení je velmi důležité, protože ovlivňuje cestovní náklady na dopravu do místa konání přednášky. Rovněž je nutné uhradit náklady za telefon, který se využívá při kontaktování organizací, ve kterých se přednáška uskutečňuje. Pokud by projekt pro seniory na uskutečnění přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ nevyšel, tak by se náklady musely hradit z již probíhajících projektů. Tím by se však čerpaly prostředky potřebné na pokrytí mzdových nebo provozních nákladů Občanské poradny Jihlava.

3.9.2 Materiální zabezpečení

Pro realizaci vzdělávací akce potřebují především vlastní notebook, ve kterém si mohou připravit veškeré podklady pro přednášky. Co se týká tisku materiálů - letáků a pozvánek na vzdělávací akci, tak bude využita tiskárna Občanské poradny Jihlava. Je využívána pro každodenní tisk záznamových archů a podkladů pro klienty. Dalším potřebným materiálem, který je nezbytný pro přípravu celé vzdělávací akce, jsou drobné kancelářské potřeby – papíry, tužky, nůžky, lepidlo, dopisní obálky atd.

3.9.3 Technické zabezpečení

Přednáška se zpravidla koná v místě sídla organizace, pro kterou je pořádána. Pokud se jedná o přednášku pořádanou na vesnici, kde není žádná organizace pro seniory, je přednáška pořádána v místním kulturním domě či jiném obdobném zařízení. S vedoucím pracovníkem/pracovnicí je dopředu domluveno, jaké místnosti může pro přednášku nabídnout a uvolnit. U pobytových zařízení se většinou jedná o jídelny či

různé společenské místnosti, ve kterých se senioři schází k besedám či dalším tvůrčím aktivitám. Pokud se přednáška koná v ambulantních zařízeních, uskuteční se v místě tomu uzpůsobeném. V tomto případě se zpravidla jedná o různé klubovny či zasedací místnosti, které zároveň slouží jako sídlo organizace.

3.10 Přehled lektorů

Lektoři přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ jsou interní zaměstnanci Občanské poradny Jihlava. Hlavní lektorkou je Milena Křečková, DiS. Jejimi náhradníky jsou Bc. Lenka Pařilová, DiS. a Karel Křivánek, DiS.

Milena Křečková, DiS. má 3,5-leté zkušenosti na pozici poradkyně v Občanské poradně Jihlava, zároveň působí jako zástupkyně ředitelky Občanské poradny Jihlava. Největší měrou se podílí na přípravě podkladů pro přednášku, tvorbě osnov a studijních materiálů.

Milena Křečková, DiS.

Vzdělání:

- UP Olomouc – obor Andragogika v profilaci na PM (2007 – doposud)
- SVOŠ Jihlava – obor Sociální práce (2003 – 2006)
- Obchodní akademie Třebíč (1999 – 2003)

Absolvované kurz: (výběr nejdůležitějších)

- Práce s klientem (2006)
- Zákon o sociálních službách (2006)
- Školení dluhové poradenství (2007)
- Praktická sebeochrana při práci s klientem (2007)
- Zákoník práce (2007)
- Krizová intervence v praxi (2007)
- Komunikace, vyjednávání, mediace (2007)
- Exekuce, insolvenční zákon (2008)
- Zvládání stresu (2008)
- Obrana proti manipulaci (2008)
- Dluhové poradenství (2009)
- Asertivita (2009)

Bc. Lenka Pařilová, DiS.

Vzdělání:

- Západomoravská vysoká škola Třebíč – obor Veřejná správa (2008 – 2009)
- SVOŠ Jihlava – obor Sociální práce (2004 – 2007)
- Pomaturitní studium německého jazyka – Státní zkouška (2003 – 2004)
- Střední průmyslová škola Helenín – obor Design oděvů (1999 – 2003)

Absolvované kurzy: (výběr nejdůležitějších)

Práce s klientem	(2007)
Praktická sebeochrana při práci s klientem	(2007)
Zákoník práce	(2007)
Krizová intervence v praxi	(2007)
Exekuce, insolvenční zákon	(2008)
Zvládání stresu	(2008)
Dluhové poradenství	(2009)
Asertivita	(2009)

Karel Křivánek, DiS.

Vzdělání:

- SVOŠ Jihlava – obor Sociální práce	(2001 – 2004)
- Gymnázium Tábor	(1997 – 2001)

Absolvované kurzy: (výběr nejdůležitějších)

Práce s klientem	(2006)
Zákon o sociálních službách	(2006)
Školení dluhové poradenství	(2007)
Zákoník práce	(2007)
Krizová intervence v praxi	(2007)
Komunikace, vyjednávání, mediace	(2007)
Exekuce, insolvenční zákon	(2008)
Zvládání stresu	(2008)
Dluhové poradenství	(2009)
Asertivita	(2009)

3.11 Návrh způsobu evaluace vzdělávací akce

Důležité je nejprve rozmyslet, z jakých zdrojů získáme informace potřebné pro evaluaci. Nabízí se nám několik možností:

Lidé – účastníci vzdělávací akce, lektori, organizátoři. Respondenty mohou být také ti, kdo se přímo nepodíleli na realizaci vzdělávací akce - předchozí účastníci, spolupracovníci účastníků.

Existující informace – z časového a především finančního hlediska je možné využít již existující informace. Můžeme je získat z dříve připravených dokumentů pro vzdělávací akce. Jedná se o osobní záznamy, zápisy z porad, obchodní zprávy, statistické záznamy apod.

Pozorování – jedná se o efektivní zdroj informací. Sami za sebe se dozvíme velmi užitečné informace, které nemusíme získávat od respondentů. Tím šetříme čas i peníze.

Obrazové záznamy – doprovodné fotografie či videonahrávky, které ukazují aktivitu a celkový efekt programu⁷⁸.

Úspěšnost a prospěšnost přednášky pro seniory „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“ hodnotím pozorováním a následným dotazováním. Seniors budou pozorovat, zda přednášku sledují, zda přikývají nebo mají nějaké dotazy. Na konci se jich zeptám, zda se jim přednáška líbila a zda potřebují něco zopakovat či doplnit.

Ze zkušeností Občanské poradny Jihlava vyplývá, že senioři nejsou ochotni vyplňovat dotazníky, proto je nebudu žádat o vyplnění. V roce 2009 jsme měli pro klienty připravený dotazník, kterým jsme zjišťovali spokojenost se službami Občanské poradny Jihlava. Všichni oslovení senioři jeho vyplnění s omluvou odmítli s tím, že nechťejí. Když jsme se jich ptali z jakého důvodu, tak nejčastěji uváděli, že se jim nechce číst text. Rádi nám potom sdělili svoje pocity z námi poskytované služby, když jsme je o to přímo požádali.

Z výše uvedeného vycházím i při evaluaci přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“.

⁷⁸ Dvořáková, M.: Úvod do evaluace ve vzdělávání dospělých. 1. vydání. Olomouc 2006. s. 30

Závěr

Svoji bakalářskou diplomovou práci jsem zaměřila do oblasti projektování vzdělávací akce. Konkrétně jsem se věnovala tvorbě projektu, jehož prostřednictvím uskutečním přednášku pro seniory s názvem „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“. Cílovou skupinu seniorů jsem si zvolila z několika důvodů. Jeden z nich je, že naše populace stárne - přibývá osob seniorského věku. Dalším důvodem je snaha pomoci seniorům v oblasti zadlužování. Někteří senioři jsou lehce zranitelní pro svoji poměrně velkou důvěřivost a snadné podlehnutí nátlakům ze strany dealerů předváděcích/prezentačních akcí a prodejců nabízejících zboží formou podomního prodeje. Právě proto jsem se v bakalářské diplomové práci věnovala prevenci zadlužování seniorů, konkrétně ve městě Jihlava a okolí.

Teoretická část bakalářské diplomové práce zachycuje oblast vzdělávání dospělých, charakteristiku seniorské skupiny obyvatelstva, problematiku zadlužování občanů a v neposlední řadě principy, cíle a oblasti poradenství v Občanské poradně Jihlava, ve které působím.

V projektu vzdělávací akce jsem se postupně zabývala všemi jeho fázemi a konkrétně je aplikovala na tvorbu přednášky „Nástrahy předváděcích akcí a podomního prodeje“. Nejprve jsem každý krok teoreticky vysvětlila a poté na něj aplikovala mnou vytvářenou přednášku. Propojením teorie a praxe vznikl ucelený projekt, který může být přínosný lidem se zájmem o oblast dluhové problematiky. Přínosný v tom smyslu, že vytvořená přednáška může být realizovatelná v podobné formě jakoukoliv organizací či jednotlivcem. Snažila jsem se postihnout konkrétní postup krok po kroku, jsem tedy přesvědčená, že projekt může pomoci zájemcům připravit podobnou přednášku.

Věřím, že jsem splnila cíl, který jsem si na začátku stanovila. Zároveň pevně věřím, že alespoň jednomu ze seniorů, kteří se účastní méj přednášky, pomůžu nedovolit ocitnout se v dluzích následkem předváděcí akce či podomního prodeje. Už jenom třeba tím, že senior ví, že má možnost odstoupit od uzavřené kupní či úvěrové smlouvy. Možná si přesně nepamatuje, že lhůta pro odstoupení od smluv je 14 dní. Ví ale o občanských poradnách, které mu pomohou odstoupení co nejdříve sepsat, aby zákonem stanovenou lhůtu dodržel.

Seznam literatury a ostatních zdrojů

Seznam literatury

Armstrong, M. *Řízení lidských zdrojů*. 10. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007.

Autorský tým Asociace občanských poraden. *Kvalita v občanském poradenství*. 1. vydání. Praha: Asociace občanských poraden, 2006.

Asociace občanských poraden. *Dluhové poradenství v občanských poradnách*. 1. vydání. Praha: Asociace občanských poraden, 2007.

Barták, J. *Jak vzdělávat dospělé*. 1. vydání. Praha: Alfa Nakladatelství, 2008.

Bartoňková, H. *Projektování vzdělávací akce*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008.

Beneš, M. *Andragogika*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2008.

Buchtová, B. a kol. *Nezaměstnanost psychologický, ekonomický a sociální problém*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2002.

Dvořáková, M.: *Úvod do evaluace ve vzdělávání dospělých*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006.

Koubek, J. *Řízení lidských zdrojů*. 4. vydání. Praha: Management Press, 2007.

Machalíček, J. a kol.: *Dluhová problematika*. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor prevence kriminality, 2008.

Mareš, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. 1. vydání. Praha: SLON, 1999.

Mužík, J. *Androdidaktika*. 2. Vydání. Praha: ASPI Publishing, 2004.

Peterková, J. a kol. *Prevence zadlužování českých domácností s důrazem na sociálně slabé a vyloučené skupiny obyvatel*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor prevence kriminality, 2008.

Rabušicová, M., Rabušic, L. *Učíme se po celý život? O vzdělávání dospělých v České republice*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2008.

Schirmacher, Frank. *Spiknutí metuzalémů*. 1. vydání. Praha: Euromedia Group, 2005.

Sýkorová, D. *Autonomie ve stáří*. 1. Vydání. Praha: SLON, 2007.

Štílec, M. *Program aktivního stylu života pro seniory*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004.

Tesařová, D. a kol. *Komplexní analýza nestátního neziskového sektoru v kraji Vysočina*. 1. vydání. Jihlava: Krajský úřad kraje Vysočina, 2006.

Seznam ostatních zdrojů

Občanský zákoník č. 40/1964, Sb., § 57

Směrnice č. 1. 2. vydání. Jihlava: Občanská poradna Jihlava, 2009.

Směrnice č. 2. 2. vydání. Jihlava: Občanská poradna Jihlava, 2009.

Směrnice č. 15. 4. vydání. Jihlava: Občanská poradna Jihlava, 2009.

Výroční zpráva 2006. 1. vydání. Jihlava: Občanská poradna Jihlava 2007.

Výroční zpráva 2007. 1. vydání. Jihlava: Občanská poradna Jihlava 2008.

Výroční zpráva 2008. 1. vydání. Jihlava: Občanská poradna Jihlava 2009.

Výroční zpráva 2009. 1. vydání. Jihlava: Občanská poradna Jihlava 2010.

Záznamové archy Občanské poradny Jihlava. Jihlava: 2006 – 2009.

Záznam z rozhovoru s vedoucí pracovníkem Magistrátu města Jihlava Martinem K. Jihlava. [cit. 2009-10-07]

Záznam z rozhovoru s vedoucí sdružení Klubu Seniorů Jihlava Boženou B. Jihlava. [cit. 2009-04-02]

Záznam z rozhovoru s vedoucí Domu s pečovatelskou službou Telč Irenou P. Telč. [cit. 2009-04-15]

Záznam z rozhovoru s vedoucím Klubu seniorů Třešť Josefem T. Třešť. [cit. 2009-05-12]

Záznam z rozhovoru s vedoucí Charitní pečovatelské služby Janštejn Marikou K. Jihlava. [cit. 2009-05-22]

Beck International, Beck Reisen. [online]. [cit. 2010-02-26] Dostupné z: <http://beck-international.beck-reisen.info/>

Domov pro seniory Jihlava-Lesnův. [online]. [cit. 2010-02-02] Dostupné z: <http://www.dpsjihlava.cz/index.php?nid=4670&lid=CZ&oid=620250>

Domov pro seniory Telč. [online]. [cit. 2010-02-01] Dostupné z: http://www.domovproseniorytelc.cz/default.asp?idp=2&id=2&kod=pece_o_klienty&Lang=cz

Dům pokojného stáří Luka nad Jihlavou. Výroční zpráva 2006. [online]. [cit. 2010-02-18] Dostupné z: http://www.lukanadjihlavou.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=8870&id=105381&p1=8259

Finanční gramotnost. Slovník výrazů. [online]. [cit. 2010-02-06] <http://www.financnigramotnost.eu/stranka/clanky-a-informace/slovník-vyrazu/12>

Charitní pečovatelská služba Kamenice. [online]. [cit. 2010-02-19] Dostupné z: http://www.kameniceujihlavy.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=6255&id=17000&p1=6231

Klub důchodců Telč. [online]. [cit. 2010-02-01] Dostupné z: <http://www.telc-etc.cz/telc/?target=staticka&id=121&menu=246>

Moravia Trend, s. r. o. O nás. [online]. [cit. 2010-02-26] Dostupné z: <http://www.ask.com/bar?q=moravia+trend&page=1&qsrc=2417&dm=all&ab=4&u=http%3A%2F%2Fwww.moraviatrend.com%2F>

Etický kodex. [online]. [cit. 2010-02-26] Dostupné z: <http://www.moraviatrend.com/informace>

Pečovatelská služba. Dům s pečovatelskou službou Polná. [online]. [cit. 2010-02-17] Dostupné z: http://www.mestopolna.cz/vismo/o_utvar.asp?u=12549&id_org=12549&id_u=1017&p1=15150

Pečovatelská služba Třešť. [online]. [cit. 2010-02-17] Dostupné z: <http://www.trest.cz/?ID=69&Lang=cz&kod=SocialkaDPS>

Senioři v ČR v datech. [online]. [cit. 2010-02-04]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/820022F23E/\\$File/01_kap.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/820022F23E/$File/01_kap.pdf)

Státní dluh České republiky se vyšplhal na 933 miliard korun. Výše státního dluhu. [aktualizováno: 2008-07-08]. [online]. [cit. 2010-02-12] Dostupné z: <http://ekonomika.ihned.cz/c1-25907160-statni-dluh-ceske-republiky-se-vysplhal-na-933-miliard-korun>

Stručný souhrn - Zpráva o vývoji finančního trhu v roce 2006 [online]. [cit. 2010-02-11] www.mfcr.cz/.../Strucny_souhrn-Zprava_o_vyvoji_financniho_trhu_v_roce_2006_pdf.pdf

Úspory a zadluženost: ocitly se české domácnosti v dluhové pasti? [online]. [cit. 2010-02-11] [www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/.../\\$File/115108k01.pdf](http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/t/.../$File/115108k01.pdf) -

Veřejná databáze ČSÚ. Počet obyvatel v ČR. [online]. [cit. 2010-02-06] Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?voa=tabulka&cislotab=DEMCU001&vo=tabulka&kapitola_id=370

Veřejná databáze ČSÚ. Počet obyvatel v Kraji Vysočina. [online]. [cit. 2010-02-04]. Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?vo=tabulka&cislotab=KRORP+C01.12&verze=7&kapitola_id=371&voa=tabulka&go_zobraz=1&aktualizuj=Aktualizovat&verze=7&cas_416626=20011231

Veřejná databáze ČSÚ. Počet obyvatel v ČR. [online]. [cit. 2010-02-06] Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?vo=tabulka&cislotab=KRORP+C01.12&verze=7&kapitola_id=371&voa=tabulka&go_zobraz=1&aktualizuj=Aktualizovat&verze=7&cas_416626=20011231

Život 90 Jihlava. [online]. [cit. 2010-02-02] <http://www.zivot90-jihlava.cz/sluzby.php>

Seznam tabulek a grafů

Tab. č. 1: Vývoj počtu osob ve věku 65 let a více v letech 2001 až 2008 v ČR, v Kraji Vysočina a v Jihlavě	14
Tab. č. 2: Statistické třídění druhů dotazů v % za rok 2006	30
Tab. č. 3: Statistické třídění druhů dotazů v % za rok 2007	31
Tab. č. 4: Statistické třídění druhů dotazů v % za rok 2008	31
Tab. č. 5: Statistické třídění druhů dotazů v % za rok 2009	32
Tab. č. 6: Statistika dotazů dluhového poradenství klientů – seniorů	33
Tab. č. 7: Získané projekty v letech 2006 – 2009 v oblasti dluhového poradenství	35
Graf č. 1: Vývoj výše státního dluhu v ČR v letech 1993 – 1. pol. 2008	19
Graf č. 2: Vývoj počtu dotazů za celý rok v dluhové oblasti v letech 2006 – 2009	33

Seznam příloh

Příloha č. 1: Moravia Trend, s. r. o. – Chování vůči spotřebitelům – etický kodex

Příloha č. 2: Bloomova taxonomie a slovník aktivních sloves

Příloha č. 2: Bloomova taxonomie a slovník aktivních sloves

Cílová kategorie (úroveň osvojení)	Typická slovesa a jejich vazby používané k vymezení cílů
1. zapamatování (znalost) - specifických informací - terminologie - generalizace teorie a struktur	definovat, doplnit, napsat, opakovat, pojmenovat, přiřadit, seřadit, vybrat, reprodukovat, vysvětlit, určit
2. pochopení (porozumění) - překlad z jednoho jazyka do druhého - překlad z jedné formy komunikace do druhé - vysvětlení - jednoduchá interpretace	dokázat, jinak formulovat, ilustrovat, interpretovat, objasnit, odhadnout, opravit, převést, vyjádřit vlastními slovy, zkontrolovat, vypočítat, vysvětlit
3. aplikace - použití abstrakce a zobecnění v konkrétních situacích	aplikovat, demonstrovat, diskutovat, interpretovat, navrhnout, prokázat, použít, registrovat, řešit, uspořádat
4. analýza - rozbor komplexní informace na prvky - stanovení hierarchie prvků	analyzovat, provést rozbor, rozhodnout, rozčlenit, rozlišit, specifikovat, porovnat, nakreslit schéma
5. syntéza - složení prvků a jejich částí do nového celku	organizovat, reorganizovat, napsat sdělení, kategorizovat, klasifikovat, tvořit, převést, stanovit, řešit
6. hodnotící posouzení - posouzení materiál, metod a technik, podkladů z hlediska účelu podle kritérií	posoudit, provést kritiku, podpořit, porovnat, prověřit a srovnat s normou, uvést klady a zápory