

# **Identifikace osob podle vnějších znaků**

Identification of persons based on an external signs

Bc. Michal Ondryáš

---

Diplomová práce  
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta aplikované informatiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta aplikované informatiky

Ústav elektrotechniky a měření

akademický rok: 2008/2009

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Michal ONDRYÁŠ**  
Studijní program: **N 3902 Inženýrská informatika**  
Studijní obor: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**  
  
Téma práce: **Identifikace osob podle vnějších znaků**

Zásady pro vypracování:

1. Připravte harmonogram postupu zpracování DP.
2. Vypracujte literárně-přehledovou část DP, která se vztahuje k tématu DP.
3. Vypracujte praktickou část DP:

- vytvořte nástroj průzkumu (dotazník nebo záznamový arch) vztahující se k tématu DP;
- zvolte a charakterizujte zkoumaný vzorek (dotazované respondenty);
- určete způsob kontaktování respondentů;
- provedte sběr informací v terénu;
- zpracujte zjištěné informace;
- prezentujte a interpretujte získané výsledky;
- na základě zjištěných dat navrhnete praktická doporučení.

1. Precizujte strukturu práce vzhledem na vyváženost; provedte revizi formy obsahu.
2. Průběžně konzultujte s vedoucím práce.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

1. FERJENČÍK, Ján. Úvod do metodologie psychologického výzkumu : Jak zkoumat lidskou duši. Petr Bakalář. 1. vyd. [s.l.] : PORTÁL, 2005. 256 s. ISBN 80-7178-367-6.
2. PRŮCHA, Jan. Pedagogický výzkum : Uvedení do teorie a praxe. 1. vyd. Praha : Karolinum, 1995. 132 s. ISBN 80-7184-132-3.
3. PUNCH, Keith F. Úspěšný návrh výzkumu. Jan Hendl. 1. vyd. [s.l.] : Portál, 2008. 232 s. ISBN 978-80-7367-468-7.
4. PUNCH, Keith F. Základy kvantitativního šetření. Jan Hendl. 1. vyd. [s.l.] : Portál, 2008. 152 s. ISBN 978-80-7367-381-9.
5. PELIKÁN, Jiří. Základy empirického výzkumu pedagogických jevů. 1. vyd. [s.l.] : Karolinum, 2006. 270 s. ISBN 80-7184-569-8.
6. GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. [s.l.] : Paido, 2001. 207 s. ISBN 80-85931-79-6.
7. CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu : Základy kvantitativního výzkumu. [s.l.] : Grada, 2007. 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
8. STRAUSS, Anselm, CORBINOVÁ, Juliet. Základy kvalitativního výzkumu : Postupy a techniky metody zakotvené teorie. Stanislav Ježek. 1. vyd. Boskovice : Albert, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.
9. MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. [s.l.] : Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

Vedoucí diplomové práce:

**Mgr. Marcela Sadilová, Ph.D.**

Ústav elektrotechniky a měření

Datum zadání diplomové práce:

**20. února 2009**

Termín odevzdání diplomové práce:

**22. května 2009**

Ve Zlíně dne 20. února 2009

prof. Ing. Vladimír Vašek, CSc.  
*děkan*



doc. RNDr. Vojtěch Křesálek, CSc.  
*ředitel ústavu*

## **ABSTRAKT**

Tato práce je rozdělena na dvě hlavní části. V první, teoretické, popisuji identifikaci osob podle vnějších znaků. Uvádím metody, které se používají k získání popisu neznámé osoby a znaky, které jsou důležité. V další kapitole teoretické části popisuji seniora a jeho charakteristické chování pro tento věk. Rozeberu problémy, které mohou nastat při komunikaci se seniorem, zásady, a chyby. V předposlední kapitole popisuji pachatele, jeho osobnost, nebezpečnost a typy, na které je možné pachatele rozdělit. V poslední kapitole uvádím činnosti pracovníků jednotlivých firem, které poskytují dodávky energií, vody nebo sociální služby.

Ve druhé, praktické části, zjišťuji pomocí dotazníku, jak jsou senioři připraveni na návštěvu pachatele a znají metody, které pachatele používají.

Klíčová slova: senior, pachatel, vývojová psychologie, komunikace, stáří

## **ABSTRACT**

This work is separated to two basic parts. In the first, theoretical, I describe an identification of the persons by an external signs. I indicate the methods, which are used to attaching of description of unknown person and signs, which are important. In the next capture of the theoretical part I describe a senior and his characteristic behaviour for this age. I analyse a problems, which can turn up on communication with the senior, principles and faults. In the penultimate capture I describe a delinquent, his personality, dangerousness and types, at what we can separate the delinquents. In the last capture I indicate the activities of the staffs of the companies, which provide supplying of energy, water or social services.

In the second, practical part, I find out by the help of questionnaire, how the seniors are ready for a visit of the delinquent and if they know what methods the delinquent use.

Keywords: senior, delinquent, evolutionary psychology, communication, old age

V této části chci poděkovat mému vedoucímu práce, kterým byla Mgr. Marcela Sadilová, Ph.D., za odborné rady a vedení.

Dále bych chtěl poděkovat všem seniorům, kteří se podíleli na vyplnění mého dotazníku a všem, kteří mi pomáhali s jeho tvorbou.

Chtěl bych také poděkovat svým rodičům za podporu při studiu.



Prohlašuji, že

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

Prohlašuji,

že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval.

V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně

.....  
Podpis diplomanta

**OBSAH**

<b>OBSAH .....</b>	<b>8</b>
<b>ÚVOD.....</b>	<b>11</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>13</b>
<b>1 IDENTIFIKACE OSOB .....</b>	<b>14</b>
1.1 POPIS OSOBY .....	15
1.1.1 Úřední popis .....	15
1.1.2 Laický popis .....	16
1.1.2.1 Taktický postup získávání údajů laického popisu osoby.....	17
1.2 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ POPIS .....	18
1.2.1 Subjektivní faktory svědka / oběti .....	18
1.2.2 Subjektivní faktory pracovníka PČR .....	19
1.2.3 Objektivní okolnosti svědka / oběti .....	19
1.2.4 Objektivní okolnosti pracovníka PČR .....	19
<b>2 SENIOR.....</b>	<b>20</b>
2.1 STÁRNUTÍ A STÁŘÍ.....	21
2.1.1 Vymezení pojmu stáří .....	22
2.1.2 Biologické stáří .....	23
2.1.2.1 Epidemiologický přístup.....	23
2.1.2.2 Gerontologický přístup .....	23
2.1.3 Sociální stáří.....	24
2.1.4 Kalendářní (chronologické) stáří .....	25
2.2 KOMUNIKACE SE SENIORY .....	26
2.2.1 Hledání postoje ke stáří.....	26
2.2.2 Faktory ovlivňující komunikaci se seniory .....	27
2.2.3 Nejčastější chyby v komunikaci se seniory .....	28
2.2.3.1 Komunikační manipulace .....	29
2.2.3.2 Nedostatečná autenticita sdělení.....	29
2.2.3.3 Devalvační chování.....	29
2.2.3.4 Jednosměrnost komunikace .....	29
2.2.3.5 Paternalistický, autoritativní přístup.....	30
2.2.3.6 Zkracování doby kontaktu se seniorem .....	30
2.2.3.7 Přenos vlastních zkušeností do komunikace s ostatními seniory .....	30
2.2.3.8 Předpoklad omezení schopností v důsledku stáří .....	30
2.2.4 Zásady pro jednání se seniory .....	31
<b>3 PACHATEL.....</b>	<b>33</b>
3.1 OSOBNOST PACHATELE .....	33
3.2 POSUZOVÁNÍ NEBEZPEČNOSTI PACHATELE.....	37
3.2.1 Intuitivní přístup.....	37
3.2.2 Klinický přístup.....	37
3.2.3 Statistický přístup.....	38
3.3 PACHATELÉ KRÁDEŽÍ V OBCHODNÍCH DOMECH.....	39
3.3.1 Vývojový pachatel .....	40



3.3.2	Příležitostný pachatel .....	40
3.3.3	Recidivující pachatel .....	41
3.3.4	Pachatel v ekonomické tísní .....	41
3.3.5	Psychicky nemocný pachatel .....	41
3.4	PACHATELÉ ZAMĚŘENÍ NA DOMÁCNOSTI .....	42
3.4.1	Samotáři .....	42
3.4.2	Skupina lidí .....	42
3.4.3	Lákající občana z domu .....	43
3.5	PŘÍKLADY METOD POUŽÍVANÝCH PACHATELI .....	43
<b>4</b>	<b>ČINNOSTI PRACOVNÍKŮ RŮZNÝCH ORGANIZACÍ .....</b>	<b>46</b>
4.1	ČINNOST PRACOVNÍKŮ SPOLEČNOSTI BRNĚNSKÉ VODÁRNY A KANALIZACE, A.S. 46	
4.1.1	V letním období (letní čas) .....	46
4.1.2	V zimním období (zimní čas) .....	46
4.2	ČINNOSTI PRACOVNÍKŮ SPOLEČNOSTI E. ON A JEJICH PARTNERŮ .....	47
4.2.1	Odečty elektroměrů .....	47
4.2.2	Výměny elektroměrů .....	48
4.2.3	Nepravidelné činnosti zaměstnanců společnosti E.ON .....	48
4.3	ČINNOST PRACOVNÍKŮ SPOLEČNOSTI JIHMORAVSKÁ PLYNÁRENSKÁ, A.S. ....	49
4.4	POSTUP PRACOVNÍKŮ ODBORU SOCIÁLNÍ PÉČE MMB .....	51
4.5	POŠTOVNÍ DORUČOVATELÉ ČESKÁ POŠTA S. P. ....	52
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>54</b>
<b>5</b>	<b>ÚVOD .....</b>	<b>55</b>
<b>6</b>	<b>OKOLNOSTI SBĚRU DAT .....</b>	<b>56</b>
6.1	PŘEDPRŮZKUM .....	56
6.2	PRŮZKUM .....	56
6.2.1	Postup při sběru dotazníků a etické zásady .....	56
6.2.1.1	Právo na informace .....	56
6.2.1.2	Právo odstoupit z průzkumu .....	56
6.2.1.3	Právo na soukromí a důvěrnost informací o účastnících .....	56
6.2.1.4	Respekt a ohled vůči účastníkům průzkumu .....	57
<b>7</b>	<b>STRATEGIE PRŮZKUMNÉHO PROJEKTU .....</b>	<b>58</b>
7.1	CHARAKTERISTIKA PRŮZKUMNÉHO PROJEKTU .....	58
7.1.1	Citlivost a otevřenost .....	58
7.1.2	Zobecňování zjištěných dat .....	59
7.2	ZPRACOVÁNÍ DAT .....	59
7.2.1	Kódování .....	59
7.2.2	Editorování .....	60
7.2.3	Barvení textu .....	60
7.3	FÁZE ANALÝZY DAT .....	61
<b>8</b>	<b>CÍL PRŮZKUMNÉHO PROJEKTU .....</b>	<b>62</b>

8.1	PRŮZKUMNÉ OTÁZKY .....	62
8.2	POUŽITÁ METODA.....	62
8.3	ZÍSKANÁ DATA .....	62
8.3.1	Otázky uzavřené.....	63
8.3.1.1	Výhody uzavřených otázek.....	63
8.3.1.2	Nevýhody uzavřených otázek.....	63
8.3.2	Otázky polouzavřené.....	63
8.3.2.1	Výhody polouzavřených otázek.....	63
8.3.2.2	Nevýhody polouzavřených otázek.....	64
8.3.3	Otázky otevřené .....	64
8.3.3.1	Výhody otevřené otázky .....	64
8.3.3.2	Nevýhody otevřené otázky .....	64
<b>9</b>	<b>ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ZKOUMANÉM VZORKU.....</b>	<b>65</b>
9.1	PŘEHLEDNÝ POPIS SOUBORU ZKOUMANÝCH SENIORŮ V NAŠEM PRŮZKUMU.....	66
<b>10</b>	<b>DESKRIPCE A ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE.....</b>	<b>67</b>
	SEZNAM KLADENÝCH OTÁZEK .....	67
<b>11</b>	<b>ROZBOR PRŮZKUMNÝCH OTÁZEK .....</b>	<b>71</b>
<b>12</b>	<b>SHRNUTÍ NÁLEZŮ .....</b>	<b>92</b>
12.1	ZÁKLADNÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	92
12.2	ZÁVĚRY PRAXEOLOGICKÉ .....	92
12.3	VÝHLEDY .....	93
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>94</b>
	<b>ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ .....</b>	<b>95</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>96</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b>	<b>99</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>100</b>
	<b>SEZNAM TABULEK.....</b>	<b>102</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>103</b>

## ÚVOD

Identifikace osob podle vnějších znaků je nejstarší identifikační metodou v kriminalistice. Tato metoda je však používána odjakživa. Z antropologického hlediska jde vlastně o soubor morfologických a metrických znaků, kterými je člověk charakterizován. V kriminalistice hraje tato metoda nenahraditelnou roli. Jde o nejzákladnější druh identifikace. Pomocí této metody a včasným zásahem policie, za pomoci svědků, se mnohdy pachatele podaří dopadnout bezprostředně po spáchání jeho činu.

V této práci se ale nezabývám pouze identifikací. Z této problematiky uvedu jen hlavní části, jako jsou používané metody, hlavní skupiny vnějších znaků a faktory, které mohou ovlivnit osobu, která popis provádí, taktické postupy při získávání popisu a uvedu znaky, kterých je třeba si všimnout při kontaktu s cizí osobou, která může být potenciální pachatel.

Svou pozornost, v této práci, upírám na daleko závažnější problém dnešní doby a tím je okrádání seniorů. Tento problém je známý a poměrně hodně rozšířený. Senioři se čím dál více setkávají s vynalézavostí pachatelů, kteří si dovolují stále více. Senior mnohdy zjistí, že byl okraden až po několika dnech. Izolovanost, osamělost, důvěřivost, naivita nebo pocit vyřazení ze společnosti. To by mohly být jedny z hlavních vlastností seniorů, kteří se stali obětí loupežného trestného činu. Hlavně těchto vlastností pachatelé velice často využívají, mají osvědčené metody, kterými si získávají důvěru seniora. Pachatel má v tomto obrovskou výhodu a převahu. Má dopředu promyšlený plán a ve většině případů ví, jak bude senior reagovat.

Dalším problémem je komunikace. V kapitole věnované tomuto problému popisují faktory, které mohou komunikaci ovlivnit. Zvláště problémová může být komunikace se seniorem, který se stal obětí loupeže. Některý jedinec se s tím může vyrovnat lépe než jiný, který se může psychicky zhroutit. Při komunikaci musíme brát ohled na několik faktorů, které jsou v této kapitole zmíněny. Jedno z nejdůležitějších je uvědomit si věk komutačního partnera. Je zde ale spousta dalších zásad, které je potřeba dodržet pro zvládnutí komunikace. Všechny tyto zásady v této kapitole uvádím, stejně jako chyby, kterých je potřeba se vyvarovat.

V další kapitole se zabývám pachatelem. Typů pachatelů je celá řada. Já jsem se zaměřil na ten typ, který si jako své oběti vybírá seniory, ať už v jejich bytě, domě, na ulici nebo v obchodech. Jsou zde uvedené jednotlivé typy těchto pachatelů i jejich popis. V závěru této kapitoly jsou uvedeny metody – lsti, které pachatelé používají pro oklamání seniora a získání jejich důvěry.

Cílem této práce je zjistit, jak jsou senioři připraveni na návštěvu potenciálního pachatele. Jestli znají postupy pracovníků firem, které dodávají elektřinu, vodu, plyn, telekomunikace i pracovníků státní sociální podpory. Těchto metod pachatelé rádi využívají. Pachatelé jsou však čím dál vynalézavější a používají stále více nových lstí. Jaké z nich senioři znají, jaké lsti pachatelé podle nich používají, nebo jestli dávají pachatelům možnost tím, že si své úspory raději schovají doma než v bance. Na to nám pomůže odpovědět dotazník, který je rozebrán a vyhodnocen v praktické části této diplomové práce.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 IDENTIFIKACE OSOB

Identifikace osob podle vnějších znaků je nejstarší metodou identifikace osob a v kriminalistice má nezastupitelné místo.

Podstatou této metody je zkoumání a popisování vnějších znaků člověka s cílem jejich možného využití při pátrání po osobách nebo při zjišťování totožnosti neznámých osob.

Identifikace osob je vlastně rozpoznání osob podle jejich vnějších znaků, které jsou relativně stálé. Každý člověk je z antropologického hlediska charakterizován souborem morfologických a metrických znaků. Souhrnně se tyto znaky označují jako vnější tělesné znaky. Popisem a hodnocením těchto znaků se zabývá antropologie.

Antropologické metody můžeme rozdělit na:

- antropometrické (somatometrické) metody – antropometrie hodnotí znaky objektivními pomůckami a vyjadřuje je délkovými mírami, obvody, oblouky, úhly, hmotností apod.
- somatoskopické metody – zkoumají kvalitativní charakteristiky, kdy somatoskopie studuje na základě pozorování vývoj, velikost nebo chybění určitého znaku<sup>1</sup>

Tyto metody se obvykle kombinují a podle potřeby se na některou z nich klade větší důraz.

Znaky zjištěné na popisovaných osobách můžeme rozdělit na:

- znaky anatomické (statické) – jedná se o znaky, které se nemění spolu s činností dané osoby (tělesná výška, hmotnost, popis jednotlivých částí obličeje i ostatních částí těla)
- znaky fyziologické (dynamické) – jde o znaky, které se projeví teprve při určité činnosti (charakteristika chůze, gestikulace, mimika, způsob řeči apod.)
- zvláštní znamení – mají pro kriminalistickou praxi význam především tehdy, pokud existují na běžně viditelných částech lidského těla (na hlavě, na krku a na ruce).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> PORADA, Viktor. *Kriminalistika*. 1. vyd. Brno : Cerm, 2001. 746 s. ISBN 80-7204-194-0. s. 188

<sup>2</sup> MUSIL, Jan, KONRÁD, Zdeněk, SUCHÁNEK, Jaroslav. *Kriminalistika*. 2. vyd. Praha : C. H. Beck, 2004. 582 s. ISBN 80-7179-878-9. s. 150.

Můžeme tedy konstatovat, že základem tohoto druhu identifikace je zhodnocení zjištěných antropometrických znaků. Kromě antropometrických rozměrů hraje důležitou úlohu i posouzení změn jednotlivých částí tváře způsobené věkem.

## 1.1 Popis osoby

V této podkapitole se zabývám popisem osoby. Uvádím dva základní druhy popisu a jejich charakteristiku. Uvádím také taktické postupy získávání popisu.

Na základě získaných informací o vnějších znacích člověka je možné vyhotovit slovem vyjádřený obraz osoby - popis osoby. Podle způsobu, jakým se popisování osoby uskutečňuje, rozlišujeme dva druhy popisu osoby:

- úřední popis – jde o kvalifikovaný popis osoby, který zhotovuje k tomuto určená, odborně způsobilá osoba (speciálně vyškolený kriminalistický technik)
- laický popis – jde o nekvalifikovaný popis osoby, který poskytne osoba, která zná nebo viděla popisovanou osobu (svědek, poškozený, známý, příbuzný)<sup>3</sup>

Popisování osob je proces, při kterém je nutné postupovat velmi důkladně a systematicky, aby se co nejvíce eliminoval vznik omylu. Popis osoby a jejích částí musí být proveden tak, aby nebylo možné najít dvě osoby, které jsou si podobné a nemají žádné rozpoznávací znaky.

### 1.1.1 Úřední popis

Úřední popis vyhotovuje úřední osoba (kriminalistický technik), speciálně k tomu vyškolená. Tato činnost vyžaduje schopnost cílevědomého, soustředěného pozorování a vnímání jednotlivých charakteristických znaků a podrobnou znalost terminologie k co nejpřesnějšímu a zcela jednoznačnému vystižení jednotlivých charakteristických znaků. Zdrojem informací o vnějších znacích je samotný objekt, osoba, mrtvola nebo jejich fotografie, tedy zdroj přímý - objektivní. Úřední popis tedy vzniká jako výsledek přímého pozorování.

---

<sup>3</sup> POVONDRA, Josef, PINKAS, Oldřich. *Pokyny pro službu pátrací a daktyloskopickou bezpečnostních orgánů*. Kroměříž : Gusek, 1922. 120 s., s. 2.

Výhodou úředního popisu je, že ten, kdo jej vypracovává, má možnost si popisovanou osobu prohlédnout důkladně a zblízka, za denního světla, ze všech stran. Může s popisovanou osobou hovořit a sledovat způsob slovního vyjadřování, může během pobytu v místnosti sledovat způsob chůze, gestikulace apod.

Úřední popis obsahuje tyto údaje: tělesná výška, hmotnost, postava, zdánlivé stáří, tvar lebky, obličej, vlasy, čelo, obočí, oči, uši, nos, vousy, ústa a rty, zuby, brada, ruce, nohy, chůze a držení těla, způsob mluvy a znalost řeči, zvláštní znamení a tetování.<sup>4</sup>

Obrázky jednotlivých částí těla jsou v přílohové části.

### 1.1.2 Laický popis

Laický popis je takový popis, který byl získán výsledkem svědků nebo poškozeného. Zpravidla se jedná o osoby, které nemají s odborným popisem osob žádné zkušenosti. Výslech provádí odborně vyškolený pracovník PČR

Vyslýchající se musí snažit o získání co nejpřesnějšího popisu všech vnějších znaků, zvláštních znamení a údaje pak převést do terminologie úředního popisu.

Laický popis má smysl, pokud trestný čin spáchal neznámý pachatel, který mohl být u svého činu spatřen, nebo pokud byla poblíž místa činu spatřena osoba, která by mohla být potenciální pachatel.

Při laickém popisu se zpravidla nezjistí všechny údaje o pachateli. Může se však, podle okolností, zjistit (např.: výška, typ postavy, věk osoby, zvláštnosti a vady v obličejí, způsob hovoru a gestikulace, způsob chůze, apod.). Zpravidla vždy svědek/oběť dobře popíše nápadné a charakteristické znaky, které se nacházejí na viditelných částech těla (bradavice, mateřská znamení, jizvy, apod.). Stejně dobře popíše nápadné zvyky (držení těla, vady v řeči a jiné nápadnosti).

Uvedené vlastnosti mají velký význam v následné identifikaci. Jsou dobře zapamatovatelná a jsou zpravidla charakteristické pro jednu konkrétní osobu.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> STRAUS, Jiří a kol. *Kriminalistická technika*. Praha : Policejní akademie ČR, 1993. 342 s., s. 45.



### 1.1.2.1 Taktický postup získávání údajů laického popisu osoby

Ještě před tím, než začne pracovník provádět výslech za účelem získání informací o pachateli laickým popisem, musí si uvědomit, že svědek je osoba, která nám má pomoci, když je ze zákona povinen vypovídat. Je proto potřeba se k němu chovat taktně a slušně.

Vyslýchající pracovník by měl dodržet tyto zásady taktického postupu:

- výslech provést co nejdříve, zjistit totožnost svědka a poučit jej o právech a povinnostech
- zachovat vždy klid a rozvahu a neunáhlovat se, nechat svědka uvažovat o odpovědi
- neklást tzv. sugestivní otázky, které mohou u popisující osoby vyvolat určité představy, které se neshodují se skutečností
- neklást všeobecné otázky, např. „Jaký byl pachatel“
- klást jen takové otázky, které neovlivňují výpověď vyslýchaného; otázka typu: „Byl pachatel vysoký?“ je nepřijatelná; vhodné je použít například: „Byl pachatel vyšší, než vy?“
- odstranit všechny rušivé elementy, které mohou popisující osobu ovlivňovat nebo rušit
- získat důvěru popisující osoby a vyhnout se tzv. úřednímu tónu
- nebýt nervózní, nepospíchat na svědka, být trpělivý
- nezesměšňovat svědkovy výroky pramenící např. z jeho neznalosti odborné terminologie
- je-li více svědků, izolovat je a pracovat jednotlivě s každým zvlášť
- celý proces popisu a veškeré údaje zaprotokolovat

### Shrnutí

Tato kapitola nám objasnila základy a metodologii získávání popisu neznámé osoby. Rozdělení do dvou skupin, úřední a laický popis, jasně stanoví problematiku a rozdíly mezi těmito skupinami. K laickému popisu patří také taktický postup získávání informací. Ten nám nastínil a fakta a problémy, které je potřeba si uvědomit, než začne samotný

---

<sup>5</sup> Kolektiv VB odborné školy MV FED Praha. Portrétní identifikace. Praha : Ministerstvo vnitra, 1993. 83 s. s. 75

výslech svědka.

## 1.2 Faktory ovlivňující popis

V této podkapitole se rozebírám faktory, které mohou ovlivnit popis. Je rozdělena do čtyř podkapitol, ve kterých uvádím subjektivní a objektivní faktory svědka a pracovníka PČR, provádějícího výslech.

Kvalita výsledku popisu osoby může být ovlivněna rušivými faktory. Rozlišujeme objektivní a subjektivní okolnosti.

- Subjektivní faktory – vlivy, které jsou dané vlastnostmi a schopnostmi zúčastněných subjektů (osoba vyslychaná a vyslychající)
- Objektivní faktory – faktory, které existují nezávisle na vůli a vnímání lidí

### 1.2.1 Subjektivní faktory svědka / oběti

- celkový psychický stav v době, kdy se daná událost přihodila (Zde je nutné přihlídnout k psychickému stavu oběti.)
- stav jeho smyslů - zrak, sluch apod.
- stav psychických funkcí jako je:
  - příjem informací – vnímání, které závisí na motivačních stavech, na jeho zájmech a citech
  - uchování informací – uchování obsahu události v paměti
  - zpracování informací – vybavování dané události v paměti, zapomínání, projevující se nemožností vybavit si události
  - reprodukce – popis osoby, kterou v dané situaci viděl<sup>6</sup>
- věk svědka / oběti
- inteligence, získané vzdělání, povolání, zaměstnání, zájmy
- zdravotní stav při pozorování a popisování
- vztah k popisované osobě (příbuzný, známý, neznámý), ke spáchanému činu a místu
- možnost použití technických prostředků při pozorování

---

<sup>6</sup> ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Praha : Support, 1995. 285 s., s. 114

### 1.2.2 Subjektivní faktory pracovníka PČR

- odborné vyškolení, podrobná znalost terminologie
- znalost kriminalistické taktiky, psychologie (např. kladení vhodných otázek), znalost antropologie
- schopnost výtvarného umění
- délka praxe a zkušenosti
- rysy pracovníka – povahové a charakterové vlastnosti

### 1.2.3 Objektivní okolnosti svědka / oběti

- viditelnost při události (osvětlení)
- počasí při pozorování
- poloha svědka a poloha pachatele
- čas – hodina, kdy došlo ke kontaktu s pachatelem
- místo setkání (interiér, exteriér, apod.)
- délka setkání
- vzdálenost od místa události v metrech
- doba, která uplynula od kontaktu s pachatelem
- stav a druh technických prostředků použitých při pozorování

### 1.2.4 Objektivní okolnosti pracovníka PČR

- vhodné technické pomůcky
- místnost, kde je popis pachatele prováděn

## Shrnutí

Tato podkapitola nám objasnila, které faktory mohou pozitivně nebo negativně ovlivnit popis osoby. Před výsledkem je tedy vhodné dobře tyto okolnosti promyslet, správně formulovat otázky a brát ohled na okolní podmínky, které mohly svědka ovlivnit.

## 2 SENIOR

Staří lidé, zvláště ve špatném zdravotním a funkčním stavu, jsou relativně snadnou obětí trestné činnosti, a to úměrně své osamělosti a společenské nevšímavosti. Motivem muže být majetkový prospěch (pověsti o bohatých starých lidech shromažďujících majetek) nebo pouhá agresivita anomálních nebo deviantních pachatelů. Hodnocením obětí trestné činnosti, tím, jak ovlivnily spáchání a výsledek trestného činu a možnostmi jejich rehabilitace, se zabývá viktimologie.

Viktimnost je míra rizika konkrétního člověka nebo určité sociální skupiny, že se stane obětí trestné činnosti, resp. konkrétního trestného činu. Viktimnost seniorů je dána především jejich menší schopností úniku i obrany, osamělostí, a někdy odchylným způsobem chování. Například paranoidní rysy vystupňované podezřívavosti nebo lakoty mohou vzbuzovat představy velkého majetku, bloudění a neobvyklé chování nemocných s těžší demencí mohou vyprovokovat agresora. Závažná je důvěřivost zvláště mnohých žen. Relativní bezbrannost je důvodem, proč se někteří senioři, stejně jako mladší invalidní osoby, stávají oběťmi v počátečních fázích vývoje agresora - agrese často směřuje nejprve proti neživým objektům, pak proti zvířatům, slabším jedincům - dětem, seniorům, invalidním osobám, a teprve pak proti dospělým zdatným osobám. Bezbrannost je také důvodem, proč se trestné činnosti vůči určité části seniorů dopouštějí nejen pachatelé antisociální (trestná činnost bez ohledu na vhodnou příležitost), ale také asociální (cílevědomé využívání vhodných příležitostí) a disociální (nahodilé využívání vhodných příležitostí). Na druhé straně je strach seniorů z kriminality větší než odpovídá realitě. Index viktimnosti je nepřesný, protože nezahrnuje tzv. latentní (skrytou) kriminalitu, včetně různých forem rodinného násilí. Jde o činy, které oběť z různých důvodů neohlásí. Viktimizace je proces, kterým se z potencionální oběti stává skutečná oběť, a také mechanismus, kterým vzniká oběti újma. K viktimizaci přispívají proměnné kriminogenní situace, např. místní a časové, také viktimnost oběti.

K prevenci trestné činnosti vůči starým lidem patří:

- Obecné navození mravné, občansky odpovědné atmosféry a společenské kontroly citlivé k problematice senioru a jejich ohrožení.
- Osvěta, přiměřená popularizace rizika trestné činnosti vůči seniorům bez nadměrného vyvolávání neklidu (nepřiměřeného omezování sociálních aktivit, nevycházení z domu) a bez inspirování potenciálních pachatelů.

- Pozornost geriatrických terénních profesionálních služeb (sociálních i zdravotnických) i dobrovolnických aktivit věnovaných nejen sociálnímu zaopatření, ale také osobní bezpečnosti ohrožených osob (ve Velké Británii např. Sousedské hlídky).
- Konkrétní poradenství (např. o signalizačních zařízeních, zabezpečení bytu apod.), které se může rozvíjet např. v rámci seniorských klubů a center.
- Situační prevence ovlivňující kriminogenní situace. Seniorská problematika by měla být rovněž rozvíjena v rámci úsilí o pomoc obětem trestné činnosti (poradenství, překonání psychických následků). Těmito aktivitami se zabývá v ČR např. Bílý kruh bezpečí.<sup>7</sup>

## 2.1 Stárnutí a stáří

V této podkapitole se zaměřím na problémy spojené se stářím. Objasníme si pojem stáří a rozebereme stáří z různých hledisek.

Stárnutí a stáří jsou relativní pojmy, jejich nástup je individuálně velmi odlišný. Podle Světové zdravotnické organizace se rozlišuje:

- období stárnutí 60-74 let
- stáří do 89 let
- stařeckosti nad 90 let

Obecně existuje trend prodlužování průměrného věku života. Zatímco na začátku 20. století činil ve vyspělých zemích kolem 40 let, dnes je to téměř dvojnásobek. Psychologické aspekty procesu stárnutí a období stáří studuje speciální psychologická disciplína zvaná gerontopsychologie.

Průběh stáří závisí zejména na zdravotním stavu a sociálních okolnostech (tyto faktory jsou zase do značné míry výsledkem dosavadního způsobu života a působení vrozených dispozic).

Biologické stárnutí postihuje celý organismus a projevuje se mimo jiné omezováním hybnosti, výkonnosti a výdrže, sníženou imunitou, klesá frustrační tolerance, zhoršuje se

paměť, myšlení a funkčnost smyslových orgánů. To poslední se týká zejména zraku a sluchu a v této souvislosti je zajímavé, že zatímco problémy se zrakem starší lidé celkem ochotně přiznávají, problémy se sluchem mají tendenci tajit a zlehčovat.

Většina lidí kolem 60 let odchází do důchodu a s touto skutečností bývá nezdědka spojen komplex neúčinnosti a snížení sebehodnocení. Jedinec se musí adaptovat na jiný denní režim, hledat pro sebe nové uplatnění a naučit se využívat volný čas, kterého má nyní více.

Průběh stáří významně ovlivňuje míra společenské izolovanosti člověka - tedy zda má partnera, přátele a neignorující děti a vnoučata. Důležitým faktorem je také existence nějakých zájmů a v neposlední řadě také soběstačnost a schopnost aktivního přístupu k životu. Pasivní a nečinný jedinec se cítí opuštěný, svoji pozornost obrací k vlastní osobě a soustředí se tak převážně na své problémy.

Typické vlastnosti starého člověka snad ani neexistují, ale obecně platí, že se některé vlastnosti, které měl dotyčný jedinec už dříve, jakoby zesilují (např. starostlivost se mění v úzkostnost a mentorování, spořivost v lakotu, nerealistický pohled v nesoudnost apod.). Jedinec je mnohem méně adaptabilní a v důsledku toho trvá na svých návycích a stereotypch, bývá přecitlivělý a málo empatický. Žije často ve vzpomínkách, hodnotí uplynulý život a začíná se vyrovnávat s faktem blížící se smrti. To, zda bude člověk brát smrt jako vysvobození, zda se jí bude bát, případně bude fakt neodvratnosti smrti popírat nebo k němu zaujme realistický postoj, závisí jak na aktuálních podmínkách, tak především na průběhu celého dosavadního života jedince. Skončí-li někdo bilancování svého života s pocitem marnosti nebo nenaplnění, bude se s konečností své existence smířovat hůře než člověk spokojený.

### 2.1.1 Vymezení pojmu stáří

Stáří je obecným označením pozdních fází ontogeneze, přirozeného průběhu života. Je důsledkem a projevem geneticky podmíněných involučních procesů modifikovaných dalšími faktory (především chorobami, životním způsobem a životními podmínkami) a je

---

<sup>7</sup> MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita v Brně, 2004. ISBN 80-210-3345-2. Vymezení pojmu stáří, s. 73-74.

spojeno s řadou významných změn sociálních (osamostatnění dětí, penzionování a jiné změny sociálních rolí). Všechny změny příčinné i následné se vzájemně prolínají, mnohé jsou protichůdné, a jednotné vymezení a periodizace stáří se tak stávají velmi obtížnými.

### 2.1.2 Biologické stáří

Biologické stáří je hypotetické označení konkrétní míry involučních změn (atrofie, pokles funkční zdatnosti, změny regulačních a adaptačních mechanismů), obvykle těsně propojených se změnami způsobenými těmi chorobami, které se vyskytují s vysokou frekvencí převážně ve vyšším věku (např. ateroskleróza). Pokusy o určení biologického stáří, které by bylo výstižnější než kalendářní věk konkrétního člověka, se nezdařily a stanovení biologického stáří ani jeho dílčích variant se nevyužívá. Stále tak chybí objektivizace zjevné skutečnosti, že lidé stejného kalendářního věku se významně liší mírou involučních změn a funkční zdatnosti.

Příčiny stárnutí a stáří nejsou stále uspokojivě vysvětleny. Bylo vysloveno množství hypotéz, které se vzájemně prolínají a jejichž popularita osciluje. Velmi zjednodušeně můžeme rozlišovat především tyto okruhy:

#### 2.1.2.1 Epidemiologický přístup

- stárnutí a umírání jsou děje především nahodilé - vykazují výraznou variabilitu a jsou podmíněny především vnějšími a chorobnými vlivy (interakce s prostředím, choroby, úrazy)
- přirozená smrt stářím zřejmě neexistuje, pouze smrt jako nehoda
- v optimálních podmínkách může být život velmi dlouhý

#### 2.1.2.2 Gerontologický přístup

- stárnutí a umírání jsou procesy svou povahou zákonité
- vykazují druhovou specifičnost a blízkost u dvojčat
- jsou kódovány genetickou informací
- přirozená smrt stářím existuje

- ani v optimálních podmínkách se život neprodlouží nad jistou hranici, ke které se už blížíme, nedojde-li k ovlivnění genetické informace (Kalvach, 1997, s. 19)

### 2.1.3 Sociální stáří

Sociální stáří je období vymezené kombinací několika sociálních změn nebo splněním určitého kritéria - nejčastěji penzionování, resp. dosažení věku, v němž vzniká nárok na odchod do starobního důchodu. Sociální stáří je dáno změnou rolí, životního způsobu i ekonomického zajištění. Stáří je v tomto smyslu chápáno jako sociální událost.

V souvislosti se sociálním stářím lze hovořit o sociální periodizaci života, která zjednodušeně člení lidský život do 3, popř. 4 velkých období, tzv. věků. Toto pojetí, které se objevilo i v některých vžitých označeních (např. Univerzita třetího věku), má však svá závažná úskalí.

- První věk je označován jako předproduktivní - období dětství a mládí, charakterizované růstem, vývojem, vzděláváním, profesní přípravou, získáváním zkušeností a znalostí.
- Druhý věk je produktivní - období dospělosti, životní produktivity biologické (založení rodiny), sociální a především pracovní.
- Třetí věk je postproduktivní, což implikuje představu stáří nejen jako období poklesu zdatnosti a odpočinku, ale především jako představu fáze za zenitem a bez produktivního přínosu. To je však nebezpečné východisko k podceňování, diskriminování, minimalizaci potřeb, pauperizaci. Takové pojetí třetího věku příliš akcentuje pracovní, kolektivně výrobní roli jedince a potlačuje hledisko osobnostního rozvoje jako celoživotního procesu trvajících až do smrti v nejvyšším stáří.
- Čtvrtý věk bývá někdy používán k označení fáze závislosti. Toto označení je nevhodné, vzniká totiž dojem, jako by nesoběstačnost byla stejně zákonitá jako obecně přijímaná stádia předchozí. To odporuje konceptu úspěšného stárnutí a představě, že zdravé stáří zůstává až do nejpokročilejšího věku samostatné.



#### 2.1.4 Kalendářní (chronologické) stáří

Je vymezeno dosažením určitého, arbitrárně stanoveného věku, od něhož se empiricky obvykle nápadněji projevují involuční změny. Uplatňuje se rovněž demografické hledisko - čím více seniorů ve společnosti (čím starší populace), tím vyšší hranice stáří. Výhodou kalendářního vymezení stáří je jednoznačnost, jednoduchost a snadná komparace. V 60. letech minulého století se komise expertů Světové zdravotnické organizace ve svém doporučení přidržela patnáctileté periodizace lidského života a jako hranici stáří označila věk 60 let. Ten byl rovněž akceptován OSN v roce 1980.

V hospodářsky vyspělých státech se v souvislosti se stárnutím populace, prodlužováním života ve stáří, poklesem kardiovaskulární morbidity ve středním věku a zlepšováním funkční zdatnosti seniorů posouvá hranice stáří k věku 65 let.

V poslední době se stále častěji uplatňuje následující členění:

- 65-74 – mladí senioři (dominuje problematika adaptace na penzionování, volného času, aktivit, seberealizace),
- 75-84 – staří senioři (změna funkční zdatnosti, specifická medicínská problematika, atypický průběh chorob),
- 85 a více – velmi staří senioři (na významu nabývá sledování soběstačnosti a zabezpečení).<sup>8</sup>

#### Shrnutí

Tato podkapitola nám objasnila, kdo jsou „staří lidé“, jak se chovají a jaké mají pocity. Také jsme se dozvěděli, od kterého roku života lze brát jedince jako seniora, jak takový senior přemýšlí a jak se může zachovat v určitých situacích. Dozvěděli jsme se problémy, které jsou se stářím spojené, a které může pachatel využít.

---

<sup>8</sup> MÜHLPACHR, Pavel. *Gerontopedagogika*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita v Brně, 2004. ISBN 80-210-3345-2. Vymezení pojmu stáří, s. 18-21.

## 2.2 KOMUNIKACE SE SENIORY

Tato kapitola objasní problematiku komunikace se seniorem. Zabývám se zde problémy, které mohou nastat. Uvádím zásady, kterých se držet a chyby, kterých se vyvarovat.

Komunikační techniky a dovednosti používané v sociální interakci musí být přizpůsobeny individuálním požadavkům komunikujících subjektů, jedním z činitelů hrajících roli ve výběru správného komunikačního klíče a přístupu k seniorovi je jeho věk. Přizpůsobíme-li sdělující komunikační styl schopnostem a dovednostem naslouchajícího, zvýší tak pravděpodobnost porozumění a eliminace nedorozumění.<sup>9</sup>

### 2.2.1 Hledání postoje ke stáří

Hledání postoje ke stáří není žádnou novinkou. Slavný římský řečník, politik a filozof Marcus Tullius Cicero sepsal Obranu stáří a postavil ji na názoru, že: „Stáří je stav, jemuž je nutno vzdorovat, a to aktivním bojem s ním“. Uváděl čtyři důvody, proč se nám stáří zdá nešťastným:

- odvádí nás od veřejné činnosti
- poněkud oslabuje tělo
- odnímá nám všechny tělesné radosti a rozkoše
- stáří již není daleko od smrti

Pohled na stáří se liší v různých dobách a různých kulturách, např. podle japonské filozofie je poslední třetina lidského života nejdůležitější, protože člověk v této fázi přetváří svět k lepšímu.

Zdravotní stav ovlivňuje všechny aspekty života ve vyšším věku. Ve stáří je člověk náchylnější k chorobám, které ovlivňují jeho zdravotní stav podstatněji než v mladším věku. Přidružená chronická onemocnění mohou urychlit proces stárnutí, znásobit projevy

---

<sup>9</sup> POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 1. vyd. Brno : Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-440-2., Determinanty komunikace se seniory, s. 75

stárnutí, zvýraznit celkový úbytek sil a zvýšit obtíže seniora při vykonávání denních aktivit. Fyzickou degradaci a mnohé charakteristické nemoci vyššího věku lze zmírnit nebo zastavit patřičnou aktivní pozorností ke zdraví a zdravotnímu stavu už ve středním věku.

V naší kultuře jsou postoje ke stáří ambivalentní. Na jedné straně jsou děti vychovávány k úctě ke stáří a na straně druhé velmi často hovoříme o starých lidech jako o zátěži, neproduktivním článku společnosti apod. Tošnerová (2002) uvádí pět nejčastěji nekriticky přijímaných představ o stáří:

- stáří lidé jsou všichni stejní
- stáří mužů a žen je stejné
- stáří nemají čím společnosti přispět
- stáří je křehké, potřebuje péči
- stáří je ekonomickou zátěží společnosti

Těchto pět představ o stáří shrnuje mýty o stáří v naší společnosti. Definice stáří bylo vytvořeno mnoho. Někteří autoři považují stáří za přirozenou degradaci organismu po dovršení vývojové fáze dospělosti a zralosti. Bohužel z této definice jasně nevyplývá fakt, že stáří není a nemůže být považováno za nemoc, ale za přirozený fyziologický proces.

Haškovcová (1990) uvádí, že stáří je přirozeným obdobím lidského života a je vztahováno k životnímu období dětství, mládí a k době zralosti. Je třeba si však uvědomit, že stáří není nemocí, ale přirozeným procesem změn, které trvají celý život, jsou však patrné až v průběhu pozdějšího věku.<sup>10</sup>

### 2.2.2 Faktory ovlivňující komunikaci se seniory

V průběhu života dochází k mnoha změnám, zasahujícím nejen do oblasti tělesných schopností, ale také ke změnám emocionálním a kognitivním. V souladu s respektováním

---

<sup>10</sup> POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 1. vyd. Brno : Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-440-2., Determinanty komunikace se seniory, s. 75-76.

těchto změn v období stáří (individuálně podmíněné involuční změny) je potřeba přizpůsobení komunikačních technik schopnostem a dovednostem naslouchajícího (akceptace omezení, poruch smyslových funkcí, zpomalení kognitivních funkcí apod.). Velmi výraznou determinantou jsou změny v sociální oblasti. Starý člověk je vystaven tzv. generační osamělosti. Musí se smířovat se smrtí svých vrstevníků, životního partnera apod. Podle Říčana (1990) snášejí osamělost lépe ženy, protože se o sebe zpravidla dokáží lépe postarat, než muži.<sup>11</sup>

Hlavní činitele ovlivňující komunikaci se seniory shrnuje tabulka 5.

Tab. 1. Faktory ovlivňující komunikaci se seniory

Fyzické faktory	Psychické faktory	Sociální faktory
Smyslové poruchy	Autoplastický obraz nemoci	Kulturní a společenské normy
Poruchy paměti	Premorbidní osobnost	Ageismus ve společnosti
Poruchy hybnosti	Emocionální labilit	Postoje rodiny a blízkých
Poruchy pozornosti	Úzkostnost Depresivnost	Možnost izolace
	Aktuální psychický stav nemocného	Sociální maladaptace

### 2.2.3 Nejčastější chyby v komunikaci se seniory

Tak jako se můžeme dopouštět chyb v komunikaci s kteroukoliv sociální skupinou, tak se jich dopouštíme i v interakci se seniory. Problémem však je, že ne vždy se starý člověk dokáže adekvátním způsobem bránit nebo dokonce rozpoznat patologii nebo odchylku od normy

<sup>11</sup> POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 1. vyd. Brno : Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-440-2., Determinanty komunikace se seniory, s. 76

v komunikačním stylu. Dále uvedené chyby v komunikaci se seniory neobsahují úplný výčet nesprávných komunikačních postupů, ale jsou zde vybrány ty nejfrekventovanější.

### **2.2.3.1 Komunikační manipulace**

Při komunikaci se můžeme dopouštět manipulace kognitivní i emocionální. Pracovníci pomáhajících profesí používají nejen odbornou terminologii, ale také pojmy, které měly dříve zcela odlišnou konotativní úroveň. Je-li někdo solidní pro seniory, je považován za slušného a poctivého. Mladí lidé akceptují pojem solidní jako dobrý, odpovídající představám, tzv. cool. Použijeme-li ovšem pojem solidní ve vztahu k oloupenému seniorovi? Když se policista nebo pracovník bezpečnostní agentury zeptá, jestli byl pachatel solidní, myslel tím slušný.? Hlavní mottem prevence manipulace v komunikaci by měla být Voltairova slova: „Chceš-li se mnou konverzovat, přesně vysvětlí pojmy.“

### **2.2.3.2 Nedostatečná autenticita sdělení**

Nesoulad mezi verbální a neverbální složkou komunikace. Nerespektování základních předpokladů efektivní komunikace a faktu, že mezi tím, co říkáme, a tím co si myslíme, že říkáme, může být výrazný rozdíl. Zjednodušeně lze říci, že informace, kterou sdělujeme, verbálně i neverbálně, může být, a často bývá, pochopena zcela jinak. Musíme hovořit nahlas, aby nás slyšeli, ale zároveň musíme hovořit tiše, aby nás poslouchali.

### **2.2.3.3 Devalvační chování**

Je charakterizované nevšímavostí, ignorováním, neochotou vyslechnout, urážkami a hrubostí neverbální i verbální, ironizováním, komentováním slov druhé osoby, zpochybňováním, ztrapňováním, odlišným chováním vůči dané osobě a k ostatním. Devalvačním projevem je také nevyžádané familiární oslovování - babi, dědo apod.

### **2.2.3.4 Jednosměrnost komunikace**

Insuficientní validace komunikace, nedostatečná, nebo vůbec žádná zpětná vazba (senior je schopen si po rozhovoru zapamatovat zhruba 10% informací). Neochota opakovaného a zjednodušeného sdělování informací. Časté jsou také obavy z konfliktu v případě nevhodně položeného dotazu zpětné vazby. (Příklad: „Rozuměl jste mi?“

Samozřejmě, že ano, to jen vy mě považujete za hlupáka.“). Adekvátní se pak jeví otázka: „Mohli byste mi říci, co budete dělat podle mého doporučení?“ Velmi účinným pomocníkem v efektivní komunikaci se seniory, je zapsání nejdůležitějších pokynů a dat (datum další návštěvy, pokyny, apod.).

### **2.2.3.5 Paternalistický, autoritativní přístup**

Přílišné poučování, pokyny a omezení. Přetrvávání společenských mýtů („Tak mladý a bude ti něco radit.“ atd.). Touha po pravdě je umlčována odpověďmi, které mají váhu autority, s níž nelze diskutovat (Tellich). Tato věta osvětluje paternalistický přístup v péči o druhé nejlépe. Tam, kde nejsou argumenty, je právě jejich absence argumentem nejpádnejším. Příklad: „Bude to takto, protože se to tak dělá již mnoho let a je to osvědčené...“

### **2.2.3.6 Zkracování doby kontaktu se seniorem**

Nejen reálný deficit času k naslouchání a zjištění stesků oběti, ale také nedostatečná příprava prostředí a okolností nutných pro efektivní komunikaci. Nevyhovující prostředí s nemožností eliminace rušivých vlivů v průběhu komunikace. Dalším problémem je nerespektování zpomalení, potřeby většího množství času pro jakoukoliv činnost u seniorů.

### **2.2.3.7 Přenos vlastních zkušeností do komunikace s ostatními seniory**

Velmi často vstupujeme do procesu komunikace se seniory s určitou představou podmíněnou naší předchozí pozitivní nebo negativní zkušeností vztahy v rodině, se sousedy, apod.), kterou automaticky přenášíme do komunikace. (Příklad: „Stejně se s ním nedomluví, mele si pořád svou, je jako ten starý soused od nás z domu.“ Jiná možnost: „Ta paní na příjmu se náramně podobá mé tchýni, no to bude něco...“)

### **2.2.3.8 Předpoklad omezení schopností v důsledku stáří**

V kontaktu se seniory předem předpokládáme snížení intelektových schopností a omezení smyslových funkcí. Většinou dopomoc vnucujeme a nikoliv nabízíme. Máme

potřebu hovořit se seniory jako s osobami nutně nesoběstačnými nebo alespoň s výraznou potřebou dopomoci.<sup>12</sup>

#### 2.2.4 Zásady pro jednání se seniory

V sociální interakci se členy různě determinovaných sociálních skupin (věkem, postavením, vzděláním) je třeba, dodržovat určité zásady a pravidla, která mohou napomoci ke zlepšení porozumění a efektivní komunikaci. V jednání se seniory uplatňujeme obecné zásady efektivní komunikace spolu s implementací některých specifických postupů:

- je velmi důležité, abychom jasně vymezili cíl komunikace, její smysl a účel
- je potřeba najít polohu, v níž se budeme cítit dobře my i partner v komunikaci (styl výhra/výhra)
- žádoucí je úcta v komunikaci, ale prokazovaná lidské bytosti jako takové ne stáří samotnému
- hledání vhodného komunikačního klíče a volba vhodné komunikační techniky na základě důsledné anamnézy naslouchajícího
- rozpoznat a respektovat omezení starého věku
- respektovat bariéry komunikace (smyslové poruchy, poruchy hybnosti, paměti)
- akceptovat specifické problémy: pseudomorbidity, skryté syndromy (deprese, návyk na alkohol), oligosymptomatologie
- vzít do úvahy celoživotní historii (předchozí společenské uplatnění seniora, jeho životní roli ve vztahu k rozhodovacím kompetencím)
- nepodceňovat stesky, chovat se s úctou a příliš nepoučovat (každá bagatelizace symptomů může vyvolat pocity nedůvěry, opovrhování významem aktuálních problémů)
- mluvit srozumitelně a plynule, nepoužívat příliš mnoho cizích výrazů
- udržovat oční kontakt pro kontrolu, jestli nám senior rozumí<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 1. vyd. Brno : Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-440-2., Determinanty komunikace se seniory, s. 758-80

## Shrnutí

Tato podkapitola nám objasnila, jaké problémy mohou nastat při komunikaci se seniorem. Seznámila nás se zásadami a chybami, které takovou komunikaci mohou ovlivnit. Tyto zásady je dobré dodržovat, pokud chceme komunikaci zvládnout bez problémů a zjistit od seniora to, co potřebujeme.

---

<sup>13</sup> POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 1. vyd. Brno : Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-440-2., Determinanty komunikace se seniory, s. 80-81



### 3 PACHATEL

Tato kapitola se zaměří na pachatele, jeho charakteristiku a osobnost. Uvedeme typy nebezpečnosti pachatele, charakterizujeme pachatele, kteří se zaměřují na krádeže v obchodních domech a pachatele, specializující se na domácnosti. Na konci kapitoly bude uveden výčet nejznámějších metod pachatelů pro okradení seniora.

#### 3.1 Osobnost pachatele

V této kapitole popisují osobnost pachatele, jeho vývoj a charakteristické rysy osoby, které ji předurčují ke kriminální budoucnosti.

Zatímco kriminologické koncepce berou v potaz veškeré možné okolnosti, které podněcují kriminální jevy, psychologie k nim přistupuje z pohledu zúčastněných jedinců (tzn. pachatelů, obětí i svědků). Pojem osobnost skrývá jedno z klíčových témat kriminální psychologie a vůbec všech aplikací psychologie v oblasti práva. V psychologii otevírá pojem osobnosti prostor pro široké pole různých problémů, hledisek a otázek zkoumání. Připomeneme jen ty nejzákladnější:

- struktura osobnosti (rozčlenění psychiky do určitých komponent, skladba vlastností jedince)
- dynamika osobnosti (výklad chování a prožívání člověka, např. jak jedná ve stresu, jak se rozhoduje v konfliktních situacích apod.)
- vývoj osobnosti (tj. jakým způsobem vznikají konkrétní vlastnosti osobnosti), poznávání osobnosti atd.

Je zřejmé, že téměř každý psychologický výzkum kriminality začíná nebo končí u problematiky osobnosti. Téměř každá psychologická koncepce kriminality a kriminálního jednání s tímto pojmem pracuje.

Ve forenzní psychologii nabývá tento pojem širokou paletu konkrétních poloh, nejčastěji v závislosti na procesním postavení jedince. Tímto způsobem vzniká problematika osobnosti obviněného, obžalovaného, odsouzeného a konečně propuštěného. Osobnost pachatele prochází jako leitmotiv všemi oblastmi forenzní psychologie a v závislosti na té nebo oné fázi uplatňování práva je blíže specifikována. Konkrétně to znamená, že v

kriminalistické psychologii hovoříme o osobnosti podezřelého a obviněného, v soudní psychologii o osobnosti obžalovaného, v penitenciární psychologii o osobnosti odsouzeného a v postpenitenciární psychologii o osobnosti propuštěného.

Všechny tyto varianty zastřešuje souhrnný pojem osobnosti pachatele, který pěstuje především kriminální (kriminologická) psychologie. V důsledku pronikání mezinárodní terminologie se v synonymním významu objevuje i u nás stále častěji výraz kriminální osobnost.

S určitým zjednodušením můžeme říci, že kapitoly o osobnosti pachatele předkládají popis a výklad psychických charakteristik a zvláštností jedinců, kteří se dopustili kriminálního jednání.

V souvislosti s osobností pachatele se psychologie zajímá o dvě otázky. Jak dospívá jedinec k připravenosti jednat kriminálním způsobem, tj. jaké duševní pochody a vlastnosti začínají trestnou činnost, udržují ji v chodu a vtiskávají jí její konkrétní tvář. Druhá otázka směřuje ke zjištění, zda se pachatelé vyznačují určitými psychickými zvláštnostmi, které je odlišují od nepachatelů, a jestliže tomu tak je, pak o jaké zvláštnosti (vlastnosti) se jedná. Uvedené dvě otázky vyjadřují ve zjednodušené podobě výchozí pozice dvou přístupů ke studiu osobnosti pachatele v kriminální (kriminologické) psychologii. První přístup se běžně označuje jako procesuální nebo dynamický, druhý přístup se nazývá strukturální nebo typologický.

Strukturální přístup se zabývá především typologickými koncepcemi, proto bývá rovněž označován jako typologický přístup. Již dlouhou dobu provokuje lidské poznání otázka, zda se pachatelé zásadně liší po stránce svého psychického založení od většiny, která respektuje morální i právní normy, a jestliže ano, tak čím. Jaké psychické vlastnosti a charakteristiky diferencují sociálně přizpůsobeného jedince od kriminální osobnosti. Vývoj forenzního poznání v 19. a 20. století procházel různými extrémními názory. Krajní polohy vyjadřuje na straně jedné Lombrosova koncepce z druhé poloviny 19. století (zásadní nebo přinejmenším podstatná odlišnost rozeného zločince) a na straně druhé současná koncepce tzv. labelingu z druhé poloviny dvacátého století (pachatel se liší pouze tím, že jeho jednání je označeno formálními instancemi sociální kontroly jako kriminální). Je přirozené, že zmíněná otázka není ani v současnosti beze zbytku a definitivně zodpovězena.

Zdá se však, že představa o absolutní, zásadní a trvalé odlišnosti osobnosti pachatele od nekriminální většiny je překonaným mýtem forenzní psychologie a kriminologie. Nepodařilo se zjistit nápadné změny struktury a dynamiky osobnosti, které by byly příznačné výlučně pro osobnost pachatele. Např. agresivita se vyskytuje u pachatelů i nepachatelů a současně ne každý pachatel musí být nutně zvýšeně agresivní

Z dnešního hlediska je téměř jisté, že pozoruhodnosti, které nalézal Lombroso u pachatelů (nižší inteligenci, nízkou empatii, nižší citlivost na bolest), jsou rovnoměrně rozptýleny v celé populaci anebo přesněji vzato v určitých jejích vrstvách, aniž by tato vrstva byla nutně kriminální. Zdá se, že veškeré údajné kriminogenní vlastnosti (chladnokrevnost, sobeckost, fyzická zdatnost, egocentričnost, sociální necitlivost) jsou podle normálního rozložení (tj. Gaussovy křivky) rozptýleny v celé populaci a za určitých okolností mohou být dokonce předpokladem úspěšné profesionální kariéry. Proti tradičnímu předpokladu o bytostné odlišnosti pachatelů svědčí navíc výzkumy tzv. putativní kriminality. Míní se tím potencionální připravenost tzv. „slušných“ lidí dopustit se nekalého jednání za předpokladu, že nebude odhaleno a stíháno. Americký psycholog A. Bloch např. zjistil při anonymním dotazování univerzitních studentů, že nemalá část z nich připouští, že se v minulosti dopustili z pohledu morálky a zákona značně problematického jednání, které by se případným odhalením, prozkoumáním a vyšetřováním projevilo jako trestný čin.

Ve výsledku to znamená, že alespoň na současné úrovni zkoumání se nepodařilo prokázat existenci typických psychických charakteristik, které by nutně předurčovaly jedince

ke kriminálnímu vývoji, a proto by se vyskytovaly pouze v populaci pachatelů. Původně předpokládaný pud zločinnosti (zločinecké založení), který by fatálně a nezvladatelně popoháněl jedince ke kriminálnímu jednání, je nade všechnu pochybnost pouze uměleckou fikcí. Na druhé straně však existují výzkumné studie, které potvrzují vyšší pravděpodobnost kolize určitého jedince se zákonem právě v důsledku vysoce rizikové kombinace zcela určitých vlastností. Tyto studie vysvětlují především případy tzv. černých ovcí v rodině. Přes takřka ideální rodinné prostředí plné lásky, porozumění a dobré péče se dotyčný jedinec vymyká, je nápadně problémový a kolem dospívání často sklouzne k nekalému jednání. Při následném posuzování těchto případů pak nenalzááme žádné rizikové vlivy ve vnějším prostředí, a proto konstatujeme, že ve hře je zřejmě těžko

ovlivnitelné (vrozené) osobnostní založení daného jedince. Kanadský tým odborníků dospěl ve svém longitudinálním projektu k závěru, že k rizikovým osobnostním předpokladům patří trojkombinace:

- snížená úzkostnost (jedinec se směle a bez obav pouští do nových a nejistých aktivit),
- zvýšená impulsivnost (jedinec preferuje být neustále v pohybu, nová situace ho rychle zláká),
- nezávislost na odměně (jedinec je lhostejný k tomu, zda bude chválen nebo nikoli, tresty mu nevadí).

Nápadné projevy uvedených vlastností pozorují rodiče u svých potomků už od dětství. Podstatné je ale zjištění, že značně riziková je výlučně tato trojkombinace. Jiná skladba vlastností, anebo pouze dvě z nich, riziko nepřinášejí.

Psychologické zkoumání pachatelů dnes pokračuje poněkud jiným směrem. Zaměřuje se na co nejpřesnější poznání (popis) osobnosti pachatelů a jejich vnitřní diferenciaci do určitých typů. Jednoduše řečeno, namísto otázky, jak se liší pachatel od nekriminální osobnosti, se klade otázka, jak a čím se liší pachatelé mezi sebou navzájem. Takto položená otázka směřuje k typologickým úvahám, které jsou v psychologii zcela běžné.

Psychologické typologie vycházejí z předpokladu, že určité vlastnosti se sdružují a vytvářejí tak typické konstelace, podle kterých lze veškerou populaci rozčlenit do několika stanovených skupin, tzv. osobnostních typů. Zpravidla jsou jasně stanoveny příznaky, na základě kterých přiřazujeme konkrétního jedince k některému typu, např. introvert nebo extrovert. Takové přiřazení je nástrojem účelného poznání jeho osobnosti a lze je prakticky využít pro predikci nebo efektivní ovlivňování jeho chování. Obdobně funguje typologický přístup i ve forenzní psychologii. Typologie osobnosti pachatelů zpravidla slouží jako nástroj poznávání osobnosti konkrétního pachatele a současně se uplatňuje jako vodítko pro diferencovaný přístup k pachateli např. při výslechu, při korektivních opatřeních v rámci výkonu trestu apod.

## Shrnutí

Tato kapitola nám přiblížila osobu pachatele. Zjistili jsme, jak se vyvíjí osobnost pachatele, jaké aspekty vedou dospívajícího jedince, jednat kriminálním způsobem a se liší vlastnosti pachatele od vlastností osob, které nejednají kriminálním způsobem.

## 3.2 Posuzování nebezpečnosti pachatele

V této kapitole se zaměřím na tři hlavní přístupy posuzování nebezpečnosti pachatele. Vysvětlím, v čem tyto přístupy spočívají a co je může ovlivnit.

V současné odborné literatuře se rozlišují tři hlavní přístupy:

- intuitivní
- klinický
- statistický

### 3.2.1 Intuitivní přístup

Je založen na subjektivním a celostním posouzení osobnosti pachatele. Značnou roli hraje odborná způsobilost posuzujícího experta. Záleží na jeho vzdělání, praktických zkušenostech a na jeho teoretických preferencích. Tyto subjektivní kvality experta totiž rozhodují o tom, které z informací o pachateli bude považovat za klíčové, a kterým údajům bude připisovat prognostický význam. Pro intuitivní postup nejsou stanovena přesná pravidla. Závěrečný výrok o možnostech pachatelovy nápravy a o jeho nebezpečnosti garantuje pouze odborná reputace posuzujícího experta.

### 3.2.2 Klinický přístup

Je více empirický. Opírá se o psychodiagnostické metody a evaluaci životní cesty pachatele. Posuzující expert interpretuje podle známých kriminologických poznatků anamnestické údaje pachatele. Zkoumaný jedinec je dále podroben regulárnímu psychodiagnostickému vyšetření osobnosti. Závěr posudku není zaštitěn pouze odbornou reputací experta, ale je i garantován spolehlivostí použitých metod a komplexností údajů získaných o dosavadní životní cestě pachatele.

### 3.2.3 Statistický přístup

Patří dnes k preferovaným metodám odhadu pravděpodobnosti kriminálního chování v budoucnosti. Vychází z detailních výzkumů kriminální a zvláště pak recidivující populace. Pomocí moderních statistických procedur jsou identifikovány takové životní okolnosti a projevy chování, které jsou typické pro osoby opakovaně páchající trestnou činností. Tyto příznačné charakteristiky jsou označovány jako prediktory s určitou výpovědní silou. Sloučením prediktorů vznikají různé posuzovací bodovací nástroje, tzv. prognostické tabulky. Nejnovější nástroje jsou strukturované, uvádějí korelace mezi zkoumanými položkami i jejich váhu k prognózovanému chování. V praxi často používaným nástrojem je např. tzv. „Hare-psycho-pathie-checkliste“ (PCL-R). Blíží se totiž představě o ideálním nástroji. Ten by měl být jednoduchý (např. inventář jasných, snadno definovaných kritérií) a současně co nejvíce spolehlivý. Kontrolní seznam, který navrhl R. D. Hare, obsahuje 20 položek. Jsou zaměřené jak na pozorovatelné chování, tak na osobnostní rysy pachatele. Ve stávajícím znění obsahuje posuzovací nástroj následujících 20 položek:

- povrchní šarm, účelovou vybroušenost jednání
- vystupňovaný pocit vlastní hodnoty
- chronické lhaní
- hlad po podnětech, tendence k nudění se
- manipulativní založení (dovede manipulovat druhými)
- chybějící pocity viny
- ploché afekty
- nedostatek empatie
- parazitující životní styl
- snížená schopnost kontrolovat vlastní chování
- promiskuita
- vývojově časně poruchy chování
- nedostatek reálných dlouhodobých, perspektivních cílů

- impulzivita
- nedostatek vědomí zodpovědnosti
- neochota stát za svými činy a přijmout jejich důsledky
- krátkodobá manželství
- časná kriminalita
- opětovné trestné činy v době podmínky
- kriminální všestrannost

U každé položky lze udělit 1 až 2 body. Celkové skóre 30 bodů a více je diagnosticky významné pro psychopatii. Podle stávajících empirických výzkumů má tento rating dobrou diagnostickou validitu. Spolehlivě diferencuje zejména extrémny. Umožňuje přiřadit pachatele buď do málo, nebo do silně rizikové skupiny. V těchto krajních hodnotách mívají závěry největší výpovědní hodnotu.<sup>14</sup>

V této kapitole jsme se dozvěděli, jakými způsoby se posuzuje nebezpečnost pachatele a na jakém principu jsou založeny, jakou mají jednotlivé přístupy vypovídající hodnotu a čím mohou být ovlivněny.

### **3.3 Pachatelé krádeží v obchodních domech**

V této kapitole popíšu typ pachatelů, kteří se zaměřují na krádeže v obchodních domech. Uvedu jejich rozdělení do skupin podle různých výzkumů.

Představují velmi pestrou a různorodou skupinu. Je obtížné je vtěsnat do několika základních skupin. Psychologové zatím hledají vhodná hlediska pro typologické úvahy. Tým kanadských výzkumníků postupoval klasickým způsobem. Podrobil 74 zlodějů, chycených při činu, ve městě Winnipeg renomovaným psychologickým testům (Schicht 1995). Na základě korelačních analýz (cluster analysis) pak určili 4 základní typy osob dopouštějících se krádeží zboží v obchodě. Nazvali je:

- rebelové (mají problémy s hodnotovým žebříčkem)

- reakcionáři (mají problémy s životními cíli)
- slaboši (mají problémy v obou zmíněných oblastech)
- podivíni (mají problémy sami se sebou)

Jiné pokusy o typologii pachatelů opouštějí psychologická hlediska a jsou založeny více empiricky. Tandem německých autorů J. Michaelse a J. Wagnera rozlišil následující typy pachatelů krádeží v obchodních prostorech (Schicht 1995):

### 3.3.1 Vývojový pachatel

Jde o děti a mládež do věku 21 let a pak o osoby starší šedesáti let. Motivační pozadí krádeží je u těchto pachatelů syceno vývojovými faktory. U skupiny mladých pachatelů se může uplatňovat zejména celková emocionální labilita a nezralost. Bezprostředním motivem krádeže pak bývá pokřivená snaha o seberealizaci, o získání uznání ve skupině vrstevníků, touha po zážitku dobrodružství nebo jalový pocit blíže neurčitěho protestu. Osoby starší šedesáti let se mezi pachateli krádeží v obchodech vyskytují spíše vzácně. Existuje velká pravděpodobnost, že jsou duševně nemocní. Například organicky podmíněné poruchy paměti a s nimi spojená ztráta orientace může navodit bezděčný, neuvědomovaný pokus o krádež.

### 3.3.2 Příležitostný pachatel

Tento typ představuje drtivou většinu zjištěných pachatelů. Jde vlastně o „normální“ občany, kteří se od ostatních odlišují často pouze tím, že se pokusili o krádež zboží v obchodě. Ani při detailním rozhovoru s nimi není psycholog schopen přesněji vykreslit jejich motivaci. Zdá se, že pachatelé jednali podle momentálního impulsu zcizit zboží v příhodné situaci, kterou vnímali jako bez rizika pro svou osobu. Jakoby uskutečnili okamžitý nápad. Vědí, co udělali, ale nedovedou to blíže vysvětlit.

V širším motivačním pozadí pak obvykle nalézáme emoční napětí, frustraci, uvědomovaný pocit nespokojenosti a také klíčící agresivní vyladění.

---

<sup>14</sup> ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Kriminální psychologie*. 1. vyd. Praha 8 : Eurounion, 1998. ISBN 80-85858-70-3. Posuzování nebezpečnosti pachatele, s. 84-86.



### 3.3.3 Recidivující pachatel

Jde o chronické zloděje. Lze je rovněž označit za „profíky“. Krádeže v obchodech jsou součástí jejich životního stylu. Pohybují se obvykle na okraji společnosti, neumějí žít konvenčním pravidelným způsobem. Kradou proto, aby zajistili své existenční potřeby. Chroničtí zloději představují sice nejnápadnější skupinu pachatelů, nikoli však nejpočetnější. Trestní postih u nich nemá korektivní účinek, ani přísný trest je neodradí od dalších krádeží.

V poslední době se mezi recidivujícími pachateli stále častěji objevuje i typ „příležitostného pachatele“, který „to“ opět jednou nezvládl a neodolal pokušení. Od popsání asociálního recidivisty se samozřejmě zásadně liší. Příležitostný pachatel je jinak slušný člověk, svému sociálnímu okolí se jeví jako konformní, respektuje zákony. Ke krádežím se uchyluje nepravidelně a není existenčně závislý na odcizovaném zboží. Rozhodující roli před činem hraje aktuální psychický stav, momentální subjektivní vyladění. Je pravděpodobné, že řada přistižených prvopachatelů příležitostného typu se již dříve mohla dopustit krádeže. Z těchto praktických důvodů se v rámci příležitostného typu nepřihlíží k momentu opakování jako ke kritickému znaku.

### 3.3.4 Pachatel v ekonomické tísní

Předpokládá se, že existuje zatím statisticky nepodchycená skupina pachatelů, kteří odcizují zboží, které nutně potřebují, nebo o kterém soudí, že jej nutně potřebují. Na koupi zboží nemají momentálně nebo trvale potřebné finanční prostředky.

### 3.3.5 Psychicky nemocný pachatel

Představuje nejspornější a nejdiskutovanější kategorii vzhledem k tekoucím hranicím duševního zdraví. Nejde přitom o zpochybňování jasných psychiatrických diagnóz. Pochybnosti vůči tomuto typu vzbuzují spíše podivné, hraniční a nezřetelné případy např. kleptomanie, mnohočetné osobnosti (multiple personality) nebo neurotických obsesí.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Kriminální psychologie*. 1. vyd. Praha 8 : Eurounion, 1998. ISBN 80-85858-70-3. Pachatelé krádeží v obchodních domech, s. 101-103.

Dozvěděli jsme se, že pachatelé lze rozdělit podle korelační analýzy do čtyř skupin. Podle empiricky zaměřeného postupu je lze rozdělit do pěti skupin. Obecně lze říci, že se nemusí jednat výhradně o pachatele, kteří kradou jen zboží patřící obchodu. Mohou se zaměřit také na zákazníky, kteří v obchodě nakupují. Zvláště pak na seniory.

### **3.4 Pachatelé zaměřeni na domácnosti**

Tato kapitola se zabývá typem pachatele, který se zaměřuje na domácnosti. Uvedu do jakých skupin je možné tyto pachatele rozdělit, a jak jednotlivé typy pracují.

Jedná se o typ pachatelů, kteří se zaměřují na vykrádání bytových prostor, ať už za přítomnosti nebo nepřítomnosti bydlících osob. Zpravidla se jedná o inteligentní a cílevědomé osoby, které se chovají naprosto přirozeně. Vytipuje si například byt obývaný seniorem a pomocí lsti a obelhání seniora se dostane dovnitř. Poté provede další lest pro získání polohy místa s úspory seniora, odvede seniorovu pozornost a ukradne hotovost. Poškozený to obvykle zjistí až je pachatel pryč.

Tyto pachatele můžeme rozdělit do tří skupin:

#### **3.4.1 Samotáři**

Pachatelé se vydávají za pracovníky zdravotní pojišťovny, sociálního úřadu, energetických společností a podobně. Vždy jsou slušně oblečeni a uvádí, že nesou přeplatek od sociálky, zdravotní pojišťovny, za elektriku apod. Tak se dostane do domu, kde si nechá rozměnit bankovku a přitom sleduje, kde má občan uložené peníze. Pak odvede pozornost tím, že si nechá uvařit kávu, pošle vypnout elektřinu, nechá si přinést fotografie apod. V nestřeženém okamžiku vezme peníze a po ukončení rozhovoru klidně odejde.

#### **3.4.2 Skupina lidí**

Pachatelé se vydávají za prodejce dek, elektroniky apod. Vždy jsou slušně oblečeni a slušným jednáním naváží rozhovor s tím, aby se dostali do domu, kde začnou předvádět a vychvalovat nabízené zboží. Vytvoří nepřehlednou situaci, kdy je stůl plný dek, hrnců, nebo elektroniky a přitom jeden, i pod záminkou, že potřebuje na WC, odejde. Bohužel ne na WC, ale do jiné místnosti, kde hledá peníze, cennosti. Občan jim to usnadní, když si zboží chce koupit, protože musí pro své úspory, čímž ukáže pachatelům, kde svoje úspory

má. Pro pachatele je pak jednoduché tyto úspory odcizit a s milým rozloučením odejít. Podobný scénář může být i u jiných nabízených služeb: broušení nožů, výkup starého nábytku, apod.

### 3.4.3 Lákající občana z domu

Pachatelé vylákají občana z domu například pomocí telefonu, pozvánky k lékaři, k návštěvě, k příbuzným nebo známým. Jakmile osoba opustí dům, pachatelé vniknou do domu, odcizí peníze a cennosti. Než se občan vrátí, jsou pachatelé pryč.

#### Doporučení:

- Nepouštět nikoho cizího do svého domu, nebo bytu. Jednat pouze přes okno, nebo uzamčené dveře.
- Odmítnout nabízené zboží k prodeji
- Informovat Policii ČR na tísňové lince 158, nebo rodinné příslušníky
- Provést vyfotografování podezřelých osob, nebo auta, případně si poznamenat SPZ auta<sup>16</sup>

V této kapitole jsme se dozvěděli, že tyto pachatele můžeme rozdělit do tří skupin. První a druhá skupina se nejvíce týká našeho problému okrádání seniorů. Tito pachatelé se liší od pachatelů v obchodních domech především tím, že vystupují otevřeně a neskrytě.

## 3.5 Příklady metod používaných pachateli

- Potřebují půjčit peníze na léčení kolegy po autohavárii a nemají českou měnu, jen eura nebo dolary. Do zástavy dají kabelku s cizí měnou a odcházejí do směnárny. Po krátké době senior zjistí, že v kabelce jsou papírové kapesníky nebo bezcenné papírky.
- Pod záminkou opravy a odtahování vozidla po havárii, vylákají na poškozených seniorech finanční hotovost

---

<sup>16</sup> Policie ČR radí, informuje. *Zpravodaj*. 2009, roč. 2009, č. 2, s. 7. Dostupný z WWW: <<http://www.radetice.cz/www/obecradetice/rs/download/20090302142513287.pdf>>.

- Požadají o uložení svého zavazadla u seniora v bytě, pod záminkou úschovy. Při vyzvednutí požádají o sklenici vody, použití WC, nebo jiným způsobem odvádějí pozornost seniora. Tím je připravena krádež.
- Pachatel se představí jako pracovník firmy (elektrikář, plynář, vodař), tím se dostane do bytu a má volné pole působnosti nalézt si vhodný okamžik ke krádeži.
- Pachatelé se vydávají za prodejce zboží – např. příkrývky, oděvy, nádobí, nebo nabízejí poskytnutí služeb, např.: broušení nožů, čištění koberců, apod.
- Pachatelé zneužívají široce publikovaných reklamních nebo soutěžních akcí výrobců, například nabízejí okamžité výhry, cukrovinky, kosmetiku, domácí spotřebiče, atd.
- Pachatelé navštěvují domácnosti s nabídkou lepšího zabezpečení bytů – zámky, řetízky na dveře. Dostanou se do bytu i ke klíčům od vstupních dveří.
- Pachatelé se vydávají za zaměstnance kabelových televizí s nabídkou zajištění lepšího signálu – přechod na digitální vysílání. To je pro řadu seniorů technicky méně srozumitelná oblast a přitom o lepší vysílání projeví zájem. Podvodník vás přesvědčí o nutnosti vstupu do vašeho bytu.
- Pachatelé se vydávají za členy charitativních organizací, vzbuzují soucit s těžce nemocnými dospělými i dětmi, případně ukáží fotografie těchto nemocných. Navodí soucit a otupí pozornost seniora.
- Pachatelé, a to i muži, jsou schopni se i rozplakat, aby umocnili svůj údajný problém. Odmítnout takového pachatele zvláště pro seniora problematické. I pro dospělého člověka je takové rozhodnutí obtížné hlavně z morálního hlediska, pokud se jedná o člověka „v tísní“.
- Seniora někdo na ulici obejmě a vydává se za jeho známého. Když se omyl vysvětlí, bývá senior už zpravidla okraden.

Místa, kde pachatelé kontaktují na své oběti, jsou zcela přirozená. Jedná se především

o okolí nemocnic, ulice, náměstí, před obchody, parky apod. Nabízejí se, že pomohou, doprovodí, prostě vzbuzují důvěru. Řada seniorů – obětí trestného činu – pak shodně vypovídá: „vždyť to byl tak slušný člověk, tak dobře vypadal a byl tak laskavý a pozorný“. Pachatelé dokonale vystihnou opuštěnost ve stáří, zneužijí pocitu vyřazení ze společnosti a nezájmu ostatních lidí, a bohužel i v některých případech vlastních členů rodiny. Na ulici

nabídnou, že pomohou s těžkým nákupem. Potřebují se dostat do vašeho bytu, kde mají lepší šanci a naději na větší zisk.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> WOSKA, Václav. *Senioři, dávejte si pozor!* - *Teplický deník* [online]. 2009 [cit. 2009-05-02]. Dostupný z WWW: <<http://teplicky.denik.cz/zlociny-a-soudy/seniori-davejte-si-pozor20090312.html>>.

## 4 ČINNOSTI PRACOVNÍKŮ RŮZNÝCH ORGANIZACÍ

Tahle kapitola popisuje přehled činností, které podovádějí pracovníci jednotlivých společností zajišťující dodávky vody, elektřiny, plynu, a služeb sociálních.

### 4.1 Činnost pracovníků společnosti Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.

- Odečty vodoměrů se provádí podle harmonogramu odečtů. Celkem je sestaveno 13 okruhů označených „0 – 12“.
- Harmonogram odečtů se každý rok mění podle počtu pracovních dnů (svátky, soboty a neděle).
- Odečty vodoměrů se provádí pouze ve stanovených termínech.

#### 4.1.1 V letním období (letní čas)

- v pracovních dnech od 7<sup>00</sup> do 19<sup>00</sup>h
- od 8<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup>h


#### 4.1.2 V zimním období (zimní čas)

- v pracovních dnech od 7<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup>h
- v mimopracovních dnech a svátcích od 8<sup>00</sup> do 18<sup>00</sup>h

Odečítač po obdržení odečtové trasy navštíví každou nemovitost v dopoledních hodinách a provede skutečný odečet stavu vodoměru, který zaznamená nařízeným způsobem (do ručního terminálu, sestavy) a řídí se pokyny v poznámce k odběru. Současně zkontroluje výrobní číslo vodoměru, případně ověří funkčnost vodoměru, neporušenost plomb (vodoměru, šroubení, uzávěru) a provede odposlech potrubí (zjištění skrytých poruch). V případě nepřístupnosti vodoměru zanechá pro majitele písemnou výzvu na zajištění přístupu k vodoměru, s termínem dne a rozsahu doby v odpoledních hodinách, ve které se návštěva našeho pracovníka bude opakovat.

Pokud přes upozornění na opakovanou návštěvu nebude vodoměr zpřístupněn, zanechá pro majitele tiskopis s požadavkem telefonického nahlášení stavu do 5 pracovních dnů. Jednotlivé kroky zaznamená do poznámky k odečtu. Majitel nemovitosti má možnost v případě nezastihnutí zaměstnancem stav vodoměru vyznačit na zadní stranu zanechaného tiskopisu a zaslat na adresu společnosti Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.,

Hybešova 254/16, 657 33 Brno nebo použít formulář na webových stránkách adresy <http://www.bvk.cz>.

 <p><b>Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.</b> Hybešova 254/16, 657 33 Brno</p>	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">fotografie</p> </div>
<p><b>Osobní průkaz</b> pracovníka kontroly vodoměrů</p> <p><b>číslo 0001</b></p>	
<p>Jméno a příjmení <b>Paroubek Radim</b></p> <p>Vystaven: 11.6.2007</p> <p style="text-align: right;">..... razítko a podpis organizace</p>	
<p>Nositel tohoto průkazu je oprávněn ke vstupu do nemovitosti za účelem revize chodu a odečtu vodoměru.</p> <p>Vlastník, správce nemovitosti, jeho zaměstnanci a uživatelé nemovitosti mají zákonnou povinnost umožnit vstup nositeli tohoto průkazu za účelem výše uvedených činností. Je povinností našich zaměstnanců se tímto osobním průkazem prokázat. Nepouštějte do nemovitosti nikoho, kdo se neprokáže řádně vyplněným osobním průkazem naší společnosti.</p> <p>Jste-li na pochybách, než někoho pustíte do nemovitosti, zavolejte do naší společnosti k ověření identity. Volejte telefonní číslo 543433111 (24 hodin denně), nebo 543433075 v pracovní dny od 7 hod do 15 hod.</p> <p>Pokud se identifikace nepotvrdí, nepouštějte nikoho do nemovitosti.</p> <p>Naši zaměstnanci jsou na požádání povinni prokázat se služebním průkazem naší společnosti.</p>	

*Obr. 1. Ukázka průkazu pracovníka Brněnské vodárny a kanalizace*

## 4.2 Činnosti pracovníků společnosti E. ON a jejich partnerů

### 4.2.1 Odečty elektroměrů

Provádí se za účelem zjištění stavu elektroměru pro potřeby fakturace. Odečet se provádí jednou ročně a v každém regionu ve stejném fakturačním cyklu (měsíci).

Odečty elektroměrů neprovádí přímo zaměstnanci společnosti E. ON, ale partner společnosti.

Na území Jihomoravského kraje zajišťuje tuto činnost společnost ENERMONT s.r.o.

Pracovníci firmy jsou při vstupu do objektů kvůli odečtu stavu elektroměrů povinni se vždy prokázat platným průkazem s logem firmy. Ten kromě jména a čísla pracovníka obsahuje i upozornění s telefonním číslem, na němž si lze ověřit totožnost tohoto pracovníka.

#### **4.2.2 Výměny elektroměrů**

K pravidelné výměně z důvodu kalibrace elektroměru dochází v pravidelných intervalech, zpravidla jednou za deset let.

Podobně jako u odečtu elektroměrů neprovádí tuto činnost přímo zaměstnanci společnosti E.ON, ale její partneři.

Zaměstnanci nebo takzvaní partneři firmy jsou při vstupu do objektů za účelem výměny elektroměru povinni se vždy prokázat platným průkazem s logem firmy. Ten kromě jména a čísla pracovníka obsahuje i upozornění s telefonním číslem, na němž si lze ověřit totožnost tohoto pracovníka.

#### **4.2.3 Nepravidelné činnosti zaměstnanců společnosti E.ON**

Mimo pravidelné činnosti jako odečtu nebo výměny elektroměrů provádí pracovníci i jiné činnosti, při kterých může dojít ke vstupu do objektu.

Jedná se zejména o montáže nových elektroměrů, výměny spojené se změnou sazeb nebo odstraňování poruch na zařízení.

I při těchto činnostech jsou pracovníci povinni se vždy prokázat platným průkazem s logem firmy. Ten kromě jména a čísla pracovníka obsahuje i upozornění s telefonním číslem, na němž si lze ověřit totožnost tohoto pracovníka.

Jiné, než uvedené činnosti společnost E. ON a její partneři neprovádí.





Obr. 2. Ukázka průkazu pracovníka společnosti E.ON

### 4.3 Činnost pracovníků společnosti Jihomoravská plynárenská, a.s.

Každý pracovník provádějící odečty je povinen nosit s sebou služební průkaz a na vyžádání odběratele jej předložit spolu s občanským průkazem. Seznam všech pracovníků provádějících odečty u odběratelů je zveřejněn také na webových stránkách společnosti <http://www.rwe-jmp.cz> nebo na zákaznické lince 840 11 33 55, kde je možné ověřit jejich totožnost.

Minimálně 2 dny před samotným provedením odečtu plynoměru je do odběrného místa doručeno oznámení, které zákazníka informuje o tom, kdy ho pracovník provádějící odečet navštíví. V případě, že zákazník není v době doručení oznámení přítomen, je tiskopis zanechán ve schránce, případně vyvěšen na viditelném místě.

Při odečítání stavu plynoměru překontroluje pracovník následující údaje:

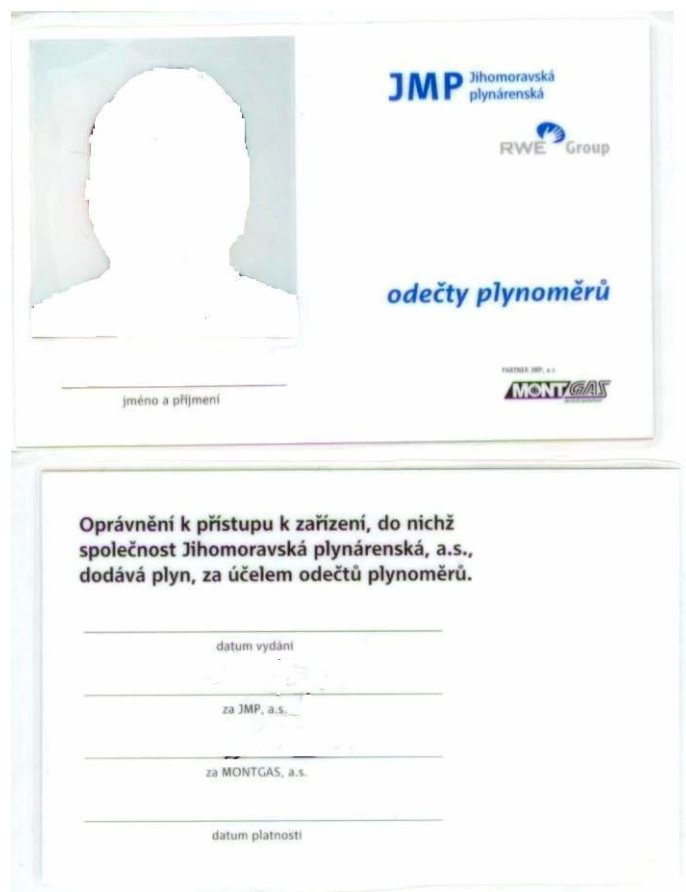
- jméno
- číslo plynoměru
- typ plynoměru
- plombu
- umístění plynoměru
- jeho dostupnost
- stav plynoměru.

V případě, že pracovník provádějící odečet nemá k plynoměru v době odečtu přístup a stav zaznamená pouze zprostředkovaně (lístek na dveřích, telefonát apod.) je tento údaj posuzován jako samoodečet provedený odběratelem.

Není-li odečet z důvodu nepřítomnosti zaznamenán, zůstává v odběrném místě informace o provádění odečtu a odběratel má možnost prostřednictvím zákaznické linky tento stav dodatečně nahlásit.

Odběratel je na základě Energetického zákona 458/200Sb, §71 Měření odst. 5 povinen umožnit provozovateli přepravní soustavy a provozovateli distribuční soustavy kdykoliv přístup k měřicímu zařízení za účelem provedení kontroly, odečtu, údržby, výměny nebo odebrání měřícího zařízení.

Více informací o termínech a pravidlech při odečítání stavu plynoměrů obdržíte na zákaznické lince Jihomoravské plynárenské, a.s., na telefonním čísle 840 11 3355.



Obr. 3. Ukázka průkazu pracovníka JMP

#### 4.4 Postup pracovníků odboru sociální péče MMB

Informace ohledně postupu při sociálním šetření v přirozeném prostředí žadatele o příspěvek na péči dle Zákona č. 108/2006 o sociálních službách:

- žadatel (popř. rodinný příslušník žadatele) je informován o návštěvě telefonicky nebo písemně nejméně tři dny dopředu
- pokud není možno kontaktovat žadatele výše uvedeným způsobem (jde o naprosté výjimky), zkusí sociální pracovnice zazvonit bez ohlášení
- v případě tohoto typu šetření je nezbytný pohyb pracovnice po celém bytě



Obr. 4. Ukázka průkazu pracovníka

#### 4.5 Poštovní doručovatelé Česká pošta s. p.

Poštovní zásilky doručují adresátům poštovní doručovatelé každý pracovní den, v době od 8:00 do přibližně 16:00 hodin. Listovní doručovatel má stanovený směr doručovací pochůzky a obvykle přichází přibližně ve stejnou dobu. Jinak tomu může být při absencích, kdy zastupující pracovník dobře nezná místní poměry a práce mu trvá delší dobu, nebo v jiných mimořádných situacích.

Doručovatelé mají povinnost nosit stejnokroj, pouze noví pracovníci nebo brigádníci stejnokroj nemají, nosí vizitku s logem České pošty, na které je fotografie, jméno a příjmení pracovníka, pošta, na které pracují a doba platnosti.

Obyčejné listovní zásilky se vhazují do domovních schránek jednotlivých adresátů. Pro správné doručení zásilky je nezbytné mít schránku řádně a čitelně označenou, nejlépe jmény všech obyvatel bytové jednotky.

Zásilky, u nichž je nutné převzetí potvrdit, doručují doručovatelé do bytu. To, zda zásilku adresát převezmete u bytu, nebo doručovatele pustíte dovnitř, je zcela na jeho zvážení. Při přebírání peněžních částek je někdy bezpečnější převzetí za dveřmi bytu, kde peníze nikdo nemůže vidět.

Listovní doručovatelé mají ve většině případů klíče od bytových domů a proto se do domů i k domovním schránkám snadno dostanou. Pokud vzniknou při doručování nějaké pochybnosti, je možno kontaktovat vedoucího příslušné pošty a požádat ho o řešení vzniklé situace.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 5 ÚVOD

V této části práce se zabýváme problémem, který se vztahuje na problematiku okrádání seniorů.

Význam tohoto průzkumu považujeme za velice důležitý. Spoluobčané v seniorském věku mohou být velice zranitelní, důvěřiví a nemusí znát postupy pracovníků různých společností zajišťujících například dodávky elektřiny, vody, plynu, nebo telekomunikací, za které se pachatelé mohou vydávat. Pachatelé tak mohou mít značnou výhodu a převahu, a tím i usnadněnou práci při možném přepadení těchto spoluobčanů. Tento problém nás motivoval k jeho prozkoumání z hlediska preventivních opatření i z hlediska umění zareagovat na vzniklou situaci. Zajímalo nás, jestli mají senioři dostatečné znalosti o tom, jak se v takových situacích zachovat, a jestli podnikají preventivní opatření. Vyplněním dotazníku si mohou senioři ověřit, co všechno ví a neví o této problematice, jestli znají pracovní postupy zaměstnanců firem uvedených výše, a jestli jsou na takové situace připraveni. Tyto fakta pro ně mohou být velice prospěšná.

Na začátku průzkumného šetření jsme se zamýšleli nad otázkami: Jakým způsobem a na jakých místech mohou být senioři ohroženi. Na základě těchto úvah jsme formulovali průzkumné otázky a cíl projektu. Otázky jsme formulovali s ohledem na seniory tak, aby byly srozumitelné a jasné. Základem bylo nepoužívat příliš mnoho odborných a cizích výrazů a otázku položit co nejsrozumitelněji.

V praktické části diplomové práce představujeme explorativní průzkum. Cílem tohoto průzkumu bylo zmapovat (popsat, analyzovat, identifikovat proměnné), jakým způsobem a na jakých místech může dojít k přepadení a okradení seniora a jakým způsobem tomu lze předejít.

## 6 OKOLNOSTI SBĚRU DAT

Průzkum jsme realizovali ve dvou fázích:

- předprůzkum
- průzkum

### 6.1 Předprůzkum

Před průzkumem jsme provedli ověřovací fázi. Nejdříve jsme si sestavili pracovní skupinu, ve které pracovalo několik mých spolužáků. Nejdříve jsme problém rozebrali. Navrhovali jsme různá místa, kde může dojít k loupežnému přepadení seniora, různé lsti, které může pachatel připravit, a jestli je senior schopen na ně reagovat. Po vyhodnocení všech možností jsme sestavili dotazník, který má potvrdit naše návrhy.

### 6.2 Průzkum

Samotný průzkum jsme provedli v průběhu dubna roku 2009, v domově pro seniory. Dotazníky a průvodní dopisy byly předány osobně autorem diplomové práce. Účast respondentů byla anonymní a dobrovolná na základě zájmu vyplnit dotazník.

#### 6.2.1 Postup při sběru dotazníků a etické zásady

Při spolupráci s respondenty byly prosazovány tyto etické zásady:

##### 6.2.1.1 *Právo na informace*

Senioři, kteří se průzkumu účastnili, měli právo vědět, čeho se účastní, jaký je cíl a smysl průzkumu.

##### 6.2.1.2 *Právo odstoupit z průzkumu*

Dotazník byl čistě dobrovolný. Vedení domova pro seniory jsme nejdříve osobně kontaktovali a sdělili, o co v tomto průzkumu půjde (téma, cíl a smysl průzkumu). Ten měl možnost se rozhodnout, jestli se chce účastnit.

##### 6.2.1.3 *Právo na soukromí a důvěrnost informací o účastnících*

Všechny údaje, které by identifikovaly respondenta bádání, zůstali utajené.



#### *6.2.1.4 Respekt a ohled vůči účastníkům průzkumu*

Dotazník byl anonymní, respondent měl možnost vyplněný dotazník vložit do obálky a obálku zalepit a předat osobě, se kterou byl dohodnutý sběr těchto dotazníků. Tímto způsobem byla zachována anonymita a utajení údajů, které respondent do dotazníků poznamenal.

## 7 STRATEGIE PRŮZKUMNÉHO PROJEKTU

### 7.1 Charakteristika průzkumného projektu

Průzkumný projekt je předem promyšlený plán, kterým chceme získat odpověď na průzkumnou otázku.

Průzkumné projekty se vytvářejí k tomu, aby zodpověděly badateli průzkumné otázky co nejhodnotněji, nejobjektivněji a nejpřesněji.

Definovat typ a charakteristiku průzkumného projektu je velice důležité. To je třeba udělat ještě před samotným začátkem průzkumu. Potom jsou získávaná data nejužitečnější a mají velkou vypovídací hodnotu. Problém, kterým se zabýváme je známý a poměrně rozšířený. Hlavní charakteristikou průzkumného projektu je mapování znalosti a připravenosti seniorů na možný vznik nebezpečné situace. Proto se zde jedná hlavně o mapující (explorativní) průzkumný projekt. Zaměření tohoto projektu je cílené zorientování se (zmapování), porozumění danému problému. Explorativní průzkum má za cíl vykonat sondu a analýzu, tzn. získat žádoucí vhled do skutečnosti, která nás zajímá, a o které zatím víme velmi málo nebo skoro nic (Ferjenčík, 2000; Kerlinger, 1972).

#### 7.1.1 Citlivost a otevřenost

V explorativním průzkumu upřednostňujeme deskripci před interpretací. Ze všeho nejdříve je potřeba co možná nejpřesněji popisovat a analyzovat a až poté interpretovat zjištěná data. Dobře provedený popis má daleko větší hodnotu než uspěchaná nebo zkreslená interpretace.<sup>18</sup>

Před průzkumem je nutné uvést určitá teoretická východiska a průzkumné otázky. Každý člověk má nějakou osobní představu o tom, jak a proč určitý problém probíhá, na tom se podílí hlavně osobní zkušenosti a nabyté vědomosti.

---

<sup>18</sup> MIOVSKÝ, Michal. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. [s.l.] : Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

Každý průzkumník se při tvorbě dat v explorativním průzkumu nachází na dvou úrovních. S účastníky průzkumu a se sebou samým. V tomto typu průzkumu se doporučuje důsledně uplatňovat pravidlo, podle kterého se průzkumník snaží nepřikládat žádnému z pozorovaných problémů zvláštní význam. Průzkumník by měl na problém nahlížet tak, jako by měly všechny stejný význam, pak to umožní nepřehlédnout nějakou důležitou část průzkumu.

### 7.1.2 Zobecňování zjištěných dat

Zobecňování nepatří mezi hlavní cíle kvalitativního přístupu, přesto se můžeme setkat s tím, že výsledky studií užívajících kvalitativní metody mohou mít určitý stupeň obecnosti. Kvalitativní metody mohou být samozřejmě kombinovány s metodami kvantitativními a můžeme s nimi na určitém stupni obecnosti pracovat. Existují také potupy, kterými je možné i z kvalitativních dat s určitým omezením zobecnění provést. Platí přitom pravidla, která jsou odlišná od klasicky pojatého kvantitativního průzkumu. Nelze však od těchto postupů očekávat výsledek srovnatelný s výsledky kvantitativních studií. S daty pracujeme na jiné úrovni a nesnažíme se o zobecnění na populaci. Pojem reprezentativnost má jiný význam než v kvantitativním průzkumu a je třeba s ním podle toho zacházet. Nelze zaměňovat a přenášet termíny a jejich definice z jednoho rámce do druhého. Při procesu zobecňování kvalitativních dat je třeba dbát na smysluplnost jednotlivých kroků a vždy brát ohled na cíl, kterého chceme dosáhnout. Platnost zjištěných dat vzniklých zobecněním kvalitativních dat má tedy své jasné omezení. Zobecnění v našem explorativním průzkumu tedy platí jen pro uvedené podmínky, v určitém časovém rámci a pro určitou skupinu lidí.

## 7.2 Zpracování dat

### 7.2.1 Kódování

Získaná a neseříděná data potřebujeme transformovat do takové podoby, aby s nimi bylo možné dále pracovat. Tento proces se nazývá kódování. Umožní nám taková data identifikovat a pojmenovat. Je to náročný a důležitý proces. V daném momentu musíme přesně porozumět různým významům. K tomuto procesu se v průběhu práce stále vracíme a provádíme různé korekce. Může se stát, že v prvotní identifikaci se některá data projeví jako příliš složitá a je potřeba je rozdělit na několik samostatných problémů. Může stát, že

některá data nabývají odlišných významů a je potřeba je posléze rozčlenit. Při porovnávání a hledání podobností se mají používat jednotná kritéria po celou dobu zpracování. Obecně při kódování kvalitativních dat využíváme tří možností (Schwandt, 2001 in Miovský, 2006):

- a) Obsahově specifické schéma je nejdříve vytvořeno z důkladného zkoumání problému nebo tématu. Způsob kódování je pak odvozen přímo průzkumníkem z jazyka dané tématické oblasti. Data jsou tak průzkumníkem zhodnocena a přiřazena do takového schématu.
- b) Neobsahově specifické schéma je vytvořeno a data jsou vkládána do tohoto schématu. Neobsahově specifická schémata jsou způsoby popisu dat vhodných pro třídění a vytváření typologie. Typologie může být zakotvena běžnou zdravou úvahou nebo může být odvozena od základního rámce prováděné studie.
- c) Induktivně kontextově vázané schéma. Z takového schématu může vzniknout typologie, ale průzkumník zde:
  - využívá jazyka účastníků průzkumu, z něhož generuje kódy nebo kategorie
  - jde následně zpět a porovnává segmenty, kódy a kategorie a pročišťuje významy prostupující z dat

### 7.2.2 Editorování

V podstatě se jedná o doplňování poznámek např. v záznamovém archu nebo v poznámkách z terénu. Tento proces je propojen s procesem kódování dat. Podstatou editorování je doplňování už seskupených dat o další myšlenky, které nás v průběhu průzkumu napadnou, a které se do textu dají zase doplnit, popř. některé poznámky poopravit, nebo restrukturalizovat. Můžeme to chápat jako proces pro korekci, doplnění, rozšíření, jehož cílem je pokud možno zvýšit srozumitelnost textu.

### 7.2.3 Barvení textu

Je další technikou korekce textu. Používá se tak, že si problém rozdělíme na barevné pasáže, které se týkají různých tématických celků. Každému celku přiřadíme barvu a poté označujeme části textu, které se týkají jednotlivých celků. V takto upraveném textu se lépe orientujeme a lépe jej vyhodnocujeme a analyzujeme.

### 7.3 Fáze analýzy dat

Pro zpracování průzkumu jsme se rozhodli zvolit komplexnější přístup. Tento způsob zahrnuje kvantitativní a kvalitativní analýzu zkoumaného problému. Průzkumné činnosti se tak pohybují na rozmezí kvalitativního a kvantitativního přístupu.

## 8 CÍL PRŮZKUMNÉHO PROJEKTU

Cílem průzkumu je zjistit slabiny seniora, jak je senior připraven na setkání s potenciálním pachatelem a jaké zná metody, které by mohl pachatel použít.

Na základě těchto kritérií můžeme dále specifikovat průzkumné otázky.

### 8.1 Průzkumné otázky

- Jak jsou senioři připraveni na návštěvu potenciálního pachatele?
- Znají postupy pracovníků firem zajišťujících dodávky vody, plynu a energie?

### 8.2 Použitá metoda

Pro průzkumné šetření jsme sestavili dotazník speciálně pro seniory. Je to jedna z nejběžnějších metod získávání dat. V tomto případě se jedná o připravenost seniorů na možné přepadení, jejich znalost ohledně činností, které mohou pracovníci různých společností provádět a jejich počínání ještě před inkriminovanou událostí. Důležité je uvědomit si, že věrohodnost získaných informací je do částečně ovlivněna momentálním naladěním respondenta a také ochotou odpovídat na otázky.

Všichni respondenti byli informováni, že dotazník je anonymní a jejich odpovědi nebudou nijak zneužity. Byli informováni o způsobu vyplňování dotazníku, jakým způsobem má konkrétní otázky vyplnit, kolik u jaké otázky vyplnit odpovědí, popřípadě doplnit svůj názor.

### 8.3 Získaná data

Informace jsem získal celkem z 16ti otázek, které byly tvořeny:

- otázkami uzavřenými
- otázkami polouzavřenými
- otázkami otevřenými

### 8.3.1 Otázky uzavřené

Tento typ otázek nabízí respondentovi několik variant, ze kterých vybere jednu, nebo více možností, která se blíží jeho názoru.

V dotazníku je použita i otázka dichotomická. Tato otázka dovoluje respondentovi odpovědět pouze ANO/NE. Dále otázky výběrové, kde lze vybrat pouze jednu z variant. Otázky výčtové, kdy respondent může vybrat více s nabízených možností a otázky škálové, kde dotazovaný respondent ohodnotí otázky podle předem stanovených pravidel jsme v dotazníku nepoužili z důvodů jednoduchosti vyplnění pro seniory.

#### 8.3.1.1 Výhody uzavřených otázek

- pro respondenta jednoduchost vyplnění odpovědi
- nasměrování respondenta na to co nás zajímá
- relativně snadné zpracování odpovědí, vyplývající z kladených otázek

#### 8.3.1.2 Nevýhody uzavřených otázek

- respondentovi umožňují nahodilé vyplnění
- sugestivní odpovědi
- ne vždy mohou vystihnout názor respondenta
- jsou poněkud složitější na vytváření, protože se musí brát v úvahu všechny možnosti

### 8.3.2 Otázky polouzavřené

Tento typ otázek umožňuje respondentovi vyjádřit svůj vlastní názor, pokud se mu žádná z odpovědí nehodí.

#### 8.3.2.1 Výhody polouzavřených otázek

- umožňují získat odpověď, která tvůrce dotazníku nemusela napadnout
- donutí respondenta nad danou otázkou přemýšlet

- věrněji zachycují pohled respondenta na otázku, protože může vyjádřit svůj vlastní názor

#### **8.3.2.2 Nevýhody polouzavřených otázek**

- volnost odpovědí znesnadňuje následné zpracování
- tento typ otázek vede k obtížné interpretaci
- kvalita odpovědi je ovlivněna verbálními schopnostmi respondenta

#### **8.3.3 Otázky otevřené**

Je to typ otázky, kde dotazovaný respondent vyjadřuje krátkým sdělením čistě svůj názor a pohled na problém. Tento typ otázky nenabízí žádnou odpověď.

##### **8.3.3.1 Výhody otevřené otázky**

- respondent se nad danou otázkou musí zamyslet ještě více, než u předchozího případu
- zachycují nejpřesnější pohled respondenta na daný problém

##### **8.3.3.2 Nevýhody otevřené otázky**

- obtížné vyhodnocení a zpracování
- kvalita odpovědi je ovlivněna verbálními schopnostmi respondenta



## 9 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ZKOUMANÉM VZORKU

Z metodologického hlediska je výchozím bodem deskriptivní analýzy určení objektu zkoumání. Záleží na badateli, jak se rozhodne, a která část populace je pro něj zajímavá. Populace, která je cílem průzkumu, bývá zpravidla příliš početná. Proto se musí badatel zaměřit na zkoumání vzorku této populace. Na základě zkoumání vybraného vzorku potom induktivně zevšeobecňuje své závěry a aplikuje je na celou populaci, z níž vzorek pochází. Správný výběr vzorku je proto důležitým, ale také kritickým bodem průzkumu. To znamená, že musíme vybrat takový vzorek, který umožní zevšeobecnování na populaci. Adekvátní výběr znamená reprezentativní výběr.<sup>18</sup>

Reprezentativní vzorek zobrazuje základní charakteristiky dané populace. Reprezentativnost vzorku závisí na velikosti, homogenitě, míře podrobných informací, které o něm máme, a které se přibližují základnímu souboru.

V době našeho průzkumného šetření jsme nemohli splnit všechny požadavky kladené na reprezentativnost průzkumného souboru. Výběr průzkumného souboru proběhl za pomoci tzv. „metody samovýběrem“.

Metoda samovýběru je založena na principu dobrovolnosti, resp. aktivního projevení zájmu zapojit se do průzkumné studie. Nejedná se pouze o prostý souhlas s účastí v průzkumu, který je obecnou etickou podmínkou pro jakýkoli průzkum. Jedná se o situaci, kdy více potencionálním účastníkům průzkumu nabízíme možnost se do průzkumu zapojit a je jenom na nich, jestli se zapojí nebo ne. Způsob této nabídky může být velmi různorodý. My jsme zvolili postup, který popisujeme v kapitole „okolnosti sběru dat“. Oslovili<sup>19</sup> jsme skupinu potencionálních účastníků, a ti museli aktivně projevit svůj zájem zapojit se do průzkumu, nikoli pouze souhlasit s přímou nabídkou k účasti.<sup>18</sup>

Nevýhody této metody můžeme rozlišit na dva hlavní zdroje možných zkreslení, které aplikace metody samovýběru může přinést:

- motivace k účasti danou finanční odměnou

---

<sup>19</sup> SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování.*, 2007. 249 s. Masarykova Univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.

- osobnostní charakteristika dobrovolníků – účastníku průzkumu (tzn. jaké osobnostní kvality nesou dobrovolní účastníci, účastníci se průzkumu na dané téma.

Jednotlivé kroky popisujeme v kapitole „okolnosti sběru dat“.

Případná zkreslení jsme korigovali:

- anonymitou respondentů
- zvolenou metodou

Je zřejmé, že právě rozmanitost a vhodná kombinace metod může přispívat nejen k lepší kontrole validity dat, ale současně k mnohem hlubšímu porozumění prožívání účastníků průzkumu a náhledu do jejich způsobu uvažování.

Kritéria zkoumaného vzorku:

- základní zkoumanou skupinou byli senioři
- senioři žijící v domovech pro seniory

V našem průzkumu byl vzorek respondentů proveden na základě dobrovolníků a zájemců motivovaných tématem a účasti v průzkumu. Při výběru takového vzorku může vzniknout riziko. Některý s respondentů může mít vyhraněný velmi pozitivní nebo velmi negativní postoj. Tento výběr nezaručuje reprezentativnost vzorku. Získané informace jsou tedy platná pouze pro zkoumaný vzorek. Přes nedostatky má tento způsob význam především v předprůzkumech, pilotážích a v mapujících, explorativních průzkumech. V tomto případě většinou nejde ani tak o reprezentativnost jako spíše o prvotní studii a analýzu problematiky, kterou potom v dalších průzkumech přezkoumáme důkladněji. Další průzkum může být založen na kombinaci metod lavinového výběru a kvótovém výběru, tzn. že se uskuteční na základě informace o rozložení určitých znaků ve zkoumané populaci.

## 9.1 Přehledný popis souboru zkoumaných seniorů v našem průzkumu

Do souboru zkoumaných seniorů bylo zařazeno 28 seniorů z olomouckého kraje, konkrétně z města Lipníku nad Bečvou.

## 10 DESKRIPCE A ANALÝZA DAT A JEJICH INTERPRETACE

V následující části budeme postupovat tímto způsobem:

- Otázka pro dotazovaného seniora a komentář
  - v této části bude vždy uvedna otázka v přesném znění z dotazníku, tak jak byla představena dotazovaným seniorům
- Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace
  - v této části budou prezentovány výsledky průzkumného šetření formou deskripce a analýzy zjištěných dat, budou zde také uvedeny tabulky spojené s kladenou otázkou
  - interpretace dat bude psána kurzivou

Pro explorativní průzkum je velmi důležité oddělit popis a analýzu dat od interpretace autora průzkumného šetření. Interpretace je založena na osobních zkušenostech autora a snahy dát zjištěná data do kontextu teoretických východisek.

### Seznam kladených otázek

#### 1. Byl/a jste v posledních 5ti letech okraden/a?

- a. ANO
- b. NE

#### 2. Kde se to stalo?

- a. ulice
- b. supermarket
- c. MHD
- d. byt v panelovém / činžovním domě
- e. rodinný dům
- f. jinde .....

#### 3. Pokud se to stalo v domě nebo v bytě, za koho se pachatel vydával?

- a. elektrikář
- b. pracovník plynáren
- c. pracovník vodáren
- d. sociální pracovník

- e. podomní prodavač
- f. pomohl s nákupem
- g. jinak .....

**4. Byl okraden někdo z Vašich přátel seniorů, kteří nebydlí v domě pro seniory?**

- a. ANO
- b. NE

**5. Kde se to stalo?**

- a. ulice
- b. supermarket
- c. MHD
- d. byt v panelovém / činžovním domě
- e. dům
- f. jinde .....

**6. Pokud se to stalo v domě nebo bytě, za koho se pachatel vydával?**

- a. elektrikář
- b. pracovník plynáren
- c. pracovník vodáren
- d. sociální pracovník
- e. podomní prodavač
- f. pomohl s nákupem
- g. jinak .....

**7. Na jakém místě se cítíte nejzranitelnější?**

- a. rušné (hodně lidí, velké prostory)
- b. chaotické (přechody, vchody a východy)
- c. málo (bez) lidí, málo používané uličky
- d. křoví, stromy
- e. neosvětlené
- f. podchody, průchody – pohybuje se málo lidí
- g. jiné (doplňte, prosím):.....

**8. Jaké místo podle vás pachatel vyhledává?**

- a. rušné (hodně lidí, velké prostory)
- b. chaotické (přechody, vchody a východy)
- c. málo (bez) lidí, málo používané uličky

- d. křoví, stromy
- e. neosvětlené
- f. podchody, průchody – pohybuje se málo lidí
- g. jiné (doplňte, prosím):.....

**9. Jak se podle vás dostane pachatel do bytu seniora nejvhodněji?**

- a. vydává se za pracovníka plynáren, vodáren, energetiky, telekomunikací, apod.
- b. nabízí nějaký produkt
- c. nabídne pomoc např. s nákupem
- d. vydává se za vzdáleného příbuzného
- e. vydává se za člověka v nouzi (potřebuje pomoc)
- f. jinak (doplňte, prosím):.....

**10. Jak jakým způsobem by se měl prokázat pracovník (plynáren, vodáren, energetiky, apod.)?**

vyberte správnou odpověď

- a. má firemní uniformu (montérky s logem firmy, apod.)
- b. má firemní uniformu a průkaz
- c. předloží firemní průkaz
- d. předloží firemní průkaz i občanský průkaz

**11. Vědí senioři, jak mají správně probíhat odečty vody, plynu, apod.?**

- a. ANO,  
jak:.....
- b. NE

**12. Víte, co by měl obsahovat firemní průkaz pracovníka plynáren, vodáren, energetiky?**

- a. ANO,  
co: .....
- b. NE

**13. Co senioři nejčastěji volí při nakládání s finančními úsporami?**

- a. uloží hotovost v bance
- b. ukryje peníze doma

**14. Co vede seniora k tomu, že neuloží peníze v bance?**

- a. banka je příliš daleko

- b. nechce stát dlouhou frontu
- c. nevěří bance
- d. doma má peníze pod kontrolou
- e. jiný důvod (doplňte, prosím):.....

**15. Jaká finanční částka je podle vás dostatečně velká pro uložení do banky nebo jiné instituce?**

- a. menší než 10.000,-
- b. 10.000,- až 30.000,-
- c. 30.000,- až 100.000,-
- d. 100.000,- až 200.000,-
- e. nad 200.000,-

**16. Jak otevře senior dveře, když někdo zazvoní?**

Popište krátce, jak má senior otevřít dveře bytu, když někdo zazvoní:

## 11 ROZBOR PRŮZKUMNÝCH OTÁZEK

### Otázka 1.

#### Znění průzkumné otázky:

*Byl/a jste v posledních 5ti letech okraden/a?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi ANO/NE. Jde o dichotomickou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 2

*Tab. 2. Odpovědi na otázku č. 1*

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	ANO	5
b.	NE	23

#### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 5 respondentů, což je 18%, a možnost „b“ zvolilo 23 respondentů, což je 82%.

#### Jednotlivé kategorie:

Kategorie „ANO“ – 5 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „NE“ – 23 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Z výše uvedených údajů vyplývá, že s okradením má zkušenost malá část dotazovaných respondentů. Z celkového počtu 28 odpovědí ji tvoří 18%. *To může být zapříčiněno mírností a menší atraktivností regionu. Pachatel může předpokládat, že zde žije méně bohatých seniorů, než ve větším městě. Toho by ale také mohl využít, pokud by předpokládal, že budou v této oblasti senioři méně opatrní, než ve větším městě. Musíme vzít v úvahu také možnost, že se tyto krádeže nemusely odehrát všechny ve městě, ze kterého oběti pocházely, ale mohly se stát ve městech větších.*

**Otázka 2.****Znění průzkumné otázky:**

*Kde se to stalo?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi s možností se vyjádřit vlastním názorem. Jde o polouzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 3

*Tab. 3. Odpovědi na otázku č. 2*

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	ulice	2
b.	supermarket	2
c.	MHD	1
d.	byt v panelové/činžovním domě	0
e.	rodinný dům	0
f.	jinde	0

**Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:**

Na tuto otázku odpovědělo všech 5 respondentů, kteří odpověděli „ANO“ na 1. otázku. Z toho možnost „a“ zvolili 2 respondenti, což je 40%, možnost „b“ 2 respondenti, což je 40%, možnost „c“ 1 respondent, což je 20%, a možnost „d, e, f“ žádný respondent.

**Jednotlivé kategorie:**

Kategorie „ulice“ – 2 výroky z celkového počtu 5 odpovědí.

Kategorie „supermarket“ – 1 výrok z celkového počtu 5 odpovědí.

Kategorie „MHD“ – 1 výrok z celkového počtu 5 odpovědí.

Kategorie „byt v panelovém/činžovním domě“ – 0 výroků z celkového počtu 5 odpovědí.

Kategorie „byt v rodinném domě“ – 0 výroků z celkového počtu 5 odpovědí.

Kategorie „jinde“ – 0 výroků z celkového počtu 5 odpovědí.

Z výše uvedených údajů vyplývá, že ani jeden z pěti okradených respondentů nebyl okraden ve svém příbytku. To může potvrdit myšlenku z rozboru předchozí otázky, a to, že



senioři mohli být okradeni ve větším městě. *Nezkušený, důvěřivý senior se ve větším městě hůře orientuje a může být zmatený. Dívá se kolem sebe a dává pozor, aby do něj nikdo nenarazil, zvláště na přeplněném chodníku. Často ani nepočítá s tím, že by se mohl stát obětí loupeže a aniž by to sám věděl, může vysílat skryté signály, které přilákají pachatele.* V odpovědích je 2x uvedeno „oloupení na ulici“. Uvedme příklad. *Senior jde po ulici plné lidí. Dává pozor, aby do něj ostatní nenarazili. Zvyklý ze svého klidného města si nijak zvlášť nedává pozor na svou peněženku, která může být, v případě ženy, v pootevřené kabelce např. z posledního nákupu. Taková situace vybízí každého pachatele, který má v sobě aspoň trochu sklon ke kriminalitě. Co se týká dvou odpovědí „oloupení v supermarketu“ je situace podobná. Příliš mnoho lidí hraje opět do karet pachateli. Může však nastat i jiná varianta. Pachatel velice ochotně pomůže oběti s nákupem (vytáhnout z košíku, naložit do auta, apod.). Důvěřivý senior je takovou laskavostí potěšen, že si ani nevšimne odcizení peněženky. To může být zapříčiněno psychického stavu seniora. Může se cítit odstrkován společností, je uzavřený a mrzutý. Taková situace jej může velice potěšit a neuvědomí si riziko, kterému se vystavil.* Pro poslední uvedenou možnost, zastoupenou jedním hlasem, „oloupení v MHD“ je modelová situace přeplněného dopravního prostředku. Tato situace je ideální pro typ pachatelů zvaných „kapsáři“. Přestože se většinou nezaměřují na zboží

### **Otázka 3.**

#### **Znění průzkumné otázky:**

*Pokud se to stalo v domě nebo bytě, za koho se pachatel vydával?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi s možností se vyjádřit vlastním názorem. Jde o polouzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 4

Tab. 4. Odpovědi na otázku č. 3

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	elektrikář	0
b.	pracovník plynáren	0
c.	pracovník vodáren	0
d.	sociální pracovník	0
e.	podomní prodavač	0
F.	pomohl s nákupem	0
g.	jinak	0

### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Tato otázka navazovala na odpověď „d“ nebo „e“ v předchozí otázce. Tuto možnost nezvolil ani jeden respondent. Z toho vyplývá nulový počet odpovědí na tuto otázku.

#### Jednotlivé kategorie:

Kategorie „elektrikář“ – 0 výroků z celkového počtu 0 odpovědí.

Kategorie „pracovník plynáren“ – 0 výroků z celkového počtu 0 odpovědí.

Kategorie „pracovník vodáren“ – 0 výroků z celkového počtu 0 odpovědí.

Kategorie „sociální pracovník“ – 0 výroků z celkového počtu 0 odpovědí.

Kategorie „podomní prodavač“ – 0 výroků z celkového počtu 0 odpovědí.

Kategorie „pomohl s nákupem“ – 0 výroků z celkového počtu 0 odpovědí.

Kategorie „jinak“ – 0 výroků z celkového počtu 0 odpovědí.

### Otázka 4.

#### Znění průzkumné otázky:

*Byl okraden někdo z Vašich přátel seniorů, kteří nebydlí v domě pro seniory?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi ANO/NE. Jde o dichotomickou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 5

Tab. 5. Odpovědi na otázku č. 4

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	ANO	10
b.	NE	18

**Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:**

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 10 respondentů, což je 36%, a možnost „b“ zvolilo 18 respondentů, což je 64%.

Podívejme se na jednotlivé kategorie:

Kategorie „ANO“ – 10 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „NE“ – 18 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

*Od této otázky jsme očekávali více odpovědí v kategorii „ANO“ než u otázky č. 1. Důvod tohoto očekávání vycházel z předpokladu, že senioři mají více přátel (otázka tedy nesměřuje jen na jednu osobu), kteří mohou žít např. ve větším městě (větší pravděpodobnost okradení). Od této otázky jsme také očekávali uvedení dalších možností místa činu a lsti pachatele. Oba tyto předpoklady se vyplnily.*

**Otázka 5.****Znění průzkumné otázky:**

*Kde se to stalo?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi s možností se vyjádřit vlastním názorem. Jde o polouzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 6

Tab. 6. Odpovědi na otázku č. 5

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	ulice	1
b.	supermarket	2
c.	MHD	2
d.	byt v panelové/činžovním domě	3
e.	rodinný dům	2
f.	jinde	0

### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo všech 10 respondentů, kteří odpověděli „ANO“ na 4. otázku. Z toho možnost „a“ zvolil 1 respondent, což je 10%, možnost „b“ 2 respondenti, což je 20%, možnost „c“ 2 respondenti, což je 20%, možnost „d“ 3 respondenti, což je 30%, možnost „e“ 2 respondenti, což je 20%, a možnost „f“ žádný respondent, což je 0%.

#### Jednotlivé kategorie:

Kategorie „ulice“ – 1 výroky z celkového počtu 10 odpovědí.

Kategorie „supermarket“ – 2 výrok z celkového počtu 10 odpovědí.

Kategorie „MHD“ – 2 výroky z celkového počtu 10 odpovědí.

Kategorie „byt v panelovém/činžovním domě“ – 3 výroky z celkového počtu 10 odpovědí.

Kategorie „byt v rodinném domě“ – 2 výroky z celkového počtu 10 odpovědí.

Kategorie „jinde“ – 0 výroků z celkového počtu 10 odpovědí.

Vyhodnocení kategorií „Ulice, Supermarket a MHD“ jsme objasnili v otázce č. 2, proto se zaměříme na zbylé dvě kategorie: „Byt v panelovém/činžovním domě a Byt v rodinném domě“. *Jde o typ pachatelů, kteří se zaměřují na vykrádání domácností. Vyznačují se především tím, že mají vynikající přesvědčovací schopnosti a dokáží vzbudit u seniora důvěru. Zpravidla jsou společensky oděni a vystupují velice seriózně. Při komunikaci se seniorem najdou téma, pro které seniora obměkčí. Toho potom využijí ve svůj prospěch a senior je okraden, aniž by si toho všiml a pachatele mnohdy vyprovází s úsměvem na rtech a spokojenou tváří nebo dobrým pocitem, že udělal dobrou věc pro někoho, kdo ji potřeboval.*

**Otázka 6.****Znění průzkumné otázky:**

*Pokud se to stalo v domě nebo bytě, za koho se pachatel vydával?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi s možností se vyjádřit vlastním názorem. Jde o polouzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 7

*Tab. 7. Odpovědi na otázku č. 6*

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	elektrikář	0
b.	pracovník plynáren	0
c.	pracovník vodáren	1
d.	sociální pracovník	0
e.	podomní prodavač	1
f.	pomohl s nákupem	0
g.	jinak	1

**Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:**

Tato otázka navazovala na odpověď „d“ nebo „e“ z předchozí otázky. Jednu z těchto možností zvolilo 5 respondentů, ale opověděli pouze 3. Z toho možnost „a, b, d, f“ zvolilo 0 respondentů, možnost „c“ 1 respondent, což je 33%, možnost „e“ 1 respondent, což je 33%, a možnost „g“ 1 respondent, což je 33%.

**Výpis opovědí kategorie „Jinak“:**

- 1x „Pachatelka si potřebovala rozměnit větší obnos peněz“

**Podívejme se na jednotlivé kategorie:**

Kategorie „elektrikář“ – 0 výroků z celkového počtu 3 odpovědí.

Kategorie „pracovník plynáren“ – 0 výroků z celkového počtu 3 odpovědí.

Kategorie „pracovník vodáren“ – 1 výrok z celkového počtu 3 odpovědí.

Kategorie „sociální pracovník“ – 0 výroků z celkového počtu 3 odpovědí.

Kategorie „podomní prodavač“ – 1 výrok z celkového počtu 3 odpovědí.

Kategorie „pomohl s nákupem“ – 0 výroků z celkového počtu 3 odpovědí.

Kategorie „jinak“ – 1 výrok z celkového počtu 3 odpovědí.

Z výsledků je zřejmé, že na tuto otázku neodpověděli všichni respondenti. *Důvodem může být fakt, že senior má známého nebo kamaráda, o kterém ví, že byl okraden. Nebyl však seznámen s celou událostí, a tedy neví, jak se to stalo a za koho se pachatel vydával.* Ve zbylých třech odpovědích byly zahrnuty kategorie: „Pracovník vodáren, Podomní prodavač a Jinak“. Co se týká pracovníka vodáren, byla to také jedna z nejčastějších odpovědí na otázku č. 9. *Pachatel zde využívá důvěřivosti seniora a neznalosti pravomocí, které takový pracovník má. Potom není složité odlákat seniorovu pozornost a provést loupež. U podomních prodavačů je princip odlišný. Zpravidla se jedná o skupinu dvou až tří pachatelů. Nabízí produkt, který by mohl být pro seniora užitečný (např.: kuchyňský robot, vyhřívaná přikrývka, apod.). Samozřejmě jsou vše ochotni vyzkoušet a ukázat. Poté, co senior souhlasí s koupí, tak si zajde pro své úspory, čímž pachateli ukáže, kde má své úspory. Pak už jen opět stačí odvézt pozornost.* V poslední možnosti respondent uvedl, že jde o pachatelku, tedy ženu, která si rozměnila větší hotovost. *Ženy mohou budit větší důvěru než muži. V tomto případě pachatelka mohla vzbudit u oběti soucit. Tím, že jí oběť rozmění větší obnos jí velice pomůže. Oběť v seniorském věku už není schopna dostatečně racionálně uvažovat. V domnění, že dotyčné osobě pomůže, jí vlastně opravdu pomůže, ale ne tak, jak si myslí. Opět odkryje místo svých úspor. Pachateli potom stačí navázat rozhovor (např. pochvalou výzdoby chodby, nebo požádá o sklenici vody). Senior se ve svém věku může cítit odstrkovan nebo nadbytečný. Příležitost si popovídat o společných zájmech je lákavá a potěšující a případné nabídnuté pohoštění pachatel neodmítne.*

**Otázka 7.****Znění průzkumné otázky:**

*Na jakém místě se cítíte nejzranitelnější?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi s možností se vyjádřit vlastním názorem. Jde o polouzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 8

*Tab. 8. Odpovědi na otázku č. 7*

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	rušné	8
b.	chaotické	4
c.	málo lidí, málo používané uličky	3
d.	křoví, stromy	4
e.	neosvětlené	5
f.	podchody, průchody	4
g.	jiné	0

**Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:**

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 8 respondentů, což je 29%, možnost „b“ 4 respondenti, což je 14%, možnost „c“ 3 respondenti, což je 11%, možnost „d“ 4 respondenti, což je 14%, možnost „e“ 5 respondentů, což je 18%, možnost „f“ 4 respondenti, což je 14%, a možnost „g“ žádný respondent.

**Jednotlivé kategorie:**

Kategorie „rušné“ – 8 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „chaotické“ – 4 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „málo lidí“ – 3 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „křoví, stromy“ – 4 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „neosvětlené“ – 5 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „podchody, průchody“ – 4 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „jiné“ – 0 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Z výsledků je vidět, že nejčastěji bylo uvedeno místo rušné. K této volbě by se dalo přiřadit i místo chaotické. *Na těchto místech se zpravidla vyskytuje mnoho lidí. Senior se v takové situaci může cítit zmateně, dezorientovaně, a může mít stísněný pocit. Pachatel je v takových místech téměř nezjistitelný. Většinou má nenápadný oděv a chování, aby splynul s davem. Senior si ani nevšimne, že byl okraden. Další častou volbou bylo místo neosvětlené. Zpravidla se taková místa vyskytují ve večerních hodinách. Z toho se dá odvodit, že se už v těchto místech pohybuje málo lidí, a tak k této kategorii můžeme přiřadit i zbylé kategorie: „Málo lidí, Křoví stromy a Podchody, průchody“. Senior se v takových místech ocitá nerad. Když má rád v jeho věku určitý klid, o tento druh klidu určitě nestojí. Takové místo v něm může probouzet, strach a úzkost. Pachatel v tom to případě bývá ukrytý, nebo svou oběť sleduje, a čeká na vhodnou příležitost. Zpravidla bývá oblečen nenápadně a všedně a nepoužívá žádné výrazné a atypické znaky (např. šedá mikina s kapucí, džíny, apod.). Tvář má obvykle nějakým způsobem zakrytou (brýle, kapuce přes hlavu, čepice s kšiltem, apod.).*

## **Otázka 8.**

### **Znění průzkumné otázky:**

*Jaké místo je podle vás pachatel vyhledává?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi s možností se vyjádřit vlastním názorem. Jde o polouzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 9



Tab. 9. Odpovědi na otázku č. 8

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	rušné	7
b.	chaotické	4
c.	málo lidí, málo používané uličky	3
d.	křoví, stromy	3
e.	neosvětlené	9
f.	podchody, průchody	2
g.	jiné	0

### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 7 respondentů, což je 25%, možnost „b“ 4 respondenti, což je 14%, možnost „c“ 3 respondenti, což je 11%, možnost „d“ 3 respondenti, což je 11%, možnost „e“ 9 respondentů, což je 32%, možnost „f“ 2 respondenti, což je 7%, a možnost „g“ žádný respondent.

#### Jednotlivé kategorie:

Kategorie „rušné“ – 7 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „chaotické“ – 4 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „málo lidí“ – 3 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „křoví, stromy“ – 3 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „neosvětlené“ – 9 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „podchody, průchody“ – 2 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „jiné“ – 0 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Tato otázka měla podobný počet zastoupení u jednotlivých kategorií. *To je způsobeno tím, že část respondentů zvolila stejnou možnost u obou otázek.* Jediná odpověď, která se vyznačuje větším počtem odpovědí než u předchozí otázky je možnost „e“, tedy kategorie „Neosvětlené“. Senioři volili tohle nejčastěji (9x) spolu s místem „rušným“ (7x). *Nejspíš se jim z hlediska anonymity pachatele zdálo nejvhodnější. Na*

neosvětleném místě, popř. bez lidí je čin beze svědků a na rušném nebo chaotickém místě je čin skrytý a nenápadný. To vysvětluje i četnost odpovědí u ostatních kategorií.

### Otázka 9.

#### Znění průzkumné otázky:

*Jak se podle vás dostane pachatel do bytu seniora nejvhodněji?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi s možností se vyjádřit vlastním názorem. Jde o polouzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 10

Tab. 10. Odpovědi na otázku č. 9

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	vydává se za pracovníka plynáren...	8
b.	nabízí nějaký produkt	9
c.	nabídne pomoc, např. s nákupem	4
d.	vydává se za vzdáleného příbuzného	2
e.	vydává se za člověka v nouzi	2
f.	jinak	3

#### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 8 respondentů, což je 29%, možnost „b“ 9 respondentů, což je 32%, možnost „c“ 4 respondenti, což je 14%, možnost „d“ 2 respondenti, což je 7%, možnost „e“ 2 respondenti, což je 7%, a možnost „f“ 3 respondenti, což je 11%.

#### Výpis odpovědí v kategorii „Jinak“:

- 2x „Pachatel požádal o uložení zavazadla.“
- 1x „Vydává se za člena charitativní organizace.“

#### Jednotlivé kategorie:

Kategorie „vydává se za pracovníka...“ – 8 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „nabízí nějaký produkt“ – 9 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „nabídne pomoc, např. s nákupem“ – 4 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „vydává se za vzdáleného příbuzného“ – 2 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „vydává se za člověka v nouzi“ – 2 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „jinak“ – 3 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Jak je vidět z výsledků výše, senioři volili nejčastěji možnosti: „a“ zvolena 8x a „b“ zvolena 9x. *Senioři tak mohli volit proto, že jim byla tato možnost nejznámější. Tyto profese jsou pro ně dobře známé a poměrně rozšířené. Pokud u seniora zazvoní instalatér a upozorní seniora, že jim počítač hlásí problém, senior pustí „instalatéra“ dovnitř, aby mohl vše „zkontrolovat“. Tvrzení, že počítač hlásil závadu může, být pro seniora přesvědčivé. Z televize pořad slyší, jak vše řídí počítače. S podomním prodávčem se setkal snad každý z nás.* Tento problém je rozveden v otázce č. 6. Kategorie „pomoc s nákupem“ byla zvolena 4x. *Senior je určitě potěšen, když nese těžkou tašku s nákupem. Příjemné zjištění, že slušní a ochotní lidé ještě existují. O to nepříjemnější je potom zjištění, že v tašce chybí peníze. Pachatelé využívají důvěřivosti, osamělosti a slabosti seniorů, kteří jsou za pomoc rádi.* Dvakrát byly zvoleny kategorie „vzdálený příbuzný“ a „člověk v nouzi“. *Menší četnost těchto odpovědí může být způsobena tím, že většina dotazovaných seniorů předpokládá, že všechny své příbuzné zná a pokud se jedná o vzdálené příbuzné, tak je zná alespoň jménem. U kategorie „člověk v nouzi“ může být malý počet odpovědí způsoben tím, že si senior tuto možnost nepřipouští, nebo s ní ani nikdy nepřišel do styku. Poslední možnost zvolili 3 respondenti. U situace „uložení zavazadla“ se senior může domnívat, že mu nehrozí žádné nebezpečí. Vždyť pachatel si u něj zavazadlo nechá, odejde a je to právě senior, kdo má majetek pachatele. Tuto možnost pravděpodobně zvolil někdo, kdo už o ní slyšel, ale nemá s ní žádnou zkušenost, protože se neobjevila v žádné z předešlých odpovědí. Stejný důvod mohl ovlivnit i možnost „vydává se za člena charitativní organizace“.*

## **Otázka 10.**

### **Znění průzkumné otázky:**

*Jak by se měl prokázat pracovník (plynáren, vodáren, energetiky, apod.)?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi, ze kterých měli vybrat jednu. Jde o uzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 11

Tab. 11. Odpovědi na otázku č. 10

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	má firemní uniformu	5
b.	má firemní uniformu a firemní průkaz	9
c.	předloží firemní průkaz	8
d.	předloží firemní průkaz i občanský průkaz	6

### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 5 respondentů, což je 18%, možnost „b“ 9 respondentů, což je 32%, možnost „c“ 8 respondentů, což je 29%, a možnost „d“ 6 respondentů, což je 21%.

Podívejme se na jednotlivé kategorie:

Kategorie „Má firemní uniformu“ – 5 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „Má firemní uniformu a firemní průkaz“ – 9 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „Předloží firemní průkaz“ – 8 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „Předloží firemní průkaz i občanský průkaz“ – 6 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Správnou odpovědí na tuto otázku je možnost „d“. *Na požádání se musí pracovník vodáren, plynáren, energetiky, telekomunikací, apod. prokázat platným firemním a občanským průkazem. Firemní uniforma není podmínkou. Z toho vyplývá, že většina dotazovaných seniorů pouze tuší, co od příslušného pracovníka mohou vyžadovat. Správnou odpověď zvolilo 6 respondentů, což je 21%. Větší množství odpovědí se vyskytlo u možností „b“ a „c“. Seniors k tomu mohla vést i domněnka, že občanský průkaz mohou ukázat příslušníkům PČR.*

**Otázka 11.****Znění průzkumné otázky:**

*Vědí seniori, jak má správně probíhat proces odečtu vody, plynu, apod.?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi ANO/NE s rozšířením možnosti „ANO“ otevřenou podotázkou. Jde o dichotomickou otázku s otevřenou podotázkou.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 12

*Tab. 12. Odpovědi na otázku č. 11*

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	ANO	22
b.	NE	6

**Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:**

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 22 respondentů, což je 79%, a možnost „b“ 6 respondentů, což je 21%, možnost.

**Výpis rozšiřujících odpovědí kategorie „ANO“:**

- 9x „prokáže se platným průkazem, provede odečet“
- 7x „opíše poslední tři čísla“
- 4x „dopředu oznámí, že přijde, prokáže se platným průkazem, provede odečet“
- 2x „prokáže se platným průkazem, provede odečet, vystaví potvrzení“

**Jednotlivé kategorie:**

Kategorie „ANO“ – 22 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „NE“ – 6 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

*Z výše uvedených dat je možné vyčíst, že většina dotazovaných seniorů pouze tuší, jak taková činnost probíhá. Vybavuje si pouze činnosti pracovníka bezprostředně spojené s odečtem. Nejvíce se správné variantě blížili 4 seniori, kteří napsali „dopředu oznámí, že přijde, prokáže se platným průkazem, provede odečet“. Do odpovědi nezahrnuli to, že pracovník zkontroluje funkčnost zařízení a stav potrubí. To bychom ale nepovažovali za*

závažný nedostatek. Důležité je vědět, jak se má pracovník prokázat a dávat pozor, když máme pracovníka přímo v bytě/domě. Celkem 7x jsme se setkali s odpovědí „opíše poslední tři čísla“. To je sice pravda, nicméně je to velice zjednodušená verze celého postupu. Tohle se děje, když je pracovník u zařízení. Celkově lze vyvodit, že senioři často spíše spoléhají na to, že pracovník ví co má a nemá dělat. Možnost „NE“ zvolilo 6 dotázaných. Nabízí se několik možností. Dotázaný senior opravdu nevěděl, jak má takový odečet probíhat, nebo si nebyl jistý a nechtěl psát nesmysly, nebo se mu prostě nad danou otázkou nechtělo přemýšlet.

## Otázka 12.

### Znění průzkumné otázky:

*Víte, co by měl obsahovat firemní průkaz pracovníka plynáren, vodáren, energetiky?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi ANO/NE s rozšířením možnosti „ANO“ otevřenou podotázkou. Jde o dichotomickou otázku s otevřenou podotázkou.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 13

Tab. 13. Odpovědi na otázku č. 12

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	ANO	17
b.	NE	11

### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 17 respondentů, což je 61%, a možnost „b“ 11 respondenti, což je 39%.

#### Výpis rozšiřujících odpovědí kategorie „ANO“:

- 6x „fotka, jméno, firma“
- 5x „fotka, jméno, číslo, firma“
- 3x „fotka, jméno, číslo“
- 3x „jméno, číslo, firma“

#### Podívejme se na jednotlivé kategorie:

Kategorie „ANO“ – 11 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „NE“ – 17 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Z vypsanych odpovědí rozšiřující otázky je zřejmé, že na otázku neodpověděl ani jeden respondent zcela správně. Správné odpovědi se nejvíce přiblížilo 5 respondentů, kteří napsali „fotka, jméno, číslo, firma“. To je 29% z těch, co odpověděli ano. *Ke zcela správné odpovědi chyběly doplnit údaje: kontaktní telefon, na kterém je možné pracovníka ověřit, platnost průkazu, razítko a podpis organizace. Z toho vyplývá, že pokud u dveří seniora zazvoní osoba oblečená v montérkách s logem firmy a předloží průkaz se jménem, logem firmy, které je i na montérkách, a nějakým číslem, důvěřivý senior mu uvěří a s pocitem, že pomáhá dané situaci, se nechá oloupit.*

### Otázka 13.

#### Znění průzkumné otázky:

*Co si seniori nejčastěji volí při nakládání s finančními úsporami?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi, ze kterých měli vybrat jednu. Jde o uzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 14

*Tab. 14. Odpovědi na otázku č. 13*

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	uloží hotovost v bance	13
b.	ukryje hotovost doma	15

#### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 13 respondentů, což je 46%, a možnost „b“ 15 respondentů, což je 54%.

#### Jednotlivé kategorie:

Kategorie „uloží hotovost v bance“ – 13 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „ukryje hotovost doma“ – 15 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Odpovědi na tuto otázku byly vyrovnané. Možnost ukrytí peněz doma zvolilo 54% respondentů. *Tato vyrovnanost odpovědí mě celkem překvapila. Osobně jsem čekal více zastoupení u možnosti „b“. Obecně se o seniorech a starších lidech říká, že peníze raději schová někde doma. Seniorsky k tomu může vést zvyk z dřívějších dob, kdy byli zvyklí „zašívát peníze do peřin“. Někteří z nich ještě pamatují válku a mohou mít obavu ze znárodnění institucí. Tyto úvahy mohou být přehnané, ale jak jsem již uvedl, někteří senioři nedokáží racionálně uvažovat a takováto myšlenka se jim může v hlavě zrodit. Na to samozřejmě spoléhají pachatelé a do bytu seniora jdou s tím, že u nich předpokládají finanční hotovost.*

### Otázka 14.

#### Znění průzkumné otázky:

*Co vede seniora k tomu, že neuloží peníze v bance?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi s možností se vyjádřit vlastním názorem. Jde o polouzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 15

Tab. 15. Odpovědi na otázku č. 14

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	banka je příliš daleko	4
b.	nechce stát dlouhou frontu	3
c.	nevěří bance	5
d.	doma má peníze pod kontrolou	14
e.	jiný	2

#### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 4 respondentů, což je 14%, možnost „b“ 3 respondentů, což je 11%, možnost „c“ 5 respondentů, což je 18%, možnost „d“ 14 respondentů, což je 50%, a možnost „e“ 2 respondenti, což je 7%.



**Výpis odpovědí v kategorii „Jiný“:**

- 2x byl uveden důvod „nerozumí bankomatu“.

**Podívejme se na jednotlivé kategorie:**

Kategorie „banka je příliš daleko“ – 4 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „nechce stát dlouhou frontu“ – 3 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „nevěří bance“ – 5 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „doma je má pod kontrolou“ – 14 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „jiný důvod“ – 2 výroky z celkového počtu 28 odpovědí.

*Tato otázka by mohla být potvrzením, že si seniori schovávají hotovost doma. Rovných 50% seniorů uvedlo, že má doma peníze pod kontrolou. Pro 14% respondentů je banka příliš daleko. Někteří seniori bývají ve svém věku pohybově omezení a ujít trasu, která se zdá pro některé zdravé jedince krátká, může být i nepřekonatelný problém. Jedenácti procenty je zastoupena kategorie „nechce stát dlouhou frontu“. Je pravda, že ve větších městech se občas nějaká ta časová prodleva udělá. V menších městech tomu tak bývá zřídka. Senior může mít jen nepodloženou domněnku, že se v bankách tvoří dlouhé fronty a tak ho to celkově odradí. Kategorii „nevěří bance“ zvolilo 18% dotázaných. Příčinou toho může být například jedna nebo dvě reportáže o vykradení nebo vytunelování. Senior se na tyto fakta nemusí podívat objektivně. Řídí se tím, co viděl ve zprávách. Do jiných důvodů uvedli 2 respondenti jako důvod, že neumí ovládat bankomat. Není se ani čemu divit. Stále se rozvíjející technický pokrok by mohl být důvodem. Senior se v tak pokročilém věku není schopen přizpůsobit technickému „boomu“, tak jako mladí lidé. Důkazem toho je, že někteří seniori nejsou schopni zavolat z mobilního telefonu ani po půl roce, co ho mají doma. Nedokáží si dát do souvislosti, že zmáčknuté tlačítko provede operaci, která je u něj napsaná. Neschopnost seniora ovládat bankomat ho potom vede k návštěvě banky a to už mohou ovlivnit faktory v možnostech „a“ a „b“.*

**Otázka 15.****Znění průzkumné otázky:**

*Jaká částka je podle vás dostatečně velká pro uložení do banky nebo jiné instituce?*

Respondentům byly nabídnuty odpovědi, ze kterých měli vybrat jednu. Jde o uzavřenou otázku.

Přehled odpovědí ukazuje tabulka č. 16

Tab. 16. Odpovědi na otázku č. 15

Možnost	Kategorie	Počet odpovědí
a.	menší než 10.000,-	5
b.	10.000,- až 30.000,-	6
c.	30.000,- až 100.000,-	10
d.	100.000,- až 200.000,-	6
e.	nad 200.000,-	1

### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo všech 28 respondentů. Z toho možnost „a“ zvolilo 5 respondentů, což je 18%, možnost „b“ 6 respondentů, což je 21%, možnost „c“ 10 respondentů, což je 36%, možnost „d“ 6 respondentů, což je 21%, a možnost „e“ 1 respondent, což jsou 4%.

#### Jednotlivé kategorie:

Kategorie „menší než 10.000,-“ – 5 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „10.000,- až 30.000,-“ – 6 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „30.000,- až 100.000,-“ – 10 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „100.000,- až 200.000,-“ – 6 výroků z celkového počtu 28 odpovědí.

Kategorie „nad 200.000,-“ – 1 výrok z celkového počtu 28 odpovědí.

*Touto otázkou jsme chtěli zjistit, jakou částku jsou senioři ochotni schovat doma, a jaká částka už je na to, podle nich, moc vysoká. Nejčastější byla volba pro částku mezi 30ti až 100 tisíci korunami. Jeden respondent dokonce zvolil možnost poslední. Ostatní možnosti jsou zastoupeny počtem odpovědí poměrně rovnoměrně. Z celkového náhledu je možné říct, že senioři si doma schovávají poměrně vysoké částky. Podložit toto tvrzení mohou předchozí dvě otázky. S tímto samozřejmě pachatel počítá a spoléhá na to.*

## Otázka 16.

### Znění průzkumné otázky:

*Jak otevře senior dveře, když někdo zazvoní?*

Respondentům byla dána možnost se krátce vyjádřit vlastním názorem. Jde o otázku otevřenou.

### Deskripce a analýza zjištěných dat a jejich interpretace:

Na tuto otázku odpovědělo pouze 12 respondentů, což je 43%. Zbýlých 16 respondentů, 57%, se sdělení svého názoru nezúčastnilo. Z 12ti respondentů odpovědělo 7 respondentů „zeptám se kdo je, podívám se kukátkem a otevřu na řetízek“, 4 respondenti napsali „podívám se kukátkem a otevřu na řetízek“ a 1 respondent napsal „jenom na řetízek, nebo neotevřu“.

#### Výpis jednotlivých odpovědí:

- 7x „zeptám se kdo je, podívám se kukátkem a otevřu na řetízek“
- 4x „podívám se kukátkem a otevřu na řetízek“
- 1x „jenom na řetízek, nebo neotevřu“

*Z odpovědí je patrné, že všichni senioři, kteří na otázku odpověděli, přistupují k otevírání dveří cizím lidem s velkou opatrností a obezřetností. To potvrzuje fakt, že samotné otevírání dveří není jádrem problému. Co je seniorovi platné, že otevře dveře na řetízek, když se za nimi prokáže osoba např. nepravým průkazem nebo příjemným vystupováním a senior ji na to stejně otevře. Převážná většina oloupení se děje při dobrovolném vpuštění pachatele do bytu/domu. Na druhou stranu, fakt, že se senior zeptá „kdo je tam?“, jak uvádí 8 respondentů, mu dává možnost se rozhodnout, jestli otevře nebo ne. Toto jednání je podpořeno použitím zábranného mechanismu proti úplnému otevření, jak uvádějí všichni, kteří odpověděli.*

## 12 SHRNU TÍ NÁLEZŮ

Cílem průzkumu bylo zjistit připravenost seniorů na pachatele. Jak si představují situaci možné návštěvy pachatele a jaké znají metody, které pachatel používá. Jestli ví, jak se mají prokazovat a chovat pracovníci společností zajišťující dodávky vody a energií.

### 12.1 Základní výzkumné otázky

*Jak jsou senioři připraveni na návštěvu potenciálního pachatele?*

Tohoto problému se v dotazníku týkalo několik otázek. Zajímalo mě, jaké metody pachatelů senioři znají, jaké místa podle nich pachatelé vyhledávají. Také jsem se zajímal, jestli senioři provádějí preventivní opatření, např. jestli si schovávají peníze doma nebo je ukládají do banky. Z uvedených opovědí se dalo vyvodit, že si senioři myslí, že jsou na tuto možnost připraveni. Při otevírání svých domovních dveří jsou sice opatrní a než otevrou, ověřují si, kdo za nimi stojí. Ovšem pokud jde o pracovníky již několikrát zmíněných společností, senioři přesně nevědí, jak se můžou zachovat a na co mají ze zákona právo. Co se týkalo prevence, své úspory si většinou schovávají doma, a tím jsou pro pachatele stále atraktivním objektem loupeže.

*Znají postupy pracovníků firem zajišťujících dodávky vody, plynu a energie?*

Odpověď na tuto otázku jsem se snažil zjistit v dotazníku pomocí třech otázek. Ty se zaměřovaly na znalost seniora, jak se má prokazovat takový pracovník, jaké údaje by měl obsahovat jeho služební průkaz a jaké činnosti smí nesmí provádět, resp. jak má probíhat daná činnost, kterou přišel provést. Z výčtu odpovědí lze vyvodit, že senioři spíše jen tuší, co má služební průkaz obsahovat, nebo jak mají tyto činnosti probíhat. V podstatě se ve svých názorech blíží realitě, ale neuvádí přesný popis nebo obsah. Pachatel tak má mnoho možností, jak seniora ovlivnit. Senioři jsou většinou k těmto lidem důvěřiví a konají v dobré víře.

### 12.2 Závěry praxeologické

Praxeologické závěry vyplývají z výsledků mého průzkumu a týkají se především seniorů. Mohou být brány jako zásady pro prevenci před okradením.

- nedůvěřovat hned každé osobě, která u dveří zazvoní
- pokud se jedná o pracovníky společností, kteří zajišťují dodávky vody, energie, apod., neostýchat se a požádat ho, aby se prokázal a ověřit jeho návštěvu, pokud nebyla avizována dopředu
- pokud možno neotvírat cizím lidem, pokud se jedná o domovní prodavače, zamyslet se, jestli se jedná o zboží, které nutně potřebuji, když je za nízkou cenu – jeho cena může být ve finále daleko vyšší; v případě charitativní organizace přispět buď mezi dveřmi, nebo říct „ne“, i za cenu špatného pocitu
- obecně si dávat pozor co děláte a kdo vám u toho pomáhá
- zúčastnit se alespoň jednoho kurzu, určeného pro seniory, který se zaměřuje na kriminalitu zaměřenou na seniory, tyto kurzy navštěvovat nejlépe pravidelně
- své úspory si uložit do banky třeba i s pomocí rodinného příslušníka; pokud to není možné a jsou ukryty doma, neukazovat k nim cestu a dávat si pozor, když pro ně jdete

### 12.3 Výhledy

Z výsledků mého průzkumu je možné určit další směry, kterými se mohl další průzkum ubírat. V první řadě bych se zaměřil na rozdělení respondentů na ty, kteří bydlí v domech pro seniory a na ty, kteří bydlí bytech nebo rodinných domech. Další možností kategorizace může být rozdělení na skupiny podle počtu obyvatel obce, ve které senior žije. To by mohlo porovnat a ukázat, kde k těmto činům dochází nejčastěji. Další možností je rozčlenění podle okresů nebo krajů. Tento výsledek ukáže procentuelní výskyt těchto loupeží v naší republice. Jako poslední členění může být rozdělení odpovědí respondentů na mužskou a ženskou část. To by nám objasnilo názor těchto dvou pohlaví na tuto situaci. Výsledky by tak měly velice podrobný charakter a velkou vypovídací hodnotu.

## ZÁVĚR

V této práci jsem se zaměřil na problematiku okrádání seniorů. V dnešní době jde o aktuální a velice rozšířený problém, kterému se musíme věnovat. Cílem této práce bylo zjistit a objasnit jakým způsobem mohou být senioři okradeni, jak jsou připraveni na takovou situaci, a jaké metody pachatelé používají. To jsem provedl pomocí průzkumu, který jsem zaměřil na seniory. Jako průzkumnou metodu jsem zvolil dotazník. Zjistil jsem, jak jsou senioři připraveni na návštěvu pachatele a jak jsou informováni o metodách, které používají. Získaná data jsem zpracoval a vyhodnotil. Výsledky jsou uvedeny v praktické části.

Před těmito problémy jsem se zaměřil na identifikaci osob podle vnějších znaků. Je důležité vědět, na které znaky se zaměřit. Tyto informace jsou důležité při kontaktu s pachatelem. To se projeví jako pozitivní faktor, při následném popisu. Získávání popisu neznámé osoby je citlivá procedura, hlavně pokud se jedná o svědka nebo oběť. Nesprávné kladení otázek, nebo nátlak mohou způsobit zkreslení celého popisu.

V následující kapitole jsem se zabýval problematikou stáří. Tím jsem chtěl objasnit problémy, které jsou se stářím spojeny, a které mohou být klíčové v kontaktu seniora s potenciálním pachatelem. Ve většině případů se jedná o situace, kdy má převahu pachatel nad svou obětí. V tomto případě je hlavní zbraní pachatele důvěřivost, osamělost a nepřízpůsobivost starých lidí dnešní době. Většina obětí vypovídá, že šlo o milého a příjemného pána, paní, pár apod. Příčina tohoto problému může být i v přístupu mladší generace směrem k seniorům. Možná jim dáváme příliš najevo, že už jsou staří a pro naši společnost nepotřební a zbyteční.

Během mé práce jsem vyvodil závěr, že senioři jsou jednou z nejlepších potenciálních obětí k oloupení. Jejich přemýšlení, logický úsudek a racionální pohled se zastavuje a začíná vracet zpět. Je možné je přirovnat k dětskému a svou naivitou a důvěřivostí se lehce stávají obětí oloupení. Na seniory bychom měli brát větší ohled a nedávat jim najevo jejich stáří a zbytečnost. Může to být také jedna z příčin jejich podlehnutí pachateli.

## ZÁVĚR V ANGLIČTINĚ

I focused on a common problem of today's life which is robbery of elder people. I aimed my thesis on the identification of the ways the robbery on elder use to be executed and how are the elderly prepared to face such a situation. I also reviewed the methods used by the offenders. I used the method of research by questionnaire focused on a group of aged people. The questionnaire examined how the elderly are prepared for an eventual visit of an offender and how the elderly are informed about the methods used by the offenders. There is a report of my findings in the Practical part of the thesis.

There exists a problematic of the identification. The elderly should know on what characteristic of other people should they focus in order to give a useful and accurate information in case of a robbery. The identification of the offender represents the basis of an investigation and it is important to receive accurate information. For this purpose it is important that the questions were not distorting the description which might happen in case of a victim or witness declaration.

The following chapter is dedicated to ageing. I focused on the problems linked to ageing and to the vulnerability of the elderly face to face a potential offender. The majority of the situations is characterized by the predominance of the offender. The credulity, loneliness and the inflexibility of the elderly gives a weapon into the offender's hands. The majority of victims gives evidence about "A Nice Gentleman" or "A gentle Lady", etc. In this case, the younger generation is guilty; maybe we show too much of ignorance toward the elderly. Maybe we make them feel useless and old.

I realized, that elderly are one of the easiest aims for robbery. Their way of thinking, their rationality turns backwards. It is possible to compare it with a child's rationality due to the naivety and confidentiality of the victims.

We should show more respect towards elderly, because their feelings of inferiority could lead them into the trap.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Monografie

- [1] PRŮCHA, Jan. *Pedagogický výzkum : Uvedení do teorie a praxe*. 1. vyd. Praha : Karolinum, 1995. 132 s. ISBN 80-7184-132-3.
- [2] PUNCH, Keith F. *Úspěšný návrh výzkumu*. Jan Hendl. 1. vyd. [s.l.] : Portál, 2008. 232 s. ISBN 978-80-7367-468-7.
- [3] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. [s.l.] : Paido, 2001. 207 s. ISBN 80-85931-79-6.
- [4] STRAUSS, Anselm, CORBINOVÁ, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu : Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Stanislav Ježek. 1. vyd. Boskovice : Albert, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.
- [5] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. [s.l.] : Grada, 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- [6] FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum : Poznáváme svoje zákazníky*. [s.l.] : Computer Press, 2009. 124 s. ISBN 978-80-251-2183-2.
- [7] STRAUS, Jiří. *Biomechanické metody identifikace osob*. Praha : Policejní akademie České republiky, 1996. 58 s. ISBN 80-85981-37-8.
- [8] HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. 1. vyd. Praha : Panorama, 1990. 416 s. ISBN 80-7038-158-2.
- [9] TOŠNEROVÁ, Tamara. *AGEISMUS : Průvodce stereotypy a mýty o stáří*. 1. vyd. Praha : [s.n.], 2002. 45 s. ISBN 80-238-9506-0.
- [11] VENGLÁŘOVÁ, Martina. *Problematické situace v péči o seniory : Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha : Grada, 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.
- [12] POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 1. vyd. Brno : Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-440-2.
- [13] VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie : dětství, dospělost, stáří*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 528 s. ISBN 80-7178-308-0.



- [14] MÜHLPACHR, Pavel. Gerontopedagogika. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita v Brně, 2004. 203 s. ISBN 80-210-3345-2.
- [15] KRAJNÍK, Václav. Kriminalistická identifikácia. Bratislava : Akadémia PZ SR, 1997. 89 s. ISBN 80-8054-008-X.
- [16] MUSIL, Jan, KONRÁD, Zdeněk, SUCHÁNEK, Jaroslav. Kriminalistika. 2. vyd. Praha : C. H. Beck, 2004. 582 s. ISBN 80-7179-878-9.
- [17] PORADA, Viktor. Kriminalistika. 1. vyd. Brno : Cerm, 2001. 746 s. ISBN 80-7204-194-0.
- [18] Kriminalistická příručka : 2. svazek - obrazová a terminologická část. 2. přeprac. vyd. Praha 1 : Kriminalistický ústav Veřejné bezpečnosti, 1987.
- [19] POVONDRA, Josef, PINKAS, Oldřich. Pokyny pro službu pátrací a daktyloskopickou bezpečnostních orgánů. Kroměříž : Gusek, 1922. 120 s.
- [20] STRAUS, Jiří a kol. Kriminalistická technika. Praha : Policejní akademie ČR, 1993. 342 s.
- [21] Kolektiv VB odborné školy MV FED Praha. Portrétní identifikace. Praha : Ministerstvo vnitra, 1993. 83 s.
- [22] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Policejní psychologie. Praha : Support, 1995. 285 s.
- [23] ČÍRTKOVÁ, Ludmila. Kriminální psychologie. 1. vyd. Praha 8 : Eurounion, 1998. 255 s. ISBN 80-85858-70-3.

### **Akademické práce**

- [24] SADILOVÁ, Marcela. *Tvorba a prosazování pravidel chování.*, 2007. 249 s. Masarykova Univerzita. Vedoucí dizertační práce Ivo Plaňava.
- [25] KAŠÍK, Martin. *Identifikace podle vnějších znaků.* [s.l.], 2008. 63 s. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Vedoucí bakalářské práce Vladislav Štefka.

### **Elektronické zdroje**

- [26] *Vývojová psychologie* [online]. 1998 [cit. 2009-04-20]. Dostupný z WWW: <[http://psychologie.nazory.cz/vyvojova\\_psychologie.htm](http://psychologie.nazory.cz/vyvojova_psychologie.htm)>.

- [27] *Senior linka* [online]. 2007 [cit. 2009-04-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpb.cz/odbor-prevence/pro-seniory/senior-linka/>>.
- [28] WOSKA, Václav. *Senioři, dávejte si pozor! - Teplický deník* [online]. 2009 [cit. 2009-05-02]. Dostupný z WWW: <<http://teplicky.denik.cz/zlociny-a-soudy/seniori-davejte-si-pozor20090312.html>>.
- [29] Policie ČR radí, informuje. *Zpravodaj*. 1.1.2009, roč. 2009, č. 2, s. 7. Dostupný z WWW: <<http://www.radetice.cz/www/obecradetice/rs/download/20090302142513287.pdf>>.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

atd.	a tak dále
apod.	a podobně
č.	číslo
JMP	Jihomoravská plynárenská
MMB	Magistrát města Brna
např.	například
PČR	Policie České republiky
popř.	popřípadě
resp.	respektive
SPZ	Státní poznávací značka
tj.	to je

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obr. 1. Ukázka průkazu pracovníka Brněnské vodárny a kanalizace .....</i>	47
<i>Obr. 2. Ukázka průkazu pracovníka společnosti E.ON .....</i>	49
<i>Obr. 3. Ukázka průkazu pracovníka JMP.....</i>	51
<i>Obr. 4. Ukázka průkazu pracovníka .....</i>	52
<i>Obr. 5. Tvar obličeje .....</i>	104
<i>Obr. 6. Vrásky na obličeji .....</i>	105
<i>Obr. 7. Výška a šířka čela .....</i>	106
<i>Obr. 8. Glabela a profil čela .....</i>	106
<i>Obr. 9. Šířka a hustota obočí .....</i>	107
<i>Obr. 10. Vzdálenost obočí.....</i>	107
<i>Obr. 11. Tvar obočí.....</i>	107
<i>Obr. 12. Postavení a velikost .....</i>	108
<i>Obr. 13. Brázda očního víčka .....</i>	108
<i>Obr. 14. Popis krajiny nosu .....</i>	109
<i>Obr. 15. Délka nosu .....</i>	110
<i>Obr. 16. Šířka nosu .....</i>	110
<i>Obr. 17. Profil hřbetu nosu.....</i>	111
<i>Obr. 18. Tvar hrotu nosu .....</i>	111
<i>Obr. 19. Základna hrotu nosu.....</i>	112
<i>Obr. 20. Šířka kořene nosu .....</i>	112
<i>Obr. 21. Přejechod čela ve hřbet nosu .....</i>	113
<i>Obr. 22. Dolní okraj křídélek .....</i>	113
<i>Obr. 23. Výška horního rtu .....</i>	114
<i>Obr. 24. Profil horního rtu .....</i>	114
<i>Obr. 25. Výška dolního rtu.....</i>	115
<i>Obr. 26. Profil dolního rtu.....</i>	115
<i>Obr. 27. Tloušťka rtů .....</i>	116
<i>Obr. 28. Šířka rtů, výška červené části horního a dolního rtu .....</i>	116
<i>Obr. 29. Obrys červené části horního rtu .....</i>	117
<i>Obr. 30. Obrys červené části dolního rtu .....</i>	117
<i>Obr. 31. Koutky úst vzhledem k linii úst .....</i>	117

<i>Obr. 32. Linie úst</i> .....	118
<i>Obr. 33. Bradová rýha</i> .....	118
<i>Obr. 34. Anomálie horního a dolního rtu</i> .....	118
<i>Obr. 35. Šířka, profil, tvar a důlek</i> .....	119
<i>Obr. 36. Popis boltce</i> .....	120
<i>Obr. 37. Přilehlost boltce</i> .....	120
<i>Obr. 38. Umístění boltce na hlavě</i> .....	121
<i>Obr. 39. Celkový tvar obrysu boltce</i> .....	121
<i>Obr. 40. Plocha boltce</i> .....	121
<i>Obr. 41. Reliéf ucha</i> .....	122
<i>Obr. 42. Šířka lišty</i> .....	122
<i>Obr. 43. Hloubka zářezu mezi hrbolem a protihrbolem</i> .....	122
<i>Obr. 44. Darwinův hrbolek</i> .....	123
<i>Obr. 45. Velikost lalůčku</i> .....	123
<i>Obr. 46. Tloušťka lalůčku</i> .....	124
<i>Obr. 47. Dolní okraj lalůčku</i> .....	124
<i>Obr. 48. Tvar vlasů</i> .....	125
<i>Obr. 49. Hranice vlasů nad čelem</i> .....	126
<i>Obr. 50. Lysiný – holohlavost</i> .....	126
<i>Obr. 51. Vlasy (hustota, délka, účes), vousy, kníry</i> .....	127
<i>Obr. 52. Vlasy (hustota, délka, účes), vousy, kníry</i> .....	128
<i>Obr. 53. Vlasy (hustota, délka, účes), vousy, kníry</i> .....	129
<i>Obr. 54. Typy vousů</i> .....	130
<i>Obr. 55. Typy plnovousů</i> .....	130
<i>Obr. 56. Typy postav</i> .....	131

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tab. 1. Faktory ovlivňující komunikaci se seniory .....</i>	28
<i>Tab. 2. Odpovědi na otázku č. 1 .....</i>	71
<i>Tab. 3. Odpovědi na otázku č. 2 .....</i>	72
<i>Tab. 4. Odpovědi na otázku č. 3 .....</i>	74
<i>Tab. 5. Odpovědi na otázku č. 4 .....</i>	75
<i>Tab. 6. Odpovědi na otázku č. 5 .....</i>	76
<i>Tab. 7. Odpovědi na otázku č. 6 .....</i>	77
<i>Tab. 8. Odpovědi na otázku č. 7 .....</i>	79
<i>Tab. 9. Odpovědi na otázku č. 8 .....</i>	81
<i>Tab. 10. Odpovědi na otázku č. 9 .....</i>	82
<i>Tab. 11. Odpovědi na otázku č. 10 .....</i>	84
<i>Tab. 12. Odpovědi na otázku č. 11 .....</i>	85
<i>Tab. 13. Odpovědi na otázku č. 12 .....</i>	86
<i>Tab. 14. Odpovědi na otázku č. 13 .....</i>	87
<i>Tab. 15. Odpovědi na otázku č. 14 .....</i>	88
<i>Tab. 16. Odpovědi na otázku č. 15 .....</i>	90

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Tvar obličeje

Příloha P II: Vrásky na obličeji

Příloha P III: krajina čela

Příloha P V: krajina očí – oči

Příloha P VI: krajina nosu – 1

Příloha P VIII: krajina nosu – 3

Příloha P IX: krajina nosu – 4

Příloha P X: krajina nosu – 5

Příloha P XI: krajina úst – 1

Příloha P XII: krajina úst – 2

Příloha P XIII: krajina úst – 3

Příloha P XIV: krajina úst – 4

Příloha P XV: krajina úst – 5

Příloha P XVI: krajina Brady – 1

Příloha P XVII: krajina ucha – 1

Příloha P XVIII: krajina ucha – 2

Příloha P XIX: krajina ucha – 3

Příloha P XXII: Vlasy – 1

Příloha P XXIII: Vlasy – 2

Příloha P XXIV: Vlasy - 3

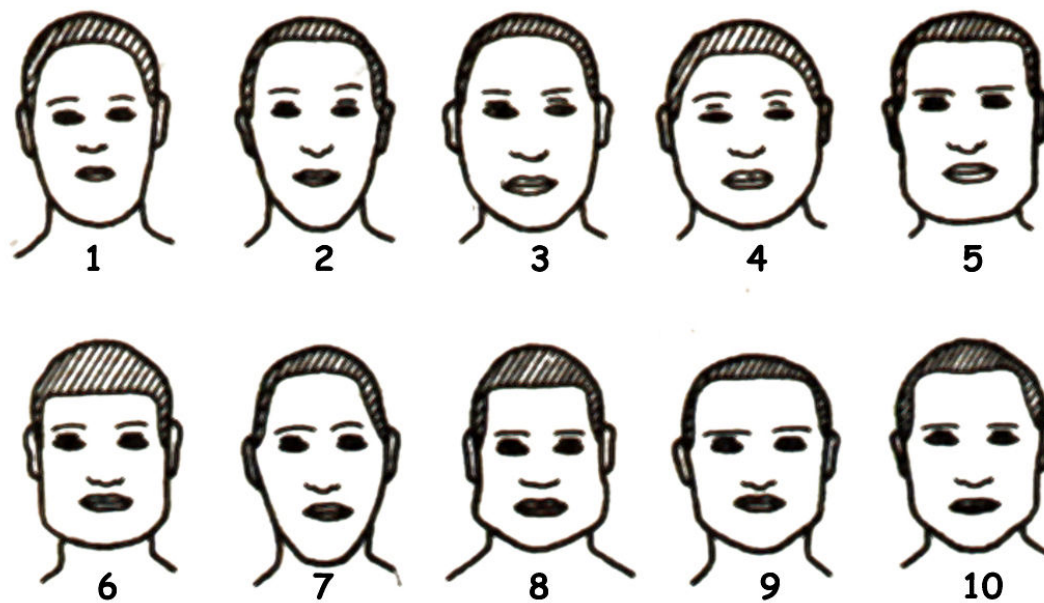
Příloha P XXV: Vlasy - 4

Příloha P XXVI: Vlasy - 5

Příloha P XXVII: Vousy

Příloha P XXVIII: Postava

## PŘÍLOHA P I: TVAR OBLIČEJE

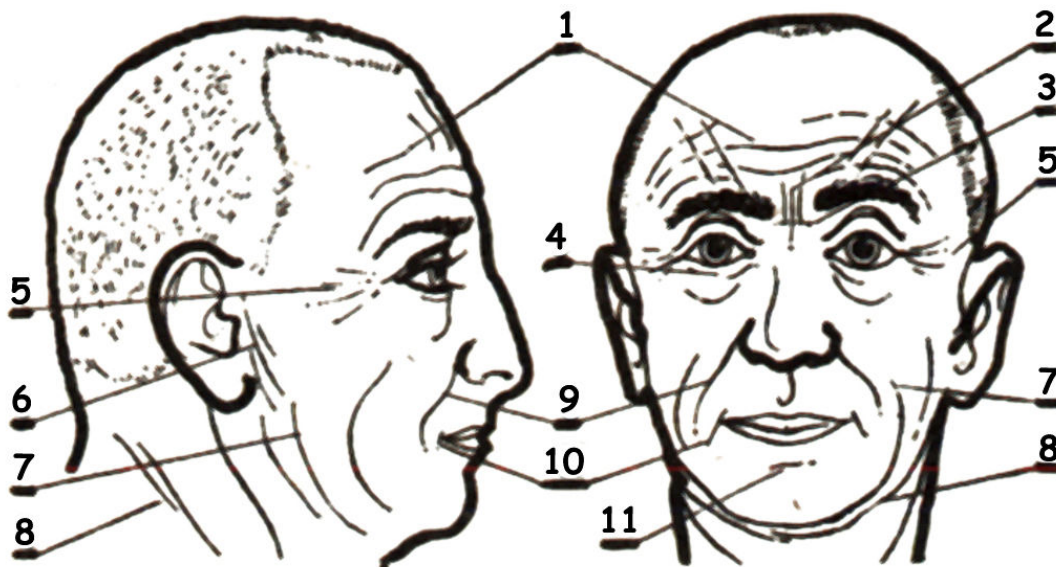


*Obr. 5. Tvar obličeje*

1 – eliptický; 2 – oválný, zužující se k bradě; 3 – oválný, zužující se k temeni; 4 – kulatý; 5 – obdélníkový; 6 – čtvercový; 7 – kosočtverečný; 8 – lichoběžníkový; 9 – obráceně lichoběžníkový; 10 - pětiúhelníkový



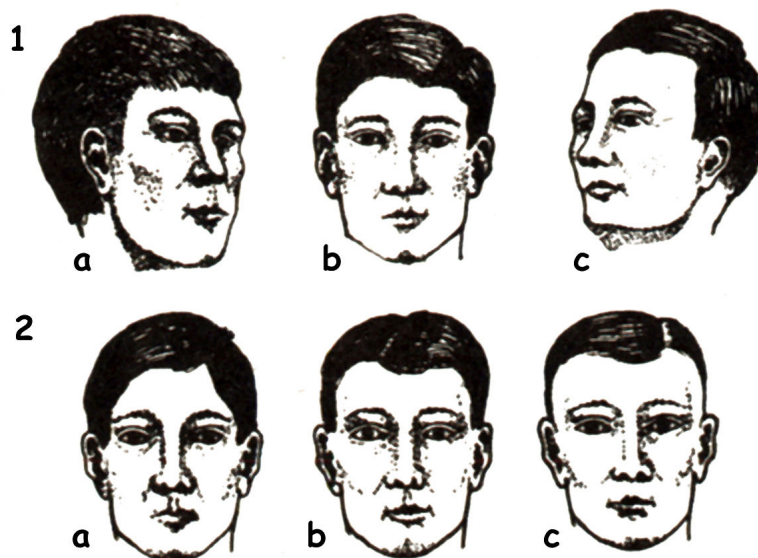
## PŘÍLOHA P II: VRÁSKY NA OBLIČEJI



*Obr. 6. Vrásky na obličejí*

1 – čelní; 2 – mezi obočím; 3 – příčná, na kořenu nosu; 4 – oční; 5 – spánková; 6 – ušní; 7 – lícní; 8 – podbradková; 9 – nosoretní rýha; 10 – rýha kolem koutků úst; 11 – bradová rýha

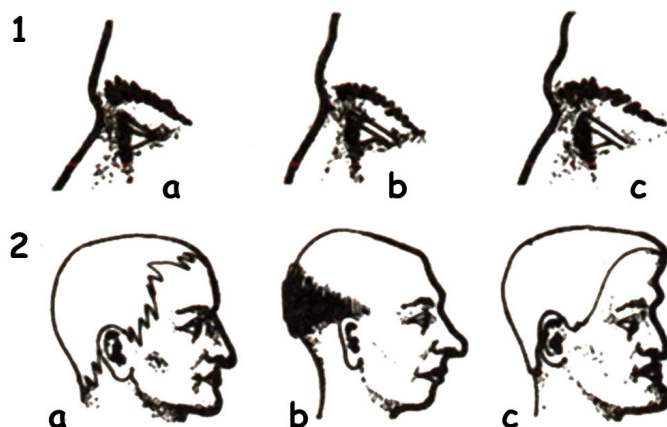
## PŘÍLOHA P III: KRAJINA ČELA



*Obr. 7. Výška a šířka čela*

1 výška čela (a – malá; b – střední; c – velká)

2 šířka čela (a – malá; b – střední; c – velká)

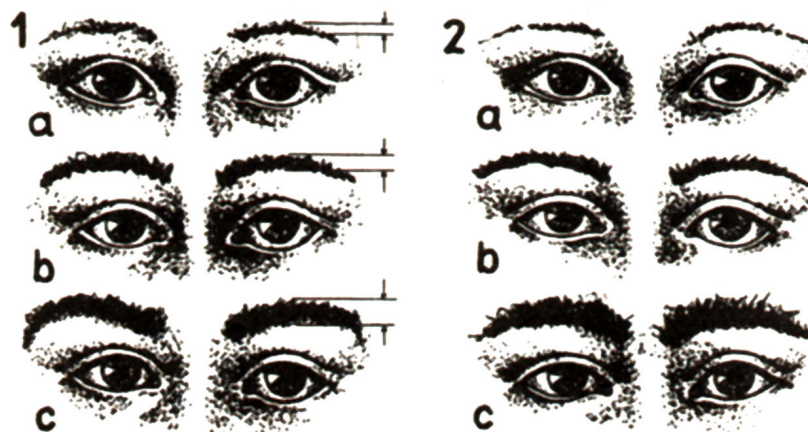


*Obr. 8. Glabella a profil čela*

1 oblast nad kořenem nosu – glabella (a – plochá; b – mírně vyklenutá; c – silně vyklenutá)

2 profil (a – kolmý; b – ubíhavý; c – vyklenutý)

## PŘÍLOHA P IV: KRAJINA OČÍ – OBOČÍ



*Obr. 9. Šířka a hustota obočí*

1 šířka (a – malá; b – střední; c – velká)

2 hustota (a – malá; b – střední; c – velká)



*Obr. 10. Vzdálenost obočí*

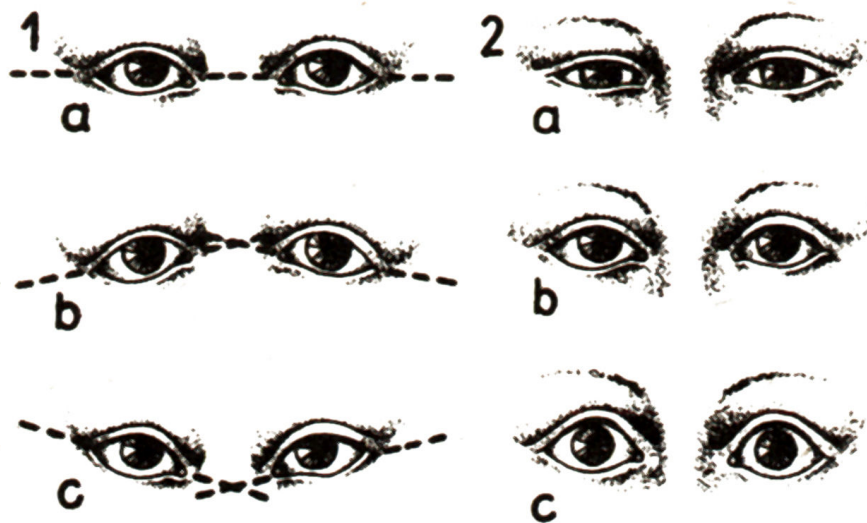
a – srostlé; b – malá; c – střední; d – velká



*Obr. 11. Tvar obočí*

a – přímé; b – obloukovité; c – lomené

## PŘÍLOHA P V: KRAJINA OČÍ – OČI



Obr. 12. Postavení a velikost

1 postavení oční štěrbin (a – rovná; b – vnější koutek níže; c – vnější koutek výše)

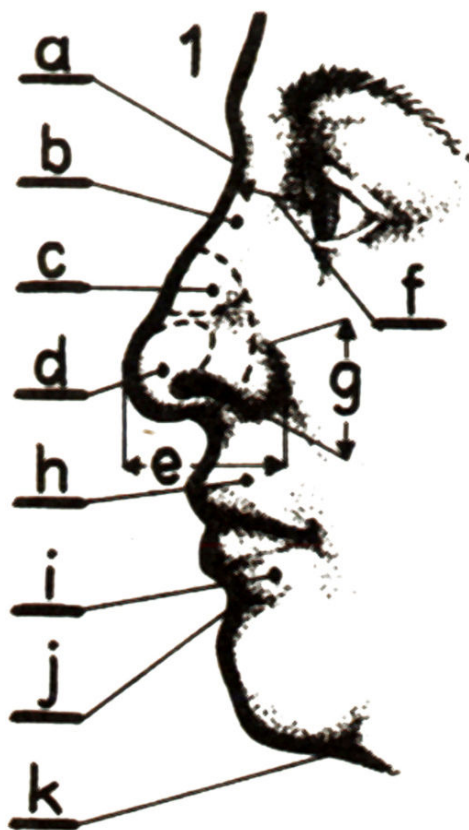
2 velikost oční štěrbin (a – úzká; b – střední; c – široká)



Obr. 13. Brázda očního víčka

a – viditelná; b – částečně překrytá kožním záhybem; c – překrytá kožním záhybem, který zasahuje horní okraj oční štěrbin; d – překrytá (kožní záhyb přesahuje horní okraj oční štěrbin)

## PŘÍLOHA P VI: KRAJINA NOSU – 1



*Obr. 14. Popis krajiny nosu*

a – kořen nosu; b – kostěná část hřbetu nosu; c – chrupavčitá část hřbetu nosu; d – hrot nosu; e – hloubka nosu; f – výška kořene nosu; g – křídélko; h – horní kožní ret; i – dolní kožní ret; j – bradová rýha; k – rýha pod bradou

## PŘÍLOHA P VII: KRAJINA NOSU – 2



*Obr. 15. Délka nosu*

a – malá; b – střední; c – velká



*Obr. 16. Šířka nosu*

a – malá; b – střední; c – velká

## PŘÍLOHA P VIII: KRAJINA NOSU – 3



*Obr. 17. Profil hřbetu nosu*

a – konkávní; b – rovný; c – konvexní; d – vlnitý



*Obr. 18. Tvar hrotu nosu*

a – oploštěný; b – zaoblený; c – ostrý; d – rozdvojený

## PŘÍLOHA P IX: KRAJINA NOSU – 4



*Obr. 19. Základna hrotu nosu*

a – nahoru; b – vodorovně; c – dolů



*Obr. 20. Šířka kořene nosu*

a – úzká; b – střední; c – široká

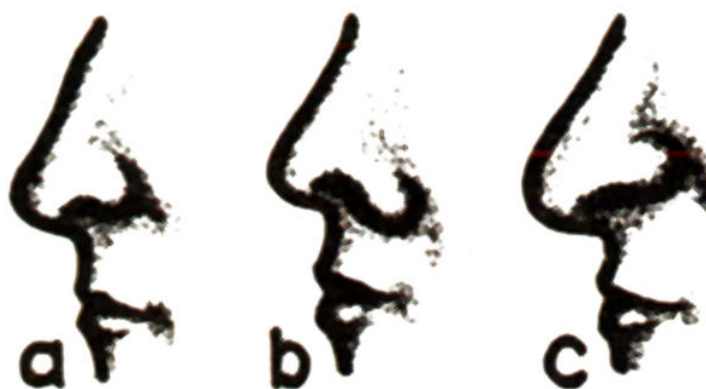


## PŘÍLOHA P X: KRAJINA NOSU – 5



*Obr. 21. Přejod čela ve hřbet nosu*

a – plynulý; b – mírně prohloubený; c – se zářezem



*Obr. 22. Dolní okraj křidélek*

a – ve výši základny hrotu nosu; b – mírně pod základnou; c – mírně nad základnou

## PŘÍLOHA P XI: KRAJINA ÚST – 1



*Obr. 23. Výška horního rtu*

a – malá; b – střední; c – velká



*Obr. 24. Profil horního rtu*

a – rovný; b – konkávní; c – konvexní

## PŘÍLOHA P XII: KRAJINA ÚST – 2



*Obr. 25. Výška dolního rtu*

a – malá; b – střední; c – velká



*Obr. 26. Profil dolního rtu*

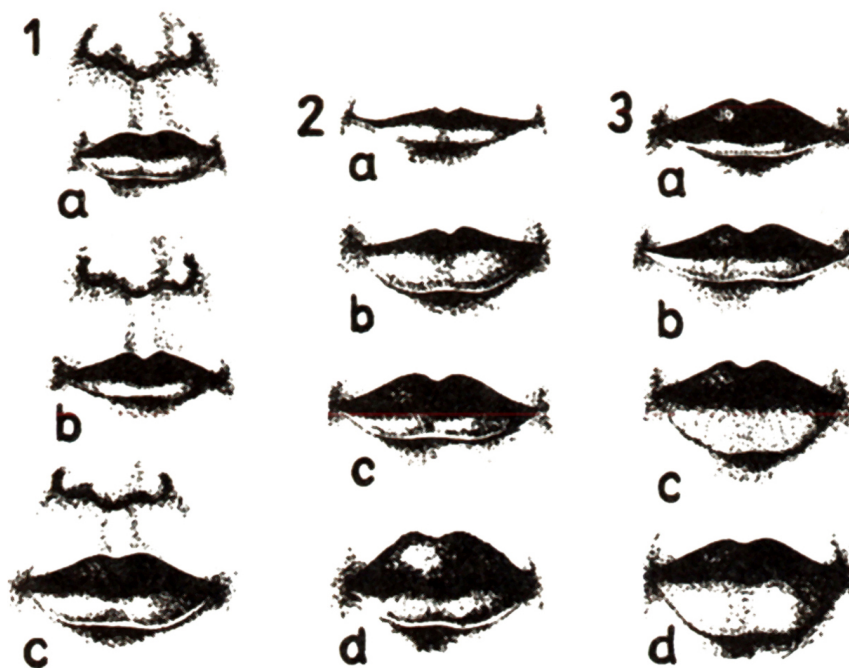
a – rovný; b – konkávní; c – konvexní

## PŘÍLOHA P XIII: KRAJINA ÚST – 3



Obr. 27. Tloušťka rtů

a – tenké; b – střední; c – silné; d – masité



Obr. 28. Šířka rtů, výška červené části horního a dolního rtu

1 šířka (a – úzké; b – střední; c – široké)

2 výška červené části horního rtu (a – tenký; b – střední; c – silný; d – masitý)

3 výška červené části dolního rtu (a – tenký; b – střední; c – silný; d – masitý)

## PŘÍLOHA P XIV: KRAJINA ÚST – 4



*Obr. 29. Obrys červené části horního rtu*

a – obloukovitý; b – lukovitý; c – s rovnými hranami; d – s konkávními hranami;  
e – s konvexními hranami



*Obr. 30. Obrys červené části dolního rtu*

a – obloukovitý; b – zvlněný; c – zvlněný, líčením upravený na obloukovitý



*Obr. 31. Koutky úst vzhledem k linii úst*

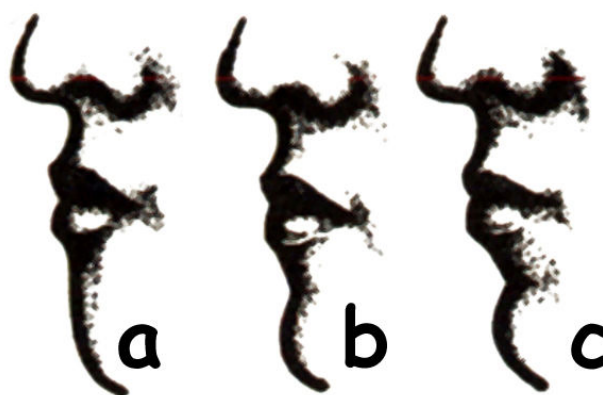
a – v rovině; b – nad linií úst; c – pod linií úst

## PŘÍLOHA P XV: KRAJINA ÚST – 5



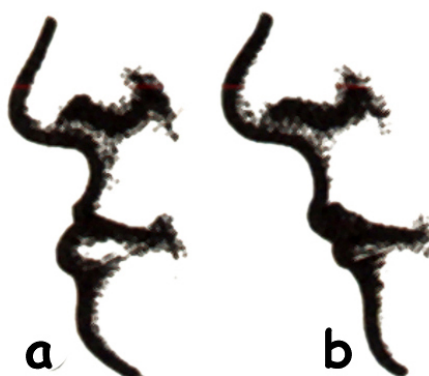
*Obr. 32. Linie úst*

a – rovná; b – konkávní; c – konvexní; d – lomená



*Obr. 33. Bradová rýha*

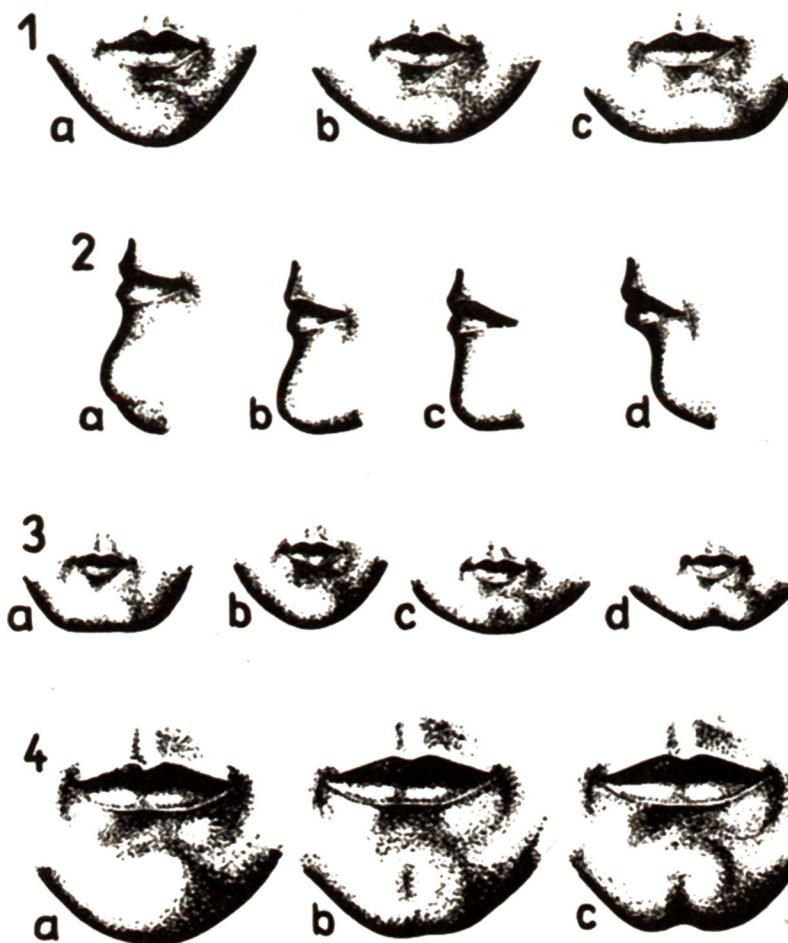
a – chybí; b – střední; c – hluboká



*Obr. 34. Anomálie horního a  
dolního rtu*

a – dolní ret vyhrnut; b – horní ret převislý

## PŘÍLOHA P XVI: KRAJINA BRADY – 1



Obr. 35. Šířka, profil, tvar a důlek

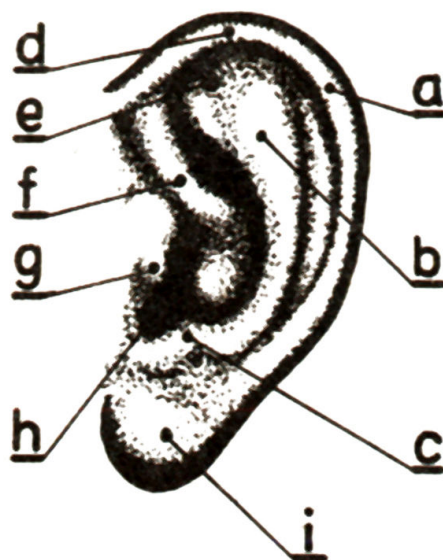
1 šířka (a – úzká; b – střední; c – široká)

2 profil (a – vystupující širokým oválem; b – vystupující úzkým oválem; c – rovný; d – ustupující)

3 tvar (a – hranatý; b – eliptický; c – kulatý; d – prohloubený)

4 důlek (a – chybí; b – slabě vyznačen; c – silně vyznačen)

## PŘÍLOHA P XVII: KRAJINA UCHA – 1



*Obr. 36. Popis boltce*

a – lišta; b – vnitřní reliéf ucha; c – protihrbol; d – vrchol boltce; e – trojúhelníková jamka;  
f – přední úpon lišty; g – hrbol; h – mezihrbolový zářez; i – lalůček



*Obr. 37. Přilehlost boltce*

a – přilehlý; b – odstávající



## PŘÍLOHA P XVIII: KRAJINA UCHA – 2



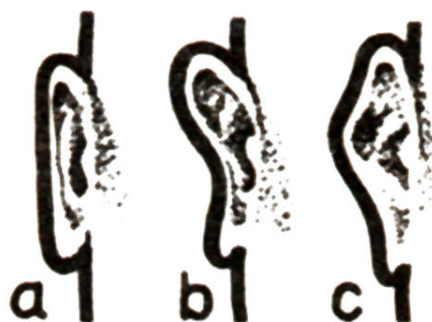
*Obr. 38. Umístění boltce na hlavě*

a – středně vysoko; b – nízko



*Obr. 39. Celkový tvar obrysu boltce*

a – oválný; b – hranatý; c – zakulacený



*Obr. 40. Plocha boltce*

a – rovinná; b – konkávní; c – konvexní

## PŘÍLOHA P XIX: KRAJINA UCHA – 3



*Obr. 41. Reliéf ucha*

a – plochý; b – střední; c – silně modelovaný



*Obr. 42. Šířka lišty*

a – úzká; b – střední; c – široká



*Obr. 43. Hloubka zářezu mezi hrbolem a protihrbolem*

a – mělká; b – střední; c – hluboká

## PŘÍLOHA P XX: KRAJINA UCHA – 4



*Obr. 44. Darwinův hrbolek*

a – makakové ucho; b – cercopitekované ucho; c – silně zašpičatělý hrbolek; d – zaoblený hrbolek; e – naznačený hrbolek; f – bez hrboleku



*Obr. 45. Velikost lalůčku*

a – malý; b – střední; c – velký

**PŘÍLOHA P XXI: KRAJINA UCHA – 5**



*Obr. 46. Tloušťka lalůčku*

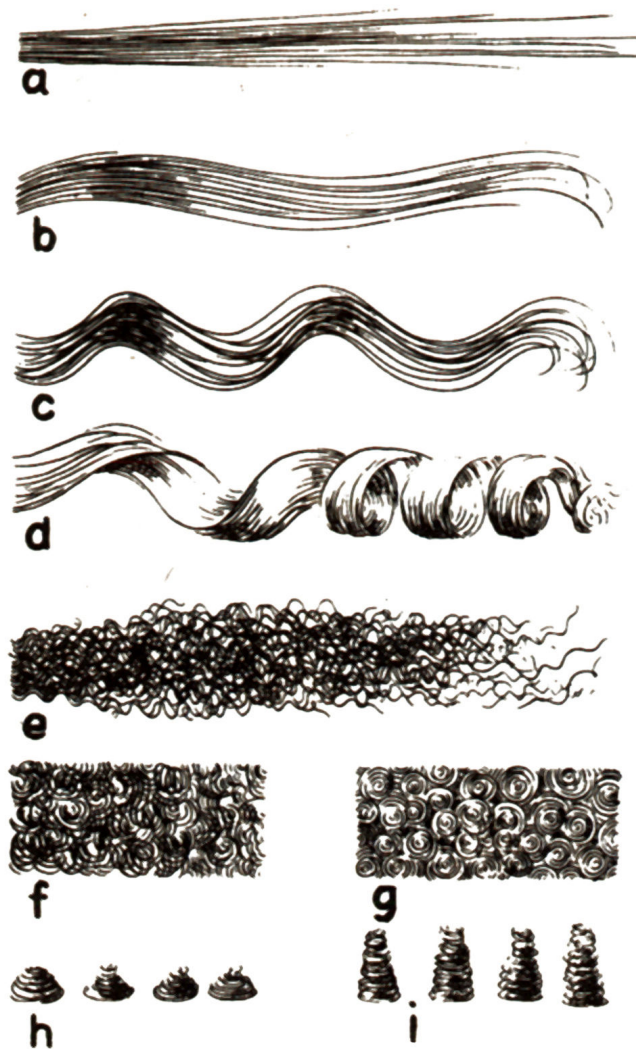
a – tenký; b – tlustý



*Obr. 47. Dolní okraj lalůčku*

a – přirostlý; b – méně, než polovina volná; c – více, než polovina volná

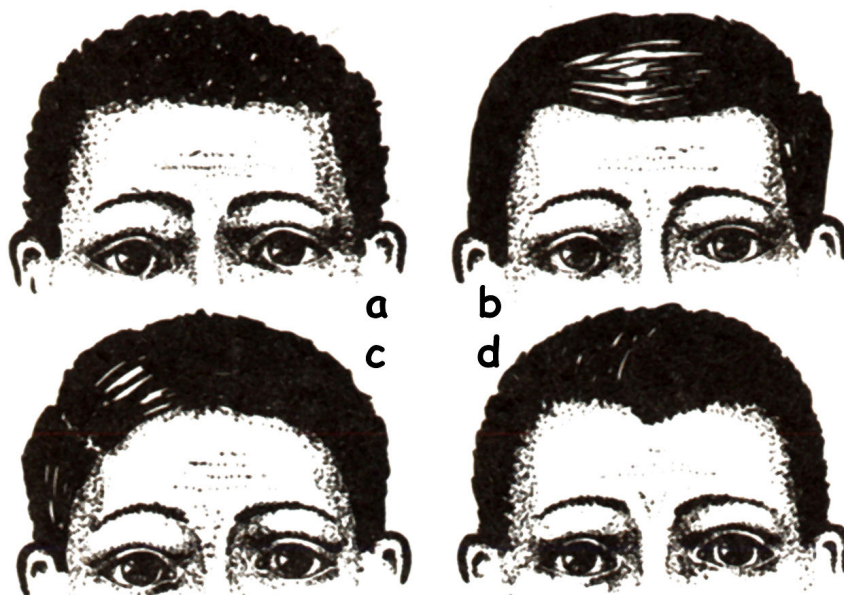
## PŘÍLOHA P XXII: VLASY – 1



Obr. 48. Tvar vlasů

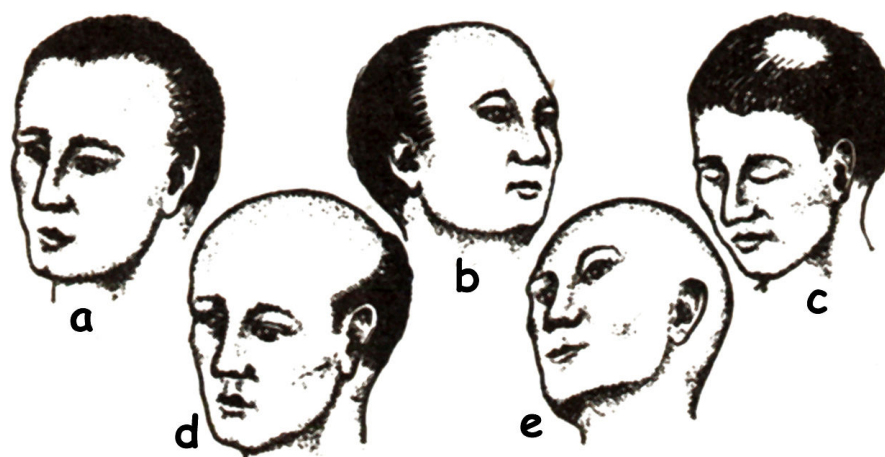
a – rovné; b – zvlněné; c – vlnité; d – kadeřavě; e, f, g – kudrnaté; h – fil-fil; i - spirálové

## PŘÍLOHA P XXIII: VLASY – 2



Obr. 49. Hranice vlasů nad čelem

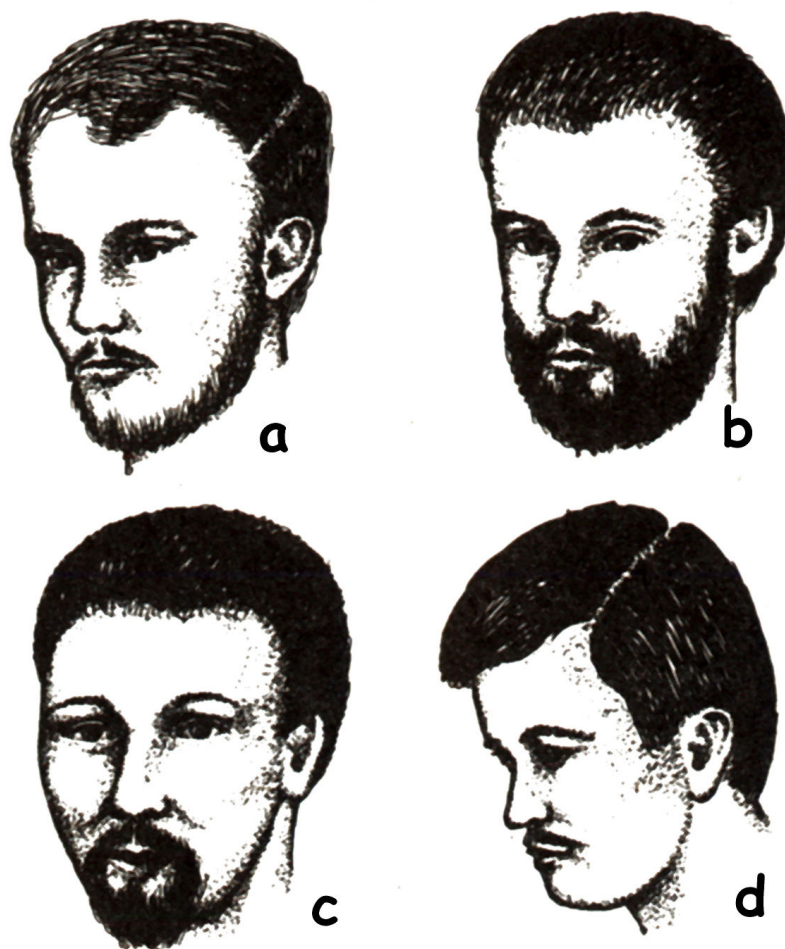
a – rovná; b – konkávní oblouk; c – konvexní oblouk; d – srdčitá



Obr. 50. Lysiny – holohlavost

a – skráňová; b – čelní; c – temenní; d – poloviční; e – úplná

## PŘÍLOHA P XXIV: VLASY - 3



*Obr. 51. Vlasy (hustota, délka, účes), vousy, kníry*

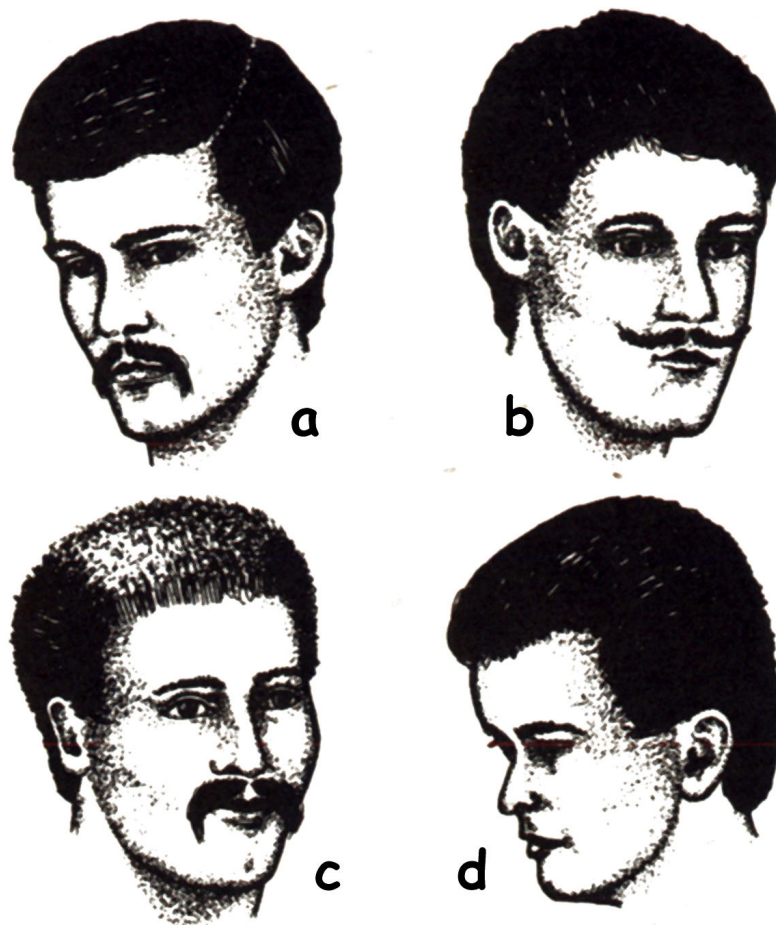
a – řídké, krátká, pěšinka na levé straně, řídký plnovous, nízký knír

b – husté, krátké, dozadu česané, hustý plnovous, knír převislý kolem koutků úst

c – husté, krátké, dozadu česané, bradka s knírem, knír převislý kolem koutků úst

d – husté, krátké, pěšinka na levé straně, úzký knír

## PŘÍLOHA P XXV: VLASY - 4



Obr. 52. Vlasy (hustota, délka, účes), vousy, kníry

a – husté, krátké, pěšinka na levé straně, knír převalný kolem koutků úst

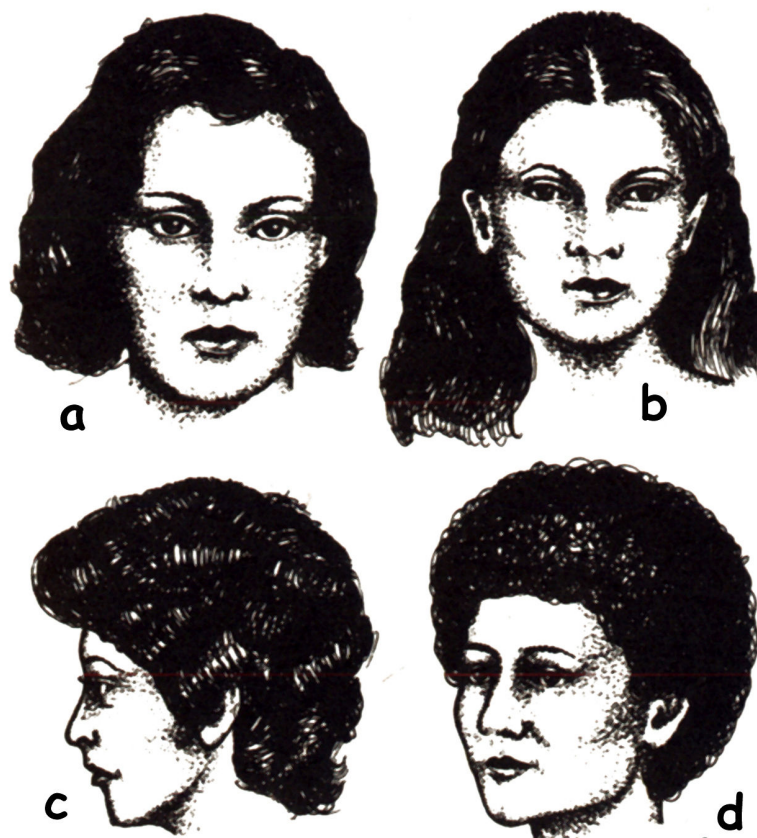
b – husté, krátké, dopředu česané, knír „mušketýr“

c – husté, krátké, účes „na ježka“, kníry husté „mroží“

d – husté, krátké, dozadu česané



## PŘÍLOHA P XXVI: VLASY - 5



Obr. 53. Vlasy (hustota, délka, účes), vousy, kníry

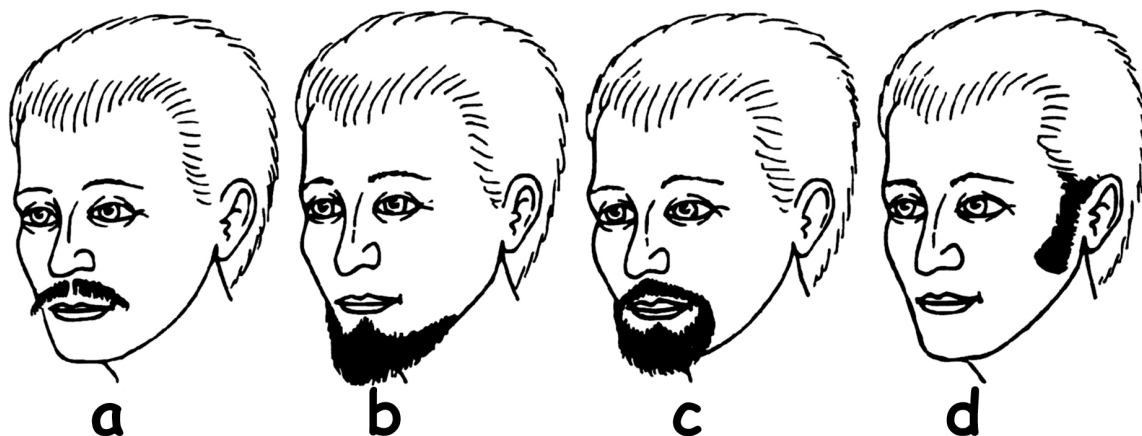
a – husté, polodlouhé, pěšinka na levé straně

b – husté, dlouhé, pěšinka uprostřed

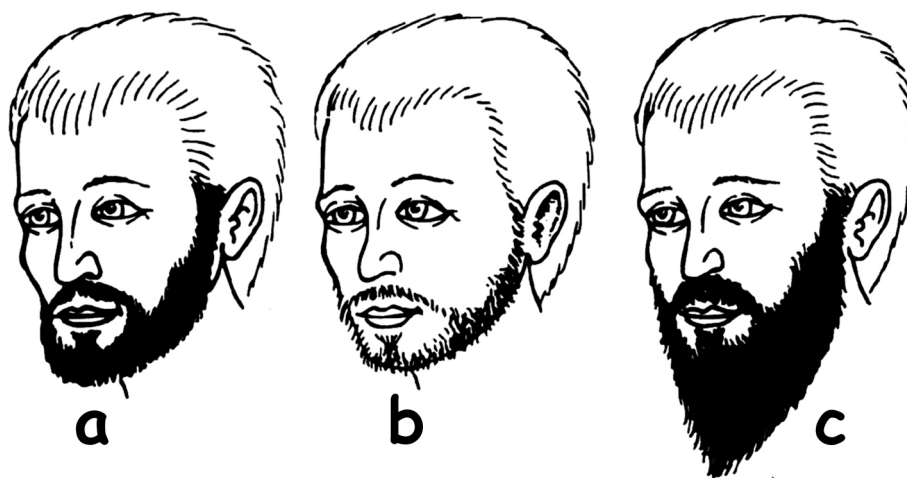
c – husté-vlnité, krátké, dozadu česané

d – husté-kudrnaté, krátké, neupravené

## PŘÍLOHA P XXVII: VOUSY

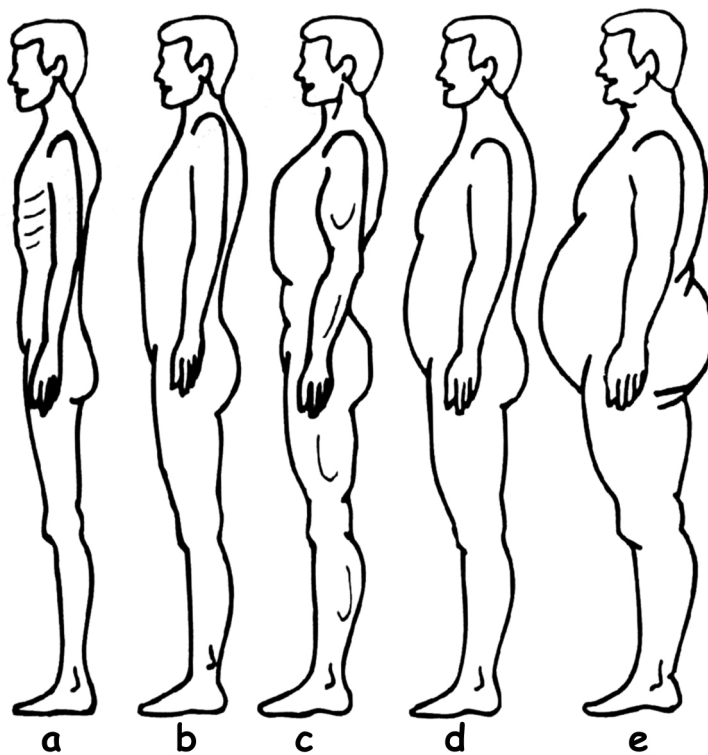


*Obr. 54. Typy vousů*



*Obr. 55. Typy plnovousů*

## PŘÍLOHA P XXVIII: POSTAVA



*Obr. 56. Typy postav*

a – vychrtlá; b – štíhlá; c – atletická; d – plnoštíhlá; e – plnoštíhlá; e - zavalitá