

Specifika práce dobrovolníků s klienty v zařízení Centrum pro seniory Holešov

Zdenka Bucňáková

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zdenka Bucháková**
Osobní číslo: **H11166**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Specifika práce dobrovolníků s klienty v zařízení
Centrum pro seniory Holešov**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti dobrovolnictví, dobrovolnické služby u seniorů, motivace a vzdělávacích potřeb dobrovolníků.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.

FRÍČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. Sociální péče o seniory. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

MALÍKOVÁ, Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEDOVI. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Renata Polepílová
Centrum výzkumu FHS

Datum zadání bakalářské práce:

9. ledna 2015

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlině dne 9. ledna 2015


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním 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 obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji 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. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – 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);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 13.2.2015

Batistková Zdenka

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

²⁾ Vysoká škola nevýdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výkladů obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorozní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) 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, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) 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, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá specifiky práce dobrovolníků s klienty v zařízení Centrum pro seniory Holešov. V teoretické části pojednává o fenoménu dobrovolnictví z historického hlediska a z hlediska právního ukotvení v legislativním řádu ČR. Dále se věnuje specifickým potřebám samotných dobrovolníků, jimiž jsou motivace a vzdělávací potřeby k vykonávání dobrovolnické služby. V základních bodech informuje o některých organizacích v ČR zabývajících se dobrovolnictvím. V neposlední řadě seznamuje se specifiky dobrovolnictví v domovech pro seniory a s již zmíněným zařízením Centrum pro seniory Holešov jakož i s činnostmi dobrovolníků v tomto zařízení. V empirické části předkládá kvalitativní výzkum realizovaný formou polostrukturovaného rozhovoru. Cílem výzkumu bylo zjistit subjektivní pohled dobrovolníků na specifika jejich práce v daném zařízení.

Klíčová slova: dobrovolnictví, dobrovolník, senioři, zákon o dobrovolnické službě, specifika práce se seniory, domovy pro seniory, motivace, vzdělávací potřeby dobrovolníků, Centrum pro seniory Holešov

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the specifics of volunteer work with senior citizens in the Centre for seniors in Holešov. The theoretical part deals with a phenomenon of volunteering from the historical point of view and from the point of view of its legal roots in the legal order of the Czech Republic. It also deals with the specific needs of volunteers themselves which are namely motivation and educational needs necessary for performing voluntary services. It provides basic information about several organizations dealing with volunteering in the Czech Republic. Finally, it familiarizes with the specifics of volunteering in homes for the elderly and also in above mentioned the Centre for seniors in Holešov and with activities of volunteers in this facility as well. In the empirical part, a qualitative research implemented in a form of semi-structured interview is presented. The aim of the research was to ascertain subjective view of the volunteers on specifics of their volunteer work in the given facility.

Keywords: volunteering, volunteer, senior citizens, Volunteer Service Act, specifics of work with senior citizens, homes for the elderly, motivation, educational needs of volunteers, Centre for seniors in Holešov

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce paní Mgr. Renatě Polepilové za odborné vedení, podněty a cenné rady, které mi poskytla při vypracování této práce.

Své rodině a všem přátelům děkuji za podporu a trpělivost během celého studia.

V neposlední řadě děkuji také dobrovolníkům za jejich čas a ochotu podílet se na mém výzkumu.

Motto:

„V životě můžete získat všechno, co budete chtít, když budete pomáhat druhým lidem, aby dostali to, co si přejí oni.“

(Zig Ziglar)

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

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 FENOMÉN DOBROVOLNICTVÍ	11
1.1 HISTORIE DOBROVOLNICTVÍ V ČR	12
1.2 SOUČASNOST DOBROVOLNICTVÍ V ČR	13
2 ZÁKON O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ	15
2.1 MOTIVACE K VYKONÁVÁNÍ DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI	16
2.2 ODBORNÁ A SOCIÁLNĚ-PSYCHOLOGICKÁ PŘÍPRAVA POTENCIÁLNÍCH UCHAZEČŮ PRO DOBROVOLNICKOU ČINNOST	17
2.3 ORGANIZACE V ČR VĚNUJÍCÍ SE DOBROVOLNICTVÍ.....	19
2.4 SPECIFIKA DOBROVOLNICTVÍ V DOMOVECH PRO SENIORY.....	20
3 CENTRUM PRO SENIORY HOLEŠOV	25
3.1 POSLÁNÍ, CÍLE A PERSONÁLNÍ STRUKTURA ZAŘÍZENÍ	26
3.2 CÍLOVÁ SKUPINA KLIENTŮ	27
3.2.1 Klienti s potřebou speciální starostlivosti a péče v oblasti zdravotní a sociální.....	29
3.3 SEZNÁMENÍ DOBROVOLNÍKA S JEHO ROLÍ V ORGANIZACI.....	30
3.3.1 Činnosti vykonávané v rámci dobrovolnické služby	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	34
4 METODOLOGIE VÝZKUMU	35
4.1 VYMEZENÍ VÝZKUMNÝCH CÍLŮ	35
4.2 TVORBA KONCEPTUÁLNÍHO RÁMCE	36
4.3 VYMEZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK.....	36
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	37
4.5 METODY SBĚRU DAT	39
5 ZPRACOVÁNÍ A VYHODNOCENÍ ZÍSKANÝCH DAT	41
6 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT	44
7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI	50
ZÁVĚR	51
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	53
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	56
SEZNAM TABULEK	58
SEZNAM PŘÍLOH	59

ÚVOD

Každý lidský jedinec, a nezáleží na tom, zda se jedná o dítě, dospělého člověka, osobu v pokročilém věku, muže či ženu, každý z nich má své potřeby, které se snaží uspokojovat. Dlouhodobé neuspokojování potřeb vede ke stresu, frustracím, ba dokonce k deprivacím. Pokusme se nyní zamyslet nad tím, jak se asi cítí senioři, kteří jsou umístěni v domovech pro seniory, kde tráví veškerý svůj volný čas, často opuštěni svými nejbližšími. Pravdou je, že vlastní rodinu nemůže v žádném případě jakýkoli pracovník domova klientovi nahradit. Avšak tyto pracovníci mohou prostřednictvím každodenní péče, ať již po stránce duševní, sociální či prostřednictvím přímé obslužné péče o osobu, zajistit seniorovi důstojné podmínky života.

Své nezastupitelné místo v domovech pro seniory mají také dobrovolníci. Třebaže s klienty netráví tolik času jako personál organizace, přesto velkou měrou přispívají ke spokojenosti a pohodě „svých“ klientů, tedy těch, kteří jim byli přiděleni anebo těch, které si sami zvolili. V rámci dobrovolnické služby, do níž se dobrovolníci registrují z nejrůznějších pohnutek, vykonávají s klienty pestrou škálu činností. Může se jednat zejména o četbu knih, procházky, hraní deskových her nebo povídání si. Dobrovolník by měl při výběru činností vždy dbát na klientovo individuální přání a jeho aktuální stav, to znamená, jak se klient v té dané chvíli cítí, jednak po stránce duševní a jednak po stránce tělesné. V této souvislosti nás zajímalo, co si dobrovolníci poskytující pomoc seniorům v zařízení Centrum pro seniory Holešov myslí o jejich práci. Důvodem zájmu byla skutečnost, že mnozí lidé z široké veřejnosti nemají vůbec žádné povědomí o tom, že organizace ve městě Holešov sídlí, natož o působení dobrovolníků a jejich činnosti v daném zřízení.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část, kde teoretická část obsahuje tři hlavní kapitoly. Seznamuje zde s teoretickými východisky vztahujícími se k dobrovolnictví v ČR a představuje zařízení Centrum pro seniory Holešov, kterému je věnována jedna celá kapitola. V praktické části předkládá kvalitativně orientovaný výzkum realizovaný formou polostrukturovaného rozhovoru. Získaná data od celkem pěti dotazovaných dobrovolníků jsme zaznamenávali na záznamník mobilního telefonu, následně provedli doslovné transkripce rozhovorů a postupovali jsme zpracováváním dat a jejich analýzou, přičemž jsme využili techniky otevřeného kódování. Data jsme vyhodnotili, interpretovali a na konec ještě přidali doporučení pro praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 FENOMÉN DOBROVOLNICTVÍ

Den co den, celý svůj život, chtěně či nechtěně vstupujeme do nejrůznějších sociálních vztahů a stáváme se tak jejich významnou součástí. To, jakým způsobem jednotlivé sociální vztahy prožíváme, se odvíjí od povahy těchto vztahů. Mohou to být vztahy rodinné, osobní, pracovní, vztah kupující - prodávající, vztah lékař - pacient anebo vztahy, v nichž lidi k sobě svede pouhá náhoda. Zvláštním a velmi specifickým vztahem je pak vztah, v němž osoby hrající svou určitou sociální roli, zpočátku si navzájem cizí, se postupem času sžijí natolik, že jeden druhému přiroste k srdci. Jurtíková a Kitliňská uvádějí, že „zapojování mladých lidí do aktivit občanské společnosti skrze dobrovolnictví je příležitostí, jak je zapojit do dialogu a spolupráce a zároveň přispět k řešení problémů současné společnosti.“ (In Sociální práce, 2011, s. 70)

Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, kterou v roce 2001 **schválila Mezinárodní asociace pro dobrovolnické úsilí**, popisuje dobrovolnictví jako „základní stavební prvek občanské společnosti, který uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva - touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny“. Dobrovolnictví je tedy chápáno jako veřejně prospěšná činnost, při které dáváme část svého času a sil ve prospěch potřebné organizace nebo člověka. (Dobrovolnictví a darování času, ©2011-2014) Zmíněná deklarace podporuje právo všech žen, mužů a dětí svobodně se sdružovat a dobrovolně pracovat bez ohledu na kulturní a etnický původ, věk, pohlaví, tělesný stav a společenské nebo ekonomické postavení. Všichni lidé na celém světě by měli mít právo nabídnout jiným lidem a jejich komunitám svůj čas, schopnosti a energii prostřednictvím individuální či kolektivní činnosti a bez nároku na odměnu. (Všeobecná deklarace o dobrovolnictví, ©2014) Zmíníme-li *bez nároku na odměnu*, musíme brát do úvahy také fakt, že dobrovolnou činnost vykonávají také neprofesionální hasiči, v takovém případě je otázka odměny za jejich záslužnou práci pro občanskou společnost diskutabilní. Autorky Záškodná a Mojžíšová tvrdí: „Existují také „placení dobrovolníci“, například příslušníci Mírových sborů, kteří jsou za své služby určitým způsobem honorováni.“ (In Sociální práce, 2011, s. 63) Nicméně faktem zůstává, že dobrovolník nemá nárok na odměnu v případě, poskytuje-li v rámci dobrovolnické služby a) pomoc nezaměstnaným, osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům, příslušníkům národnostních menšin, imigrantům, osobám po výkonu trestu odnětí svobody, osobám drogově závislým, osobám trpícím domácím násilím, jakož i pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, b) pomoc při přírodních, ekologických nebo humanitárních katastrofách, při ochraně a zlepšování životního

prostředí, při péči o zachování kulturního dědictví, při pořádání kulturních nebo sbírkových charitativních akcí pro osoby uvedené v písmenu a), nebo c) pomoc při uskutečňování rozvojových programů a v rámci operací, projektů a programů mezinárodních organizací a institucí, včetně mezinárodních nevládních organizací. (Česko, 2002)

Dobrovolnictví je poslání, při kterém člověk, a nezáleží na tom, jestli se jedná o mladistvého, muže, ženu, osobu nezaměstnanou či osobu ve starobním důchodu, může poskytnout svůj čas, svůj potenciál a svoji energii ve službě druhým lidem.

1.1 Historie dobrovolnictví v ČR

Historický vývoj, stejně jako podoba dobrovolnictví, byl odlišný v evropských zemích a v zemích Ameriky. Rádi bychom prostřednictvím této kapitoly poskytli stručný přehled událostí, které provázely dobrovolnictví v ČR.

Psal se rok 1989. V té době došlo v české společnosti k pádu komunistického režimu a nástupu demokracie. Začínal se utvářet nový systém lidských hodnot. Zejména hodnoty jako rovnost a svoboda (svoboda v cestování do zahraničí, svobodné volby, svoboda v mluveném i v psaném projevu atd.), nikterak omezující svobodu druhého, ve velké míře přispěly k rozvoji občanské společnosti. S nástupem těchto společenských změn můžeme datovat i počátky dobrovolnictví, tak, jak ho chápeme dnes. Co ale předcházelo roku 1989 ve spojitosti s dobrovolnictvím? Otázku na tuto odpověď je třeba hledat nejprve v období středověku. Jelikož byl v tomto období velký počet nemocných, žebráků, lidí bez domova a opuštěných dětí, začalo se s vytvářením nemocnic, chudobinců, starobinců či sirotčinců. Život středověké společnosti byl významně a do značné míry spjat s vlivem církve, instituce, vybudované na křesťanských hodnotách a principech, dbající na dodržování těchto principů a hodnot, jejímž posláním byla, je a bude starost o blaho jiných. Právě sama církev bývá spojována s počátky dobrovolnictví, avšak v této době a i v dobách následujících nelze ještě hovořit o dobrovolnictví, nýbrž o **dobročinnosti**. (Frič, 2001, s. 23)

Dalším významným mezníkem se stalo 19. století, kdy nastal velký rozmach dobročinnosti v rámci spolkové činnosti. Typický pro toto období byl silný akcent na národnostní prvek. Řada dobrovolných organizací vznikla v této době za účelem povznesení národního vědomí. Po celé ČR byly zakládány nejrůznější spolky, jmenovitě vlastenecké, vzdělávací, hudební, zájmové, muzejní a kulturní spolky, ovšem nezapomínalo se ani na tělovýchovné organizace, hasičské jednoty a sportovní kluby. (Historie dobrovolnictví, ©2015) Třebaže církev stála u zrodu dobročinnosti, její podíl na dobročinných aktivitách

klesal v důsledku nastalých společenských změn. Naopak obce a stát zaznamenaly nárůst podílu na dobročinnosti. (Frič, 2001, s. 24)

Tradice dobročinnosti byla v ČR na jistý čas kvůli německé okupaci v roce 1938 a druhé světové válce přerušena. Spolky musely být buď přetransformovány, nebo byly zcela zrušeny. Jakmile ale válka skončila, byly spolky a občanský život opět obnoveny. (Frič, 2001, s. 24)

Události však nabraly neočekávaný spád, když došlo k převzetí moci komunisty v roce 1948. Nastolením totalitního politického systému získává dobročinnost nový rozměr. Slovy Friče se éra socialismu vyznačovala zideologizovaným typem „**dobrovolné práce**“. (Frič, 2001, s. 61) Jinak řečeno dobročinnost byla víceméně nucená a zejména šlo o to, aby byla ve prospěch celku. „Spolkový život byl paralyzován, majetek spolků byl zkonfiskován a jednotlivé organizace byly „sjednoceny“ do „společenských dobrovolných organizací“ Národní fronty.“ (Frič, 2001, s. 24)

K tomu abychom pochopili přítomnost a mohli utvářet budoucnost, musíme znát minulost. A ne jinak je tomu i u dobrovolnictví. Každé období lidských dějin je svým způsobem jedinečné, a přesto se nejednou můžeme setkat s jevem, kdy se některé události odehrané v minulosti zopakují, pochopitelně ne naprosto identicky, v čase budoucím, protože se lidé z minulosti nepoučili, ba co hůř, minulost neznali. Naštěstí dobrovolnictví vykazuje trend pozvolného vývoje postupujícího směrem kupředu nikoli směrem zpět, řečeno jinými slovy, lidé se snaží pozvednout úroveň dobrovolnictví.

1.2 Současnost dobrovolnictví v ČR

Po roce 1989 dochází k nástupu demokracie, začíná prudký rozvoj nezávislých sdružení v oblasti ekologie, lidských práv, humanitární činnosti, sportu, sociální oblasti atd. a vzniká nový typ manažerského řízení dobrovolnictví, v němž se rozvíjí autentické dobrovolnické aktivity na profesionálním základě. Typickým příkladem trendu profesionalizace v dobrovolnictví je oblast sociální a zdravotní péče. (In Sociální práce, 2011, s. 8) Kořínková dodává, že:

- **ve zdravotnictví:** „dobrovolníci přinášejí naději, radost a motivaci pro uzdravení“,
- **v sociálních službách:** „dobrovolník prospívá klientům posilováním sebevědomí a sebeúcty“,

- **ve zdravotně sociální oblasti:** „činnost přináší dobrovolníkům hlavně pocit užitečnosti a smysluplnosti, nový úhel pohledu na životní hodnoty a vědomí skutečné hodnoty zdraví“. (In Sociální práce, 2011, s. 5)

Na dobrovolnictví můžeme pohlížet ze dvou úhlů pohledu, a to jako na záležitost jedinců, kdy při vykonávání určité dobrovolnické činnosti dochází k osobnímu obohacení, anebo v jiném případě jako na záležitost společnosti. „Společenská hodnota dobrovolnictví spočívá na obecné rovině ve schopnosti přispívat k řešení sociálních problémů.“ (Frič a Pospíšilová, 2010, s. 183) Autoři v takovém případě navrhují přímou pomoc s řešením např. rozpadající se sociální soudržnosti, poskytovat služby lidem v nouzi, hendikepovaným či nemocným, zajišťovat smysluplné trávení volného času nebo nepřímo přispívat formou definování a navrhování řešení sociálních problémů a lobbovat za jejich realizaci. (2010, s. 183) Způsobů jak se angažovat v dobrovolnictví je poměrně mnoho. Mějme na paměti, že dobrovolnictví, třebaže je ze své velké části tvořeno dobrovolníky, je zastoupeno i lidmi, kteří dobrovolníky koordinují, čili řídí, stejně tak jako lidmi, kteří se podílejí na spravování státu a v neposlední řadě také jednotlivými organizacemi a institucemi. Jak jsme se již z předchozí kapitoly dozvěděli, jedním z faktorů ovlivňující dobrovolnictví je mimo jiné i politická situace v zemi. Jinou podobu bude mít dobrovolnická služba v období válek a různých společenských nepokojů oproti období míru a blahobytu. Co je ovšem charakteristické pro postmoderní společnost (tj. společnost 20. potažmo 21. století) s ohledem na dobrovolnictví, je především fakt, že můžeme rozlišovat několik typů dobrovolnictví: organizované x neorganizované, formální x neformální a v neposlední řadě také individuální či kolektivní. Nicméně není naším cílem jednotlivé typy dobrovolnictví blíže specifikovat. Na tomto příkladě jen chceme demonstrovat nezadržitelný vývoj dobrovolnictví nacházející své místo ve společnosti a získávající si čím dál tím více popularitu českých lidí.

Rok 2001 a rok 2011 se každému participantovi dobrovolnictví navždy vryjí do paměti jako významné historické mezníky, protože rok 2001 se stal Mezinárodním rokem dobrovolníků a rok 2011 byl vyhlášen Evropským rokem dobrovolnictví. Můžeme říci, že od této doby začíná rozmach dobrovolnictví projevující se navenek ve stále se zvyšujícím počtu dobrovolníků a to nejen ve světě, nýbrž i v ČR.

2 ZÁKON O DOBROVOLNICKÉ SLUŽBĚ

Postupem času, během dlouhého letitého vývoje, dobrovolnictví dospělo do fáze, kdy bylo zapotřebí jej ukotvit v legislativním řádu České republiky. A tak se **zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě**, účinný od 1. ledna 2003, zařadil mezi ostatní zákonné předpisy a stal se součástí právního řádu ČR. Orgánem státního aparátu, který je zodpovědný za realizaci tohoto zákona v praxi, je Ministerstvo vnitra ČR, a abychom byli úplně přesní, tak je to odbor prevence kriminality. Smyslem zákona o dobrovolnické službě je vytvářet co nejpříznivější prostředí pro dobrovolnické aktivity v České republice (Dobrovolnická služba, ©2010) a umožnit subjektům vykonávajícím dobrovolnickou činnost, jmenovitě jsou to občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církve a náboženské společnosti a jejich právnické osoby (Česko, 2002), získat akreditaci.

Akreditace, udělovaná na dobu tří let, je svého druhu „značkou kvality“, garancí, že organizace s akreditovaným projektem všem svým partnerům působícím v akreditovaném režimu zajišťuje služby ve standardní kvalitě, zajišťuje bezpečí a ochranu pro dobrovolníky i příjemce dobrovolnické služby (Dobrovolnická služba, ©2014), načež po uplynutí stanovené lhůty tří let je možné si o akreditaci opět zažádat. V tomto ohledu zákon o dobrovolnické službě vymezuje pojmy **vysílající** a **přijímající organizace**. Vysílající organizací se rozumí právnická osoba se sídlem v České republice, která dobrovolníky vybírá, eviduje, připravuje pro výkon dobrovolnické služby a uzavírá s nimi smlouvy o výkonu dobrovolnické služby za podmínky, že má udělenou akreditaci. Přijímající organizací je charakterizována osoba, pro jejíž potřebu je dobrovolnická služba vykonávána, způsobilá uzavřít smlouvu s vysílající organizací a schopná dostát závazkům z této smlouvy. Akreditované dobrovolnictví na rozdíl od toho neakreditovaného s sebou přináší řadu výhod nejen pro samotné organizace, nýbrž i pro dobrovolníky. Předně akreditované organizace mají metodiky, jak jsou dobrovolníci vybíráni a připravováni na svoji činnost, zda a jaká rizika jejich činnost může představovat a jak jsou proti těmto rizikům chráněni. (Legislativa dobrovolnictví, ©2014)

Dobrovolník, jímž může být pouze osoba fyzická nikoli právnická, vykonává dobrovolnickou službu na základě smlouvy uzavřené s vysílající organizací. Abychom nezůstali jen u obecné definice dobrovolníka, proto předkládáme kratičký, byť neúplný seznam osob, jež se reálně mohou ocitnout v pozici dobrovolníka, reprezentovaný žáky ZŠ, studenty, dospělými osobami, nezaměstnanými osobami vedenými v evidenci úřadu práce

a v neposlední řadě dokonce i osobami ve věku raného stáří. Výkon dobrovolnické služby může být dvojího rázu, zaprvé krátkodobý nebo zadruhé dlouhodobý v délce trvání převyšující 3 měsíce. Minimální věková hranice u dobrovolníka je zákonem stanovena na 15 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby na území České republiky a 18 let, jde-li o výkon dobrovolnické služby v zahraničí. Občanské sdružení Hestia mimo jiné uvádí, že akreditovaná vysílající organizace může dobrovolníkovi hradit výdaje spojené s cestováním, ubytováním a stravou. V souvislosti s předchozím tvrzením a pojetím dobrovolnictví jako služby, citujeme: „bez nároku na odměnu“, se však pohybujeme, lidově řečeno, *na tenkém ledě*, o čemž svědčí názor Friče a Pospíšilové (2010, s. 10) vyplývající na základě dotud zjištěných dat z již realizovaných výzkumů, podle nichž se právě cestovné a stravné běžně proplácí, mimo to upozorňují i na vystavování symbolických dáreků a odměn dobrovolníkům jako projev uznání, a to například v zemích jako je Spojené Království (UK) a Nizozemí.

Shrňme-li veškeré dosud předložené informace, je nutné podotknout, že jsme ani zdaleka nepokryli značnou část zákona. Z výhod, garantovaných zákonem o dobrovolnické službě, jsme představili jen malé množství, přičemž jsme se vůbec nezmínili o různých druzích pojištění vyplácených v souvislosti s výkonem dlouhodobé dobrovolnické služby. Avšak zásadním a tímto zákonem přiznaným pojištěním všem dobrovolníkům, je pojištění v případě úrazu, není-li zaviněn úmyslně, a v případě, dojde-li k poškození majetku. Co je ovšem skutečně nejdůležitějším a neopomenutelným aspektem při výkonu jakékoli dobrovolnické služby, je motivace dobrovolníka.

2.1 Motivace k vykonávání dobrovolnické činnosti

Existuje celá řada pohnutek pro učinění dobrého skutku, poskytnutí pomoci druhým lidem nacházejícím se v nepříznivých životních situacích nebo lidem ohroženým sociální exkluzí, pro angažovanost v humanitární pomoci, projevy solidarity či formy prosociálního chování prolínající se s altruismem, jakou je vykonávání dobrovolnické činnosti. Dobrovolník je „člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 35) Dle zákona o dobrovolnické službě (Česko, 2002) pozici dobrovolníka nemůže zastávat voják ve vojenské činné službě anebo osoba ve výkonu civilní služby.

Poskytnout pomoc, blízkost, svůj potenciál, vlastní zkušenosti, individuální přístup a čas ve službě druhým lidem pro jejich blaho, je vskutku opravdovým šlechetným gestem vůči společnosti a současně hlavním atributem vysoce sociálně, mravně a intelektuálně

vyspělé lidské bytosti. Nicméně podle Vitoušové by se však měli mít na pozoru všechny osoby zodpovídající za práci s dobrovolníky, v případě, jestliže se k úmyslu pomáhat lidem přidruží i motivy, které jsou zejména pro nezištnou službu jiným lidem nebezpečné. Autorka mezi ně řadí kupříkladu nepřiměřenou a zbytečnou zvědavost, soucit vedoucí k degradaci klienta, službu pramenící z pocitu povinnosti, osamělost a z ní pramenící touhu po přátelství, pocit vlastní důležitosti, nenahraditelnosti, ba hůře panovačnost, touhu ovládat jiné a touhu uplatnit svůj vliv. (1998 cit. podle Tošner a Sozanská, 2006, s. 45 - 46)

V běžné praxi se rovněž můžeme setkat s lidmi, jejichž motivace stát se dobrovolníkem nepramení čistě ze svobodné volby, nýbrž se v pozadí tohoto aktu navíc objevuje postranní úmysl, leč pozitivně myšlený, tj. v dobrém slova smyslu, vytěžit z dobrovolnické služby pro sebe něco víc anebo naopak s donucením státní autority „odčinit“ spáchané trestné činy nebo zlé skutky. Řeč je zde o komunitní službě jako náhradě za vězení, dále o nezaměstnaných, jimž dobrovolnická práce umožňuje reintegraci do trhu práce, o práci studentů za kredity nebo práci, která dodá nutné zkušenosti pro získání placené práce, ale také o práci z pocitu viny, morální nebo náboženské povinnosti, o práci potřebné mimo jiné pro vlastní děti apod. (Frič a Pospíšilová, 2010, s. 9)

Práce, jako jeden z produktů lidské činnosti, odvedená při výkonu povolání a v zaměstnání, bývá ohodnocována finanční odměnou v podobě měsíční mzdy anebo platu, v tomto případě hovoříme o tzv. vnější motivaci. („*Když něco udělám, očekávám, že se mi za to dostane odměny.*“) Avšak při výkonu dobrovolnické služby nelze s tímto druhem motivace počítat, na což poukazuje i zákon o dobrovolnické službě upravující podmínky dobrovolnictví, podle něhož dobrovolníci nemají nárok na odměnu. (Česko, 2002) Všimněme si, že zákon již ale doslovně neuvádí, o jaký specifický druh odměny jde. Nicméně, dobrovolnictví, tak, jak ho my, mnozí lidé, vnímáme, a to jako činnost dobrovolníků poskytovanou dobrovolně (*tzv.* na základě vlastního přesvědčení a osobní volby), za niž nelze očekávat věcné dary, peněžité dary či měsíční finanční odměnu, je založeno na vnitřní motivaci jedince. („*Dělám to pro svůj dobrý pocit, že mohu někoho učinit radostnějším.*“)

2.2 Odborná a sociálně-psychologická příprava potenciálních uchazečů pro dobrovolnickou činnost

Práce dobrovolníků je bezpochyby značným přínosem pro mnohé organizace a zařízení poskytující sociální služby. Díky dobrovolníkům se sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách mohou více a naplno věnovat uživatelům, kteří jejich pomoc vyžadují.

jí nejvíce a v neposlední řadě se více soustředit na administrativní práci, které je stejně jako u jiných profesí hodně. Úkolem dobrovolníků nejen v sociálních službách, nýbrž i ve všeobecném měřítku, je plnit zadanou práci uloženou pracovníky daných organizací.

Podle Tošnera a Sozanské (2006, s. 69) vlastní práce s dobrovolníky, řízená koordinátorem dobrovolníků, zahrnuje jejich získávání, výběr, výcvik, supervizi a hodnocení. V rámci kvalitní přípravy k výkonu dobrovolnické činnosti se dobrovolníkům nabízí možnost absolvovat školení a možnost nechat se odborně vést právě koordinátorem dobrovolníků nebo jím pověřenou kontaktní osobou v místě výkonu dobrovolnické služby. (Legislativa dobrovolnictví, ©2014) Pro výkon dobrovolné činnosti by měl být potenciální uchazeč vybaven patřičnými kompetencemi. Kompetence chápeme jako „soubor znalostí, dovedností, zkušeností, metod a postupů, ale také například postojů, které jednotlivec využívá k úspěšnému řešení nejrůznějších úkolů a životních situací a které mu umožňují osobní rozvoj i naplnění jeho životních aspirací.“ (Hladík, 2010, s. 29 cit. podle Vávrová, 2012, s. 108)

Podstatný je rovněž psychologický přístup k samotným dobrovolníkům. Tošner a Sozanská (2006, s. 55) předkládají seznam možných bariér dobrovolnictví ve dvou rovinách, a to v rovině toho, co dobrovolníky podporuje a v rovině toho, co dobrovolníky brzdí. Podle nich dobrovolníky podporuje pocit, že jsou oceňováni, de facto se jim dostává uznání na veřejnosti i soukromě, že dokážou zvládnout předkládané úkoly a rovněž jde i o samotný pocit sounáležitosti a týmové práce spolupracovníků. Dobrovolníci mají naděje na změnu, postup ve své činnosti. Dále se podílejí se na řešení problémů, na rozhodování i na stanovování cílů organizace. Uvědomují si, že v důsledku jejich činnosti se děje něco podstatného. A konečně prostřednictvím dobrovolné činnosti jsou uspokojovány jejich osobní potřeby. Naproti tomu oba autoři poukazují i na jisté okolnosti, které by mohly pro dobrovolníky představovat obtížné překážky ve vykonávání dobrovolné činnosti. Patří mezi ně zejména zjištění velkých rozdílů mezi jejich očekáváním a skutečnou činností i zjištění, že se jim nedostává možnosti osobního růstu, stejně jako příliš rutinní úkoly neskýtající žádnou rozmanitost. Problémem mohou být i narušené vztahy na pracovišti, z nichž dobrovolníci cítí napětí mezi spolupracovníky a stav, kdy dobrovolníci cítí nedostatečnou podporu spolupracovníků a kdy se jim nedostává zpětné vazby. Zpětnou vazbu by měli vyjadřovat nejen pracovníci organizací či zařízení vůči dobrovolníkům, ale také dobrovolníci vůči těmto pracovníkům.

Rozhodne-li se uchazeč vykonávat dobrovolnickou službu v sociální, zdravotní, popřípadě sociálně zdravotní oblasti, v zařízeních poskytujících mimo jiné služby také pobyt, jako jsou nemocnice, dětské domovy, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory aj., vyžaduje se od něj, co by dobrovolníka, profesionální přístup ke klientům. „V těchto zařízeních je třeba nejen připravit dobrovolníky na jejich činnost, ale především je třeba připravit organizaci na přijetí dobrovolníků, včetně vyškolení vlastních koordinátorů dobrovolníků v organizaci.“ (Tošner a Sozanská, 2006, s. 42) Samotná profesní pozice koordinátora dobrovolníků, spadající pod obor zvaný management dobrovolnictví, je z hlediska času novější záležitostí, a proto lze do budoucna predikovat určitý rozvoj této profese.

2.3 Organizace v ČR věnující se dobrovolnictví

V následující kapitole je naším cílem poskytnout ryze základní informace o námi zvolených organizacích působících v oblasti dobrovolnické služby. Pro náš účel si vytyčujeme vysílající organizace uplatňující akreditaci v roce 2014 a nacházející se na území ČR. Výběr organizací provedeme ze seznamu akreditovaných projektů permanentně dostupného veřejnosti na oficiálních webových stránkách Ministerstva vnitra ČR, konkrétně půjde o organizace HESTIA, o.s. a Samari, o.s.

Organizace HESTIA, o.s. je nezisková organizace, která si klade za svůj hlavní cíl propagovat, rozvíjet a podporovat dobrovolnictví v ČR. V souladu s tímto posláním realizuje zmíněné občanské sdružení mimo jiné i řadu vlastních dobrovolnických programů, jimiž jsou **Program Pět P** (Pomoc, Přátelství, Podpora, Péče a Prevence), **Program Kompas** (KOMunikace, PARTnerství, Spolupráce) a **Program 3G - Tři Generace**. První dva programy se zaměřují na trávení času dobrovolníka s dětmi a mládeží, které to mají jakýmkoli způsobem v životě složitější, než jejich vrstevníci a s dětmi, kterým mohou prospět kamarádské vztahy v malé skupině šesti dětí a dvou dospělých osob. Jmenovaný Program Pět P pochází z USA, je určen dětem ve věku 6-15 let a „funguje na principu přátelského vztahu jednoho dítěte s jedním dospělým dobrovolníkem. Dobrovolník je dítěti kamarádem, průvodcem, nikoli autoritou.“ (2011, s. 53) Ve třetím případě je cílem projektu navíc podpora mezigeneračního soužití, podpora solidarity a soudržnosti mezi generacemi. Sport, zdravotnictví, sociální služby, kultura, ochrana životního prostředí aj., to všechno jsou oblasti, v nichž dobrovolník může najít uplatnění. Činnost dobrovolníků nezůstává bez odezvy. Ti nejlepší mohou být oceněni dobrovolnickou cenou Křesadlo, vyjadřující

symbolické poděkování za výkon dobrovolnické služby. (Občanské sdružení HESTIA, ©2014)

Samari, o.s. je dobročinná organizace nabízející zprostředkování pomoci těm, kteří si sami pomoci nemohou. Jejím hlavním cílem je zmírňování následků přírodních katastrof, podpora vzdělávání a rozvoj dobrovolnictví. Činnost organizace je zahrnuta v řadě projektů, pro naše účely postačí zmínit pouze jediný, a to **Dobrovolnické centrum Samari**. Program nabízí zprostředkování bezplatné pomoci dobrovolníků klientům sociálně zaměřených organizací a potřebným jednotlivcům. Dobrovolnické centrum Samari kromě vlastních dobrovolnických programů organizuje prázdninové „brigády“.

Třebaže se předložené informace v této kapitole mohou zdát na první pohled strohé, po obsahové stránce sdělují podstatu věci, a právě o tu nám šlo.

2.4 Specifika dobrovolnictví v domovech pro seniory

Již od nepaměti provází mezilidské vztahy každého člověka, a to od narození až po smrt. Lidský vztah, pomyslné pouto pojící k sobě osoby se stejným či odlišným charakterem, osobnostními rysy, temperamentem, věkem, pohledem na svět, názorovým myšlením, sociálním cítěním apod., by měl být založen především na vzájemné důvěře participantů takového vztahu, obzvláště tehdy, ocitnou-li se ve specifickém „sociálním světě“.

Dobrovolník si v rámci dobrovolnické služby buduje svůj vztah k cílové skupině osob, se kterými pracuje. „Mladí lidé, kteří chtějí lidem pomáhat, se často ostýchají pracovat se starými, osamělými a postiženými lidmi a raději hledají uplatnění v práci v dětských domovech či střediscích pro mládež.“ (Kopřiva, 1999, s. 22) Naneštěstí, i o několik let později, se daná problematika, na níž Kopřiva upozorňuje, jeví jako stále aktuální. Ochota nezištně pomáhat druhým lidem bývá zpravidla prvotním a esenciálním motivem pro vstup do řad dobrovolníků. Vzhledem k faktu, že každý člověk je jedinečná osobnost mající svébytné vlastnosti, schopnosti, dovednosti, mentální nastavení a životní filosofii, bude i zaměření v dobrovolnické službě rozličné.

Kopřiva tvrdí, že působení v domovech pro seniory se lidem může zdát málo produktivní z důvodu neužitečnosti starých lidí pro společnost a z hlediska času, který těmto osobám ještě v životě zbývá. (Kopřiva, 1999, s. 22) Práce se seniory je pro jejího vykonavatele velmi náročná, jde-li o pracovníka pomáhajících profesí i o dobrovolníka. Navázat vztah založený na vzájemné důvěře mezi seniorem a pracovníkem, natož dobrovolníkem, je opravdový běh na dlouhou trať. „Při práci se seniory se setkáváme s lidmi, kteří v tomto

oboru pracují, protože chtějí, ale i s těmi, kteří se k této práci dostali náhodou.“ (Hrozenská a Dvořáčková, 2013, s. 126) Vždy je ale důležité, aby tyto osoby pomáhající seniorům přesně znaly svou náplň práce v organizaci, měly optimálně stanovený čas pro návštěvu svých klientů, minimálně však 1x týdně, vzdělávaly se dle potřeby a věděly, komu budou za svou práci zodpovídat. Dobrovolník si musí uvědomit jednu zásadní věc, a to, že domovy pro seniory jsou prostředím, které podléhá určitému organizačnímu řádu a vnitřnímu režimu. Dobrovolník je povinen dbát těchto vnitřních norem, řídit se jimi a pokud možno je neporušovat. Přejdeme-li s tímto tvrzením do praxe, jako příklad můžeme uvést režim stravování a osobní hygieny seniorů. Kdekdo jistě ví, že senioři mají jasně vymezený čas na snídani, oběd, svačinu a večeři, a ten je třeba respektovat. Proto také dobrovolníci nenavštěvují své klienty v těchto konkrétních hodinách, leda v případě, že seniora doprovázejí do jídelny nebo v případě, že senior není schopen se sám najíst, pak po domluvě s pracovníkem, jemuž se dobrovolník zodpovídá, mohou dobrovolníci pomoci seniora nakrmit. Nadejde-li čas osobní hygieny, je vhodné, ba přímo žádoucí, aby dobrovolník opustil seniora, rozloučil se, ujistil ho o své budoucí návštěvě a přenechal ho v péči příslušných pracovníků. Stres, emoce, tělesné a duševní vyčerpání, možná zranění klientů, nespokojivé interpersonální vztahy na pracovišti jsou příklady z pestré škály faktorů působících na osobu pomáhajícího. „Za nejvíce stresující je považováno úmrtí klienta a zhoršení jeho zdravotního stavu, vnímání bolesti a utrpení, ale i nezájem rodiny, nespokojenost klientů, neocenení práce ze strany klientů a rodiny.“ (Hrozenská a Dvořáčková, 2013, s. 128)

V praxi se v zařízeních určených pro seniory, na které se v bakalářské práci zaměřujeme, setkáváme s vesměs imobilními uživateli. Hegyi popisuje imobilitu jako „funkční stav, při kterém chorý člověk není schopný stát a chodit a je připoutaný na postel nebo invalidní vozík. Imobilita je syndrom s variabilním klinickým obrazem. Vždy je následkem vážné poruchy zdraví a vždy představuje pro pacienta vážné zdravotní riziko. Toto riziko je v geriatrii zvláště výrazné.“ (2001 cit. podle Krišková, 2010, s. 33) Velký lékařský slovník od autorů Vokurky a Huga (c2009) uvádí k pojmu geriatryie tento odpovídající význam: *geriatryie je lékařský obor zabývající se diagnózou a léčbou chorob starých osob a péčí o ně.* V poněkud menší míře se pak setkáváme s uživateli s absencí imobility. Třebaže se tyto lidé zdají být na první pohled „relativně vitálními“, pravda vypovídá o něčem jiném. Jen nepatrný počet seniorů umístěných v domovech pro seniory zvládá chůzi samostatně bez velkých obtíží. Zde se přímo vybízí činnost pro dobrovolníka v podobě doprovodu seniora, ať již při procházce po domově v zimních měsících či při procházkách v parku, po

městě v letních měsících. Vedení seniora při chůzi pečovatelem, v našem případě dobrovolníkem, by mělo, podle Kriškové, splňovat tyto požadavky: pečovatel/dobrovolník uchopí seniora jednou rukou za pevnou část (hrudník), druhou rukou drží seniorovi horní končetinu za zápěstí. Svoji pávní podpírá pánev seniora. (2010, s. 25)

Zhoršující se tělesný zdravotní stav seniorů není jedinou překážkou, se kterou se musí dobrovolník vyrovnat. Jedlička rozlišuje trojí typ psychických změn u seniorů:

- Psychické změny sestupné povahy - pokles elánu, vitality, zpomalení psychomotorického tempa, snížení výbavnosti, všípivosti a pozornosti, snížení schopnosti navazovat a udržovat vztahy
- Psychické změny vzestupné povahy - zvýšená tolerance k druhým, zvýšení vytrvalosti, trpělivosti
- Psychické funkce, které se s věkem nemění - např. jazykové znalosti, intelekt, slovní zásoba (1991, s. 14 - 15 cit. podle Dvořáčková, 2012, s. 13)

Potřeby, hodnoty a životní cíle provází lidského jedince napříč všemi jeho životními etapami od narození až po smrt. Ty se mohou měnit s věkem i s životními zkušenostmi. Jiný pohled na život bude mít kupříkladu tříleté dítě nemající ještě rozum z toho všeho, co se kolem něj děje a senior, načež se v odborné literatuře můžeme setkávat i s označením starý člověk, tedy podle Haškovcové člověk v období lidského života nazývaném **sénium** neboli stařecký věk, odpovídající věku 75 let a výše (2010, s. 20), který již na světě mnoho prožil a zažil. Dvořáčková (2012, s. 39) řadí mezi potřeby seniorů pocit jistoty a bezpečí, touhu po důvěře, stabilitě, jistotě a spolehlivosti. Podle Kriškové (2010, s. 41) je při práci v zařízeních určených pro seniory důležitým aspektem podpora seniora, aby vyjadřoval spokojenost, a to prostřednictvím každodenní komunikace. Snahou je podnítit klienta/uživatele k vyjádření pocitů, jež prožívá, myšlenek a v neposlední řadě také priorit vedoucích k pozitivním, radostným chvílím.

Při komunikaci se seniory by měl sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, zdravotnický personál a samozřejmě i dobrovolník dodržovat jisté zásady komunikace. „Opravdová komunikace není pouhá fyzická blízkost ani výměna informací nebo myšlenek. Je v tom ještě něco jiného: Je to přítomnost mého „já“.“ (Zgola, 2003, s. 139 cit. podle Hrozenská, Dvořáčková, 2013, s. 121) Hrozenská a Dvořáčková (2013, s. 121 - 122) dále uvádějí, že je zapotřebí umět seniorovi naslouchat, brát ohled na jeho případné onemocnění (př. poruchy zrakového a sluchového analyzátoru, neurologické onemocnění, kognitivní

poruchy, psychiatrické choroby), hovořit se seniorem jako s rovnocenným partnerem, používat vedle komunikace verbální i komunikaci neverbální, opírat se o zásady vhodné komunikace se seniorem. Mezi ně řadí uvědomění, pozdrav a oslovení, vymezení vzájemných rolí, vytvoření vztahu laskavosti a důvěry.

Stát se dobrovolníkem v domově pro seniory vyžaduje od člověka velkou míru entuziasmu, pokud možno dobrou emoční stabilitu, nepříliš osobní přístup ke klientům, obětavost a trpělivost. I přes mnohá úskalí vyplývající z práce se seniory, na ní lze nalézt pozitiva. Už jen pouhým nasloucháním seniorovi a vlastní přítomností jej činíme šťastnějším, zbavujeme ho pocitu osamělosti, zvláště pak v případě, nejevili o něj jeho rodina a příbuzní zájem. „Starší lidé potřebují sociální kontakty se svým okolím, potřebují však i své soukromí právě proto, aby nebyli vystaveni nadměrnému množství podnětů, které je pro ně zatěžující. Dávají přednost kontaktům se známými lidmi, rodinou, lidmi, kteří jim jsou blízcí svou náležitostí ke stejné sociální skupině, rozumí jejich steskům a potřebám. Opět zde vyvstává do popředí bezpečí a jistota. S postupujícím stářím ubývá sociálních kontaktů a starý člověk se může cítit osamělý. Pocit prázdnoty a izolace je jednou z častých zátěží stáří.“ (Hauke, 2014, s. 11-12) Dalším kladným bodem dobrovolnické služby poskytované seniorům může být skutečnost, že senioři díky přítomnosti mladých dobrovolníků „omladnou“, znamená to, že alespoň chvíli zapomenou na svá trápení a nemoci, které je tíží a třeba, že se jim jindy nechce opustit byt proto, aby si udělali venkovní procházku, na dobrovolníkův popud a v jeho společnosti tak rádi učiní. Vyskytne-li se situace, kdy za seniorem přijde nějaká návštěva, a je-li to v době, kterou si dobrovolník vyhradil pro svého klienta, nebo v době, kdy se u svého klienta fyzicky nachází, je nejlepší pro dobrovolníka počínat si uváženě a moudře, tedy nekrást chvíle klienta strávené s návštěvou a s rozloučením odejít.

Působení dobrovolníka v organizaci, jejímž posláním je péče o seniory, je velkým přínosem nejen pro seniory, nýbrž i pro organizaci samotnou, a to hned z několika důvodů:

- dobrovolníci pracují samostatně, ochotně a bez finanční odměny
- dobrovolníci přinášejí nové nápady a kreativní postupy
- dobrovolníci jsou silně motivovaní a pomohou motivovat i další pracovníky organizace
- dobrovolníci mohou být úsporou času pro pracovníky organizace, zvláště pokud jsou dobře vybráni a připraveni na dobrovolnickou činnost (2001, s. 5-6)

Dobrovolnickou činností mohou být různé aktivity, které přispívají ke spokojené náladě seniora, které pomáhají trénovat paměť seniora (ideálním prostředkem mohou být seniorovy vzpomínky promítnuté do vyprávění příběhů ze života), dále pak aktivity, které jsou spojeny s duchovními potřebami seniora, které slouží k zábavě (stolní hry, četba knih, manuální práce), a v neposlední řadě to mohou být aktivity typu doprovázení seniora do míst v zařízení nebo mimo něj anebo se může jednat o konkrétní druh terapie, při níž se využívá kontaktu zvířete s člověkem. Nejčastějším příkladem bývá pes, kočka nebo morče. Senior tak má možnost zvíře si pohladit, pochovat si ho, strávit s ním určitý čas. Fyzický kontakt se zvířetem má na člověka z psychického hlediska blahodárny vliv. A co teprve, jde-li o seniora. Z vlastní zkušenosti můžeme říci, že ve zvýšené míře se však v domovech pro seniory setkáváme s případy, kdy dobrovolník se svým zvířetem do domova nedochází, protože v daném zařízení se této aktivitě věnují výhradně jen pracovníci. Vynikající terapií pro seniory mohou být rovněž i rybičky. Stačí, když budou jen tiše sedět před akváriem a pozorovat tyto drobné a různě zbarvené živé tvory.

To, jakým způsobem bude dobrovolník se seniorem trávit volný čas, co bude náplní jeho práce v organizaci, záleží na mnoha okolnostech (např. jsou to vnitřní pravidla organizace, zdravotní stav seniora, schopnosti, dovednosti a znalosti dobrovolníka, motivace dobrovolníka...) Žádný z dobrovolníků však nesmí zapomínat, že lidská důstojnost je nade vše. Proto dobrovolník vždy zachovává úctu ke svému klientovi - neposmívá se, nebagatelizuje seniorovu inteligenci, nenutí seniora k něčemu, co on sám nechce a nepomlouvá.

3 CENTRUM PRO SENIORY HOLEŠOV

Veškeré informace týkající se zařízení Centrum pro seniory Holešov obsažené v této bakalářské práci pocházejí z vnitřních předpisů daného zařízení schválených a podepsaných tamější ředitelkou. Centrum pro seniory se sídlem v ulici Příční s číslem popisným 1475 ve městě Holešov je příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je právě město Holešov. Organizace poskytuje sociální služby domov pro seniory (čítající 148 lůžek), odlehčovací služby (čítající 4 lůžka) a nově od 1. 1. 2014 i domov se zvláštním režimem (čítající 26 lůžek). Všechny tyto služby vycházejí z komunitního plánování sociálních služeb, tedy z potřeb regionu.

Budova Centra pro seniory je osmipodlažní, přičemž sedm horních podlaží je využíváno pro ubytování klientů. Na hlavní budovu navazuje dvoupodlažní budova s dalším technickým a společenským zázemím. Centrum pro seniory má živnostenské oprávnění pro poskytování hostinské činnosti, to znamená, že poskytuje stravování pro seniory z blízkého okolí. V rámci doplňkové činnosti nabízí seniorům denně obědy v zařízení nebo do jídlonosičů. Pobyt a strava v zařízení jsou hrazeny klienty, sociální služby jsou hrazeny z příspěvků. Klienti zařízení mají možnost také využít dalších služeb zařízení, jimiž jsou bufet nacházející se v přízemí budovy a kadeřnictví, vše si hradí ze svých finančních zdrojů.

Mezi základní činnosti při poskytování sociálních služeb stanovené dle § 35, § 49 a § 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (Česko, 2006) a uplatňované v zařízení, patří poskytnutí ubytování, stravy, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Uživatelům jsou nabízeny vzdělávací akce, zájmové aktivity, kulturní a sportovní vyžití.

Ze sociálních služeb poskytovaných Centrem pro seniory Holešov je nejvíce využíván domov pro seniory, naopak nejméně jsou využívány odlehčovací služby v pobytové formě, určené osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek. (Česko, 2006) V zařízení je zajištěna potřebná zdravotní péče, navíc do něj pravidelně dochází praktický

lékař a psychiatr a v neposlední řadě pečují o zdraví uživatelů i všeobecné a rehabilitační zdravotní sestry.

3.1 Poslání, cíle a personální struktura zařízení

Poslání a cíle zařízení vycházejí z řady principů poskytování služby, jsou jimi:

- Individuální přístup - respekt vůči klientovi;
- respektování a důsledné dodržování základních lidských práv uživatele;
- zachování lidské důstojnosti a úcty k uživateli;
- princip rovnosti;
- princip diskrétnosti;
- flexibilita služby potřebám uživatelů;
- podpora přirozených vztahů a spolupráce s rodinami uživatelů;
- podpora využívání běžných služeb veřejnosti;
- týmová spolupráce všech zaměstnanců;
- odbornost pracovníků a prohlubování jejich znalostí při soustavném vzdělávání;
- spolupráce s odbornými pracovišti, institucemi a zařízeními.

(zdroj: vnitřní předpisy zařízení)

Praktickou ukázkou zařízením stanoveného poslání je poslání domova pro seniory zavazující se poskytnout potřebnou individuální podporu a péči seniorům, přičemž rozsah podpory závisí na individuálních potřebách uživatele, vyplývajících z jeho očekávání a plánování průběhu služby. Dále podpora musí zachovávat právo na svobodné rozhodování uživatele a umožnit mu důstojný způsob života v příjemném a klidném prostředí. Pracovníci zařízení se v maximálně možné míře snaží důsledně dodržovat poslání a cíle zařízení, vytvářet příjemnou atmosféru na pracovišti a s obrovským profesionálním nasazením a lidským srdcem pečovat o seniory. Kompletní seznam personálního zabezpečení služeb je součástí příloh. (viz příloha PI) V rámci sociální práce realizují pracovníci v přímé péči - klíčoví pracovníci a sociální pracovníci s klienty z Domova pro seniory intervence a následně je zaznamenávají. Intervencí se rozumí odborná pomoc poskytnutá přímo uživateli v délce trvání min. 30 minut. O intervenci se vede písemný zápis. Za intervenci budeme v tomto případě považovat řešení: jednání na úřadech - např. vyřízení občanského průkazu, založení/zrušení účtu v bance, poradenství v krizových situacích, pomoc při jednání o exekuci atd. (zdroj: vnitřní předpisy zařízení)

Klíčový pracovník zaujímá svébytnou pracovní pozici, často právě v domovech pro seniory, avšak ne vždy tomu tak je (pro vysvětlení: pozice klíčového pracovníka nemusí být zanesena do personálního zajištění sociálních služeb - není povinná), jeho hlavním úkolem je individuální plánování průběhu sociální služby s klientem. Na tuto pozici jsou koordinátorem organizace/zařízení delegováni nejčastěji zaměstnanci v pracovní pozici pracovník v sociálních službách, terapeut, ošetřovatel a v ojedinělých případech z důvodu nedostatku pracovníků jsou to i všeobecné zdravotní sestry, pouze však po dobu nezbytně nutnou.

Úkoly klíčového pracovníka jsou např.:

- Přebírá do své péče klienty určené koordinátorem,
- společně s klientem vytváří individuální plán, směřující k dosažení klientova osobního cíle,
- spolu s dalšími pracovníky organizuje a zajišťuje plnění individuálního plánu klienta, podílí se na jeho realizaci a kontroluje jeho plnění.

(Malíková, 2011, s. 162 - 164)

Práce se seniory v rezidenčních zařízeních jako jsou domovy pro seniory, vyžaduje dokonalou souhru všech pracovníků, ať již se jedná o sociální pracovníky, pracovníky v sociálních, zdravotnický personál, technické pracovníky či dobrovolníky. Hlavním cílem je dosáhnout spokojenosti uživatelů a zajistit jim podmínky důstojného života.

3.2 Cílová skupina klientů

V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. (Česko, 2006) Centrum pro seniory Holešov poskytuje sociální služby občanům, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, nebo pro občany v plném invalidním důchodu:

- Majícím sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku,
- jejichž situace vyžaduje pravidelnou péči jiné osoby,
- péči nelze zabezpečit členy rodiny ani jinou formou sociálních služeb,
- kteří se cítí sociálně osamoceni,
- nebo umístění potřebují z jiných závažných důvodů.

Služby nejsou určeny psychotikům, alkoholikům a drogově závislým osobám.

Zařízení organizuje ve prospěch klientů různé aktivity, jako jsou skupinové aktivizační činnosti (konkrétním příkladem jsou hry se slovy a kvízy), individuální aktivizační činnosti (konkrétním příkladem je četba), canisterapie, kulturní, společenské a sportovní vyžití klientů ve volném čase (besedy, zájezdy, divadlo, hra petangue atd.). Poskytované služby jsou orientovány na individuální potřeby uživatel, zachování, popřípadě zvyšování jejich fyzických a mentálních schopností, zajištění maximálně možného soukromí, možnost volby a rozhodování o své osobě. Podle Malíkové (2011, s. 126) musí každé pobytové zařízení respektovat i vyšší potřeby klientů jako je duchovní složka. V tomto ohledu nabízí Centrum pro seniory v Holešově svým uživatelům možnost účasti na organizované duchovní činnosti v podobě mše svaté v rozsahu jedné hodiny týdně, zajišťované kněžími holešovské farnosti, popřípadě po dohodě s klienty zajišťuje individuální návštěvy kněží na pokojích. Malíková také uvádí, že senior s naplněnými duchovními potřebami:

- je vyrovnaný, má v sobě vnitřní klid,
- nemá konflikty se svým okolím,
- má v sobě vnitřní sílu,
- umí chápat druhé,
- vyzařuje z něj harmonie,
- ví, kde hledat pomoc v těžkých chvílích, a díky tomu zvládá i náročné životní situace atd. (2011, s. 273 - 274)

Mějme prosím na paměti, že jakmile člověk zestárne, v žádném případě se ho nesnažíme jakýmkoli způsobem zavrhnout, ba hůře odvrhnout, stále ho pokládáme za rovnocennou lidskou bytost mající city, touhy, přání, sny a jedinečnou hodnotu pro společnost. Velmi důležité je u seniora podporovat soběstačnost, nesnažit se mermomocí dělat něco za něj. „Udržováním soběstačnosti je zajištěna lidská důstojnost seniora, podporováno jeho sebevědomí a pocit vlastní hodnoty a ceny.“ (Malíková, 2011, s. 33)

Zdraví, mnohými osobami považováno za jednu z nejcennějších životních hodnot, zvláště pak osobami v pokročilém věku, si nelze ničím koupit, a trpíme-li jakoukoli nemocí či poruchou, je třeba se nevzdávat a bojovat se statečností, ať již jde o osoby s Alzheimerovou nemocí či osoby trpící demencí.

3.2.1 Klienti s potřebou speciální starostlivosti a péče v oblasti zdravotní a sociální

V domovech se zvláštním režimem se můžeme poměrně často setkat s uživateli trpícími demencí. Dle zákona o sociálních službách jsou domovy se zvláštním režimem určeny osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob. (Česko, 2006) Malíková navíc dodává, že tento typ pobytového zařízení má pro své klienty upravené podmínky ve smyslu zajištění bezpečnosti, vyššího dohledu a cílené systematické aktivizace. (2011, s. 33)

V pojetí Glennera je demence obecný termín označující celkový úbytek rozumových schopností a duševní bystrosti způsobený nemocí nebo poraněním mozku. Nejčastější příčinou demence je podle statistik Alzheimerova nemoc. (2012, s. 9) Alzheimerova choroba je závažné neurodegenerativní onemocnění, vedoucí k úbytku některých populací neuronů (nervových buněk) a v důsledku toho k mozkové atrofii (úbytku tkáně). (Jiráček, Holmerová a Borzová, 2009, s. 29) Jelikož nejsme zkušenými odborníky z oboru psychiatrie, není naším záměrem zabývat se problematikou demence více dopodrobna. Na druhou stranu je nutné znát alespoň ty nejzákladnější informace. Pro tento účel nám skvěle poslouží „Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora“ od Mgr. Luisy Benedíkové, v níž je jednoduše a přehledně popsáno následující: „Mizí schopnost používat obvyklé přístroje. Postižený zapomene, že je v důchodu, odchází do práce. Ztrácí vědomí, jak se má chovat, jak se drží příbor, kam se ukládají věci, ztrácí schopnost vést smysluplný rozhovor. Jeho nejbližší se pro něj stávají cizími. Postupně se zhoršuje schopnost se o sebe postarat v oblékání, hygieně, při jídle.“

Autorky Holmerová a Jarolímová (Jiráček, Holmerová a Borzová, 2009, s. 110 - 113) považují za obecné zásady v přístupu k pacientům s demencí respektování osobnosti nemocného, ocenění člověka s demencí, zdvořilost, laskavost, nenaléhavost, podpora paměti a dobré nálady, v oblasti komunikace se zaměřovat především na nonverbální komunikaci (komunikaci beze slov), při verbální komunikaci dbát na jednoduchost, věcnost, používat krátká sdělení atd.

Z osobní zkušenosti víme, že uživatelé se stařeckou demencí či jiným typem demence nebo Alzheimerovou nemocí, umístění v domově se zvláštním režimem v Centru pro seniory v Holešově, mohou trávit svůj volný čas s tamními dobrovolníky, zkrátka mohou se stát jejich klienty. Náplň dobrovolnické služby v tomto případě tkví v komunikaci s klientem, naslouchání klientovi nebo jen v pouhé fyzické přítomnosti, při níž klientovi dobrovolník dává najevo, že není osamocen, a to kupříkladu držením jej za ruku.

3.3 Seznámení dobrovolníka s jeho rolí v organizaci

Do zařízení Centrum pro seniory Holešov pravidelně docházejí dobrovolníci z řad studentů Vyšší policejní školy a Střední policejní školy MV v Holešově a dospělých osob. Organizací, která dobrovolníky vysílá, je Samari, o.s. se sídlem Burešov 4886, 760 01 Zlín. Tato vysílající organizace uzavírá dle zákona o dobrovolnické službě (Česko, 2002) s dobrovolníky smlouvu. Daná smlouva o dobrovolnické činnosti zahrnuje ve svém obsahu vymezení programu, ustanovení týkající se Dobrovolnického centra a ustanovení týkající se dobrovolníka včetně záznamů o prodělaném školení a účasti na supervizích. Hess (1980, s. 25 cit. podle Hawkins a Shohet, 2004, s. 59) definuje supervizi jako „čistou mezilidskou interakci, jejímž obecným cílem je, aby se jedna osoba, supervizor, setkávala s druhou osobou, supervidovaným, ve snaze zlepšit schopnost supervidovaného účinně pomáhat lidem.“ Dobrovolnické centrum Samari, o.s. se podle této smlouvy zavazuje:

- zajišťovat dobrovolníkovi optimální podmínky pro jeho činnost
- seznámit dobrovolníka s právy a povinnostmi, které z výkonu dobrovolné činnosti vyplývají
- zprostředkovat dobrovolníkovi kontakt s kontaktní osobou v zařízení
- zajistit dobrovolníkovi potřebný výcvik, pravidelné supervize a možnost individuálních konzultací
- seznámit dobrovolníka s možnými riziky spojenými s výkonem dobrovolnické služby v zařízení, zejména s ohledem na specifika prostředí
- zajistit dobrovolníkovi pojištění pro případ odpovědnosti dobrovolníka za škodu způsobenou organizací pojistníka (příp. příslušné smluvní organizací pojistníka) a třetí osobě, pojištění odpovědnosti organizace pojistníka (příp. příslušné smluvní organizace pojistníka) za škodu způsobenou dobrovolníkovi, úrazové pojištění dobrovolníka

Ustanovení týkající se dobrovolníka jsou daleko obsáhlejší než ustanovení týkající se Dobrovolnického centra, proto není naším záměrem uvádět v této bakalářské práci celý výčet povinností, práv a závazků plynoucích pro dobrovolníka. Avšak můžeme nabídnout alternativní možnost dozvědět se o práci dobrovolníků se seniory něco více, a to z dokumentu s názvem Rukověť dobrovolníka pečujícího o seniora od Mgr. Luisy Benedíkové, který je volně ke stažení na internetové stránce <http://www.dobrovolnik.cz/ke-stazeni/rukovet-dobrovolnika-pecujiciho-o-seniora/>.

V daném dokumentu se můžeme kupříkladu dočíst, nad čím by se měl budoucí dobrovolník zamyslet. Jedná se zejména o tyto konkrétní otázky: „Jaká skupina lidí je mi nejbližší? Děti, mládež, sportovci, senioři, handicapovaní? Co o těchto lidech vím, co jim mohu nabídnout? Jsem ochoten tolerovat člověka, kterému budu dobrovolníkem? Očekávám i méně příjemné zážitky, případně konflikty? Jsem ochoten hledat pomoc, svěřit se? Kolik času mohu této činnosti věnovat? Jak mé rozhodnutí přijme rodina? Bude mě podporovat? Přihlásím se k nějaké organizaci? Mám o ní dostatek informací? Neočekávám vděčnost? Neplním si vlastní představy o své obětavosti?“

Rukověť se nezaobírá jen vztahem mezi dobrovolníkem a seniorem, ale i vztahem dobrovolnického centra k dobrovolníkovi. Důležité je dobrovolníka motivovat pro další práci a to především těmito způsoby: příjemnou a vstřícnou atmosférou v dobrovolnickém centru, pokud možno i tam, kde dobrovolník pracuje; dobrým servisem, především pomocí a radou tehdy, kdy ji potřebuje; jasnými a jednoduchými pravidly činnosti dobrovolníků, vymezením hranic jeho práce: jaké činnosti se věnuje, v jakém rozsahu, za jakých podmínek tato dohoda končí a zejména pozor na psychické vymezení; každý dobrovolník má právo říci: „Nemohu, nechci, chci práci přerušit, chci skončit“. Dělá to pro sebe i pro svého navštěvovaného. Bude daleko více platný, až si odpočine. „Nejdůležitější je ocenění, poděkování. Ujistění o smysluplnosti naší práce potřebujeme všichni. Tím více dobrovolník, který není o své ceně ujišťován výplatní páskou. Projevení úcty a ocenění práce dobrovolníka by mělo provázet každý kontakt s ním i s lidmi, kteří jeho pomoc přijímají. Veřejné ocenění může mít celou řadu forem: článek v tisku, různé symbolické odměny, jejich předání významnou osobností, pozvání na kulturní akci. Jsou lidé, kteří nemají rádi veřejné ocenění. Ocenění však povzbudí každého. Je na organizaci, aby vhodnou formu našla.“ Srovnáme-li předešlé tvrzení s tvrzením Friče a Pospíšilové (viz kapitola Zákon o dobrovolnické službě) v souvislosti s projevem uznání či ocenění dobrovolníka, pozorujeme, v závislosti na čase, posun směrem dopředu, kdy je potřeba vzdát hold dobrovolníkovi za

jeho vykonanou službu i symbolickými odměnami. Dobrovolnictví, to nejsou jen projevy uznání, nýbrž i celá řada závazků, jejichž plnění je od dobrovolníků vyžadováno. Jedním z nich je i závazek o mlčenlivosti, vyplývající ze zákona o sociálních službách dle § 100. (Česko, 2006) V případě spolupráce s médii se dobrovolník obrací na koordinátora dobrovolníků, popř. pověřenou kontaktní osobu v zařízení, ti budou následně jeho komunikaci s médii řídit. Dříve než bude moci dobrovolník vykonávat dobrovolnickou činnost v zařízení Centrum pro seniory Holešov, musí absolvovat patřičnou přípravu zahrnující školení.

3.3.1 Činnosti vykonávané v rámci dobrovolnické služby

Povinností dobrovolníka je zúčastnit se školení, které pořádá Dobrovolnické centrum Samari, a mimo to i školení v samotném zařízení Centrum pro seniory Holešov. V přijímající organizaci je dobrovolník obeznámen se zásadami BOZP a s hlavními zásadami dobrovolnické činnosti, kterými jsou: osobnostní zralost, představa o oboru, ve kterém chce dobrovolník pomáhat (tj. znalost cílové skupiny), školení v oblasti gerontologie (stáří, nemoci ve stáří, demence, Alzheimerova nemoc), základy komunikace se seniory, základy komunikace s personálem, znalost Rukověti dobrovolníka pečujícího o seniora od Mgr. Luisy Benedíkové (doporučená literatura), praktický výcvik manipulace s uživatelem, doporučené další vzdělávání (osobnostní rozvoj dobrovolníka), teologické minimum (základní kurz) pro dobrovolníky pracující v oblasti pastorační a zpětná vazba. Dobrovolníci mají rovněž možnost účastnit se pravidelných supervizí (tj. 1x ročně) vedených externím supervizorem ze Samari.

Jak praví přísloví - *Ve dvou se to lépe táhne*, se stává platným a aplikovatelným také v případě dobrovolnictví. Spolupráce koordinátora dobrovolníků, pověřené kontaktní osoby a dobrovolníka je velmi důležitá. V životě každého člověka jednou nastanou chvíle, kdy si neví rady a potřebuje pomoc okolí. Vávrová vnáší do pojmu doprovázení nový význam, nový rozměr. Podle ní lze doprovázení spojovat nejen s umírajícími lidmi, nýbrž také s projevem spolubytí s druhými lidmi, jimž svoji přítomností dáváme najevo zájem, poskytujeme podporu a potřebnou pomoc v jednotlivých fázích životní dráhy. (2012, s. 98) Za koordinaci dobrovolnictví v zařízení Centrum pro seniory Holešov zodpovídá zástupce ředitele pro sociální úsek a klíčový pracovník. Úkolem klíčového pracovníka je mimo jiné seznámit dobrovolníka s uživatelem, informovat ho o životním příběhu a individuálním plánu uživatele. Posláním programu dobrovolné činnosti je psychosociální podpora klientů

domova pro seniory skrze dobrovolníky, pomoc dobrovolníků při zkvalitnění prostředí domova a při jednorázových akcích. (zdroj: Smlouva o dobrovolné činnosti) Práce dobrovolníků se seniory se soustřeďuje na individuální činnost. Pomůcky k těmto činnostem (knihy, časopisy, míčky, společenské hry apod.) si může dobrovolník vypůjčit z výbavy zařízení. Dobrovolnická činnost zpravidla probíhá následujícím způsobem: dobrovolník přichází do zařízení zpravidla odpoledne, 1x týdně na dobu 1 hodiny. Na recepci zařízení se zapíše do archu organizace Samari, připevní si svou jmenovku a odchází na pokoj za konkrétním uživatelem. Po příchodu na pokoj od uživatele zjistí, zda má o kontakt a činnost s dobrovolníkem zájem; při kladné odpovědi zůstane a schůzka začne probíhat. Náplň schůzky odpovídá individuálním přáním a požadavkům uživatele (rozhovor, četba, luštění, společenské hry, procházka do parku, do města atd.). Během návštěvy u uživatele má dobrovolník možnost požádat o pomoc při manipulaci s uživatelem personál denní služby (SZP, POP). Pokud během schůzky zjistí u uživatele změnu chování nebo zdravotního stavu, informuje o této skutečnosti personál denní služby (SZP, POP). Po ukončení schůzky si dobrovolník s uživatelem dohodnou termín další návštěvy. Při odchodu ze zařízení se opět dobrovolník zapíše do archu organizace Samari, odevzdá jmenovku. (zdroj: Metodika *Dobrovolnictví v domově pro seniory* vztážená na Centrum pro seniory Holešov)

Při výkonu dobrovolnické služby se objevují rizika, o nichž má vysílající organizace stejně jako přijímající organizace povinnost dobrovolníka instruovat. V zařízení Centrum pro seniory Holešov se jedná zejména o tato možná rizika: pád, nebezpečí dopravní nehody a bariéra v komunikaci. Práce dobrovolníků se seniory v domovech pro seniory v ČR je specifická už jen tím, že se liší u jednotlivých zařízení z důvodu specifického prostředí domova.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V rámci vlastního výzkumu budeme zkoumat specifika práce dobrovolníků se seniory ve zmiňovaném zařízení. K tomuto rozhodnutí nás vedla řada impulsů, jmenovitě to byl všeobecný zájem o dobrovolnictví, dále pak příležitost dozvědět se něco více o zařízení Centrum pro seniory Holešov nacházejícím se v blízkém okolí bydliště samotného výzkumníka, jedním z motivů byla i touha proniknout do tajů dobrovolníkovy poslání a v neposlední řadě nás k tomu vedla i osobní zkušenost výzkumníka, která spočívala v práci se seniory v daném zařízení v rámci praxe vysokoškolského studia. Jelikož se ve výzkumu budeme zabývat problematikou, která je příznačná pouze pro dané zařízení Centrum pro seniory Holešov, a navíc je naším cílem porozumět danému problému více do hloubky, volíme jako výzkumnou strategii **kvalitativně orientovaný výzkum** realizovaný formou **polostrukturovaného rozhovoru**. Při realizaci výzkumného šetření budeme postupovat dle autorů Švaříčka a Šed'ové.

4.1 Vymezení výzkumných cílů

V obecné rovině je cíl chápán jako něco, čeho chceme dosáhnout, ať již svým vlastním úsilím či s přičiněním někoho dalšího. V rovině vědecké nám cíle odpovídají na otázku: **Co chceme výzkumem dosáhnout?** Naše odpověď na tuto otázku zní následovně: realizací rozhovorů s dobrovolníky chceme **odkrýt jejich subjektivní pohled na specifika jejich práce se seniory** v Centru pro seniory v Holešově.

Při definování výzkumných cílů můžeme rovněž využít možnosti stanovit si cíle orientované k odborné obci a cíle orientované k aplikaci do praxe, pokud to zkoumaná problematika dovoluje. Vzhledem k tomu, že námi zvolená problematika výzkumu to umožňuje, proto bychom rádi tyto cíle prezentovali.

Ve výzkumu zabývajícím se specifiky práce dobrovolníků se seniory v zařízení Centrum pro seniory Holešov si autorka bakalářské práce definovala trojí typ cíle následovně:

Intelektuální cíl - Cílem je poukázat na skutečnost, že poznatků a realizovaných výzkumů týkajících se problematiky dobrovolnictví u seniorů s konkrétním zaměřením na samotné dobrovolníky a jejich specifika práce není mnoho. Dalším neméně důležitým aspektem je představit zařízení Centrum pro seniory Holešov široké veřejnosti.

Cíl praktický - Získané informace z realizovaného výzkumu mohou být využity ve snaze oslovit nové potenciální zájemce o dobrovolnou činnost u seniorů v zařízení Centrum pro

seniory Holešov a v obecné rovině přispět ke zlepšení neuspokojivé situace ohledně malého počtu dobrovolníků v domovech pro seniory.

Cíl personální - Obohacení výzkumníka samého spočívá v rozvinutí vlastní informovanosti o dobrovolnictví a zvýšení odbornosti vztahující se ke kvalitativně orientovanému výzkumu včetně získání praktické zkušenosti z jeho realizace formou polostrukturovaného rozhovoru. V neposlední řadě je cílem autorky této bakalářské práce rozšířit si povědomí o práci se seniory a jejích specifických v daném zařízení na základě vlastního výkonu praxe v rozsahu 80 hodin v rámci vysokoškolského studia.

4.2 Tvorba konceptuálního rámce

Po tom, co jsme si stanovili výzkumné cíle, jsme postupovali ve **stanovení výzkumného problému**, načež jsme ho definovali jako **specifika práce dobrovolníků se seniory v zařízení Centrum pro seniory Holešov**. Do konceptuálního rámce nespadá jen formulace výzkumného problému, nýbrž i formulace klíčových konceptů a nastínění teoretického kontextu. V našem případě můžeme za klíčové koncepty považovat slovní spojení **specifika práce** v souvislosti s dobrovolnictvím u seniorů a termín **dobrovolníci**.

4.3 Vymezení výzkumných otázek

Výzkumný problém je stanoven, nyní se zaměříme na definování výzkumných otázek tvořící ústřední část výzkumu. Je velmi důležité, aby výzkumník tento úkol nepodceňoval a počínal si vskutku obezřetně, přitom ale věcně a postupoval v plnění tohoto nesnadného úkolu s rozvahou a čistou myslí. Chceme-li dosáhnout, pokud možno, správně formulované výzkumné otázky, tak abychom zachovali kritéria, že otázka by měla být formulována jasně a s účelem na ni dokázat svým výzkumem odpovědět a byla by vhodná pro kvalitativně orientovaný výzkum, budeme se snažit splnit určité specifické požadavky.

Na základě těchto specifických požadavků a na základě povahy samotného výzkumného problému jsme si stanovili následující **dílní výzkumné otázky** a jednu **hlavní výzkumnou otázku**:

HVO: Jak vnímají dobrovolníci svůj přínos klientům v Centru pro seniory v Holešově?

DVO1: Jaká stanoviska zaujímají dobrovolníci k dobrovolnictví?

DVO2: Jakou hodnotu má pro člověka pomoc poskytovaná seniorům prostřednictvím dobrovolnické služby?

DVO3: Jaké jsou názory dobrovolníků na jejich kompetenční vybavenost potřebnou pro výkon dobrovolnické služby v Centru pro seniory v Holešově?

DVO4: Co si dobrovolníci myslí o bariérách, jež mohou být přítomny v jejich vztahu se seniorem, v komunikaci, jejímž prostředkem nemusí vždy nutně být pouze slova, ale je to i řeč našeho těla (postoje, gesta, doteky, výrazy v obličeji...), anebo o bariérách v péči o klienta a tudíž se s nimi mohou během vykonávání dobrovolnické služby v Centru potýkat?

DVO5: Co vypovídají o situaci klientů v domovech pro seniory sami dobrovolníci?

DVO6: Jaký vliv má z pohledu dobrovolníka práce se seniory na rozvoj jejich osobnosti?

4.4 Výzkumný soubor

Jak již bylo dříve popsáno, dobrovolníci jsou tvořeni osobami z řad studentů z Policejní školy v Holešově a dospělých osob se zaměstnáním nebo bez zaměstnání, s odlišným věkem, jakožto i s jinými zkušenostmi a pohledem na svět. Náš první kontakt s dobrovolníky se uskutečnil při příležitosti konání supervize v daném zařízení vedené koordinátorkou organizace Samari. Dostalo se nám té možnosti nebýt jen pasivním pozorovatelem tohoto školení, nýbrž být i účastníkem přímého dění. Program supervize obsahoval stručné představení se (každý ze zúčastněných dobrovolníků dostal za úkol sdělit něco málo o sobě, především tedy pak něco, co by souviselo s výkonem dobrovolnické služby v daném zařízení), poté už následoval hlavní bod programu, kterým byla diskuse na konkrétní vybrané téma vztahující se k dobrovolnické činnosti. Vzhledem k tomu, že výzkumník sám nezastává pozici dobrovolníka v žádném zařízení, tiše jen seděl a poslouchal zážitky, zkušenosti a postřehy dotazovaných. Účast na supervizi výzkumník hodnotí za velmi přínosnou a obohacující, načež nově získané poznatky od samotných dobrovolníků jen více umocnili touhu výzkumníka stát se jednou dobrovolníkem v Centru pro seniory v Holešově.

K realizaci kvalitativního výzkumu zabývajícího se specifiky práce dobrovolníků v zařízení Centrum pro seniory Holešov si výzkumník záměrně (výzkumný soubor v kvalitativním výzkumu je vždy záměrný), ale přitom náhodně zvolil 5 dobrovolníků, přičemž poměr pohlaví v zastoupení je následující: **4 ženy** a **1 muž**. Výběr byl proveden bez přítomnosti dobrovolníků, a to prostřednictvím seznamu, který byl výzkumníkovi zapůjčen pracovníci Centra. Výzkumníkova volba padla na pět jmen, a aby byl výzkumný soubor

pestrý, snažil se výzkumník zvolit obě pohlaví, dodáváme, že v zařízení působí jako dobrovolníci v současné době jen dva muži (jeden z nich je studentem Policejní školy v Holešově), a dále zvolit jak osoby studující, tak osoby zbylé, které v tamějším zařízení působí jako dobrovolníci a které nelze obecně klasifikovat pod jedno označení pro ně typické. Bližší charakteristiku výzkumného souboru nabízí následující tabulky.

Tabulka A Popis výzkumného souboru - 1. část

Zkoumaná osoba	Pohlaví	Rok narození	Zaměstnání	Náboženské vyznání
Dobrovolník č. 1	muž	1981	skladový operátor	věřící
Dobrovolník č. 2	žena	1969	pastorační asistentka v Centru pro rodinu v Holešově	věřící
Dobrovolník č. 3	žena	1995	student	nevěřící
Dobrovolník č. 4	žena	1968	technik	nevěřící
Dobrovolník č. 5	žena	1996	student	nevěřící

Zdroj: vlastní výzkum, únor - duben 2014

Tabulka B Popis výzkumného souboru - 2. část

Zkoumaná osoba	Dobrovolnická činnost/délka výkonu	Popis klienta/klientů
Dobrovolník č. 1	Centrum pro seniory Holešov / cca 3 měsíce	„navštěvuji manželský pár, mají okolo 90 let“ „pán chodí o chodítku, pohybuje se i samostatně, paní o berlích“

Dobrovolník č. 2	Centrum pro seniory Holešov / cca 3 roky	„Je to různé. Jsou tam klienti, kteří si dojdou úplně sami, kteří nás vlastně vůbec nepotřebují, a jsou tam lidé i na vozíčku, dvě klientky s roztroušenou sklerózou, které už jsou na tom hůř, takže ti nás potřebují více.“
Dobrovolník č. 3	Centrum pro seniory Holešov / cca 3 roky	„Tak v současné době mám dvě klientky, jedna leží, takže se pohybuje pouze s pomocí a pouze na vozíku a druhá i s chodítky, ale spíše taky na vozíku.“
Dobrovolník č. 4	Centrum pro seniory Holešov / cca 2,5 roku	„Takže já jsem začínala společně s dcerou a docházely jsme do pokoje dvou „dědečků“, když to mám tak říct, ani jeden z nich nebyl mobilní už v té době a ten, v uvozovkách můj, nebo ten, za kterým jsem docházela já, asi po roce zemřel. A od té doby chodím...nebo...mi byla přidělena jiná paní a od té doby chodím za ní.“
Dobrovolník č. 5	Centrum pro seniory Hranice (dříve) Centrum pro seniory Holešov / cca 1 rok	„Tak jsem u klientky... soběstačná je, je jí 93 let. Sama se o sebe dokáže postarat, žádný postižení nebo dysfunkci nemá a je taková, na svůj věk až dost čilá.“

Zdroj: vlastní výzkum, únor - duben 2014

Spoluúčast dobrovolníků na výzkumu si novopečený výzkumník, současně i autor této bakalářské práce, zajišťoval individuálními domluvami, nejprve telefonicky, poté osobní schůzkou s jednotlivými aktéry. Nutno ještě dodat, že oslovení dobrovolníci byli velmi vstřícní a že s ochotou a bez jakéhokoli zaváhání přistupovali ke splnění výzkumníkovi prosby podílet se na výzkumu, přičemž délka trvání každého rozhovoru se pohybovala v rozmezí přibližně 15 až 25 minut.

4.5 Metody sběru dat

K získávání dat od dobrovolníků jsme využili **metodu polostrukturovaného rozhovoru**, což v praxi znamená, že jsme vycházeli z předem připraveného seznamu témat a otázek. Polostrukturovaný rozhovor je považován za jeden z hlavních typů **hloubkového rozhovoru**. Záznamový arch obsahoval úvodní formulí vztahující se k etice, aby byla zachována anonymita rozhovoru a aby získaná data nebyla žádným způsobem zneužita, ale

aby byla použita pouze pro účely bakalářské práce, v neposlední řadě tato formule obsahovala i zkoumaný jev a datum realizace rozhovoru. Hlavní jádro záznamového archu pak tvořily okruhy otázek skládající se z několika podotázek. Bližší specifikaci námi vytvořeného záznamového archu rozhovoru uvedeme v následující kapitole s názvem Zpracování a vyhodnocení získaných dat. Nyní se ale opět vraťme k faktu, že rozhovor musí být řádně naplánován a jeho struktura musí být řádně promyšlena. Součástí výzkumníkovy plánování by se měla stát i otázka: jakým způsobem bude rozhovor zaznamenávat? V našem případě jsme pro záznamy z rozhovorů využili mobilní telefon. Pravdou je, že mobilní telefon nemůže poskytnout takovou kvalitu záznamu jako třeba diktafon a toho jsme si vědomi, ale přehrajeme-li získané nahrávky v počítači, garantujeme lepší kvalitu zvuku.

Zhoršená kvalita nahrávky nemusí být nutně jediným problémem, se kterým se výzkumník při realizaci svého rozhovoru může potýkat. Další překážkou se pro výzkumníka může stát terén, nebo chcete-li prostředí, v němž bude probíhat samotný rozhovor se zkoumanými osobami. Naneštěstí i my jsme se potýkali s touto překážkou. Zajistit tiché, klidné, ničím nerušené prostředí pro realizaci rozhovoru, a aby přitom zůstala všechna data anonymní, nikdo se k nim nedostal, nikdo je neslyšel, je, a to nám věřte, opravdu nesnadný úkol. Náš výzkum se odehrával ve třech typech prostředí. Prvním z nich byl bufet nacházející se v přízemí hlavní budovy Centra pro seniory v Holešově, druhým se pak staly vnitřní prostory Centra pro rodinu v Holešově a třetí prostředí představoval park, který je součástí Centra pro seniory. Zkrátka, zcela eliminovat rušivé elementy, kterými byly zpěv ptáků, hrčení automatu na kávu, zvonění telefonu ve vedlejší místnosti, bylo zhora nemožné.

5 ZPRACOVÁNÍ A VYHODNOCENÍ ZÍSKANÝCH DAT

Dříve než představíme způsob, jakým jsme vyhodnocovali získaná data od dobrovolníků působících v Centru pro seniory v Holešově, budeme se ještě předtím zabývat oním samotným získáváním dat. Jak jsme již předestřeli v předchozí kapitole, při rozhovorech s jednotlivými dobrovolníky jsme použili námi sestavený záznamový arch rozhovoru, který nám měl dopomoci k získání potřebných dat. Tento záznamový arch rozhovoru je rovněž součástí příloh této bakalářské práce. Hlavní jádro tohoto záznamového archu tvořilo pět hlavních okruhů otázek obsahujících několik podotázek a samozřejmě nechybělo i několik závěrečných otázek. Otázky byly koncipovány tak, aby zprvu zjistili některé námi vybrané obecné informace o dobrovolnících včetně bližších informací o dobrovolnické činnosti zahrnující i popis jejich klientů. Dalšími oblastmi, o které se výzkumník u dobrovolníků zajímal, byl jejich postoj k hodnotě dobrovolnictví u seniorů a ke kompetenční vybavenosti dobrovolníka. Poté následovaly otázky týkající se bariér dobrovolnické služby v zařízení Centrum pro seniory Holešov. Sami dobrovolníci se nám v rozhovorech přiznali, že se přímo nesetkali se situacemi, které by vyústili v nedorozumění nebo případný konflikt mezi nimi a jejich klienty a rovněž nás informovali o tom, jak jejich pozici dobrovolníka v daném zařízení vnímá jejich rodina, jejich přátelé a v neposlední řadě i obyvatelé města Holešova. V posledním okruhu otázek se výzkumník zaměřil na přínos dobrovolnické činnosti poskytované seniorům v Centru pro seniory v Holešově pro samotné dobrovolníky. Závěrečné otázky zněly:

Doporučil/a byste svým známým a přátelům zapojit se do dobrovolnického programu v Centru pro seniory v Holešově?

Chcete na závěr ještě něco dodat, co zde nebylo zmíněno a rád/a byste se o tom podělil/a?

Analýzu získaných dat jsme provedli pomocí techniky **otevřeného kódování**. Nejdříve jsme provedli přesnou transkripci všech pořízených nahrávek prostřednictvím rozhovoru. Při vyhodnocování dat jsme postupovali v pořadí, ve kterém byly realizovány jednotlivé rozhovory, tedy začínali jsme dobrovolníkem č. 1 a končili dobrovolníkem č. 5, načež jsme si analyzovaný text rozdělili na jednotky. Pro snadný přehled těchto jednotek jsme využili barevného rozlišení. Transkripce rozhovorů s dobrovolníky včetně jejich kódování přikládáme jako přílohu (Příloha PIII). Při kódování jsme postupně hledali odpovědi na výzkumné otázky, načež jednotky vztahující se k výzkumné otázce: **Jaká stanoviska zau-**

jímají dobrovolníci k dobrovolnictví?, jsme označili **zelenou** barvou; vztahující se k výzkumné otázce: **Jakou hodnotu má pro člověka pomoc poskytovaná seniorům prostřednictvím dobrovolnické služby?**, barvou **červenou**; vztahující se k výzkumné otázce: **Jaké jsou názory dobrovolníků na jejich kompetenční vybavenost potřebnou pro výkon dobrovolnické služby v Centru pro seniory v Holešově?**, barvou **modrou**; vztahující se k výzkumné otázce: **Co si dobrovolníci myslí o bariérách, jež mohou být přítomny v jejich vztahu se seniorem, v komunikaci, jejímž prostředkem nemusí vždy nutně být pouze slova, ale je to i řeč našeho těla (postoje, gesta, doteky, výrazy v obličeji...), anebo o bariérách v péči o klienta a tudíž se s nimi mohou během vykonávání dobrovolnické služby v Centru potýkat?**, barvou **hnědou**; vztahující se k výzkumné otázce: **Co vyprávějí o situaci klientů v domovech pro seniory sami dobrovolníci?**, barvou **růžovou** a vztahující se k výzkumné otázce: **Jaký vliv má z pohledu dobrovolníka práce se seniory na rozvoj jejich osobnosti?**, barvou **oranžovou**. Výsledkem kódování je následující tabulka s kategoriemi a příslušnými kódy.

Tabulka C Výsledky otevřeného kódování

Kategorie	Kódy
Stanoviska k dobrovolnictví	dobrovolnost ochota nezištnost hledání svého „já“ organizovanost
Hodnota pomoci seniorům v rezidenčních zařízeních	nahrazení vlastní rodiny krok do neznáma potřeba pomáhat seniorům dobrý pocit
Kompetenční vybavenost dobrovolníka	individuální přístup ke klientům komunikační dovednosti empatie

	<p>spolupráce s pracovníky zařízení</p> <p>manipulace s klienty</p>
Bariéry	<p>výskyt stařecké demence</p> <p>problémy s nasloucháním</p> <p>ostýchavost klientů</p> <p>možná zranění klientů</p> <p>zhoršený zdravotní stav klientů</p>
Situace klientů v domovech pro seniory	<p>samota</p> <p>stereotyp</p> <p>možné neshody mezi spolubyd- lícími</p> <p>organizované programy pro kli- enty</p>
Obohacení dobrovolníka	<p>získání nových zkušeností</p> <p>nová rodina</p> <p>prohloubení dřívějších zkušenos- tí</p> <p>vzájemné předávání životních hodnot</p>

Zdroj: vlastní výzkum, únor - duben 2014

6 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT

Nejprve začneme s interpretací dat, které se vztahují k dílčím výzkumným otázkám, poté si odpovíme na hlavní výzkumnou otázku a v závěru budeme svoji pozornost věnovat stanovenému cíli výzkumu, dozvíme se, zda jsme ho dosáhli, popřípadě, jaké skutečnosti jsme svým výzkumem zjistili.

Kódy *dobrovolnost, ochota, nezištnost, hledání svého „já“, organizovanost* tvořící kategorii **Stanoviska k dobrovolnictví** se dotýkají první dílčí výzkumné otázky ve znění: Jaká stanoviska zaujímají dobrovolníci k dobrovolnictví?

- **dobrovolnost** - „Dělám něco, protože to chci dělat.“ - taková jsou slova dotázaných dobrovolníků. Benedíková definuje dobrovolnictví jako dobrou vůli projevenou skutky, načež tato definice koresponduje s předloženým výrokiem dobrovolníků.
- **ochota** - z rozhovorů vyplynulo, že dobrovolníci jsou ochotni poskytnout svůj čas jiným lidem, v našem případě seniorům umístěným v Domově pro seniory, a to z hlediska toho, že ho buď mají dostatek anebo si ho prostě pro návštěvu svých klientů udělají. Odměnou za to je dobrovolníkům důvěrný vztah s klientem. Dobrovolníci se v rozhovorech zmínili také o tom, že se klienti na ně vždycky těší, a nastane-li situace, že dobrovolník vynechá jednou jedinkrát pravidelnou návštěvu u svého klienta, vzbudí tak u něj pocit osamocení, protože ten klient to bere jako samozřejmost, že k němu pravidelně 1x za týden dobrovolník bude docházet.
- **nezištnost** - dobrovolníci se shodují na tom, že službu, kterou poskytují seniorům v Centru pro seniory v Holešově, dělají pro svůj dobrý pocit, tudíž neočekávají za to žádnou odměnu, dokonce někteří dobrovolníci uvádějí, že se obejdou i bez jakéhokoli veřejného projevu uznání. Pravdou je, že dobrovolník ani nemá nárok na odměnu a to ze zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.
- **hledání svého „já“** - zde bychom rádi uvedli výpověď dobrovolníka, který tvrdí: „Jde hlavně o to, budovat nějakou tu svoji sebedůvěru, aby člověk mohl nacházet sám sebe. Člověk se v tom dobrovolnictví hledá, piluje.“
- **organizovanost** - zde bychom rádi uvedli výpověď dobrovolníka, který tvrdí: „No z mého pohledu ono to dobrovolnictví, na jedné straně je to hodně nafukované a na druhé straně je to úplně nepochopené, jo. Myslím si, že když člověk něco dělat chce, tak to nemusí dělat pod hlavičkou žádné organizace, i když vlastně v podstatě

dneska, když chcete dělat dobrovolníka, tak jako samostatný jedinec to ani dělat nemůžete. Vždycky se musíte někde zaregistrovat a hlásit, že?“

Shrnutí: Stanovisky, která dobrovolníci zaujímají k dobrovolnictví, je dobrovolně poskytovat svůj čas jiným lidem bez nároku na jakoukoli odměnu, budovat si vlastní sebedůvěru a smířit se s faktem, že dobrovolnictví v ČR je organizované, načež to přímo vyplývá ze zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě.

Kódy *nahrazení vlastní rodiny, krok do neznáma, potřeba pomáhat seniorům, dobrý pocit* tvořící kategorii **Hodnota pomoci seniorům v rezidenčních zařízeních** se dotýkají druhé dílčí výzkumné otázky ve znění: Jakou hodnotu má pro člověka pomoc poskytovaná seniorům prostřednictvím dobrovolnické služby?

- **nahrazení vlastní rodiny** - zde bychom rádi uvedli výpověď dobrovolníka, který tvrdí: „...já jsem si moc nevážil své babičky a dědy, a potom, co mi zemřeli... A jestli mi to něco dává? Určitě mi to dává citovost, moudrost toho dědy prostě, těch zkušeností. Jo a to pohlazení té babičky a to, co možná rodiče zanedbali.“
- **krok do neznáma** - nejlépe to vystihuje dobrovolník, který tvrdí: „Nikdy nevíte, co máte čekat.“
- **potřeba pomáhat seniorům** - mnozí z dotazovaných dobrovolníků uvedli, že před nástupem do dobrovolnické služby v Centru pro seniory v Holešově již měli nějakou tu osobní zkušenost s péčí o staré lidi. Jednalo se především o péči členů vlastní rodiny. Při rozhovoru jsme dokonce zaznamenali i případ, kdy dobrovolník v rámci předchozí dobrovolnické činnosti působil i v jiném Centru pro seniory. Při práci se seniory v zařízení Centrum pro seniory Holešov se dobrovolníci snaží brát ohled na aktuální potřeby klientů a snaží se jim plnit jejich individuální přání.
- **dobry pocit** - dobrovolníci pomáhají seniorům umístěným v Domově pro seniory, ne snad proto, že by za to něco očekávali, ale činí tak z ušlechtilějších pohnutek, kterými jsou jak dobrý pocit tak vnitřní naplnění radostí, že mohou být jiným lidem prospěšní.

Shrnutí: Třebaže dobrovolník může zprvu prožívat jisté obavy z toho, jakým způsobem budou probíhat jeho návštěvy u klienta, popřípadě klientů, jestli si s klientem vytvoří důvěrný vztah, nebo jak bude schopný adaptovat se na tamější specifické prostředí, po určitém čase však zjistí, že tyto obavy byly bezpředmětné a začne se, stejně jako námi oslovení dobrovolníci, na své klienty a jejich návštěvu vyloženě těšit.

Kódy *individuální přístup ke klientům, komunikační dovednosti, empatie, spolupráce s pracovníky zařízení, manipulace s klienty* tvořící kategorii **Kompetenční vybavenost dobrovolníka** se dotýkají třetí dílčí výzkumné otázky ve znění: Jaké jsou názory dobrovolníků na jejich kompetenční vybavenost potřebnou pro výkon dobrovolnické služby v Centru pro seniory v Holešově?

- **individuální přístup ke klientům** - podle dobrovolníků je zapotřebí ke klientům přistupovat individuálně, a to z toho důvodu, že každý klient má své potřeby a svou jedinečnou osobnost. Dobrovolníci se nám svěřili, že je rovněž zapotřebí zachovávat individuální přístup v komunikaci se seniory.
- **komunikační dovednosti** - participovaní dobrovolníci výzkumu předkládají seznam rad podložený vlastními zkušenostmi, jak vhodně komunikovat se seniory, a to: dobrovolník musí být vnímavý a otevřený, aby poznal a pochopil klientovo sdělení, mít otevřené oči a vědět, kdy klienti chtějí mluvit a kdy nechtějí, snažit se jim přizpůsobit, mluvit strašně pomalu, tak, jak už to není přirozené, mluvit z blízkosti, hlasitě a pomalu, nemluvit jakoby zezadu, mluvit z očí do očí, víc poslouchat než mluvit, vyhýbat se křehkým věcem, musí mluvit jiným tónem, jinou rychlostí a zřetelně.
- **empatie** - tato vlastnost by měla být, alespoň v nějaké přiměřené míře, tedy podle oslovených dobrovolníků, ve výbavě každého dobrovolníka, který chce pomáhat seniorům.
- **spolupráce s pracovníky zařízení** - v této rovině nás zajímalo, zda dobrovolníci vědí, kam se v případě, když si s něčím nebudou vědět rady, kam se obrátit, tedy na kterého pracovníka zařízení. Ze slov dobrovolníků vyplynulo, že jsou srozuměni s tím, na koho se obrátit, že by si i tak počínali, ale zároveň se také přiznali, že zatím nenastala taková situace, kdy by takovéto pomoci využili.
- **manipulace s klienty** - dobrovolníci se shodují na tom, že člověk poskytující pomoc seniorům v rezidenčních zařízeních by měl ovládat manipulaci s klienty, kteří jsou na vozíku, a měl by vědět, jak seniora přidržovat, dopomáhá-li mu při chůzi.

Shrnutí: Z potřebných znalostí, dovedností, které by měl dobrovolník pracující v Centru pro seniory v Holešově ovládat, jednoznačně převládají komunikační dovednosti. Když jsme se dobrovolníků ptali na znalosti, které jsou potřebné pro výkon dobrovolnické služby v tamějším zařízení, dostalo se nám odpovědi, že život a zkušenosti jsou největší školou, že není potřeba se nějakým způsobem pro dané poslání vzdělávat.

Ovšem podle některých dobrovolníků není na škodu si zjistit z odborných publikací informace o práci s touto cílovou skupinou osob, popřípadě zabrousit do oblasti psychologie či mezilidských vztahů.

Kódy *výskyt stařecké demence, problémy s nasloucháním, ostýchavost klientů, možná zranění klientů, zhoršený zdravotní stav klientů* tvořící kategorii **Bariéry** se dotýkají čtvrté dílčí výzkumné otázky ve znění: Co si dobrovolníci myslí o bariérách, jež mohou být přítomny v jejich vztahu se seniorem, v komunikaci, jejímž prostředkem nemusí vždy nutně být pouze slova, ale je to i řeč našeho těla (postoje, gesta, doteky, výrazy v obličeji...), anebo o bariérách v péči o klienta, a tudíž se s nimi mohou během vykonávání dobrovolnické služby v Centru potýkat?

- **výskyt stařecké demence** - zde bychom rádi uvedli výpověď dobrovolníka, který tvrdí: „...už se mi stalo, že pán začal mluvit o něčem jiném, prostě je tam ta bariéra stařecké demence, z toho vyplývá problém, jak dále pokračovat v komunikaci...je to potom trošku náročnější.“
- **problémy s nasloucháním** - zde bychom rádi uvedli výpověď dobrovolníka, který tvrdí: „Potom mi vlastně jedna paní, která má zkušenosti se starými lidmi, vysvětlila, že to není o té hlasitosti, ale spíš o tom, že musím mluvit strašně pomalu, tak, jak už to pro mě není přirozené. A vlastně mě došlo, že spousta těch starých lidí má problémy s nasloucháním, takže...je to takové...jako naučili mě, dá se říct, mluvit.“
- **ostýchavost klientů** - zde bychom rádi uvedli výpověď dobrovolníka, který tvrdí: „Tak ze začátku to bylo náročné, klienti se ostýchali, byli takoví zdrženliví, ale později, jak nás poznávali a vypracovali jsme si takovou určitou, jakože důvěru, tak to bylo mnohem lepší.“
- **možná zranění klientů** - zde bychom rádi uvedli výpověď dobrovolníka, který tvrdí: „Riziko je také to, že třeba senior vám neusedne si pořádně na vozík, náhodou vám sklouzne z vozíku, což mně se naštěstí ještě nestalo.“
- **zhoršený zdravotní stav klientů**

Shrnutí: Dobrovolník nikterak nemůže ovlivnit zdravotní stav klienta, ale při nejmenším může přispět ke zlepšení nálady seniora.

Kódy *samota, stereotyp, možné neshody mezi spolubydlícími, organizované programy pro klienty* tvořící kategorii **Situace klientů v domovech pro seniory** se dotýkají páté

dílčí výzkumné otázky ve znění: Co vypovídají o situaci klientů v domovech pro seniory sami dobrovolníci?

Shrnutí: Mnozí dobrovolníci v rozhovoru uvedli, že rodina a příbuzní na své „přestárlé“ členy opomíjí, nenavštěvují je, z čehož následně pramení seniorův pocit osamocení. Třebaže zařízení nabízí svým klientům možnost zúčastnit se organizovaných programů, život seniorů v Centru pro seniory v Holešově je, dá se říci, stereotypní. A zvláště nejhůř jsou na tom klienti, kteří jsou kvůli svému zdravotnímu stavu upoutáni na lůžko. Čas, trávený v Domově, se pro ně může zdát nekonečným, ovšem za předpokladu, že ho jsou schopni vnímat.

Kódy získání nových zkušeností, prohloubení dřívějších zkušeností, vzájemné předávání životních hodnot tvořící kategorii **Obohacení dobrovolníka** se dotýkají šesté dílčí výzkumné otázky ve znění: Jaký vliv má z pohledu dobrovolníka práce se seniory na rozvoj jejich osobnosti?

Shrnutí: Velmi častou odpovědí dobrovolníků na danou dílčí výzkumnou otázku bylo to, že získávají nové zkušenosti. Někteří dobrovolníci dokonce reflektovali možnost získat nové zkušenosti v jejich motivaci stát se dobrovolníkem v zařízení Centrum pro seniory Holešov. Při práci se seniory nejde jen o to, získat zkušenosti nové, ale prohlubovat si zkušenosti dřívější. Mezi dobrovolníky se našli i tací, kteří pečovali o členy své rodiny, radící se ke generaci starých lidí, v jejich domácím prostředí, načež tyto dobrovolníci prohlašují, že poskytují-li pomoc seniorům v Centru pro seniory v Holešově, nečiní tak nic výjimečného, že pouze pokračují v tom, v čem započali u rodinných příslušníků.

Nyní se již dostáváme k hlavní výzkumné otázce, která zněla: **Jak vnímají dobrovolníci svůj přínos klientům v Centru pro seniory v Holešově?** Dobrovolníci podílející se na tomto výzkumu nám při rozhovoru poskytli informace o tom, jaké činnosti se svými klienty v rámci dobrovolnické činnosti vykonávají. Je to především komunikace se seniory. Dalšími činnostmi, o kterých se dobrovolníci taktéž zmínili, byly četba knih, hraní karet, modlitby s věřícími klienty, doprovod klientů na mši svatou konanou v budově Centra a v případě hezkého počasí venkovní procházky. Svůj přínos klientům dobrovolníci vnímají ve vzájemném obohacení zkušenostmi a životními hodnotami, pak taky, že učiní seniory radostnějšími, a hlavně v té komunikaci s nimi, protože klienti se necítí osamoceni a dobrovolníci mají dobrý pocit z toho, že pomohli jiným lidem z jejich vlastní dobré vůle.

Stanovený cíl výzkumu zněl: **Realizací rozhovorů s dobrovolníky chceme odkrýt jejich subjektivní pohled na specifika jejich práce se seniory v Centru pro seniory v Holešově.** Naše zjištění, ke kterým jsme tímto výzkumem dospěli, jsou tato: většina dotazovaných dobrovolníků vykonávajících dobrovolnou službu v Centru pro seniory v Holešově neměla žádnou představu o tom, co že jsou to ty specifika jejich práce, v takovém případě nás zajímali činnosti, které s klienty vykonávají. Nicméně se v našem výzkumném souboru našli dobrovolníci, kteří dokázali odpovědět na otázku: **Úlohou dobrovolníka, v organizaci poskytující sociální služby, je vypomáhat pracovníkům dané organizace při práci s cílovou skupinou osob. V čem, dle Vašeho mínění, spočívají specifika práce dobrovolníka v domovech pro seniory? Prosím aplikujte své poznatky na zařízení Centrum pro seniory Holešov.** Tyto odpovědi zněly: „Tak specifikum...udržet jeho přítčinnost, nemusíme se starat o ně jako o osobu, jako o tělo, musíme udržet přítčinnost toho člověka, musíme mu dát takový ten elán do života, který sestřičky, když se za ním nemůžou přímo dostat, nemůžou si s ním povídat třeba hodinu, dvě v kuse...a aby měl takový ten pocit, že i když nikoho nemá, že už je bez rodiny nebo ho rodina odstavila, tak aby měl takový ten pocit, že někoho má, že za ním někdo chodí, že se má na koho těšit.“

„No ono to hodně záleží na tom daném seniorovi, protože každý od toho očekává něco jiného, i z těch dobrovolníků, i z těch seniorů. Tak, jak říkám, ta žena se chce spíš vypovídat, anebo spíš chce řešit to, co má v sobě. Muž na to, co má v sobě, chce spíš zapomenout a dávají přednost vycházkám, čemukoli jinému, hrám, kartám před tím povídáním. Takže je to hodně individuální a mělo by to vycházet z toho klienta.“

Shrnutí: Ať již dobrovolník v zařízení Centrum pro seniory Holešov čte svým klientů, hraje s nimi karty, modlí se s nimi, doprovází je na mši svatou, doprovází je při procházkách, vždy je **ústředním specifíkem** jejich práce s klienty právě ta **komunikace**.

7 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Prostřednictvím výzkumu realizovaného metodou polostrukturovaného rozhovoru jsme od dobrovolníků působících v Centru pro seniory v Holešově získali jistá data vztahující se k jejich subjektivnímu pohledu na specifika jejich práce se seniory v tamějším zařízení. Výsledky tohoto výzkumu by v praxi mohly být využity ve dvou rovinách. První rovina by představovala předání výsledků výzkumu vedoucím pracovníkům zařízení Centrum pro seniory Holešov a pracovníkům koordinujícím dobrovolníky. Mohlo by se přitom například zjistit, v čem jsou mezery, jak přispět k profesionalizaci dobrovolníků či jak více podpořit spolupráci dobrovolníků s pracovníky daného zařízení.

Druhá rovina, v té bychom se soustředili na informovanost široké veřejnosti o zařízení Centrum pro seniory Holešov. Způsob, jakým bychom to provedli, by byla realizace projektu. Nejprve bychom požádali konkrétní pracovníky a konkrétní dobrovolníky ze zařízení o účast na projektu, kde by byli právě oni hlavními aktéry. Datum konání akce by byl stanoven na některou sobotu v dopoledních hodinách v měsíci červnu a místem konání by bylo holešovské kino Svět. Program by byl zhruba 2 hodinový, přičemž na 1,5 hodiny by se slova ujali pracovníci zařízení, zbylá půl hodina by byla vyhrazena pro dobrovolníky. Obsahem programu by bylo představit návštěvníkům akce čili posluchačům prostředí Centra pro seniory v základních a nejdůležitějších bodech včetně poskytovaných sociálních služeb a ostatních nabízených služeb jako jsou např. bufet či kadeřnictví. Poté by následovalo seznámení s cílovou skupinou osob, pro které jsou tyto služby určeny včetně poplatků za ně. Úkolem pracovníků zařízení by rovněž bylo představit aktivity, které v rámci sociálních služeb pro své klienty pořádají včetně promítnutí fotografií z různých již uskutečněných akcí. V neposlední řadě by se pracovníci měli zaměřit na výhody a nevýhody zařízení a celkově nabídnout svůj pohled, proč je dobré umístit seniory právě do tohoto Centra, v čem je například lepší než domácí péče. Úkolem dobrovolníků bude hovořit směrem k posluchačům o jejich poslání v tomto zařízení poskytující sociální služby seniorům. Součástí bude i prostor pro diskusi, ve kterém mohou lidé z obecnosti využít možnosti ptát se dobrovolníků na to, co je zajímavé. O této akci bude veřejnost informována dva týdny dopředu prostřednictvím plakátů a prostřednictvím městského rozhlasu 4 dny před samotným konáním akce.

ZÁVĚR

V této bakalářské práci jsme se zabývali specifiky práce dobrovolníků v zařízení Centrum pro seniory Holešov. Práce dobrovolníků, chcete-li poslání, s cílovou skupinou osob, kterou tvoří senioři, má svůj význam v životě společnosti, a mělo by se vědět, co obnáší její plnění, co přináší klientům a co samotným dobrovolníkům, co naopak bere a jaká je náročnost této práce pro jejího vykonavatele. Samozřejmě, jak jsme již jedenkrát uvedli, práce dobrovolníků se seniory se liší u jednotlivých rezidenčních zařízení z důvodu specifického prostředí. Centrum pro seniory v Holešově, jehož součástí je komplex dvou budov a také park s ne moc velkou rozlohou, je umístěno nedaleko holešovského zámku, načež chceme poukázat na fakt, že zahrady holešovského zámku jsou ideálním místem na procházky, čehož mohou využít dobrovolníci a za krásných slunečných dnů, v rámci své dobrovolnické služby, doprovodit seniory do těchto míst. Velkou nevýhodou zmíněného zařízení je bariérový přístup. Hlavní budova je osmipodlažní, přičemž klienti obývají sedm horních pater. Nicméně rok 2014 se v daném zařízení stal rokem rozsáhlých rekonstrukcí, takže se předpokládá, že překážky budou odstraněny a zařízení se tak stane bezbariérovým. Ovšem dovednost dobrovolníků umět manipulovat s klienty na vozíku ta tu bude vždycky. Proč je vlastně důležité zabývat se specifiky práce dobrovolníků? V odborných publikacích se poměrně často můžeme setkat s tematikou dotýkající se specifik práce lidí v organizacích poskytující sociální služby pro seniory, většinou se ale jedná o specifika práce sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách a zdravotnického personálu. Zatím co je-li řeč o dobrovolnících a jejich práci se seniory, může to v některých lidech zanechat pocit, že ačkoli dobrovolníci odvádějí záslužnou práci, co ale na tom, vždyť přece povídání si se seniory, čtení knih, hraní stolních her, hraní karet a doprovázení je na procházkách není nikterak nic výjimečného. Pro takové lidi máme vzkaz. Třebaže to přiznávají i sami námi oslovení dobrovolníci ze zařízení Centrum pro seniory Holešov, že svým posláním nečiní nic výjimečného, opak je pravdou. Jejich práce se odráží ve spokojenosti klientů. Klienti jsou šťastní, že je někdo chodí pravidelně jedenkrát za týden navštěvovat, ocení to hlavně ti klienti, na něž jejich rodiny zanevřely anebo jejichž blízcí již nejsou mezi živými, dále pouto, které se vytvořilo mezi klientem a dobrovolníkem, je ve všech případech námi oslovených dobrovolníků silné, nelze ho jen tak zpřetrhat a konečně dobrovolníci podporují dobrou náladu u svých klientů, čímž jim umožňují žít důstojný život.

Naším stanoveným cílem výzkumu bylo u dobrovolníků odkrýt jejich subjektivní pohled na specifika jejich práce v Centru pro seniory v Holešově. Popravdě řečeno tohoto

cíle jsme dosáhli jen zčásti. Velká část dotazovaných dobrovolníků si nedokázala pod specifiky jejich práce nic představit. V takovém případě jsme postupovali návodnými otázkami, kterými jsme zjišťovali, jaké činnosti dobrovolníci se svými klienty v rámci dobrovolnické služby vykonávají. Mezi účastníky výzkumu se však našli i tací dobrovolníci, pro něž vyjádřit se k dané problematice nebyl problém. Nicméně jeden dobrovolník vedle druhého, z celkového počtu pěti osob, se shodovalo na tom, že ať se seniory děláte jakoukoli činností, komunikace a komunikační dovednosti, jsou klíčovými při výkonu dobrovolnické činnosti v Centru pro seniory v Holešově.

Realizováním výzkumu jsme zčásti poodhalili činnost dobrovolníků poskytujících pomoc seniorům v zařízení Centrum pro seniory Holešov, načež jsme prostřednictvím metody polostrukturovaného rozhovoru získali od dobrovolníků potřebná data, ta jsme následně zpracovali, vyhodnotili, interpretovali a dospěli tak ke zmíněným výsledkům. Myslíme si, že náš výzkum může obohatit dosavadní poznání o zcela nové informace, protože jak je nám známo, žádný výzkumník se doposud nezabýval problematikou dobrovolnické činnosti v Centru pro seniory v Holešově. V neposlední řadě může přispět k rozšíření příkladů dobré praxe, protože výzkumů dotýkajících se dobrovolnictví u seniorů s prezentováním konkrétní organizace poskytující služby sociální péče pro tuto cílovou skupinu osob není, co se týče Zlínského regionu, zatím ještě tak mnoho.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.

FRIČ, Pavol a Tereza POSPÍŠILOVÁ. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. ISBN 978-80-903696-8-9.

FRIČ, Pavol. *Dárcovství a dobrovolnictví v České republice: výsledky výzkumu NROS a AGNES*. Praha: AGNES a NROS, 2001. ISBN 80-902633-7-2.

GLENNER, Joy A. *Péče o člověka s demencí*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0154-0.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.

HAUKE, Marcela. *Zvládání problémových situací se seniory: nejen v pečovatelských službách*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5216-7.

HAWKINS, Peter a Robin SHOHET. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.

HROZENSKÁ, Martina a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4139-0.

JIRÁK, Roman, Iva HOLMEROVÁ a Claudia BORZOVÁ. *Demence a jiné poruchy paměti: komunikace a každodenní péče*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2454-6.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-318-8.

KRIŠKOVÁ, Anna. *Profesionálne opatrovatel'stvo: oblasti opatrovania a aktivácia seniorov*. Martin: Osveta, 2010. ISBN 978-80-8063-329-5.

MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. *Dobrovolníci v neziskových organizacích*. Praha, 2001. ISBN 80-86423-05-0.

NÁRODNÍ INSTITUT DĚTÍ A MLÁDEŽE MINISTERSTVA ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Praha: REFOS, 2011. ISBN 978-80-87449-15-8.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

TOŠNER, Jiří a Olga SOZANSKÁ. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-178-6.

VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

VOKURKA, Martin a Jan HUGO. *Velký lékařský slovník*. Praha: Maxdorf, c2009. ISBN 978-80-7345-202-5.

Hegyí, L.: *Klinické a sociálne aspekty ošetrovania starších ľudí*. Trnava, Slovak Academic Press, spol. s. r. o., 2001.

Hess, A. K. (ed.) (1980): *Psychotherapy supervision: Theory, Research and Practice*. New York, Wiley.

Hladík, J. (2010): Konstrukce a modely multikulturních kompetencí. *Pedagogická orientace*, 20, č. 4, s. 24 - 47.

Jedlička, V. a kol. *Praktická gerontologie*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1991.

Vitoušová, P.: *Motivace pro práci v neziskovém sektoru*. Závěrečná práce kurzu Řízení neziskových organizací, AGNES, Praha 1998.

ZGOLA, J. M. *Úspěšná péče o člověka s demencí*. Praha: Grada Publishing, 2003.

ZÁKONY:

ČESKO. Zákon č. 198 ze dne 24. dubna 2002 o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 82, s. 4835-4839. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-198>.

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 61, s. 2902-2916. Dostupný také z: <file:///C:/Users/okay/Downloads/sb061-09.pdf>. ISSN 1211 - 1244.

PERIODIKA:

Sociální práce/Sociálna práca. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011, č. 4. ISSN 1213 - 6204.

INTERNETOVÉ ZDROJE:

Dobrovolnická služba. *Dobrovolnik.cz* [online]. ©2014 [cit. 2014-02-26]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/druhy-dobrovolnictvi/>

Dobrovolnická služba. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. ©2010 [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dobrovolnicka-sluzba-500539.aspx>

Dobrovolnictví a darování času. *Sancedetem.cz* [online]. ©2011-2014 [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/chci-pomoci/dobrovolnictvi-a-darovani-casu.shtml>

Historie dobrovolnictví. *Dobrovolnik.cz* [online]. ©2015 [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/informace/historie-dobrovolnictvi/>

Legislativa dobrovolnictví. *HESTIA o.s.* [online]. ©2014 [cit. 2014-02-28]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/hestia/pro-dobrovolniky/legislativa-dobrovolnictvi/#.UxCg8PI5P58>

Občanské sdružení HESTIA. [online]. ©2014 [cit. 2014-03-30]. Dostupné z: <http://www.hest.cz/>

Samari, o.s. [online]. ©2007 [cit. 2014-03-30]. Dostupné z: <http://www.samari.cz/samari/>

Všeobecná deklaráce o dobrovolnictví. *Dobrovolnik.cz* [online]. ©2014 [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.dobrovolnik.cz/oblasti-dobrovolnictvi/vseobecna-deklarace-o-dobrovolnictvi/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

§	paragraf
1x	jedenkrát
aj.	a jiné
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
BOZP	bezpečnost a ochrana zdraví při práci
cit.	citováno
č.	číslo
ČR	Česká republika
Mgr.	magistr
min.	minimálně
MV	Ministerstvo vnitra
např.	například
o.s.	občanské sdružení
POP	přímá obslužná péče
př.	příklad
příp.	případně
s.	strana
Sb.	Sbírka
SZP	střední zdravotní personál (zdravotní sestry)
tj.	to jest
tzn.	to znamená
tzv.	takzvaný
UK	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
ZŠ	Základní škola

ZVNČ základní výchovná nepedagogická činnost

D: dobrovolník

DVO: dílčí výzkumná otázka

HVO: hlavní výzkumná otázka

T: tazatel

SEZNAM TABULEK

Tabulka A Popis výzkumného souboru - 1. část	38
Tabulka B Popis výzkumného souboru - 2. část	38
Tabulka C Výsledky otevřeného kódování.....	42

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Kompletní seznam pracovníků v zařízení Centrum pro seniory Holešov

Příloha PII: Záznamový arch rozhovoru

Příloha PIII: Transkripce rozhovorů s dobrovolníky

**PŘÍLOHA P I: KOMPLETNÍ SEZNAM PRACOVNÍKŮ V ZAŘÍZENÍ
CENTRUM PRO SENIORY HOLEŠOV**

PRACOVNÍ POZICE	POČET ZAMĚSTNANCŮ
ředitelka	1
zástupce pro sociální úsek	1
zástupce pro zdravotní úsek	1
sociální pracovník	2
ZVNČ - pracovník v sociálních službách	6
vedoucí oddělení	2
rehabilitační sestra	1
všeobecná sestra	13
zdravotní asistent	1
ošetřovatelka	1
POP	39
klíčový pracovník	6
úklid	10
účetní	3
skladní	1
správce sítě	1
technický úsek	1
údržba	2
prádelna	4
vrátní	3
kuchyně - vedoucí	1
kuchařka	8

PŘÍLOHA PII: ZÁZNAMOVÝ ARCH ROZHOVORU

Vážený dobrovolníku/Vážená dobrovolnice,

vzhledem k tomu, že se ve své bakalářské práci zabývám specifiky práce dobrovolníků se seniory v zařízení Centrum pro seniory Holešov, ráda bych Vám, s Vaším dovolením, položila několik otázek. Ubezpečuji Vás, že rozhovor bude zcela anonymní a že získaná data budou využita pouze pro účely bakalářské práce. Dnes je (*datum realizace rozhovoru*).

Otázky týkající se obecných informací o dobrovolníkovi

Ve kterém roce jste se narodil/a?

Jaké je Vaše zaměstnání?

Povězte mi něco o své dobrovolnické činnosti. Kde všude působíte jako dobrovolník?

Jak dlouho se věnujete dobrovolnické činnosti v zařízení Centrum pro seniory Holešov?

Mohl/a byste mi poskytnout stručný popis Vašeho klienta, popřípadě klientů, máte-li jich více, z daného zařízení? Zajímá mě pohlaví a míra jeho soběstačnosti.

Jakého jste náboženského vyznání? Stačí uvést, zda jste věřící nebo nevěřící.

Otázky týkající se hodnoty dobrovolnictví u seniorů

Když se řekne dobrovolnictví, co všechno ve Vás tento pojem evokuje?

Co Vás motivovalo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem a v rámci dobrovolnické služby poskytovat pomoc seniorům v zařízení Centrum pro seniory Holešov?

Zamyslete se nyní nad podstatou tohoto jedinečného druhu poslání. Proč je podle Vás důležité pomáhat seniorům a věnovat jim svůj čas, a to bez nároku na jakoukoli odměnu?

Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít dobrovolník pomáhající seniorům umístěným v domovech pro seniory? Na základě čeho a proč tak usuzujete?

Otázky týkající se kompetenční vybavenosti dobrovolníka

Úlohou dobrovolníka, v organizaci poskytující sociální služby, je vypomáhat pracovníkům dané organizace při práci s cílovou skupinou osob. V čem, dle Vašeho mínění, spočívají specifika práce dobrovolníka v domovech pro seniory? Prosím aplikujte své poznatky na zařízení Centrum pro seniory Holešov.

Jaké stanovisko zaujímáte vzhledem k potřebě dobrovolníka vzdělávat se, mít potřebné znalosti pro výkon dobrovolnické služby u seniorů?

Mohl/a byste mi jmenovat jeden, pro Vás nejstěžejnější cíl, kterého chcete ve svém životě dosáhnout?

Můžete mi něco povědět o dovednostech, které dobrovolník musí ovládat, věnuje-li se seniorům v rezidenčních zařízeních poskytujících služby sociální péče?

Jak postupujete v případě, kdy si Vy sám/sama s něčím nevíte rady či potřebujete pomoc v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby v daném zařízení?

Otázky týkající se bariér dobrovolnické služby

Vybudovat vztah mezi dobrovolníkem a klientem - seniorem je běh na dlouhou trať. Můžete mi prosím sdělit, jak se u Vás vyvíjelo budování takového vztahu?

V čem je podle Vašeho soudu komunikace se seniory specifická? Znáte obecné zásady komunikace se seniory? Řídíte se jimi v praxi?

Shledáváte nějaké oblasti, ve kterých dochází k nedorozumění mezi Vámi a Vaším klientem? Jak se snažíte řešit nastalou neuspokojivou a nepříjemnou situaci? Jaké faktory, popřípadě jací činitelé u Vás vlastně vyvolávají stres v souvislosti s dobrovolnictvím u seniorů?

Jaký je Váš názor na možná rizika, která v zařízení mohou hrozit Vám a Vašemu klientovi?

Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána vlastní rodinou?

Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána přáteli?

Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána obyvateli města Holešova, v případě, máte-li s tím osobní zkušenost?

Otázky týkající se obohacení dobrovolníka

Co bylo Vaším prvotním očekáváním od dobrovolnické služby poskytované seniorům?

Bylo toto očekávání v průběhu času naplněno?

V jakém ohledu Vás dobrovolnictví u seniorů obohacuje?

Změnil se v důsledku dobrovolnické služby Váš pohled na generaci starých lidí? Jak?

Jak nyní přistupujete k životním hodnotám, které se pojí se stářím?

Jak vnímáte sebe sama jako člověka po zkušenostech s dobrovolnictvím?

Závěrečné otázky a poděkování dobrovolníkům

Doporučil/a byste svým známým a přátelům zapojit se do dobrovolnického programu v Centru pro seniory v Holešově?

Chcete na závěr ještě něco dodat, co zde nebylo zmíněno a rád/a byste se o tom podělil/a?

To je ode mě vše. Děkuji Vám za rozhovor a přeji Vám pěkný den.

PŘÍLOHA PIII: TRANSKRIPCE ROZHOVORŮ S DOBROVOLNÍKY

Dobrovolník č. 1 (muž)

Vážený dobrovolníku,

vzhledem k tomu, že se ve své bakalářské práci zabývám specifiky práce dobrovolníků se seniory v zařízení Centrum pro seniory Holešov, ráda bych Vám, s Vaším dovolením, položila několik otázek. Ubezpečuji Vás, že rozhovor bude zcela anonymní a že získaná data budou využita pouze pro účely bakalářské práce. Dnes je 2. 4. 2014.

Otázky týkající se obecných informací o dobrovolníkovi

T: Ve kterém roce jste se narodil?

D1: V roce 1981.

T: Jaké je Vaše zaměstnání?

D1: No, pracuji jako skladový operátor tady v místní firmě v Holešově.

T: Povězte mi něco o své dobrovolnické činnosti. Kde všude působíte jako dobrovolník?

D1: Tak působím pouze zatím tady v tomto domově, krátkodobě, takže ta **zkušenost není** ještě **dlouhá**.

T: A když říkáte krátkodobě, tak to znamená...Jak dlouho se věnujete této dobrovolné...

D1: Od začátku tohoto roku, takže zhruba 3 měsíce.

T: 3 měsíce. (Tazatel se ujišťuje.)

T: Zajímá mě stručný popis Vašeho klienta, popřípadě klientů, máte-li jich víc, a to z hlediska pohlaví a míry jejich soběstačnosti.

D1: Tak já navštěvuji tady jednu rodinu, kterou už znám dlouhodobě. Vlastně navštěvuji manželský pár, mají okolo 90 let. Zatím jejich soběstačnost je tak, jako že pán chodí o chodítku, pohybuje se i samostatně, paní o berlích, takže je to celkem s nima dobrá komunikace. Myslím, že i oni jsou...jak to říct... ještě „hbitý“, jako že **dokážou odpovídat, dokážou reagovat, ale ta stařecká demence** už prostě **jde na nich poznat**. Pána znám asi zhruba 10, 12 let. No a pro mě to bylo...asi takové první oslovení bylo o Vánocích, protože sem chodím jako že zpívat mým přátelům na Štědrý den a už mě to tady baví nějaké 2, 3 roky.

T: Jakého jste náboženského vyznání? Stačí uvést, zda jste věřící nebo nevěřící.

D1: Ano jsem věřící. Jsem věřící katolík.

T: Děkuji.

Otázky týkající se hodnoty dobrovolnictví u seniorů

T: Když se řekne dobrovolnictví, co všechno ve Vás tento pojem evokuje?

D1: Dobrovolnictví, určitě...je to **skutečnost**, kterou **dává** člověk **ze svých vlastních sil** pro toho druhého, **pro obohacení** toho **druhého, naplnění jeho času**. Když to vezmu, rozdíl mezi dětma, jak jste říkala na začátku, jak jsme se bavili, a seniorama, je to, že u těch seniorů už to prostě přichází do té doby, že už prostě ta **rodina na ně opomíjí**. A pro mě? Proč jsem se rozhodl třeba zrovna pro seniory? Zemřel mi děda, tak mi prostě **chybí** nějaká ta **zkušenost, moudrost**... a že člověk jako že **vyhledává** ty **staré lidi** a když jsem si vzpomenu na ně, tak **je** to určitě i **pro mě obohacením**, těmi **zkušenostmi z jejich života**.

T: Dobře. Děkuji Vám za názor.

D1: Vlastně v tom je to dobrovolnictví, **dobrovolně dávám svůj čas jiným**.

T: Rád tedy poskytnete svůj čas, svoji energii této cílové skupině osob, ale dle zákona o dobrovolnické službě nemá dobrovolník nárok na žádnou odměnu. Přesto se chci Vás zeptat, zda jste nějakým způsobem oceňováni, popřípadě je-li vám projevováno uznání ze strany zařízení?

D1: Myslím, že určitě personál tím, že si nás pamatuje a tak, je určitá, určitá jakože odezva, kladná, a někdy potěší, daleko víc, jeden malý úsměv než prostě velká slova komplimentů.

T: Dostává se Vám například nějakého veřejného uznání?

D1: Zatím jsem se s tím nesešel a ani po tom netoužím. Jde hlavně o to, **budovat** nějakou tu svoji **sebedůvěru**, aby člověk mohl **nacházet sám sebe**. ...**Pro** ten **dobřej pocit**, dalo by se říct, **to** člověk **dělá**...

T: Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít dobrovolník pomáhající seniorům, kteří jsou umístěni v domovech pro seniory? Na základě čeho a proč tak usuzujete?

D1: Na základě čeho...určitě je to na základě určitých zkušeností, protože jich moc nemám, nedokážu úplně odpovědět.....Vlastnosti, pro mě, když se na to zadívám, **dobrovolník musí být připravený na jakoukoli situaci**...se seniorama je to.....**měl by být soběstačný. Měl by vědět, proč to dělá**.....Člověk **se** v tom dobrovolnictví **hledá, piluje**. Když **chce** člověk **něco rozdávat** a **pomáhat** druhým **lidem**, například **kvůli náboženskému vyznání, nebo protože má čas**...ti senioři kor.....oni **ze strany svých vlastních rodin nejsou třeba tak často někteří navštěvováni**.....tam kde docházím, klienti o návštěvy nemají nouze...jsou tady i klienti za kterými se dlouhé měsíce nikdo nestaví...Můj názor vyplynul asi z toho, že **já jsem si moc nevážil své babičky a dědy**, a potom, co mi zemřeli, sem si to nějak uvědomoval a z toho to vyplynulo.

Otázky týkající se kompetenční vybavenosti dobrovolníka

T: Úlohou dobrovolníka, v organizaci poskytující sociální služby, je vypomáhat pracovníkům dané organizace při práci s cílovou skupinou osob. V čem, dle Vašeho mínění, spočívají specifika práce dobrovolníka v domovech pro seniory? Prosím mohl byste aplikovat své poznatky na zařízení Centrum pro seniory Holešov?

D1: Ty specifika, myslíte přímo, jak s nima jedním, co s nima dělám nebo to ještě není ono?

T: Záleží na Vás, co Vy si pod tím představíte...Řekla bych, že jsou to většinou asi nejspíš činnosti, které s těmi seniory každodenně provádíte nebo...

D1: No spíš při těch schůzkách.

T: ...při těch schůzkách?

D1: Já **sem chodívám 1x týdně**, takže pro nás je to vždycky takové...protože je to rodina, kde jsou věřící, tak **se společně s klientem pomodlíme** za tento dům, pak **povykládáme**, on povykládá o svém životě, já o tom, co jsem dělal nebo tak nějak, oni mi vykládají, a je to celkem úsměvné, jak vždycky **opakuji se**...je to tou stařeckou demencí...člověk **musí být vnímavý a otevřený, aby poznal a pochopil klientovo sdělení**...no a další věcí je, že **si** třeba **čtem**, já **čtu jim z Bible**...anebo, teď při posledních návštěvách nejoblíbenější činnost, **hrajeme karty**.

T: Jaké stanovisko zaujímáte vzhledem k potřebě dobrovolníka vzdělávat se, mít potřebné znalosti pro výkon dobrovolnické služby u seniorů?

D1: **Život, zkušenosti, to je největší škola.**

T: Absolvoval jste nějaké školení, než jste nastoupil do dobrovolnické služby?

D1: Absolvoval jsem přímo tady školení, kde nám říkali, na co si máme dávat pozor, které pracovníky oslovit při jakýchkoli situacích, na ty si už nevzpomenu...Ale **věděl bych, kam zaběhnout, když se s klientama něco stalo.**

T: Co se týče manipulace s klienty, kteří jsou na vozíku, dejme tomu, jaké s tím máte zkušenosti?

D1: Minimální.

T: Znáte zásady, jak manipulovat s klientem, popřípadě jak ho vést při chůzi?

D1: Určitě, určitě znám, ale jak říkám, málo zkušeností, **3 měsíce není dlouhá doba.**

T: Mohl byste mi jmenovat jeden, pro Vás nejtěžejnější cíl, kterého chcete ve svém životě dosáhnout? Nemusí nutně souviset s dobrovolnickou činností.

D1: Čeho bych chtěl v životě dosáhnout? To je hodně zvláštní. A cíl? Asi pro každého křesťana je to určitě Nebe. ...Žít šťastný život...

Otázky týkající se bariér dobrovolnické služby

T: Vybudovat vztah mezi dobrovolníkem a klientem - seniorem je běh na dlouhou trať. Můžete mi prosím sdělit, jak se u Vás vyvíjelo budování takového vztahu?

D1: Tak zrovna u těchto, u těchto klientů to bylo pro mě hodně jednoduchý, až přímo překvapující...

T: V čem je podle Vašeho soudu komunikace se seniory specifická? Znáte nějaké obecné zásady komunikace se seniory? Řídíte se jimi v praxi?

D1: Specifická...Člověk musí **mít otevřené oči a vědět, kdy klienti chtějí mluvit a kdy nechtějí.** Tam je to specifikum v tom, že člověk **neví, co má od klientů čekat. Většinou se ale senioři sami rozmluví, o těch problémech, co je trápí, co mají doma...** Ta komunikace je tedy specifická v tom, o čem chtěou mluvit, já, snažím se jim přizpůsobit. **Je to o tom přizpůsobení, ne o tom valit svůj názor.** Každá komunikace vyplyne z toho, co se ten daný den klientům děje. *Dobrovolník dodává, že otázka jídla je mezi seniory nejoblíbenější.*

T: A co oslovení, jak oslovujete své klienty? Používáte familiární označení „babi“, „dědo“?

D1: Určitě k nim přistupuju - pán, paní. **Zásadně jim vykám. Snažím se dodržovat profesionální přístup.**

T: Shledáváte nějaké oblasti, ve kterých dochází k nedorozumění mezi Vámi a Vaším klientem?

D1: K nedorozumění...tak je to třeba to, že mě **někdy špatně slyší...** už se mi stalo, že pán začal mluvit o něčem jiném, prostě **je tam ta bariéra stařecké demence,** z toho vyplývá problém, jak dále pokračovat v komunikaci...je to potom trochu náročnější.

T: Jaké faktory, popřípadě jací činitelé třeba u Vás v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby v daném zařízení vyvolávají stres? Jestli jsou takové faktory?

D1: Stres? Zatím jsem se tady s ničím nesetkal.

T: Co třeba strach o klienty a jejich...že se můžou zranit?

D1: Že se jim může něco stát...popřípadě úmrtí...Tak určitě ne...Stárí je už ta meta, kdy člověk se připravuje na tu smrt. Člověk by měl být připravený. Můj názor zase, z pohledu věřícího, ten člověk by měl být připravený na Boží soud.

T: Děkuji Vám.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána Vaší vlastní rodinou?

D1: Mojí vlastní rodinou...moje vlastní rodina o tom moc neví...a doma jsem to neměl nikdy jednoduchý...a i ten kontakt osobní mezi námi někdy vážne...

T: Děkuji Vám za upřímnost.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána Vašimi přáteli?

D1: Těmi nejbližšími určitě, určitě dobře...Já si myslím, že na přátele to má určitě, určitě velký vliv.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána obyvateli města Holešova, v případě, máte-li s tím osobní zkušenost?

D1: Obyvateli města Holešova...zatím žádnou...je to krátký čas.

Otázky týkající se obohacení dobrovolníka

T: Co bylo Vaším prvotním očekáváním od služby seniorům v zařízení Centrum pro seniory Holešov?

D1: ...**Nikdy nevíte, co máte čekat.** Možná i v tom byla, když to řeknu blbě, **z nouze ctnost, náplň volného času.**

T: Změnil se v důsledku dobrovolnické služby Váš pohled na generaci starých lidí? Jak?

D1: Tak určitě je to podle mých vlastních zkušeností...po té stránce mých vlastních prarodičů, mě to k tomu dovedlo...A jestli mi to něco dává? Určitě **mi to dává citovost, moudrost** toho **dědy** prostě, těch zkušeností. Jo a to **pohlazení** té **babičky** a **to, co** možná **rodiče zanedbali.**

T: Jak nyní přistupujete k životním hodnotám, které se pojí se stářím, třeba s hodnotou zdraví? Vážíte si například více svého zdraví?

D1: Jak jsem říkal, ještě jsem...už nemám 20 ani 30...ale...člověk měl by zpomalit. To je pravda. Určitě mě to někam posunulo, abych se na svoji smrt připravoval už teďka, protože nikdy nevíte dne ani hodiny.

T: Děkuji.

T: Jak vnímáte sebe sama jako člověka po zkušenostech s dobrovolnictvím u seniorů?

D1: Sebe sama...

T: Vzrostla nějak Vaše osobnost po nějaké stránce? Připadáte si teď více sebejistější, popřípadě...?

D1: Určitě určitě. Tak nějaký ten malinký **krůček**, který jsem udělal k tomu...vlastně **k** těm **seniorům**, možná **k sobě samému**, možná i **k** těm **rodinným vztahům**, **k** těm **myšlenkám** prostě, abych mohl **mít tu babičku a dědu vlastní**...**Určitě mi to dává rozhled.**

T: Chcete na závěr ještě něco dodat, co zde nebylo zmíněno a rád byste se o tom podělil?

D1: Já myslím, že jsem toho řekl dost. **Zkušeností moc nemám**, každopádně **můj pohled se nemění ze dne na den na dobrovolnictví.**

To je ode mě vše. Děkuji Vám za rozhovor a přeji Vám pěkný den.

Dobrovolník č. 2 (žena)

Vážená dobrovolnice,

vzhledem k tomu, že se ve své bakalářské práci zabývám specifiky práce dobrovolníků se seniory v zařízení Centrum pro seniory Holešov, ráda bych Vám, s Vaším dovolením, položila několik otázek. Ubezpečuji Vás, že rozhovor bude zcela anonymní a že získaná data budou využita pouze pro účely bakalářské práce. Dnes je 3. 4. 2014.

Otázky týkající se obecných informací o dobrovolníkovi

T: Ve kterém roce jste se narodila?

D2: 1969.

T: Jaké je Vaše zaměstnání?

D2: Pracuji jako pastorační asistentka v Centru pro rodinu Holešov.

T: Povězte mi něco o své dobrovolnické činnosti. Kde všude působíte jako dobrovolník?

D2: V Centru pro seniory v Holešově a moje práce vlastně tam spočívá v tom, že **jednou za týden pomáháme klientům, kteří už jsou méně pohybliví, dostat se na mši svatou a zase je odvést zpátky.**

T: Dobře děkuji.

T: Jak dlouho se věnujete dobrovolnické činnosti v Centru?

D2: Od roku 2011. V létě jsem začala.

T: Jaká je míra soběstačnosti Vašich klientů?

D2: Je to různé. Jsou tam klienti, kteří si dojdou úplně sami, kteří nás vlastně vůbec nepotřebují, a jsou tam lidé i na vozíčku, dvě klientky s roztroušenou sklerózou, které už jsou na tom hůř, takže ti nás potřebují více.

T: Jakého jste náboženského vyznání? Stačí uvést, zda jste věřící nebo nevěřící.

D2: Ano jsem.

T: Takže věřící.?

D2: *Dobrovolnice dává znamení souhlasu kývnutím hlavy pro ano.*

Otázky týkající se hodnoty dobrovolnictví u seniorů

T: Když se řekne dobrovolnictví, co všechno ve Vás tento pojem evokuje?

D2: Tak dobrovolník je podle mě člověk, který **je ochotný** někde **pomoc** a **nasadit své síly pro něco dobrého.**

T: Děkuji Vám za Váš názor.

T: Co Vás motivovalo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem a v rámci dobrovolnické služby poskytovat pomoc seniorům?

D2: Já jsem se tenkrát k tomu dostala spíš jakoby náhodou, protože tady, když ještě byl kaplanem pro mládež otec Miroslav, tak to fungovalo tak, že jako dobrovolníci chodívali do Centra, děcka, co se schází na mládežnickém spolčů, a v době prázdnin, když byli někam odejít, tak jich bylo vlastně málo, tak se hledalo, kdo by je na tu chvíli vystřídal. Tak jsem si řekla, když mám čas, tak tam tedy zaskočím a už jsem vlastně zůstala, protože **se mi to líbilo a potřeba to bylo**, takže jsem ráda, že můžu chodit dál. Moje práce mi to umožňuje, tak **čas na to mám.**

T: Zamyslete se nyní nad podstatou tohoto jedinečného druhu poslání. Proč je podle Vás důležité pomáhat seniorům a věnovat jim svůj čas, a to bez nároku na jakoukoli odměnu?

D2: Tak **je to důležité nejenom pro ně, ale** myslím si, že **i pro ty dobrovolníky**, protože někdy mám pocit, že **já ani tak nepomáhám jim, spíš oni mě.** Je to takové obohacení pro mě.

T: Děkuji.

T: Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít dobrovolník, který pomáhá seniorům umístěným v domovech pro seniory? Na základě čeho a proč tak usuzujete?

D2: Měl by to být asi člověk, který se umí vcítit do těch lidí, do jejich pocitů. Člověk, který je trpělivý a laskavý. Dokáže třeba potlačit i takové ty svoje negativní momentální emoce, dokáže těm lidem předat lásku, protože, myslím si, právě to potřebují asi nejvíc.

T: Děkuji.

Otázky týkající se kompetenční vybavenosti dobrovolníka

T: Úlohou dobrovolníka, v organizaci poskytující sociální služby, je vypomáhat pracovníkům dané organizace při práci s cílovou skupinou osob. V čem, dle Vašeho mínění, spočívají specifika práce dobrovolníků v domovech pro seniory? Prosím aplikujte své poznatky na zařízení Centrum pro seniory Holešov.

D2: Ty specifika, to nevím, to mě nic nenapadá.

T: Tak můžete mi například povědět něco o speciálních činnostech, které děláte se svými klienty?

D2: My **jim** vlastně jenom **pomáháme dostat se do kaple**, ale jako specifické...myslím si že, hodně ocení ti lidé i to, že **si pro ně najdeme chvíli**, čas na to **si** třeba **popovídat**.

T: Děkuji.

T: Jaké stanovisko zaujímáte vzhledem k potřebě dobrovolníka se vzdělávat, mít potřebné znalosti pro výkon dobrovolnické služby u seniorů?

D2: Měl by to být asi člověk, nebo měl by se snažit **získat informace z oblastí** možná trochu **psychologie, mezilidských vztahů a tak**. Já jsem třeba od mládí vždycky pracovala s lidmi, vedla jsem skauty, potom jsem vedla cvičení pro rodiče a děti, takže jsem vlastně celou tu dobu pracovala s lidmi a každá ta skupina měla nějaké své potřeby, tak jsem se snažila **najít si informace o této skupině** a vlastně jsem si to v praxi jakoby vyzkoušela, protože s těma starýma lidma, je to, myslím si, totéž. A teď jsem si ještě tak vzpomněla, asi takovou největší školou pro mě bylo to, že moje maminka sama byla na stáří na invalidním vozíku, a já jsem se vlastně o ni starala až do smrti. Myslím si, že pro mě toto bylo takové rozhodující. **Dokážu se** do těch lidí **vcítit**.

T: Ano, život nás naučí nejvíc.

T: Mohla byste mi jmenovat jeden, pro Vás nejtěžejší cíl, kterého chcete ve svém životě dosáhnout?

D2: Tak to nevím. Zatím nemám.

T: Děkuji.

T: Můžete mi něco povědět o dovednostech, které dobrovolník musí ovládat, věnuje-li se seniorům v rezidenčních zařízeních poskytujících služby sociální péče?

D2: Dovednosti...Tak co si jako vzpomenu na své začátky, tak já, třeba i v rámci mše sváté jsem četla přímluvy a vím, že někteří lidé vždycky třeba ti, co chodí, za mnou přišli a třeba mi řekli: jako čtete hezky, ale strašně potichu. Já jako že čtu úplně normálně. Potom mi vlastně jedna paní, která má zkušenosti se starými lidmi, vysvětlila, že to není o té hlasitosti, ale spíš o tom, že musím **mluvit strašně pomalu, tak, jak už to** pro mě **není přirozené**. A vlastně mě došlo, že **spousta těch starých lidí má problémy s nasloucháním**, takže...je to takové...jako naučili mě, dá se říct, mluvit.

T: Jiným stylem.

D2: Jiným stylem. (malé pousmání ze strany dobrovolnice)

T: Pro ně vyhovujícím.

D2: Ano.

T: Já to chápu. Děkuji.

Otázky týkající se bariér dobrovolnické služby

T: Vybudovat vztah mezi dobrovolníkem a klientem - seniorem je běh na dlouhou trať. Můžete mi prosím sdělit, jak se u Vás vyvíjelo budování takového vztahu?

D2: Budování vztahu...hm...tak myslím si, že je vždycky důležité, když ten klient vidí, že **k němu přistupuju s láskou** a že **jsem tam** v tu chvíli **kvůli němu** a **udělám si čas pro vyslechnutí**. A když potom navážeme nějaký rozhovor, myslím si, že vždycky se ta bariéra

prolomila a teďka už na mě doslova čekají...Jeden týden mi to nevyšlo, že jsem nemohla přijít, tak potom už mi ten další týden říkali, že Vy jste tady dlouho nebyla? Myslím si, že mě rádi mají a díky tomu si pro ně ten čas udělám. Třeba řeknu, že nikam nepospíchám, že tam s nima můžu být, když mě budou potřebovat.

T: Děkuji.

T: Jak postupujete v případě, kdy si Vy sama s něčím nevíte rady či potřebujete pomoc?

D2: Tak to **se obrátím** vždycky **na sestřičky**, které tam jsou, a mám mezi nima své kamarádky, takže to zázemí tam mám.

T: Děkuji.

T: V čem je podle Vašeho soudu komunikace se seniory specifická?

D2: No je to právě v tom, že si musím uvědomit, že ne každý dobře slyší, takže je důležité **mluvit** s nima spíš **z blízkosti, hlasitě a pomalu**, a u lidí, kteří jsou na vozíčku, je určitě důležité, **nemluvit** s nima **jakoby zezadu**, protože jsem si jednou všimla, že jeden dobrovolník taky takhle na ně mluvil, a ti lidi jsou zmatení. Stalo se, že když dobrovolník měl zrovna hovor, a komunikoval s někým přes mobilní telefon, tak klient nevěděl, která bije. Chce to se zastavit, obejít vozíček a **mluvit** s nima **z očí do očí**.

T: Ano oční kontakt.

T: Znáte obecné zásady komunikace se seniory? Řídíte se jimi v praxi?

D2: Tak to mi jako takhle nikdo neřekl, ale spíš vycházím z té praxe, protože jsem to zažila i u maminky, takže myslím si, že **zkušenosti mám**, spíš **než ty teoretické tak ty praktické**.

T: A co školení, absolvovala jste nějaké, než jste nastoupila do dobrovolnické služby?

D2: To ne, ale v rámci svojí práce pastorační asistentky jezdívám každý měsíc do Olomouce a tam už se nám věnují i po této stránce.

T: Děkuji.

T: Shledáváte nějaké oblasti, ve kterých dochází k nedorozumění mezi Vámi a Vaším klientem? Jak se snažíte řešit nastalou neuspokojivou a nepříjemnou situaci?

D2: To nedorozumění zatím mě žádné nepotkalo, možná je to tím, že **se vidíme jednou za týden** a **je to** taková spíše **specifická situace**, kdy **se** vlastně **jedná** jenom **o** ten **doprovod do kaple**. A jinak, myslím si, že samozřejmě jako starý člověk má už takové ty určité své zaběhnuté rituály...Když jsem třeba pomáhala na pokoji obléct jednu paní, tak nemohly jsme dohodnout jakou vlastně myslí halenku, paní si pro ni nemohla dojít, tak jsem vykrmovala celou skříň, než jsem našla tu, co chtěla. Ale tak to není žádné nedorozumění. Myslím si, že sestřičky to v tomhle případě mají těžší, protože ty lidi je berou jako domácí a už k nim mají trošku jiný vztah než ke mně.

T: Děkuji Vám za Váš názor.

T: Jaký je Váš názor na možná rizika, která v zařízení mohou hrozit Vám a Vašemu klientovi?

D2: Tak to mě nějak nenapadá. Myslím si, že asi ze strany personálu, oceňuju teda jejich důvěru ke mně, protože je pravda, že pokud by mě neznali, jako mohla bych těm lidem tam...já nevím...povídat jim tam nějaké bludy, tak mě napadá, kdybych třeba byla člen nějaké sekty a měla je jakoby získávat na svou stranu a oni (personál) by třeba neměli nad mnou kontrolu. Myslím si, ale že to už je v tomto případě ošetřené tím, že mě znají. Asi by tam jen tak někoho nepustili.

T: Jaké faktory, popřípadě jací činitelé u Vás vlastně vyvolávají stres v zařízení?

D2: Tak stres tam nemám. Já tam chodím ráda.

T: A co třeba...Jak pohlížíte na úmrtí klientů? Jak se k tomu stavíte?

D2: Tak smrt je přirozená součást života, samozřejmě nikdo se asi až tak netěší, že bychom chtěli zítra umřít, ale prostě to patří k životu. A jako stalo se jednou, když jsem vedla paní

ze mše, tak mi právě vyprávěla, že jí zemřela ta její spolubydlící, a když jsem ji potom odvážela zpátky tak vlastně ještě viděla, to jak tam stěhují ještě to její oblečení do pytlů, a tak mi říkala, ať počkáme ještě chvíli na chodbě, takže... Tak pro tu paní to byla samozřejmě zátěž, ale já jsem to jako nebrala, že bych jí jako stresovala ještě víc nějakým způsobem. Jako zasáhlo mě to taky, ale před tou paní jsem to nijak nedala najevo. Spíš jsem se snažila to prožívat s ní, abych ji uklidnila.

T: Děkuji Vám za upřímnost.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána Vaší vlastní rodinou?

D2: Tak rodina mě v tom podporuje. Když to třeba jde, když děti mají volno, tak v ten pátek jdou se mnou. Takže mi pomůžou i oni.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána přáteli?

D2: Tak přátelé to taky berou jako něco dobrého. Určitě mě taky podporují.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána obyvateli města Holešova, v případě, máte-li s tím osobní zkušenost?

D2: To nevím, jestli široká veřejnost ví, že něco takového tady je.

T: Děkuji Vám za Váš názor.

Otázky týkající se obohacení dobrovolníka

T: Co bylo Vaším prvotním očekáváním od dobrovolnické služby u seniorů?

D2: Tak **já jsem k tomu přišla** spíš takovou tou **náhodou**, že **očekávání jsem neměla**. Jsem si vůbec říkala, jestli tam budu něco platná, **ale** jako **příjemně mě to překvapilo**.

T: V jakém ohledu Vás dobrovolnictví u seniorů obohacuje?

T: Změnil se v důsledku dobrovolnické služby Váš pohled na generaci starých lidí? Jak?

D2: Ani ne, protože jsem vlastně, jak už jsem řekla, doopatrovala maminku, takže teďka v tom jakoby pokračuju a **starých lidí si vážím**. Myslím si, že **je důležité**, aby dokázali **ocenit** tu **jejich přítomnost a ty hodnoty, které v sobě nesou**.

T: Jak jste například obohatila Vy hodnotami seniory předanými Vám? Máte takovou zkušenost?

D2: No **obohacuje mě to hodně**. Jako vždycky si s těma lidma ráda povídám a poslouchám ty jejich pohledy na svět a...a jako vůbec **si v tom prostředí** člověk **uvědomí**, že vlastně i ty **starosti, které teďka vidíme jako veliké trápení, jsou v podstatě malichernosti** oproti tomu, co například zažili ti lidé, s kterýma se můžeme tam vidět. Vidím je pak v takovém tom jiném světle.

T: Děkuji Vám za Váš názor.

T: Jak nyní přistupujete k hodnotám, které se pojí se stářím?

D2: Tož tady jsem si lidí vždycky vážila a vážím si jich pořád. Jako určitě v sobě nesou velkou hodnotu a...

T: Takže jsou důležití pro společnost?

D2: Samozřejmě.

T: Jak vnímáte sebe sama jako člověka po zkušenostech s dobrovolnictvím?

D2: Tak to jste mě zaskočila. To nevím, jak bych...

T: Co třeba rozvoj Vaší osobnosti nebo, dejme tomu, určitých vlastností, třeba sebevědomí, nějaká důvěra...Posílila jste nějak svoji důvěru k ostatním lidem nebo jak Vás to ovlivnilo tímto směrem?

D2: Sebevědomí, myslím si, že to nijak neovlivnilo...Nevím, **pro mě to nebyla** zas až **taková změna**, tím, že **jsem tohle** všechno **zažívala doma** a v rodině bylo vlastně taky hodně starých lidí, které jsem navštěvovala, takže já spíše pokračuju v tom, co jsem zaží-

vala dřív. Jako, aby mě to až tak ovlivňovalo... Myslím si, že **se už jen prohlubuje, co jsem znala dřív.**

T: Děkuji za Váš názor.

T: Doporučila byste svým známým a přátelům zapojit se do dobrovolnického programu v Centru pro seniory v Holešově?

P2: Určitě ano. Jako mám spoustu přátel, kteří třeba i před starými lidmi a jejich problémy zavírali oči, a je to třeba i protože se sami bojí, co jim přinese stáří. A já si myslím, že tady tato práce by trošku mohla ten jejich strach odbourat. Jako jasně, že ze stáří, z té nejistoty, co přijde, máme strach asi všichni, ale přece jenom ty nemoci a bolesti nejsou všechno. Jako stáří má i spoustu pozitivního a když člověk pracuje jako dobrovolník tady v té organizaci, tak to vidí.

T: A co je například pozitivní, co shledáváte Vy?

P2: Ten vztah těch starých lidí vůbec k nám, životu, Je to takové, jako málokdy tam vidí nějakého našťavaného nebo otráveného člověka. Kolikrát jsou lidi, kteří už nemůžou chodit, jsou na vozíčku a mají plno trápení, ten život berou s takovým humorem, s takovou lehkostí, až je to překvapující.

T: Chcete na závěr ještě něco dodat, co zde nebylo zmíněno a ráda byste se o tom podělila?

P2: Tak jako určitě bych to všem doporučovala, pár dní s těma lidma strávit, je to takové přínosné a myslím si, že je to hrozně fajn, že tady taková organizace je. Přimlouvala bych se ale za to, pokud má ta rodina trochu možnosti se starat o staré lidi doma, je to ta nejlepší možnost, protože sama vím, že pro moji maminku to bylo to nejlepší, že viděla vyrůstat i svoje vnoučata a celou tu dobu byla s nama a byla součástí naší rodiny. Přece jenom **přes veškerou péči v těch centrech je to takové vykořenění toho člověka.**

T: To je ode mě vše. Děkuji Vám za rozhovor a přeji Vám pěkný den.

Dobrovolník č. 3 (žena)

Vážená dobrovolnice,

vzhledem k tomu, že se ve své bakalářské práci zabývám specifiky práce dobrovolníků se seniory v zařízení Centrum pro seniory Holešov, ráda bych Vám, s Vaším dovolením, položila několik otázek. Ubezpečuji Vás, že rozhovor bude zcela anonymní a že získaná data budou využita pouze pro účely bakalářské práce. Dnes je 3. 4. 2014.

Otázky týkající se obecných informací o dobrovolníkovi

T: Ve kterém roce jste se narodila?

D3: 1995.

T: Jaké je Vaše zaměstnání?

D3: Jsem studentka.

T: Smím se zeptat, co studujete a v kterém jste ročníku?

D3: Jsem ve třetím ročníku a studuji Vyšší policejní školu a střední policejní školu v Holešově.

T: Děkuji.

T: Povězte mi něco o své dobrovolnické činnosti. Kde všude působíte jako dobrovolník?

D3: Jako dobrovolnice působím pouze v Centru pro seniory v Holešově.

T: Jak dlouho se věnujete dobrovolnické činnosti v zařízení?

D3: 3 roky.

T: Děkuji.

T: Mohla byste mi poskytnout stručný popis Vašeho klienta, popřípadě klientů, máte-li jich víc? Zajímá mě hlavně tedy pohlaví a míra soběstačnosti těchto klientů.

D3: Tak v současné době mám dvě klientky, obě jsou to ženy tedy, jedna leží, takže se pohybuje pouze s pomocí...s pomocí a pouze na vozíku a druhá i s chodítky, ale spíše taky na vozíku.

T: Děkuji.

T: Jakého jste náboženského vyznání? Stačí uvést, zda jste věřící nebo nevěřící.

D3: Nevěřící.

T: Děkuji.

Otázky týkající se hodnoty dobrovolnictví u seniorů

T: Když se řekne dobrovolnictví, co všechno ve Vás tento pojem evokuje?

D3: Tak hlavně asi potřebu, nebo **ted' hlavně potřebu pomáhat těm starším.**

T: Můžu se zeptat...(eh)...Vy jste říkala, že studujete policejní školu...já si většinou představuju, že policie se zaměřuje především na prevenci kriminality u mládeže. Co Vás vedlo k tomu vůbec pomáhat seniorům?

D3: Zvědavost, zkušenosti...nové...nevím

T: A vedl Vás k tomu aj někdo, dejme tomu z Vaší policejní školy nebo...

D3: Ne, byla to čistě vlastní...bylo to čistě vlastní rozhodnutí.

T: Takže z hlediska vnitřní motivace...Děkuji.

T: Zamyslete se nyní nad podstatou tohoto jedinečného druhu poslání. Proč je podle Vás důležité pomáhat seniorům a věnovat jim svůj čas, a to bez nároku na jakoukoli odměnu?

D3: Tak hlavně z hlediska toho, že **na tuto skupinu lidí se velmi často zapomíná** a člověk už si řekne, že jako už mají život za sebou a že už všechno jako prožili, ale právě tím, že se na ně tak zapomíná, tak oni **se cítí osamoceni** a já si myslím, že to by neměl, jakože nikdo, a od nás jako že je to takové...i pro ně je to takové...jakože oboustranná.....**oboustranná spolupráce**, jakože **oboustranné obohacení**, že pro ně **je to** vlastně takové **jiné, když se o ně zajímají** jakože **mladí lidé**.

T: Určitě omládnou že, díky vám?

D3: Přesně.

T: Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít dobrovolník pomáhající seniorům umístěným v domově pro seniory?

D3: Měl by být trpělivý, společenský, aby když zrovna je třeba chvíle ticha, tak věděl jak tu chvíli ticha přerušit, aby zase navázali na nějakou konverzační nit, pak...asi jakože speciální nějaké požadavky...asi ne.

T: Děkuji.

Otázky týkající se kompetenční vybavenosti dobrovolníka

T: Úlohou dobrovolníka, v organizaci poskytující sociální služby, je vypomáhat pracovníkům dané organizace při práci s cílovou skupinou osob. V čem, dle Vašeho mínění, spočívají specifika práce dobrovolníka v domovech pro seniory?

D3: Nedokážu si přesně představit, co se pod touhle otázkou skrývá.

T: Eh...

D3: Takže nedokážu odpovědět.

T: Dobře, tak zeptám se jinak: Jaká je náplň Vaší dobrovolnické služby, jaké činnosti děláte se seniory?

D3: Tak záleží to vždy podle toho, jaké má senior přání. Když můžou, tak **je můžeme vzít ven na procházku**, když je hezky, nebo **jim můžeme číst, můžeme s nimi hrát karty, jenom si povídat.**

T: Děkuji.

T: Jaké stanovisko zaujímáte vzhledem k potřebě dobrovolníka vzdělávat se, mít potřebné znalosti pro výkon dobrovolnické služby u seniorů?

D3: Tak rozhodně **bychom měli vědět**, jaké jsou **jejich** takové ty **aktuální potřeby**, měli bychom vědět, co ten daný senior, ke kterému chodíme, potřebuje...a jinak, jako bysme měli **vědět tu manipulaci** hlavně **s těmi seniory**, pokud jsou nechodící a **abychom jim neublížili.**

T: Děkuji. A v souvislosti s tímto, absolvovala jste nějaké školení, než jste nastoupila do tohoto dobrovolnického programu?

D3: V Domově, každý rok vlastně absolvuji to...školení.

T: Mohla byste mi jmenovat jeden, pro Vás nejtěžejnější cíl, kterého chcete ve svém životě dosáhnout?

D3: Tak nejtěžejnější...v tuhle chvíli je asi vystudovat.

T: Ano, to je jasné.

T: Můžete mi něco povědět o dovednostech, které dobrovolník musí ovládat, věnuje-li se seniorům v rezidenčních zařízeních poskytujících služby sociální péče? Prosím aplikujte své poznatky na zařízení Centrum pro seniory Holešov.

D3: Myslím si, že **jsou to** hlavně **komunikační dovednosti**, jinak jsem asi toho názoru, že žádné speciální dovednosti ten dobrovolník nepotřebuje, pokud je má, tak to jako na škodu není.

T: Děkuji Vám za Váš názor.

Otázky týkající se bariér dobrovolnické služby

T: Vybudovat vztah mezi dobrovolníkem a klientem - seniorem je běh na dlouhou trať. Můžete mi prosím sdělit, jak se u Vás vyvíjelo budování takového vztahu?

D3: Tak **ze začátku to bylo náročné, klienti se ostýchali, byli** takoví **zdrženliví**, ale později, jak nás poznávali a vypracovali jsme si takovou určitou, jakože důvěru, tak to bylo mnohem lepší a už jsme jako přišli, klienti se na nás těšili, sami už viděli, jako že ví i něco o nás, takže už i nás se můžou na cokoli, ví, co nás zajímá, my víme, co zajímá je.

T: Děkuji.

T: V čem je podle Vašeho soudu komunikace se seniory specifická?

D3: V čem? No...

T: Dobrá, navedu Vás ještě jednou otázkou: Znáte obecné zásady komunikace se seniory a řídíte se jimi v praxi?

D3: O obecných zásadách v komunikaci se seniory mám jistou představu...a řídit?...no, ono asi to nejde úplně se jimi řídit, ono záleží...to tak vždycky vyplývá ze situace, si myslím.

T: No a můžu se jenom zeptat: Tu představu jste, o té komunikaci, získala odkud, z kterých zdrojů?

D3: I ze školy, i odsud.

T: Děkuji.

T: Shledáváte nějaké oblasti, ve kterých dochází k nedorozumění mezi Vámi a Vaším klientem?

D3: Zatím jsem se s žádnou takovou situací neshledala.

T: Děkuji.

T: Jaké faktory, popřípadě jací činitelé u Vás vyvolávají stres v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby?

D3: Tak jediný asi tak stres je, že třeba „babička“ zrovna **nebude mít dobrou náladu**, takže bude, jakože třeba nepříjemná, nebo by to bylo takové...že by to prostě nebylo, jakože v příjemné atmosféře.

T: Jaký je Váš názor na možná rizika, která v zařízení mohou hrozit Vám a Vašemu klientovi?

D3: Tak rizika, myslím, že jediné takové riziko, které může vzniknout je, že **by se nám senior mohl zranit**, když bysme třeba špatně nějak s ním třeba hýbali nebo tak.

T: Děkuji. A ještě se Vás chci zeptat: Když si třeba s něčím nevíte rady nebo potřebujete sama pomoc, jak řešíte danou situaci? Víte, na koho se máte obracet? Kdo Vám může pomoci v takovém případě?

D3: Tak v takovém případě nám může pomoci vždycky...vlastně každý klient na určitém patře, mají svoji sociální pracovníci, takže se obracíme na ni, protože o těch klientech ví nejvíc, a dříve jsme se obraceli i na starší spolužačky, které už měly taky určité zkušenosti.

T: Děkuji.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána Vaší vlastní rodinou?

D3: Tak rodinou velmi pozitivně, určitě to asi nikdo nečekal a je to takové...podporují mě v tom.

T: Jak je Vaše pozice dobrovolníka vnímána Vašimi přáteli?

D3: Přátelé, kteří se mnou do Domova chodí, tak určitě na to mají stejný názor jako já, takže kladný, co se týče ostatních přátel, tak tomu nerozumí, ale myslím si, že je to tím, že se s tím vlastně sami nesešli a že v takovém prostředí nikdy nebyli.

T: Děkuji.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána obyvateli města Holešova, v případě, máte-li s tím osobní zkušenost?

D3: Osobní zkušenost s tím žádnou nemám, s obyvateli města jsem o tom asi nikdy nemluvila.

T: Děkuji Vám.

Otázky týkající se obohacení dobrovolníka

T: Co bylo Vaším prvotním očekáváním od služby u seniorů?

D3: Tak myslím, že **se** od toho **zrovna moc očekávat nedá**, ale doufala jsem hlavně, že si jako nějak zlepším ten vztah. **Snažila jsem se pochopit jejich** vlastně **vnímání** toho **světa** v tom starším věku.

T: Děkuji.

T: Jak pohlížíte na případné...na případnou situaci, že Váš klient může v blízké době umřít? Stalo se Vám někdy, že jste dostala klienta, který Vám umřel?

D3: Stalo se mi to. Byla to moje druhá klientka, byla jsem s ní hodně dlouhou dobu, a umřela vlastně v chřipkovém období. Byla už teda starší, měla přes osmdesát. Je to hodně taková těžká rána, se kterou se těžce vypořádává a je to vlastně hlavně taková nečekaná událost. Na to se nepřipravíte.

T: Byly nějaké osoby, které Vám, v té dané situaci, nějakým způsobem vypomáhaly? Například psychickou podporou?

D3: Tak určitě dobrovolníci ostatní.

T: Děkuji.

T: Změnil se v důsledku dobrovolnické služby Váš pohled na generaci starých lidí?

D3: Tak určitě, sama vidím, že to není úplně nejlepší řešení „šoupnout“ tu starší generaci do domova důchodců, protože **jsou tam osamocení**, mají tam hrozný **stereotyp** a už je to tam prostě ani nebaví a vím teď, že už bych to asi neudělala.

T: Děkuji.

T: V jakém ohledu Vás dobrovolnictví u seniorů obohacuje?

D3: Tak rozhodně tou **trpělivostí**, mám **nové zkušenosti**, **získávám** od nich **jejich pohled na svět** a trochu si přizpůsobuju ten svůj, učím se od nich.....dozvídám se spoustu nových věcí.

T: Děkuji za Vaši upřímnost.

T: Jak nyní přistupujete k životním hodnotám, které se pojí se stářím?

D3: Tak ty hodnoty v tom stáří se už mění, jde hlavně o to zdraví a právě jsem se setkala spíše s klienty, kteří to zdraví měli vážněji porušené, a bylo to s nimi takové horší, tak už vím teďka, že bych měla hlavně dávat pozor na to svoje zdraví, že ty ostatní věci jsou takové druhotnější.

T: Děkuji.

T: Jak vnímáte sebe sama jako člověka po zkušenostech s dobrovolnictvím?

D3: Myslím si, že pohled na mě...pohled na mě za mě se asi moc jakože nezměnil, možná jen, že jsem taková, vážně jakože...když tak teďka potkám někoho, třeba nějakého seniora nebo tak, když má třeba těžký nákup nebo tak, tak mu teď jakože pomůžu, dřív bych to asi úplně jako sama od sebe tak neudělala.

T: Děkuji.

T: Doporučila byste svým známým a přátelům zapojit se do dobrovolnického programu v Centru?

D3: Tak určitě, pokud nikdo nemá vyloženě negativní vztah k seniorům, tak si myslím, že je to skvělá a odreagovávající činnost, že je to radost tam chodit a vždycky vidět, jak prostě, když vejdete do těch dveří, tak i ti senioři z toho mají radost a usmívají se a těší se pokaždé, když se máte znovu vrátit.

T: Děkuji.

T: Chcete na závěr ještě něco dodat, co zde nebylo zmíněno a ráda byste se o tom podělila?

D3: Asi ne.

To je ode mě vše. Děkuji Vám za rozhovor a přeji Vám pěkný den.

Dobrovolník č. 4 (žena)

Vážená dobrovolnice,

vzhledem k tomu, že se ve své bakalářské práci zabývám specifiky práce dobrovolníků se seniory v zařízení Centrum pro seniory Holešov, ráda bych Vám, s Vaším dovolením, položila několik otázek. Ubezpečuji Vás, že rozhovor bude zcela anonymní a že získaná data budou využita pouze pro účely bakalářské práce. Dnes je 8. 4. 2014.

Otázky týkající se obecných informací o dobrovolníkovi

T: Ve kterém roce jste se narodila?

D4: 1968.

T: Jaké je Vaše zaměstnání?

D4: Jsem technik.

T: Povězte mi něco o své dobrovolnické činnosti. Kde všude působíte jako dobrovolník?

D4: V současné době působím jenom v Domově pro seniory jako dobrovolník.

T: Jak dlouho se věnujete dobrovolnické činnosti v zařízení?

D4: Tady v Domově pro seniory jsem 2,5 roku.

T: Mohla byste mi poskytnout stručný popis Vašeho klienta, popřípadě klientů, máte-li jich víc? Stačí z hlediska pohlaví a míry jeho soběstačnosti.

D4: Takže já jsem začínala společně s dcerou a docházely jsme do pokoje dvou „dědečků“, když to mám tak říct, ani jeden z nich nebyl mobilní už v té době a ten, v uvozovkách můj, nebo ten, za kterým jsem docházela já, asi po roce zemřel. A od té doby chodím...nebo...mi byla přidělena jiná paní a od té doby chodím za ní.

T: Děkuji.

T: Jakého jste náboženského vyznání? Stačí uvést, zda jste věřící nebo nevěřící.

D4: Nejsem věřící.

T: Děkuji.

Otázky týkající se hodnoty dobrovolnictví u seniorů

T: Když se řekne dobrovolnictví, co všechno ve Vás tento pojem evokuje?

D4: No z mého pohledu ono to **dobrovolnictví, na jedné straně je** to hodně **nafukované** a **na druhé straně je** to úplně **nepochopené**, jo. Myslím si, že když člověk něco dělat chce, tak to nemusí dělat pod hlavičkou žádné organizace, i když vlastně v podstatě dneska, **když chcete dělat dobrovolníka, tak jako samostatný jedinec to ani dělat nemůžete**. Vždycky se musíte někde zaregistrovat a hlásit, že? Děláte to pro někoho, což dost dobře nechápu, jo. Z mého pohledu, já bych si tady teoreticky kdykoli mohla vybrat kohokoli, ale je to organizace, takže musím přistupovat k tomu, tak jak to je.

T: Děkuji Vám za Váš názor a za Váš pohled.

T: Co Vás motivovalo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem a v rámci dobrovolnické služby poskytovat pomoc seniorům?

D4: Já jsem se v podstatě celý život věnovala ale dětem, práci s dětma a ve chvíli, kdy mi vlastně dcery odrostly nebo dospěly, a v Holešově není žádné zařízení jako tohoto typu, tak jsme vlastně vyšly logicky z předpokladu, že nám tady zbyl Domov pro seniory a nepřijde mi to nějak diskriminující nebo v něčem, jako že by to bylo závratně jiné.

T: Děkuji.

T: Zamyslete se nyní nad podstatou tohoto jedinečného druhu poslání. Proč je podle Vás důležité pomáhat seniorům a věnovat jim svůj čas, a to bez nároku na jakoukoli odměnu?

D4: Z mého pohledu **tady jsou** většinou **lidé, kteří** buď **už někoho nemají**...a docela tím trpí. Myslím si, že daleko víc než tím, že nejsou schopni postarat se sami o sebe. Ty lidi si potřebují s někým popovídat. A myslím si, že bez ohledu na to, jestli je to muž nebo žena, ty ženy potřebují ještě víc to ze sebe dostat, takže z tohoto pohledu bych řekla, že...že je to potřebné.

T: Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít dobrovolník pomáhající seniorům v domovech pro seniory?

D4: Já si myslím, že je to akorát ochota a komunikativnost. Tam není potřeba žádného vzdělání, opravdu.

T: Děkuji.

Otázky týkající se kompetenční vybavenosti dobrovolníka

T: Úlohou dobrovolníka, v organizaci poskytující sociální služby, je vypomáhat pracovníkům dané organizace při práci s cílovou skupinou. V čem, dle Vašeho mínění, spočívají specifika práce dobrovolníka v domovech pro seniory?

D4: No ono to hodně záleží na tom daném seniorovi, protože **každý od toho očekává něco jiného, i z těch dobrovolníků, i z těch seniorů**. Tak, jak říkám, ta **žena se chce spíš vyprávět, anebo spíš chce řešit to, co má v sobě. Muž** na to, co má v sobě, chce spíš zapomenout a **dávají přednost vycházkám, čemukoli jinému, hrám, kartám před tím povídáním**. Takže **je to hodně individuální** a mělo by to vycházet z toho klienta.

T: Děkuji Vám.

T: Jaké stanovisko zaujímáte vzhledem k potřebě dobrovolníka vzdělávat se, mít potřebné znalosti pro výkon dobrovolnické služby u seniorů?

D4: Popravdě řečeno, já jsem se nijak nevzdělávala, ale když jsme sem přišli, tak jsem si půjčila asi 3 knihy, které se týkaly vlastně možností, jak s těmi seniory vlastně...ne vycházet, ale jak s nimi pracovat, jak je povzbudit a tak. Ale jako říkám **je to hodně o pocitu**. Myslím si, že **je to spíš individuální**, že **se to nedá** jako přijít na školení a **říct, budete dělat to a to**. A určitě jiná je dobrovolnická činnost těch dětí, kteří tady chodí...no z nějakých škol, kteří to mají vyloženě jenom o tom...o tom, aby ty seniory rozveselily a tak. A úplně jiná samozřejmě je rovina rozhovoru, když už nám je 40 a víc.

T: Máte ty zkušenosti...Je to jasné.

T: Když jste zmínila školení. Absolvovala jste nějaké školení před nástupem do dobrovolnické služby?

D4: My jsme měli jenom školení o bezpečnosti a tadyty základní věci - jak se tady pohybovat, co můžem/nemůžem, jaké rizika by právě hrozily, kdybychom nedodržovali to, co máme...

T: Děkuji.

T: Mohla byste mi jmenovat jeden, pro Vás nejtěžejší cíl, kterého chcete ve svém životě dosáhnout?

D4: Jako můj cíl?

T: Ano.

D4: Osobní?

T: Nemusí nutně souviset s výkonem dobrovolnické služby.

D4: Já se tedy přiznám, že mojí prioritou teda byla a zatím ještě stále je rodina, jo, to mám tak nějak na prvním místě, ale pak se dále řadí práce atd. atd. atd. ...takže...asi bych na prvním místě stavila rodinu.

T: Děkuji.

T: Můžete mi něco povědět o dovednostech, které dobrovolník musí ovládat, věnuje-li se seniorům v zařízeních jako jsou právě domovy pro seniory?

D4: Já si myslím, že asi možná na prvním místě by bylo **víc poslouchat než mluvit**, ale ono opravdu **je to u každého jiné**, jo. Dobrovolník **by měl být** aspoň trošku **empatický, měl by to dělat, protože to dělat chce**, ale to už je v principu toho dobrovolnictví. Jo těžko sem bude chodit někdo, kdo o to nestojí. A člověk, který to nezkusil, to těžko může hodnotit nebo chápat. Mám teda já takovou zkušenost, jo, že třeba, když o tom mluvím v zaměstnání nebo když se zmíním, lidé tam nechápou, že může někdo dobrovolně chodit do domova důchodců, jo. Je to jiné mezi ženami zase.....Ženy většinou víc řeší, jaké to bude na stáří, jaké to bude, až jim děti odejdou. Ti muži to tak nemají, ti to prostě berou tak, jak to je. Prostě nemyslí na to, co bude nebo...

T: Dobře. Děkuji Vám za Váš pohled na věc.

T: Jak postupujete v případě, kdy si Vy sama nevíte s něčím rady anebo vy sama osobně potřebujete pomoc, a to v souvislosti s výkonem dobrovolnické služby v daném zařízení?

D4: Tam záleží, jestli je to momentální situace, je potřeba ji vyřešit hned samozřejmě, anebo jestli to má čas, tudíž se v klidu můžu zeptat na to, co potřebuju, ale zatím jsem se nedostala do takové situace, která by byla pro mě neřešitelná, a když už jsou to situace typu,

že se třeba na pokoji nemohou shodnout, tak většinou se snažíme měnit téma nebo odvést tu pozornost jinam, tak aby vlastně to, co je teď nejvíc pálí, přešlo nějak.

T: Děkuji.

Otázky týkající se bariér dobrovolnické služby

T: Vybudovat vztah mezi dobrovolníkem a klientem - seniorem je běh na dlouhou trať. Můžete mi prosím sdělit, jak se u Vás vyvíjelo budování takového vztahu?

D4: Já jsem měla to štěstí, že teda u obou klientů, když to tak mám říct, oni mě přijali od první chvíle velmi kladně. Ty dny tady v Domově pro seniory jsou třeba pro ležícího člověka, dovedu si představit, velmi nekonečné, takže oni jakoukoli změnu, která fakt je ještě pro ně, vítají velmi kladně, a nemůžu říct, že by bylo potřeba nějakého zvláštního budování. Oni, když **cítí, že opravdu to chcete dělat** a že **jste tam kvůli nim**, tak je to... prostě **to přijímají opravdu dobře.**

T: Děkuji.

T: V čem je podle Vašeho soudu komunikace se seniory specifická?

D4: Z toho začátku než se poznají ti dva vzájemně, každý člověk má nějaké oblasti, o kterých nerad mluví, a než se na tohleto přijde, konkrétně mojí klientce zemřely obě děti, takže, když se při první návštěvě zeptáte na děti, tak to samozřejmě vyvolá pláč nebo něco takového, takže tak nějak jemně a citlivě se ptát zpočátku na ty otázky, a potom, když už víte, kam můžete a kam nemůžete, tak už je to daleko snadnější. Takže **vyhýbat se** těm hlavním **křehkým věcem.**

T: Děkuji za Vaši zkušenost.

T: Znáte nějaké obecné zásady komunikace se seniory a řídíte se jimi v praxi?

D4: Já se přiznám, že **jsem** spíš **pocitový člověk.** Já si ty knížky, než začnu něco takového dělat, přečtu. Většinou tam najdu i spoustu podnětů nebo něco, co mě zaujme, nebo, co jsem nevěděla, ale **řídím se** většinou **instinkty.**

T: Shledáváte nějaké oblasti, ve kterých dochází k nedorozumění mezi Vámi a Vaším klientem?

D4: Já se musím přiznat, že teďka konkrétně s mojí klientkou jsme teda zatím nenarazily vůbec na žádnou oblast. A co se týkalo mužů, tak tam ze začátku ten jeden pán nechtěl vůbec mluvit o své rodině. Ale...jo takže, když se člověk nějak zeptal, tak se uzavřel hodně do sebe, ale jako, že by nás někdy někdo vyhodil s tím, ať jdeme pryč, to určitě ne.

T: Děkuji.

T: Jaké faktory, popřípadě jací činitelé u Vás vlastně vyvolávají stres v souvislosti s dobrovolnictvím u seniorů, jestli tedy jsou nějaké?

D4: Já jsem žádný stres v souvislosti s dobrovolnictvím nezažila. Spíš třeba **jsou to situace, které nemůžeme ovlivnit, nemůžeme vyřešit**, a to je to **vzájemné soužívání některých dvojic, některých seniorů** a tam **to můžeme jedině zmírňovat.** Jako stresem bych to nenazvala.

T: Děkuji.

T: Jaký je Váš názor na možná rizika, která v zařízení mohou hrozit Vám a Vašemu klientovi?

D4: Tak to už by bylo spíš otázka tady na rekonstrukce Domova pro seniory, protože si myslím, že tady je, pro člověka, který je buď na vozíku, nebo nechodící, **hodně velký problém jako přístupu vůbec, bariérového, bezbariérového, nějakého...** ale rizika, nevím, asi jsou klienti, ale ti zas nejsou vhodní pro dobrovolníky, mají speciální lůžkovou část, kde vlastně dobrovolníci ani nechodí, a u těch ostatních, myslím si, že **největší riziko je riziko úrazu** z nějakého důvodu, ale to spíš z nějakého...nešťastná náhoda nebo...

T: Dobře. Myslíte si, že ovládáte manipulaci s klientem na vozíku?

D4: Určitě.

T: Takže i víte, v případě, jak vést seniora, když jdete na procházky? Přidržíte ho nějakým způsobem, pokud je „aktivnější“?

D4: Je-li potřeba tak ano.

T: Děkuji Vám.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána Vaší vlastní rodinou?

D4: Já jsem to dělala odjakživa, nebo něco podobného, takže oni to berou jako samozřejmost.

T: Děkuji.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána Vašimi přáteli?

D4: Jak kterými, no říkám, většinou ženy tomu rozumí, muži, málokdo...si dovedou představit jinak smysluplněji využitý čas.

T: Děkuji.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána obyvateli města Holešova, v případě, máte-li s tím osobní zkušenost?

D4: Já tak jako, že bych se bavila se sousedy o dobrovolnictví, to ne, takže tady na tu otázku nemohu odpovědět.

T: Dobře. Děkuji Vám.

Otázky týkající se obohacení dobrovolníka

T: Jaké bylo Vaše prvotní očekávání od dobrovolnické služby u seniorů?

D4: Já **nemám očekávání**, to z toho už vychází a myslím si, že žádný dobrovolník to nedělá kvůli tomu, že by on něco čekal. Spíš **to je** taková nějaká **niterná potřeba dělat něco pro ty druhé**.

T: Děkuji.

T: V jakém ohledu Vás dobrovolnictví u seniorů obohatilo nebo popřípadě i obohacuje nadále?

D4: Docela **mě překvapuje, kolik zkušeností nám mohou „zlatí přestárlí“ občané ještě předat**. To mě to překvapilo! Nečekala jsem teda, v tomhle tom věku, že by mě to mohlo do té míry obohacovat, jako že by naopak ona (má klientka) mi ještě radila.

T: Děkuji.

T: Změnil se v důsledku dobrovolnické služby Váš pohled na generaci starých lidí? Jak?

D4: Na generaci starých lidí ani ne, ale velice se změnil můj pohled na domovy pro seniory, protože, když to vezmu, velice tvrdě řečeno, tak pro mě domov pro seniory bylo něco jako konečná stanice...A já jsem celkem s překvapením zjistila, právě díky tady té činnosti, že ti lidé, kteří už nikoho nemají, tak si dokonce tady v tom můžou najít i ten svůj kousek štěstí, že ten život tady nemusí být opravdu jenom jako úplně to nejhorší z nejhorších, že **tady mají i programy, které je** nějakým způsobem **naplňují a ulehčují jim stárnutí**.

T: Děkuji Vám za Váš názor.

T: Jak nyní přistupujete k životním hodnotám, které se poji se stářím?

D4: Já bych řekla, že to mám velmi podobné.

T: Jak vnímáte sebe sama jako člověka po zkušenostech s dobrovolnictvím?

D4: Taky, to je, prostě já si myslím, že některé věci jsou člověku dány a že **to bere jako samozřejmost a ne jako něco výjimečného**. A tady prostě chodím, tak jak chodím do práce, tak chodím tady a neberu to ani nějak, jako ani že bych byla lepší, ani že bych byla horší. **Je mi to vlastní**.

T: Děkuji Vám.

T: Doporučila byste svým známým a přátelům zapojit se do dobrovolnického programu v Centru pro seniory v Holešově?

D4: Zase jak kterým, protože jsou lidé, si dovedu představit, že by těm seniorům ublížili. (Tuto větu pronesla dobrovolnice nadlehčeně a s humorem). No ale pro některé by to mohla být zajímavá zkušenost. Spíš jde o to, že se o tom moc neví, že i ti lidé, kteří by možná i chtěli, tak ani netuší, že nějaká taková možnost je.

T: Dobře děkuji Vám za názor.

T: Chcete na závěr ještě něco dodat, co zde nebylo zmíněno a ráda byste se o tom podělila?

D4: Ani ne.

To je ode mě vše. Děkuji Vám za rozhovor a přeji Vám pěkný den.

Dobrovolník č. 5 (žena)

Vážená dobrovolnice,

vzhledem k tomu, že se ve své bakalářské práci zabývám specifiky práce dobrovolníků se seniory v zařízení Centrum pro seniory Holešov, ráda bych Vám, s Vaším dovolením, položila několik otázek. Ubezpečuji Vás, že rozhovor bude zcela anonymní a že získaná data budou využita pouze pro účely bakalářské práce. Dnes je 15. 4. 2014.

Otázky týkající se obecných informací o dobrovolníkovi

T: Ve kterém roce jste se narodila?

D5: V roce 1996.

T: Jaké je Vaše zaměstnání?

D5: Studuju.

T: Můžu se zeptat, co studujete?

D5: Vyšší policejní a střední policejní školu v Holešově.

T: Povězte mi něco o své dobrovolnické činnosti. Kde všude působíte jako dobrovolník?

D5: V Centru pro seniory v Holešově, dříve jsem pracovala v Centru pro seniory v Hranicích.

T: Děkuji.

T: Jak dlouho se věnujete dobrovolnické činnosti v zařízení Centrum pro seniory Holešov?

D5: Asi přibližně rok.

T: Mohla byste mi poskytnout stručný popis Vašeho klienta, popřípadě klientů, máte-li jich více? Zajímá mě pohlaví klienta a míra jeho soběstačnosti.

D5: Tak jsem u klientky v Centru pro seniory v Holešově, je to samozřejmě žena, soběstačná je, je jí 93 let. Sama se o sebe dokáže postarat, žádný postižení nebo dysfunkci nemá a je taková, na svůj věk až dost čilá.

T: Děkuji.

T: Jakého jste náboženského vyznání? Stačí uvést, zda jste věřící nebo nevěřící.

D5: Ne, jsem ateista.

T: Děkuji.

Otázky týkající se hodnoty dobrovolnictví u seniorů

T: Když se řekne dobrovolnictví, co všechno ve Vás tento pojem evokuje?

D5: **Pomoc lidem.** To je asi tak všechno. Pomoc lidem, **kteří se o sebe nedokážou** až tak **postarat, povyprávět si s nima, udržet je v** takové té **příčetnosti.**

T: Co Vás motivovalo k rozhodnutí stát se dobrovolníkem a v rámci dobrovolnické služby poskytovat pomoc seniorům?

D5: Tak sama od sebe, pomoc těm lidem, kteří už nemůžou, a prarodiče už nemám, takže mně tohleto aj trochu nahrazuje mé prarodiče.

T: Děkuji.

T: Zamyslete se nyní nad podstatou tohoto jedinečného druhu poslání. Proč je podle Vás důležité pomáhat seniorům a věnovat jim svůj čas, a to bez nároku na jakoukoli odměnu?

D5: Tak je to důležité, měl by si to uvědomit každý... a nějakou odměnu za to... je to prostě **pro dobrý pocit** toho **člověka, je to** aj **styl života** vlastně, že si může uvědomit, co on dělá a dělá to zadarmo, prostě pomáhá tím, takovou... prostě dobrý pocit z toho.

T: Děkuji.

T: Jaké vlastnosti by podle Vás měl mít dobrovolník pomáhající seniorům v domovech pro seniory?

D5: Tak měl by být takový, že **by vážně za to neměl nic chtít, neměl by za to nic očekávat**. Měl by být milý, měl by být společenský, měl by si umět povykládat s tím seniorem o tom, co se děje právě teď, protože ten senior toho tolik neví, nemůže se dostat do té společnosti a měl by být hlavně shovívavý k tomu, kolik mu je let.

T: Děkuji Vám za Váš názor.

Otázky týkající se kompetenční vybavenosti dobrovolníka

T: Úlohou dobrovolníka, v organizaci poskytující sociální služby, je vypomáhat pracovníkům dané organizace při práci s cílovou skupinou osob. V čem, dle Vašeho mínění, spočívají specifika práce dobrovolníka v domovech pro seniory?

D5: Tak specifikum... **udržet jeho přičetnost, nemusíme se starat o ně jako o osobu, jako o tělo, musíme udržet přičetnost** toho člověka, **musíme mu dát takový ten elán do života**, který sestřičky, když se za ním nemůžou přímo dostat, nemůžou si s ním povídat třeba hodinu, dvě v kuse... a aby měl takový ten pocit, že i když nikoho nemá, že už je bez rodiny nebo ho rodina odstavila, tak aby měl takový ten pocit, že někoho má, že za ním někdo chodí, že se má na koho těšit.

T: Děkuji.

T: Jaké stanovisko zaujímáte vzhledem k potřebě dobrovolníka se vzdělávat, mít potřebné znalosti pro výkon dobrovolnické služby u seniorů?

D5: Tak vzdělávat se ten dobrovolník by měl, většinou jsou to mladší lidé, ti starší to dělají proto, aby měli ten dobrý pocit, a znalost pro toho dobrovolníka, **znalost**, určitě **jak se zachází s těma seniorama, jak jim pomoci z vozíku, do vozíku**, jak... **vědět, kam ho vzít, vědět, jakým tónem a jakou rychlostí mluvy můžeme vůbec mluvit**.

T: Děkuji.

T: Mohla byste mi jmenovat jeden, pro Vás nejtěžší cíl, kterého chcete ve svém životě dosáhnout?

D5: Tak to je to pro mě možná ještě brzo, ale tak určitě bych chtěla vystudovat a jednou se postarat taky o své rodiče.

T: Děkuji.

T: Můžete mi něco povědět o dovednostech, které dobrovolník musí ovládat, věnuje-li se seniorům v rezidenčních zařízeních poskytujících služby sociální péče?

D5: Tak jak už jsem řekla, tak určitě **vědět jak s ním mluvit, jak s ním zacházet**, protože jsou to většinou lidé, kteří mají přes 70, tak vědět, jaké má zdravotní potíže... aby neřekl něco, co nesmí, nebavil se přímo o jejich minulosti, když na ni neradi vzpomínají.

T: Děkuji.

T: Jak postupujete v případě, kdy si Vy sama s něčím nevíte rady nebo potřebujete pomoc?

D5: Tak když si vyloženě nevím s něčím rady, tak se seniorem třeba rozhovor slušně ukončím. Když už jsem tam dýl, ze začátku přejdu na jiné téma, potom se třeba půjdu poradit vlastně za sestrama, třeba jestli už takový problém se seniorama měly, nebo za klíčovými pracovníky v Domově.

T: Děkuji.

Otázky týkající se bariér dobrovolnické služby

T: Vybudovat vztah mezi dobrovolníkem a klientem - seniorem je běh na dlouhou trať. Můžete mi prosím sdělit, jak se u Vás vyvíjelo budování takového vztahu?

D5: Tak není to můj první senior, když jsem byla u dřívějších seniorů, trvalo mi dlouho, než jsem přišla na to, co mají rádi, jak se s nima bavit a jaký mají vůbec humor, protože u některých je to dost černý humor. Nyní u mé klientky jsme se seznámily celkem rychle, snažím se jí vyhovět ve všem, co můžu...když potřebuje s něčím pomoc...takže si ke mně utvořila takovou důvěru, já v ní, protože vím, že jí můžu říct cokoli bez ohledu na to, že by ona s tím šla někam dál, můžu si s ní popovídat, když mám já problém, ona si se mnou povídá, když má problém s něčím v Domově, když neví, co má dělat, třeba za ní nikdo nepřišel nebo třeba například neví, co dělat se spolubydlící, že se s ní třeba nebaví nebo něco takového.

T: Děkuji.

T: V čem je podle Vašeho soudu komunikace se seniory specifická?

D5: Tak určitě **se musí mluvit jiným tónem, jinou rychlostí**, musím na ně mluvit **zřetelně**. Je to specifické v tom, protože ti senioři nemají přehled o tom, co se třeba teďka děje. Někteří ti senioři mají problémy se sami orientovat. Já naštěstí mám seniorku, která tenhle problém nemá, ale i tak neví, co se třeba přesně teďka děje. Nesleduje televizi, nemá ji na pokoji, nechce ji tam, neposlouchá rádio, je radši sama potichu a tak jí jakože připomínám, co se děje v téhle době a co tam kdo dělá a takovéhle věci.

T: Děkuji.

T: Znáte obecné zásady komunikace se seniory? Řídíte se jimi v praxi?

D5: Tak ty obecné jsou hodně obecné a řídím se jimi, ale taky **se někdy musím přizpůsobit přímo tomu seniorovi**. Každý je jiný.

T: Děkuji za Váš názor.

T: Shledáváte nějaké oblasti, ve kterých dochází k nedorozumění mezi Vámi a Vaším klientem?

D5: Neshledávám. Má klientka je čilá paní, která je pro všechnu srandu.

T: Děkuji.

T: Jaké faktory, popřípadě jací činitelé u Vás vlastně vyvolávají stres v souvislosti s dobrovolnictvím u seniorů?

D5: Tak největší stres je to, když třeba některého toho **seniora odvezou do nemocnice**, vy nevíte, co s ním je, už k němu máte vybudovaný nějaký ten vztah, a prostě máte o něj strach. Člověk se i stresuje tak.

T: Děkuji za Váš názor.

T: Jaký je Váš názor na možná rizika, která v zařízení mohou hrozit Vám a Vašemu klientovi?

D5: Tak řekla bych, že přímo mně hrozit nějaké rizika nemůžou. A možná kdyby byl někdo nemocný nebo tak nějak, ale to se nestává. Mému klientovi může hrozit to, že já třeba můžu být trošku nemocnější, půjdu tam, může ode mě něco chytit, nejsou na to tak stavění.

Riziko je také to, že třeba senior vám neusedne si pořádně na vozík, náhodou vám

sklouzne z vozíku, což mně se naštěstí ještě nestalo. To riziko, že by se třeba senior zbláznil, začal po vás rvát nebo něco, to se mi naštěstí nestalo a neslyšela jsem o tom.

T: Děkuji.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána Vaší vlastní rodinou?

D5: Tak moje rodina, moje máma to bere hodně dobře, že **se snažím pomáhat lidem, kteří nemůžou mít tu pomoc sami, nemůžou si ji třeba zaplatit**, a myslím si, myslím si, že je za to ráda, že prostě aspoň něco takového dělám pro ty lidi a hlavně i pro sebe, protože vlastně **poznávám tu starší generaci**.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána Vašimi přáteli?

D5: Tak hodně přátel si myslí, proč to vůbec dělám, nic za to nedostávám, jako že je to prostě taková blbost. Zase někteří jsou, vlastně mě obdivují v tom, že prostě bez peněz, bez všeho tam chodím, povídám si s těma seniorama, snažím se je udržet v takové dobré náladě, ale každý člověk je jiný a každý člověk to bere jinak, no.

T: Jak je Vaše práce v pozici dobrovolníka vnímána obyvateli města Holešova, v případě, máte-li s tím osobní zkušenost?

D5: Tak protože v Holešově nežiji, tak zas takové zkušenosti s tím nemám, ale například vychovatelé nebo učitelé ve škole, zase, kteří jsou z Holešova nebo blízkého okolí to berou dobře. Taky mě obdivují z toho, že prostě nesedím, dejme tomu, doma, ale radši jdu a pomůžu s něčím, ale víc zkušeností s tím nemám, protože v Holešově nežiju.

T: Děkuji.

Otázky týkající se obohacení dobrovolníka

T: Co bylo Vaším prvotním očekáváním od dobrovolnické služby poskytované seniorům?

D5: Tak **očekávání bylo** takové, **že přijdu, budu si povídat se seniory, budu je udržovat v té náladě**. Očekávání se mi splnilo. Je to přesně tak, jak jsem si myslěla, že to bude. Jsem ráda za to, že to tak je, protože jsem slyšela už od různých dobrovolníků, že například čekali, že přijdou, pokecají si a půjdou, ale je tam to, že se fakt musí řešit třeba to, že ten senior není v dobré náladě a dostat ho do té nálady nebo pro někoho je to, že senioři třeba jim nevoní, jo, **je tam jiné prostředí, je tam tiché prostředí**, musí vlastně jinak mluvit, a ti, co jsou zvyklí mluvit rychle, nahlas, nejsou zvyklí se bavit s těma staršíma lidma, tak to mají celkem špatné, no, v tomhle.

T: Děkuji.

T: A máte nějaká nová očekávání nyní?

D5: Nyní nemám žádná nová očekávání.

T: Děkuji.

T: V jakém ohledu Vás dobrovolnictví obohacuje?

D5: Tak **rozhodně po** té **duši**, že prostě **pomáhám někomu** a že **mi to dělá** takový **dobry pocit**.

T: Změnil se v důsledku dobrovolnické služby Váš pohled na generaci starých lidí? Jak?

D5: Tak určitě, protože starý lidi jsem brala vlastně tak, když jsem je viděla, když jsem je potkala v supermarketu, v autobuse, tam jsem na ně měla jiný názor, protože tito vlastně jsou doma, mají vlastně to, co by měli mít, tak jsou v pořádku a na ty, lidi mají taky jiný názor. Ti, co jsou v tom Domově, to zase změníte názor, protože ty lidi jsou rádi za každého člověka, který tam přijde. Mně se ten názor určitě změnil, protože jsem nečekala, že někdo v takovém věku může mít prostě takový elán do života ještě pořád a že může...hlavně, že toho tolik ví, pamatuje si toho tolik a že může prostě být tak klidný ještě v tomhle věku.

T: Děkuji.

T: Jak nyní přistupujete k životním hodnotám, které se poji se stářím?

D5: Tak určitě bych jednou chtěla být jako oni, protože, lidi, které nic netrápí, kteří **mají** vlastně **v tom Domově všechno**, protože ten Domov se o ně absolutně stará a mají rodinu, která jim tohle poskytně, když nemůže je mít třeba doma, nemají bezbariérové přístupy a takové, tak určitě, určitě je to pro ně dobrá možnost, jak takhle toho seniora vlastně zabezpečit. A jednou bych třeba taky chtěla určitě nějak takhle být.

T: Děkuji.

T: Jak vnímáte sebe sama jako člověka po zkušenostech s dobrovolnictvím?

D5: Tak asi skoro stejně, akorát jsem netušila, že bych dokázala něco takového dělat bez nároku na odměnu, bez toho, že bych prostě za to něco měla. **Mám z toho** akorát ten **dobrý pocit**. Neslyšela jsem, že bych dokázala se přinutit nebo...no prostě bych dokázala chodit někam každý týden nebo co den, tak že bych někam dokázala chodit, sedla si a prostě si s někým takhle povídala.

T: Doporučila byste svým známým a přátelům zapojit se do dobrovolnického programu v Centru pro seniory v Holešově?

D5: Tak určitě, protože je to vážně pohlazení vlastně na duši, může to být jako...**je to příjemná zkušenost**, nevydrží u toho moc dlouho lidi, protože nemají tu možnost, že třeba v jejich městě není tohle zařízení, ale určitě **je to dobrá zkušenost do života**.

T: Děkuji za Váš pohled na věc.

T: Chcete na závěr ještě něco dodat, co zde nebylo zmíněno a ráda byste se o tom podělila?

D5: Asi ani ne.

To je ode mě vše. Děkuji Vám za rozhovor a přeji Vám pěkný den.